

**RELATÓRIO  
DE GESTÃO  
E CONTAS**

**2017**

**SANTA  
CASA**

Misericórdia de Lisboa. Por boas causas.

**Índice**

<i>Modelo de Governo Estatutário</i> .....	5
<i>Organograma em 31 de dezembro de 2017</i> .....	7
<i>Mensagem do Provedor</i> .....	9
<i>Missão e Valores</i> .....	13
<i>Objetivos Estratégicos 2016/2019</i> .....	15
<i>Factos Relevantes</i> .....	17
<i>Síntese dos Indicadores</i> .....	25
<i>Enquadramento Económico e Social</i> .....	35
<i>Departamento de Ação Social e Saúde</i> .....	59
<i>Departamento de Gestão Imobiliária e Património</i> .....	141
<i>Departamento de Qualidade e Inovação</i> .....	154
<i>Departamento de Empreendedorismo e Economia Social</i> .....	173
<i>Departamento de Jogos</i> .....	178
<i>Hospital Ortopédico de Sant' Ana</i> .....	200
<i>Centro de Medicina de Reabilitação de Alcoitão</i> .....	213
<i>Unidade de Cuidados Continuados Integrados Maria José Nogueira Pinto</i> .....	225
<i>Escola Superior de Saúde de Alcoitão</i> .....	234
<i>Direção da Cultura</i> .....	243
<i>Secretaria Geral</i> .....	263
<i>Serviços Instrumentais</i> .....	269
<i>Direção de Comunicação e Marketing</i> .....	269
<i>Direção de Sistemas e Tecnologias de Informação</i> .....	275
<i>Direção de Recursos Humanos</i> .....	279
<i>Central de Compras</i> .....	285
<i>Direção Financeira</i> .....	289
<i>Serviço de Estudos, Planeamento, Auditoria e Jurídico</i> .....	293
<i>Contas 2017</i> .....	305



Modelo de Governo Estatutário

Em 31 de dezembro de 2017

DE ADMINISTRAÇÃO

MESA E PROVEDOR

*Edmundo Emílio Mão De Ferro Martinho – Provedor*

*João Pedro da Silva Correia – Vice Provedor*

*Maria Helena Passos Rosa Lopes da Costa – Administradora*

*Sérgio Rui Lopes Cintra – Administrador*

*Ricardo Filipe Lourenço Alves Gomes – Administrador*

*Filipa de Azevedo Klut Ferreira da Costa – Administradora*

DE CONSULTA

CONSELHO INSTITUCIONAL

*Edmundo Emílio Mão De Ferro Martinho – Provedor da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa*

*Marina Van Zeller – em representação do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social*

*Sandra Alves – em representação do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social*

*Rui Vieira – em representação do Ministério da Saúde*

*Sofia Espinhal – em representação do Ministério da Economia*

*José Luis Barão – em representação da área governamental que tutela a administração local*

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

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

*António Bagão Félix - elemento de reconhecido mérito designado pelo Provedor*

*João Seabra - elemento de reconhecido mérito designado pelo Provedor*

#### CONSELHO DE JOGOS

*Edmundo Emílio Mão De Ferro Martinho – Provedor da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa*

*Carlos Pinto – em representação do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social*

*Maria Edite Rocha Henriques – em representação do Ministério das Finanças*

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

*Carla Gonçalo – em representação do Ministério da Saúde*

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

*Maria Fernanda Soares Rebelo Heitor – em representação do Ministério da Cultura*

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

*Susana Macedo - em representação do Ministério da Economia - área governamental que tutela o comércio e o turismo*

#### DE FISCALIZAÇÃO

#### CONSELHO DE AUDITORIA

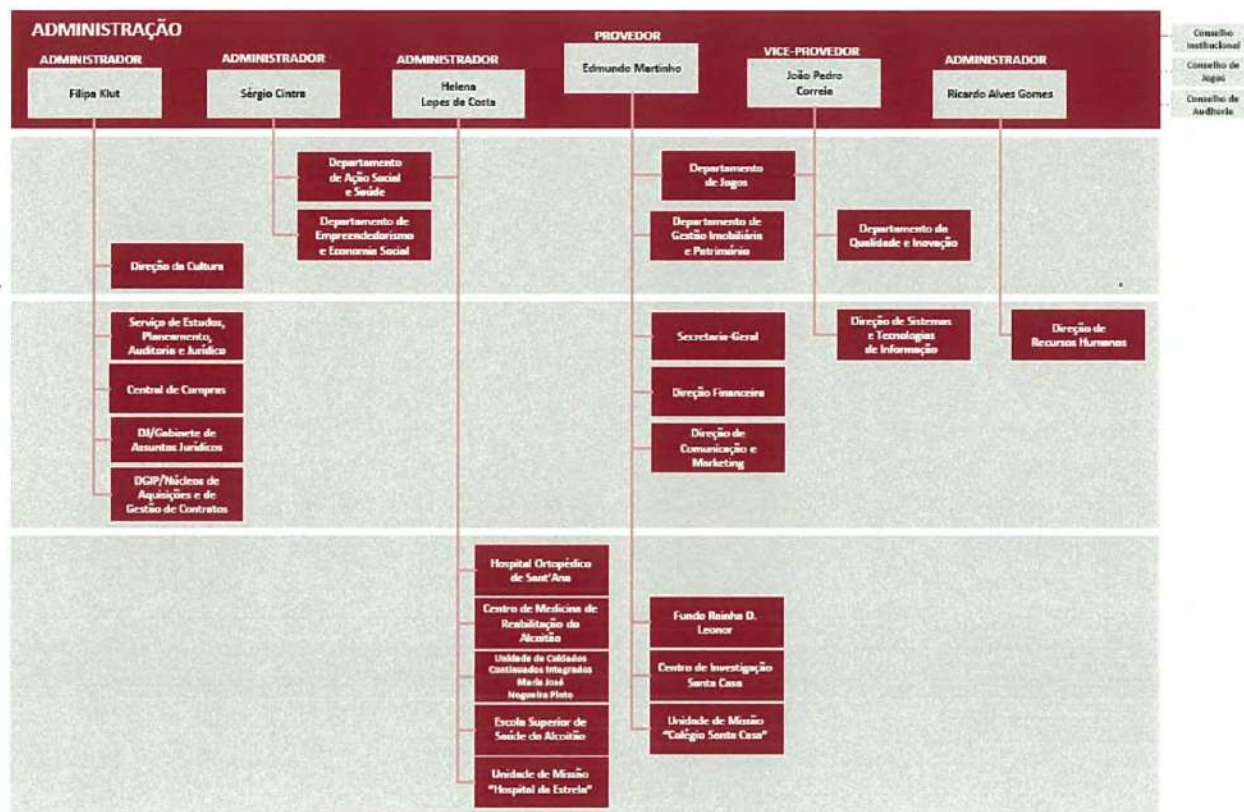
*Vítor Miguel Rodrigues Braz – Presidente, em representação do Ministério das Finanças*

*Noémia Silva Goulart – Vogal não Revisor Oficial de Contas, nomeado pela tutela*

*António Maria Velez Belém – Revisor Oficial de Contas, nomeado pela tutela*

Organograma em 31 de dezembro de 2017

ORGANOGRAMA DA SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA





### Mensagem do Provedor

O ano de 2017 confirmou a trajetória de qualidade do trabalho da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa. Continuámos a fazer aquilo que sabemos fazer bem. As respostas que disponibilizamos foram e continuam a ser reconhecidas pelos nossos utentes e pelo público em geral, não apenas pelos serviços prestados, mas pelo conjunto de valores agregados a essas respostas, pelo património imaterial de uma marca que está prestes a completar 520 anos de existência.

O novo ciclo iniciado em Outubro, com a alteração da administração da SCML, tem como grande objetivo dar continuidade e aprofundar o caminho que vinha sendo seguido.

Fica aqui uma palavra de agradecimento e reconhecimento ao anterior Provedor, Pedro Santana Lopes, pelo trabalho marcante realizado à frente desta Casa nos últimos anos.

Encerrámos o ano com um resultado líquido positivo de 42,4 milhões de euros, o que significa um acréscimo de 21,3 milhões de euros face a 2016. Isto significa, antes de mais, responsabilidade acrescida. O tempo não é de acomodação. É antes de exigência acrescida, de rigor sempre crescente e de busca permanente de eficiência nos meios.

Daremos continuidade a projetos que consideramos estruturantes e aprofundaremos a nossa intervenção naquelas que são as áreas nucleares como a saúde, a ação social, a cultura e o património. Afirmaremos diariamente no nosso trabalho os valores da igualdade, da autonomia e da autodeterminação. Orientados por estes valores assinalamos, desde já, dois projetos de longo folego, um na área da infância e da juventude e outro na área do envelhecimento.

De forma a reformular a intervenção nas áreas da infância e da juventude apresentámos o projeto CARE: Capacitar, Autonomizar, Reconfigurar e Especializar. Pretendemos mudar o paradigma da intervenção no acolhimento residencial afirmando-nos como referência de qualidade e profissionalismo, apoiando cada jovem, cada criança em percursos de vida capacitadores e promotores de autonomia e cidadania.

Com o grande propósito de proporcionar uma melhoria substancial na qualidade de vida da população de idade mais avançada, estabelecemos diversas parcerias e iniciámos ou reforçámos diversos projetos. Enquadraram-se neste propósito a dinamização do projeto Espaço InterAge tendo em vista a requalificação dos Centros de Dia e a assinatura do protocolo com a Câmara Municipal de Lisboa no âmbito do programa "Lisboa + 55". Em parceria com a Agência para a Modernização Administrativa e as Freguesias de Benfica, Santo António e Misericórdia, participámos na criação do Espaço Cidadão Solidário. Com esta iniciativa dá-se oportunidade às pessoas com dificuldade de mobilidade de acederem de forma plena aos serviços públicos.

Assim, ajudamos a abrir caminho para aquele que vai ser o projeto prioritário da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa nos próximos anos e que resulta de uma parceria com a Câmara Municipal de Lisboa, o "Programa Lisboa – cidade de todas as idades" formalizado já em 2018.



Foi assinado o acordo de cooperação com a União das Misericórdias Portuguesas - o Acordo Nossa Senhora do Manto - que prevê a integração de utentes da SCML em vagas das misericórdias de todo o país.

Apoiámos as populações mais afetadas pelos incêndios quer presencialmente com uma equipa de profissionais que se deslocaram ao terreno, quer financeiramente através do projeto “Recomeçar”.

Na área dos Jogos Sociais, inaugurámos as novas instalações da Delegação do Porto. Alargámos a oferta da Raspadinha aos canais digitais dos Jogos Santa Casa através da App JSC. Adicionámos sete modalidades às três já existentes no Placard. Com estas iniciativas chegámos a mais apostadores, sempre numa lógica de responsabilidade e de salvaguarda do património das famílias.

Inaugurámos as novas instalações do Hospital de Sant’Ana. Consolidámos os Contratos programa com a Rede Nacional de Cuidados Continuados Intensivos e com o IPO de Lisboa na Unidade de Cuidados Intensivos Maria José Nogueira Pinto. No âmbito do apoio à investigação científica nacional, em especial na área das neurociências, entregámos pela primeira vez o Prémio João Lobo Antunes. Apoiámos ainda ideias de inovação social com base tecnológica.

Almejando potenciar a reabilitação dos utentes, desenvolvemos projetos inovadores no Centro de Medicina e Reabilitação do Alcoitão, entre os quais destacamos a planificação e desenvolvimento de um simulador de condução.

Prosseguimos o esforço de conservação e reabilitação do património, respeitando o compromisso com os nossos beneméritos. Abrimos à população, depois de exigentes obras de restauro, o Palácio do Marquês do Alegrete e o Jardim Romântico.

Pela primeira vez na nossa história participámos nas Marchas Populares de Lisboa.

Resultante de um protocolo com a Confederação das Misericórdias Italianas integramos uma iniciativa do Serviço Voluntário Europeu, no âmbito do programa Erasmus+, que permite o intercâmbio de jovens voluntários entre os 18 e os 30 anos.

Prosseguimos o esforço de promoção e valorização dos colaboradores da SCML. Concretizámos a Assinatura do Novo Acordo de Empresa, que envolveu negociações com 15 sindicatos, o processo de progressão nas carreiras e ainda o enquadramento dos níveis salariais em conformidade com o referencial acordado.

Resultado de um estudo que audita mais de 300 marcas, a SCML foi distinguida com o índice de reputação robusta. Esta avaliação resulta de uma seleção espontânea realizada junto de mais de 40 mil cidadãos. É esta reputação que queremos manter e desenvolver, é este ativo imaterial que queremos rentabilizar. A história da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa é feita de milhares de intervenções que, ao longo dos mais de quinhentos anos, fizeram a diferença na vida da população de Lisboa e do país.

Mais do que produtos, serviços e respostas, a nossa Marca é feita de histórias. Histórias de pessoas que se cruzaram e contribuíram para o que somos hoje. Queremos atuar no dia-a-dia alinhados com os valores associados à nossa história e contribuir para a construção de vidas de autonomia e de participação plena na sociedade.

Queremos ser capazes de levar a esperança, dizer a cada pessoa que é possível viver, que é possível mudar, que é possível recomeçar. E que nós estamos cá para ser parte integrante desse processo.

Lisboa, 29 de março de 2018

O Provedor



Edmundo Martinho



## Missão e Valores

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

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

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

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

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

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

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



**Objetivos Estratégicos 2016/2019**

- Apoiar os mais carenciados, inspirados na matriz cristã da Santa Casa, descobrindo os que se refugiam na solidão e estando atentos às novas formas de pobreza trazidas pela realidade atual
- Assumir novas responsabilidades na área da saúde e investigação.
- Contribuir, no quadro das responsabilidades conferidas e repartidas pelo Estado, para a melhoria e eficiência dos processos de adoção e para o impulsionamento do acolhimento familiar.
- Qualificar a resposta de apoio domiciliário, apostando na formação de cuidadores informais e complementando-a com cuidados na área da saúde, nomeadamente na área da fisioterapia, com vista a elevar os níveis de qualidade de vida das pessoas mais dependentes.
- Criar modelos inovadores para a requalificação dos Centros de Dia, privilegiando uma abordagem intergeracional e de abertura à comunidade em geral.
- Cuidar do Património que nos é legado e do que nos pertence.
- Dar especial enfoque, na área de gestão de recursos humanos, à valorização e investimento no capital humano da Instituição.
- Prosseguir com a divulgação da Obra da Santa Casa, como sinal da presença permanente da Instituição, principalmente junto daqueles que mais necessitam.
- Atualizar a oferta legal dos Jogos Sociais, no quadro das orientações definidas pelo Estado, no âmbito do Jogo responsável.
- Apoiar a Cultura nacional.
- Clarificar, por uma vez, a relação formal com o Estado no respeito pela história secular da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa e da sua respeitada identidade.
- Reforçar a ligação e cooperação com todos os parceiros nas várias áreas de intervenção, nomeadamente com as outras Misericórdias, com a Câmara Municipal de Lisboa, com as Juntas de Freguesia e com as Instituições de Ação Social da Administração Central.
- Incorporar o desenvolvimento sustentável como um vetor indissociável da ação da SCML.



## Factos Relevantes

### JANEIRO 2017

- A Misericórdia de Lisboa assinou um protocolo com o Sporting Clube de Portugal (SCP) para os próximos quatro anos com o objetivo de apoiar o desporto adaptado.
- No âmbito do Ciclo de Conferências da ESSA realizou-se a 1ª conferência de 2017 sobre o tema Portugal no contexto da Europa, que contou com Adriano Moreira como principal orador.
- Foi constituída a Sociedade de Apostas Sociais, SA (SAS), a nova sociedade para exploração de jogos online que conta com a participação maioritária da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML).
- Com o objetivo de financiar um projeto de investigação científica na área de estudo do Envelhecimento Cerebral e Demências, foram abertas as inscrições para a nova edição da bolsa Edgar Cruz e Silva, numa parceria entre o Grupo de Estudos de Envelhecimento Cerebral e Demências (GEECD) e a Santa Casa.
- Regressou às ruas de Lisboa o programa Saúde Mais Próxima para dar início a uma ronda de rastreios gratuitos.
- No âmbito do ciclo de visitas guiadas em torno do património religioso, realizou-se a visita guiada à Capela de São João Batista.
- Ocorreu mais uma edição do Café Memória, desta vez com a participação de uma fisioterapeuta da Santa Casa que abordou o tema da prevenção de quedas.
- A Coleção Património lança o seu primeiro tomo com o título Palácio Portugal da Gama / São Roque. Esta coleção dá a conhecer as intervenções da Santa Casa em vários edifícios com valor arquitetónico, histórico e cultural da cidade de Lisboa.
- A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa participou na execução do plano de contingência para os sem-abrigo, através de técnicos que asseguraram o atendimento e o acolhimento no Centro Desportivo do Casal Vistoso, nas Olaias.
- Foi celebrado um acordo de colaboração com a Fábrica da Igreja Paroquial de São Pedro da Ericeira, que se traduziu num apoio financeiro de 224.146,50 euros para a conservação e restauro da Igreja Paroquial de São Pedro da Ericeira, da Capela de Santa Marta e de Nossa Senhora das Necessidades e para a ampliação do Salão Paroquial.
- A Residência e Centro de Dia da Quinta das Flores, equipamento da Santa Casa Misericórdia de Lisboa, inaugurou uma Sala Snoezelen aberta à comunidade. A audição, o tato e a visão são estimulados neste ambiente multissensorial, o que contribui para o conforto de quem usufrui deste espaço, promovendo o relaxamento e diminuindo os níveis de ansiedade e de tensão.



#### FEVEREIRO 2017

- A Unidade de Cuidados Continuados Integrados Maria José Nogueira Pinto (UCCIMJNP) promoveu um workshop sobre “o relacionamento e a comunicação com a Pessoa com Demência”.
- Depois de, em 2015, ter sido eleita pela revista Human Resources Portugal como a melhor Empresa Socialmente Responsável, a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML) volta a ser nomeada como referência nacional em quatro categorias: Envelhecimento Ativo e Preparação para a Reforma, Responsabilidade Social (distinção atribuída à empresa socialmente mais responsável), Promoção de Saúde e Bem-estar e Empresa Pública e Setor Público Estatal (destinada à empresa pública e do sector público estatal, com melhor performance ao nível da gestão de pessoas).
- A Mesa da Santa Casa assinou um novo Acordo de Empresa com os 15 sindicatos outorgantes dos anteriores três Acordos de Empresa celebrados em 2008, 2009 e 2013.
- Inauguração da exposição de fotografia e pintura "Uma Porta Aberta", na Galeria de Exposições Temporárias, com o contributo da galeria de arte DinRic, dos fotógrafos nacionais conhecidos por Rephlexus e da atuação da banda musical Discantus Projecto. Esta inauguração foi acompanhada pelo lançamento do livro "Uma Porta Aberta – Olhares sobre a Casa do Gaiato de Lisboa", com poesia de Ruy Cinatti e prefácio do Cardeal Patriarca D. Manuel Clemente.

#### MARÇO 2017

- O Departamento de Jogos inaugurou as novas instalações da sua Delegação no Porto, numa cerimónia que integrou ainda a realização da 10ª Extração de 2017 da Lotaria Popular, comemorativa dos seus 30 anos.
- A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML), através da Escola Superior de Saúde do Alcoitão (ESSA), do Centro de Educação e Formação Profissional da Aldeia de Santa Isabel (CEFPASI) e do Centro de Educação, Formação e Certificação (CEFC), participou na edição deste ano da Futurália - Feira de Oferta Educativa, Formação e Empregabilidade - que decorreu na Feira Internacional de Lisboa (FIL), em Lisboa. Esta participação tem por objetivo divulgar a oferta formativa para captar novos alunos.
- Um lar e centro de dia no Vimeiro e a reabilitação de um jardim infância em São Bento de Arnoia, foram os projetos de duas misericórdias do país que se tornaram possíveis graças ao apoio do Fundo Rainha D. Leonor da SCML.

#### ABRIL 2017

- Três equipamentos da Misericórdia de Lisboa foram homenageados com a medalha de honra da Junta de Freguesia do Lumiar: O Centro Comunitário de Telheiras, o Centro de Acolhimento Infantil do Bairro da Cruz Vermelha e a Unidade de Desenvolvimento e Intervenção de Proximidade (UDIP) da Alta de Lisboa. Esta distinção vem reconhecer os serviços prestados pela SCML à comunidade.
- Durante o mês de abril, o Núcleo Saúde mais Próxima da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa realizou rastreios gratuitos de sensibilização para a Osteoporose, em várias zonas de Lisboa.

A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML) foi distinguida com o índice de reputação robusta, em resultado do estudo realizado pela OnStrategy que audita mais de 300 marcas em Portugal. Esta classificação é o resultado da avaliação realizada pelo público em geral (mais de 40 mil cidadãos), sendo as marcas selecionadas espontaneamente pelo público.

- O Fundo Rainha D. Leonor celebrou a assinatura de contratos de financiamento com mais sete misericórdias portuguesas. Este evento assinalou simbolicamente o arranque do segundo ciclo deste Fundo.
- A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa e a Comunidade Vida e Paz assinaram um protocolo de colaboração, que disponibiliza alojamento para pessoas em situações de dependência ou de sem-abrigo.
- Atletas olímpicos e paralímpicos receberam uma bolsa de estudo patrocinada pelos Jogos Santa Casa, numa parceria conjunta com o Comité Olímpico de Portugal (COP) e o Comité Paralímpico de Portugal (CPP).
- A ESSA recebeu mais uma conferência, desta vez sob o tema "Políticas Sociais em Portugal" que contou com Manuel Carvalho da Silva no papel de orador convidado.
- Pelo oitavo ano consecutivo, a Irmandade da Misericórdia e de São Roque de Lisboa promoveu o Auto de Páscoa, uma forma de vivenciar com alegria a principal celebração do ano litúrgico cristão. Centenas de pessoas participaram no evento que se realizou na Igreja de São Roque e que contou com a presença do grupo feminino Cramol, com repertório especialmente preparado para esta data.
- Uma equipa do departamento de Engenharia Mecânica do Instituto Superior Técnico, apresentou na Mitra – Polo de Inovação Social, da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, um protótipo que permite movimentar pessoas acamadas para serem higienizadas.

O dispositivo, ao qual foi dado o nome de Turn&Hold, já tem patente registada e foi desenvolvido nos últimos três anos com o apoio da SCML através do Serviço de Gestão de Produtos de Apoio. O Turn&Hold ajuda a mudar o paciente que estiver deitado para uma posição lateral, graças a um mecanismo com uma alavanca acoplada.

#### MAIO 2017

- Com o apoio do Fundo Rainha D. Leonor foi inaugurado o Centro Geriátrico Nossa Senhora da Esperança em Vila de Rei. Este Centro está preparado para acolher 60 idosos, prevendo-se que a capacidade duplique em poucos meses.
- A Misericórdia de Lisboa e a União das Misericórdias assinaram o "Acordo Nossa Senhora do Manto", cooperação que prevê a integração de utentes da instituição nas vagas das misericórdias de todo o país.
- Subordinado ao tema "Bem Estar – Um Investimento, Uma Atitude" decorreu nas instalações do Cinema São Jorge, em Lisboa, o II Encontro da Educação organizado pelo Departamento de Ação Social da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML). Debater modelos educativos que promovam o bem-estar da primeira e segunda infância foi o objetivo principal da segunda edição que contou com a presença de cerca de 800 pessoas.

- Realizou-se a 7ª edição de "Um dia Pelo Ambiente". Uma iniciativa promovida pelo Departamento de Qualidade e Inovação (DQI) que contou com a presença de cerca de 50 colaboradores da Misericórdia de Lisboa.

#### JUNHO 2017

- A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa participou, pela primeira vez na sua história, no desfile das Marchas Populares de Lisboa. Cerca de 58 marchantes representaram assim a Nossa Casa.
- Participação na conferência "Envelhecimento ativo - Uma prioridade para Portugal" organizada pelo Conselho Estratégico Nacional da Saúde, da Confederação Empresarial de Portugal (CIP).
- Foi inaugurada a estátua do Padre António Vieira, no Largo Trindade Coelho, junto à sede da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML).
- O Fundo Rainha D. Leonor tornou possível a construção de uma nova ala no Lar de Idosos da Santa Casa da Misericórdia de Gáfete, no distrito de Portalegre, assim como um espaço exterior com zonas de lazer.
- O Núcleo Saúde Mais Próxima iniciou o programa de rastreios gratuitos de sensibilização para o Cancro da Pele e Observação de Sinais, que decorrerá até setembro em várias zonas de Lisboa.
- Uma equipa operacional da Santa Casa deslocou-se a três dos concelhos mais afetados pelo incêndio de Pedrógão Grande para prestar apoio aos afetados por esta tragédia.
- A Direção da Cultura da SCML recebeu, no dia 9 de junho, uma Menção Honrosa nos Prémios da Associação Portuguesa de Museologia 2017, na categoria de Serviço de Extensão Cultural. Uma distinção obtida pelos vários itinerários pedestres e de bicicletas realizados em Lisboa.
- A partir do mês de junho, a App dos Jogos Santa Casa permite também jogar na Raspadinha.
- O Centro de Congressos de Lisboa recebeu as Jornadas Preparatórias da Conferência da UNECE, organizadas pela nossa instituição. O envelhecimento e o potencial de longevidade foram os temas em debate.
- Entrega dos Prémios Nunes Corrêa Verdades de Faria, que em 2017 cumpriram 30 anos de existência.
- Foi apresentado o projeto "CARE: Capacitar, Autonomizar, Reconfigurar e Especializar", da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, no CCB, em Lisboa. Conferir às casas de acolhimento as características de uma casa de família é o foco deste projeto, que se enquadra numa estratégia integrada da instituição, que pretende reformular a forma de intervir nas áreas da infância e da juventude.

#### JULHO 2017

- Integrada nas comemorações do 519º aniversário da SCML, foram inauguradas as novas instalações do Hospital de Sant'Ana.
- O Centro de Apoio Familiar abriu o novo espaço CAF@CASA que irá doar produtos para a casa a beneficiários, contribuindo assim para a melhoria da qualidade de vida da população residente nas 24 freguesias de Lisboa.

- Inserida nas comemorações dos 519 anos da Santa Casa, foi inaugurada a fase 1 da Quinta Alegre *que* incluiu obras de restauro do antigo Palácio do Marquês do Alegrete e do Jardim Romântico.
- Decorreu a quinta edição do Programa Reparar, iniciativa da SCML que desafia voluntários e empresas a associarem-se à reparação de casas em vários concelhos do distrito de Lisboa, com o objetivo de melhorar a qualidade de vida das pessoas idosas, carenciadas e isoladas.
- A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML) assinou um protocolo com a Câmara Municipal de Lisboa (CML), no âmbito do programa piloto "Lisboa + 55". Esta é uma iniciativa que visa dinamizar diversos projetos e atividades de intervenção junto da população com mais de 55 anos, fomentando medidas que apoiam o envelhecimento ativo.
- Foi assinado um protocolo com a Associação Cuidadores de Portugal (CuiP) com o objetivo de dar formação aos cuidadores informais, bem como prestar apoio psicológico.
- A Santa Casa apoiou a reabilitação de 13 casas em Figueiró dos Vinhos, Castanheira de Pera e Pedrógão Grande, os três concelhos mais afetados pelos incêndios de junho, priorizando as famílias com maiores dificuldades.

#### AGOSTO 2017

- Assinado o protocolo com a Confederação das Misericórdias Italianas para participação no Serviço Voluntário Europeu, no âmbito do programa Erasmus +.

#### SETEMBRO 2017

- Com o objetivo de aproveitar excedentes alimentares que serão distribuídos pela população carenciada de Lisboa, foi estabelecida uma parceria com a Cruz Vermelha Portuguesa.
- A Fundação Júlio Resende com o apoio da SCML organizou, em Gondomar, um leilão de obras de arte de vários artistas nacionais, cuja receita reverterá para financiar bolsas de estudo para os alunos de arte de Pedrógão Grande e concelhos vizinhos.
- *Foi inaugurada a creche e jardim de Infância de S. Gonçalo, da Misericórdia de Póvoa de Lanhoso.* A reabilitação deste equipamento contou com o apoio do Fundo Rainha D. Leonor.
- Realizou-se a sessão de apresentação do concurso de inovação social digital da Santa Casa, que convidou os candidatos a responder a desafios em várias áreas de intervenção como a Ação Social, a Cultura, a Economia Social, o Património e a Saúde.

#### OUTUBRO 2017

- O Centro de Informação Urbana de Lisboa recebeu o segundo encontro de parceiros da UDIP Avenidas Novas subordinado ao tema "Caminhos da Saúde Mental". Este encontro teve por objetivo refletir a saúde mental no território de ação da Unidade de Desenvolvimento e intervenção de Proximidade (UDIP) Avenidas Novas.

- Realizou-se a terceira sessão do Ciclo de Conferências Clínicas, promovido pela nossa Direção de Saúde, sobre a temática da Síndrome de Asperger.
- A Unidade de Reumatologia e Osteoporose (URO) do Hospital de Sant'Ana foi distinguida, pela Fundação Internacional de Osteoporose (IOF) como Fracture Liason Service, com a certificação de bronze. Este reconhecimento deve-se às consultas de osteoporose disponibilizadas pelo Hospital, sendo esta a primeira unidade em Portugal a receber uma certificação da IOF.
- A praia da Carcavelos, em Cascais, recebeu cerca de 100 pessoas para participarem e assistirem a mais uma sessão de surf adaptado. Esta iniciativa resulta da parceria entre a SCML e a Associação Portuguesa de Surf Adaptado (SURFaddict).
- Sob o grande tema "Avanços na Reabilitação, Por Boas Causas em Boas Mãos", o Centro de Medicina de Reabilitação de Alcoitão promoveu o 1º Ciclo de Conferências 2017/2018, uma iniciativa que se destina a partilhar a atividade clínica e científica dos seus profissionais, bem como a dos convidados, através de comunicações, apresentações e tertúlias.
- O Centro de Medicina de Reabilitação de Alcoitão, em conjunto com o Comité Paralímpico Portugal organizou a 4ª Edição do "Open Day Desportivo do CMRA".
- A Unidade de Reumatologia e Osteoporose do Hospital de Sant'Ana (HOSA) organizou, no dia Mundial das Doenças Reumáticas, a primeira reunião de casos clínicos interativos de reumatologia.
- Apresentação oficial do projeto "Boas Práticas e Inovação Santa Casa".

#### NOVEMBRO 2017

- Entrega dos Prémios Santa Casa Neurociências 2017. Este ano foi atribuído pela primeira vez o Prémio João Lobo Antunes no valor de 40 mil euros.
- A Sala de Extrações recebeu mais uma palestra de um ciclo de conferências clínicas promovido pela Direção de Saúde. O projeto Ocup@-te + tem como objetivo dar uma resposta integradora às diversas problemáticas dos jovens em risco, sendo a sua abrangência uma condição imprescindível para criar acessibilidade e promover resultados positivos em saúde.
- Foi inaugurado um apartamento de autonomia, na freguesia de São Domingos de Benfica. O espaço, que é uma casa de transição para jovens provenientes de lares da Misericórdia de Lisboa, tem capacidade para 4 pessoas.
- Inaugurada a exposição "Fonte Improvável", que estará patente na galeria de exposições temporárias do Museu de São Roque.
- A SCML participou na 2ª edição da Feira de Economia Social, no Centro de Congressos de Lisboa. Esta participação foi ocasião para a SCML mostrar o trabalho que realiza diariamente nas mais diversas áreas.
- Realizou-se no auditório da Faculdade de Farmácia da Universidade de Lisboa, a 3ª Edição das Conferências Santa Casa Neurociências, desta feita subordinada ao tema "Lesões Vertebro-medulares".

- A SCML participou na 2ª edição da Websummit em Lisboa. De realçar a realização de um workshop Santa Casa Challenge, concurso de inovação social digital, onde foram apresentados os projetos vencedores da 1ª edição deste concurso.
- O Fundo Rainha D. Leonor (FRDL) celebrou o acordo para apoiar a criação de um espaço que permite prevenir e retardar os efeitos da patologia dos doentes com demência na Misericórdia de Campo Maior, em Portalegre.
- O provedor da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa foi nomeado presidente do Grupo de Trabalho sobre Envelhecimento da Comissão Económica das Nações Unidas para a Europa (UNECE).

#### DEZEMBRO 2017

- Patrocinadas pelos Jogos Santa Casa, foram entregues bolsas de estudo no valor de 3 mil euros a trinta e oito atletas de alto rendimento, olímpicos e paralímpicos, que conciliam a frequência universitária com a prática desportiva.
- Foi disponibilizado online o BI Ambiental da instituição referente ao ano de 2016, documento que resume a informação dos consumos e custos anuais da Misericórdia com eletricidade, água, gás, combustível para aquecimento, resíduos e combustível para frota.
- Inauguração do *Lar José Luiz d'Andrade, da Santa Casa da Misericórdia de Santo Tirso*, reabilitado com o apoio do Fundo Rainha Dona Leonor (FRDL).
- Assinado Protocolo entre SCML, a Agência da Modernização Administrativa e as Freguesias de Benfica, Santo António e Misericórdia, com vista à criação do Espaço Cidadão Solidário. O projeto piloto possibilita aos serviços do Espaço Cidadão deslocarem-se para atender aos pedidos de serviços públicos de pessoas que têm dificuldade em deslocar-se.
- Tomada de posse do novo provedor e vice-provedor.



Síntese dos Indicadores

O volume de despesas correntes foi de 211,1 milhões de euros, o que representa um acréscimo de 5,7% relativamente ao ano anterior. Os serviços instrumentais registaram a maior subida na despesa (22,6%) devido ao acréscimo de 4,3 milhões de euros em Gastos de Pessoal, esta subida deve-se entre outros fatores ao processo ordinários de progressão nas carreiras com efeitos a abril de 2017 e ao enquadramento no novo Acordo de Empresa.

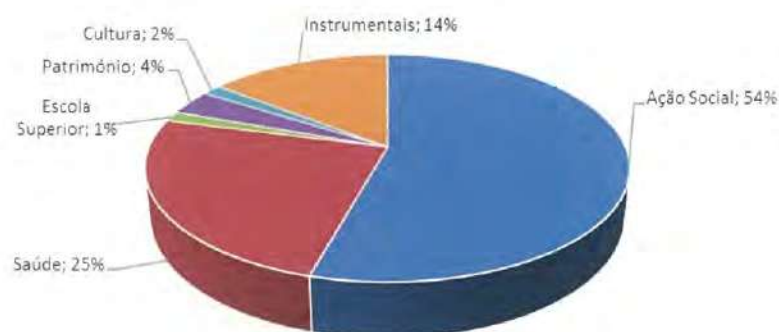
Quadro 1 - Evolução das Despesas Correntes

*(Em Milhões de Euros)*

	Área Intervenção	Contas 2010	Contas 2011	Contas 2012	Contas 2013	Contas 2014	Contas 2015	Contas 2016	Orç. 2017	Contas 2017
Despesas Correntes	Ação Social	86,6	105,5	105,2	110,6	111,6	110,2	111,2	117,4	114,7
	Saúde	45,0	47,3	46,7	49,3	50,4	49,7	50,3	54,3	52,1
	Escola Superior	2,8	3,1	2,9	3,0	2,9	2,9	2,8	3,1	3,1
	Património	5,4	5,2	5,4	5,3	6,8	6,9	7,8	7,2	7,5
	Cultura	2,2	2,3	1,9	2,6	2,6	2,6	2,7	2,9	3,2
	Instrumentais	24,1	24,5	20,2	24,9	26,6	25,8	24,9	38,7	30,6
<b>Despesas Correntes Total</b>		<b>166,2</b>	<b>188,0</b>	<b>182,2</b>	<b>195,6</b>	<b>201,0</b>	<b>198,0</b>	<b>199,7</b>	<b>223,6</b>	<b>211,1</b>

A distribuição da despesa mantém um perfil semelhante aos anos anteriores com a ação social e a saúde a representarem 79% da despesa.

Gráfico 1 - Distribuição das Despesas Correntes



As receitas registaram um aumento, face a 2016, de 10,4% (+24,7 M€), destacando-se o relevante contributo da distribuição dos resultados dos Jogos Santa Casa no montante de 220,8 milhões de euros, representando um aumento de 20,1 milhões de euros. Refiram-se os acréscimos das receitas nos Serviços Instrumentais em 3,9 milhões de euros, devido essencialmente a ganhos com investimentos financeiros e outras receitas, na área do Património em cerca de 1,1 milhões de euros e na Escola Superior em 0,3 milhões de euros.



## Quadro 2 - Evolução das Receitas Correntes

*(Em Milhões de Euros)*

	Área Intervenção	Contas 2010	Contas 2011	Contas 2012	Contas 2013	Contas 2014	Contas 2015	Contas 2016	Orç. 2017	Contas 2017
Receitas Correntes	Ação Social	8,3	7,8	7,6	7,6	7,4	7,6	7,0	6,7	6,8
	Saúde	24,0	23,7	24,2	20,6	20,4	18,9	18,8	19,6	18,4
	Escola Superior	2,8	3,0	2,7	2,8	2,4	2,1	1,9	2,2	2,1
	Património	5,8	4,6	5,7	4,3	4,3	6,7	7,4	11,0	8,4
	Cultura	0,1	0,1	0,0	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1
	Instrumentais	14,9	25,3	13,0	10,7	8,8	4,1	1,2	1,6	5,1
	Distr. Result. DJ	131,9	158,3	160,7	159,4	157,1	177,1	200,8	189,3	220,8
<b>Receitas Correntes Total</b>		<b>187,7</b>	<b>222,8</b>	<b>214,0</b>	<b>205,4</b>	<b>200,5</b>	<b>216,7</b>	<b>237,1</b>	<b>230,5</b>	<b>261,8</b>

Contribuíram ainda para esta rubrica 1,4 milhões de euros provenientes de Fundos Europeus e Programas Cofinanciados.

Globalmente, a SCML registou um resultado líquido de 42,4 milhões de euros, o que representa uma variação positiva de 21,3 milhões de euros face ao período homólogo (123%).

## Quadro 3 - Evolução do Resultado Líquido

*(Em Milhões de Euros)*

Resultado Líquido	Contas 2010	Contas 2011	Contas 2012	Contas 2013	Contas 2014	Contas 2015	Contas 2016	Orç. 2017	Contas 2017
DASS, DQI, DEES, DGIP, UCCIMMJP, HE e S.Instrumentais	19,4	7,0	22,3	19,3	18,6	18,5	33,6	12,9	57,5
HOSA	-5,6	-5,2	-5,3	-7,8	-7,8	-7,5	-7,5	-8,2	-8,4
CMRA	-6,1	-5,8	-1,2	-1,5	-5,3	-4,3	-3,8	-4,3	-5,4
ESSA	-0,3	-0,4	-0,4	-0,4	-0,6	-0,9	-1,2	-1,2	-1,3
<b>Resultado Líquido</b>	<b>7,4</b>	<b>-4,3</b>	<b>15,5</b>	<b>9,6</b>	<b>4,9</b>	<b>5,8</b>	<b>21,1</b>	<b>-0,7</b>	<b>42,4</b>

Os resultados por unidade revelam que a exploração dos hospitais e da Escola Superior continua a apresentar resultados negativos.

## Quadro 4 - Evolução da Composição dos Resultados

*(Em Milhões de Euros)*

Composição dos Resultados	Contas 2010	Contas 2011	Contas 2012	Contas 2013	Contas 2014	Contas 2015	Contas 2016	Orç. 2017	Contas 2017
Despesas Correntes	166,2	188,0	182,2	195,6	201,0	198,0	199,7	223,6	211,1
Receitas Correntes	187,7	222,8	214,0	205,4	200,5	216,7	237,1	230,5	261,8
<b>Saldo Corrente</b>	<b>21,5</b>	<b>34,8</b>	<b>31,8</b>	<b>9,8</b>	<b>-0,5</b>	<b>18,7</b>	<b>37,4</b>	<b>6,9</b>	<b>50,7</b>
Outras Despesas (sem fluxo financeiro)	14,6	40,7	16,8	18,7	15,2	31,1	31,7	8,7	37,8
Outras Receitas (sem fluxo financeiro)	0,5	1,6	0,5	18,5	20,6	18,1	15,5	1,1	29,5
<b>Saldo Não corrente</b>	<b>-14,1</b>	<b>-39,1</b>	<b>-16,3</b>	<b>-0,2</b>	<b>5,4</b>	<b>-12,9</b>	<b>-16,2</b>	<b>-7,6</b>	<b>-8,3</b>
<b>Resultado Líquido</b>	<b>7,4</b>	<b>-4,3</b>	<b>15,5</b>	<b>9,6</b>	<b>4,9</b>	<b>5,8</b>	<b>21,1</b>	<b>-0,7</b>	<b>42,4</b>

Para a composição dos resultados finais da SCML contribuiu o aumento das receitas correntes em 10,4% já referido anteriormente. Note-se ainda a constituição de provisões no montante de 16,8 milhões de euros e a contribuição para o Fundo de Pensões em cerca de 3,9 milhões de euros.

Quadro 5 - Evolução do Investimento

Investimento	(Em Milhões de Euros)								
	Contas 2010	Contas 2011	Contas 2012	Contas 2013	Contas 2014	Contas 2015	Contas 2016	Orç. 2017	Contas 2017
Ação Social	2,2	5,1	0,9	2,8	1,5	1,4	1,9	8,7	5,1
Saúde	2,6	2,5	2,5	1,3	2,7	1,8	5,8	24,1	12,4
Escola Superior	0,1	0,2	0,0	0,3	1,1	0,3	0,0	0,4	0,2
Património	2,7	7,8	3,7	15,4	15,7	20,6	10,1	7,3	11,2
Cultura	0,0	0,0	0,0	0,2	0,6	0,1	0,3	1,3	4,0
Instrumentais	2,1	1,0	0,9	0,7	18,4	7,4	12,5	10,6	30,3
<b>Investimento Total</b>	<b>9,7</b>	<b>16,7</b>	<b>8,1</b>	<b>20,6</b>	<b>40,0</b>	<b>31,6</b>	<b>30,5</b>	<b>52,6</b>	<b>63,3</b>

Em 2017, o investimento atingiu os 63,3 milhões de euros o que representa uma variação de 32,8 milhões de euros relativamente ao período homólogo (107%). São de destacar os investimentos na Saúde com a construção da nova unidade hospitalar no HOSA, no Património com a continuação da aposta na valorização do edificado da Santa Casa, o Fundo de Investigação e Desenvolvimento (FID), destinado a iniciativas em parceria com outras instituições, com vista ao desenvolvimento, reabilitação e conservação do respetivo património imobiliário e iniciativas no âmbito da investigação científica, nomeadamente *Prémios Santa Casa Neurociências*. Refira-se ainda a aquisição de obras de arte, designadamente a Coleção de Arte Asiática de Francisco Capelo no valor de 3,2 milhões de euros. O acréscimo no investimento verificado nos Serviços Instrumentais resulta ainda dos investimentos financeiros efetuados com o objetivo de diversificar as receitas.

As vendas brutas do Jogo registaram um acréscimo de 9,1% atingindo o montante de 3.028 milhões de euros.

Quadro 6 - Resumo Contas

Departamento de Jogos	(Em Milhões de Euros)								
	Contas 2010	Contas 2011	Contas 2012	Contas 2013	Contas 2014	Contas 2015	Contas 2016	Orç. 2017	Contas 2017
Vendas Brutas	1.382	1.643	1.729	1.790	1.880	2.240	2.775	2.806	3.028
Rendimentos	514,1	617,0	617,7	617,6	615,2	696,4	777,7	768,4	828,6
Gastos	80,7	91,0	83,2	76,6	77,1	95,0	102,2	127,7	99,6
<b>Resultado Líquido</b>	<b>433,4</b>	<b>526,0</b>	<b>534,5</b>	<b>541,1</b>	<b>538,1</b>	<b>601,4</b>	<b>675,5</b>	<b>640,7</b>	<b>729,0</b>

A análise das vendas brutas por jogo permite concluir que a Lotaria Instantânea, o Placard e o M1lhão contribuíram com 2.091 milhões de euros para o total das vendas brutas, representando 51%, 46% e 29%, respetivamente, do acréscimo registado.

Os gastos dos Jogos Santa Casa situaram-se 99,6 milhões de euros, representando um decréscimo de 2,5% relativamente ao ano anterior. Contribuíram para este decréscimo o custo das mercadorias vendidas e matérias consumidas (-11,2%) e os fornecimentos e serviços externos (-6,6%).

O total dos resultados distribuídos aos beneficiários dos Jogos Sociais ascendeu a 704,2 milhões de euros, representando um acréscimo de 32,3 milhões de euros (4,8%) face ao período homólogo.

Gráfico 2 - Distribuição Resultados DJ



*Os colaboradores: o ativo mais valioso*

Em 2017, a SCML contava com 5.033 colaboradores. A variação no número de colaboradores foi influenciada positivamente sobretudo pelo Plano de Reconfiguração e Qualificação das Casas de Acolhimento, da entrada em funcionamento do piso IV da Unidade de Cuidados Continuados Integrados Maria José Nogueira Pinto, das Unidades Habitacionais Assistidas do Centro de Medicina de Reabilitação de Alcoitão e da Residência Assistida do Bairro Padre Cruz. A cessação da cedência temporária à SCML da gestão de 3 estabelecimentos integrados do Instituto da Segurança Social, IP: Centro Engenheiro Álvaro de Sousa, Centro Infantil da Parede e Instituto Sagrada Família originou um decréscimo de 64 colaboradores.

Gráfico 3 - Evolução da Despesa Corrente<sup>1</sup>



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

Em 2017, os gastos com pessoal (não inclui fundo pensões) registaram uma variação global de 7,5 milhões de euros (6,5%) relativamente ao período homólogo. Um dos fatores que contribuiu para esse crescimento foi o processo de progressão nas carreiras e o enquadramento nos novos acordos de empresa referidos anteriormente.

### *Grandes Números da Atividade da SCML*

#### *Ação Social*

##### **Crianças/Jovens**

- Crianças: 2.248 vagas ocupadas em creches; creches familiares e jardins-de-infância
- 462 Crianças/jovens acolhidas em Casas de Acolhimento Residencial
- 33 Jovens em Apartamentos de Autonomização.
- 28 Crianças em situação de adotabilidade
- 49 Famílias selecionadas
- 39 Crianças em situação de Pré-Adoção

##### **Idosos**

- 500 foi o número médio de utentes em Estruturas Residenciais para Idosos.
- 1.711 Idosos frequentaram os Centros de Dia e 3.721 beneficiaram de Apoio Domiciliário.
- A 557 Idosos foi prestado Apoio Domiciliário Integrado.
- 2.396 Pessoas envolvidas em projetos comunitários

##### **Formação**

- 1.094 Formandos abrangidos por diferentes modalidades de formação
- 455 Formandos no Ensino Superior
- 554 Jovens acompanhados em atividades de animação socioeducativa.

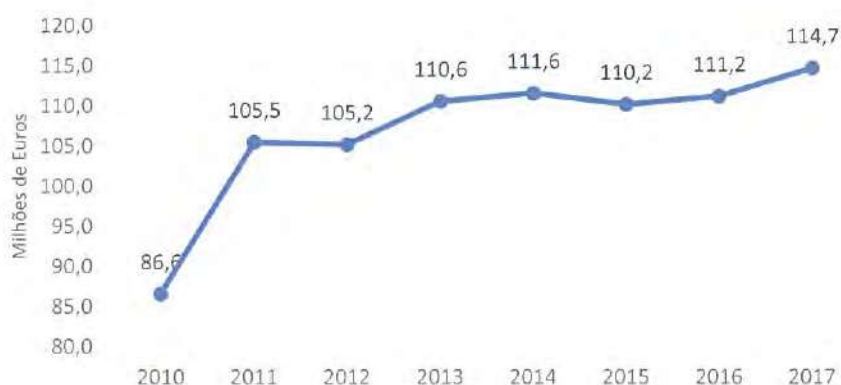
##### **Públicos Vulneráveis**

- Cuidou-se de 1.049 pessoas com necessidades de acompanhamento terapêutico
- 43 Pessoas com Deficiência/Multideficiência em Lares Residenciais
- 65 Pessoas com Cegueira ou Baixa Visão em Apoio Residencial

##### **Acolhimento social**

- 44.410 Atendimentos
- 22.846 Utentes abrangidos por Processos Ativos de Rendimento Social Inserção

Gráfico 4 - Despesas correntes – Ação Social



Na área da Ação Social a despesa corrente ascendeu a 114,7 milhões de euros o que representou um acréscimo de 3,1% face a 2016.

Quadro 7 - Subsídios, Bolsas e Apoios Financeiros

Subsídios, bolsas e apoios financeiros	(Em Milhões de Euros)								
	Contas 2010	Contas 2011	Contas 2012	Contas 2013	Contas 2014	Contas 2015	Contas 2016	Orç. 2017	Contas 2017
Subsídios a utentes (mensais)	3,4	4,9	6,4	8,1	7,8	6,7	6,4	7,5	6,3
Subsídios a utentes (eventuais)	1,3	1,5	1,6	2,2	2,8	2,7	3,6	3,3	3,9
Subsídios em espécie para saúde de utentes (eventuais)	0,2	0,2	0,1	0,2	0,2	1,3	1,5	2,6	1,6
<b>Subsídios a utentes (mensais e eventuais)</b>	<b>4,9</b>	<b>6,6</b>	<b>8,1</b>	<b>10,4</b>	<b>10,8</b>	<b>10,7</b>	<b>11,5</b>	<b>13,5</b>	<b>11,8</b>
Subsídios pela Ut. Lares com Fins lucrativos	8,2	9,1	9,4	9,0	10,4	11,6	12,1	12,0	14,7
<b>Subsídios a utentes (incluindo lares com fins lucr)</b>	<b>13,0</b>	<b>15,7</b>	<b>17,5</b>	<b>19,4</b>	<b>21,3</b>	<b>22,2</b>	<b>23,6</b>	<b>25,5</b>	<b>26,5</b>
Subsídios e apoios financeiros	1,2	1,3	1,5	1,9	1,7	1,7	2,4	2,7	2,9
Outros	1,5	1,5	1,4	1,1	1,2	1,3	1,3	1,7	1,4
<b>Subsídios, bolsas e apoios financeiros Total</b>	<b>15,7</b>	<b>18,5</b>	<b>20,4</b>	<b>22,5</b>	<b>24,2</b>	<b>25,3</b>	<b>27,4</b>	<b>30,0</b>	<b>30,8</b>

Durante o ano de 2017 foi atribuído em subsídios, bolsas e apoios financeiros o montante global de 30,8 milhões de euros, o que significou um acréscimo de 12% relativamente a 2016. Os subsídios pela utilização de lares com fins lucrativos ascenderam a 14,7 milhões de euros, representando um acréscimo de 2,6 milhões de euros. Esta modalidade de subsídio constituiu 48% do total de subsídios atribuídos.

Gráfico 5 - Receitas e Investimento – Ação Social

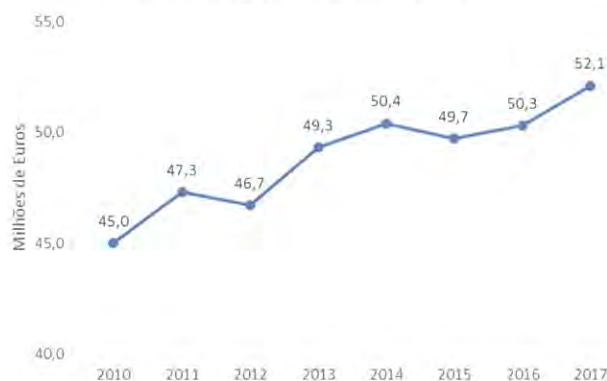


As receitas provenientes da ação social diminuíram 4% relativamente a 2016. Um dos fatores que contribuiu para este decréscimo foi a cessação do contrato de gestão de 3 estabelecimentos do Instituto de Segurança Social, I.P. O investimento nesta área ascendeu a 5,1 milhões de euros tendo o projeto da Quinta Alegre (espaço intergeracional) representado 72,2% do total.

### Saúde

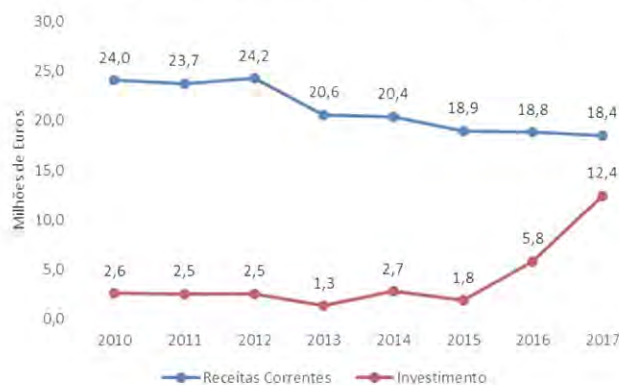
- 3.199 Doentes tratados nos Hospitais em regime de internamento
- 104.759 Consultas médicas em Unidades de Saúde
- 2.181 Cirurgias convencionais e de ambulatório
- 44.388 Consultas hospitalares
- 99 Utentes residentes portadores de deficiência moderada ou profunda com cuidados de saúde essencialmente nas vertentes reabilitação e manutenção.
- 61 foi o número médio de doentes internados na vertente de cuidados paliativos e continuados.

Gráfico 6 - Despesas Correntes - Saúde



Na área da Saúde a despesa corrente ascendeu a 52,1 milhões de euros, representando um acréscimo de 1,8 milhões (3,5%) face a 2016. A variação nos gastos com pessoal no montante de 1,7 milhões de euros representou cerca de 94% do acréscimo global das despesas correntes.

Gráfico 7 - Receitas Correntes e Investimento - Saúde



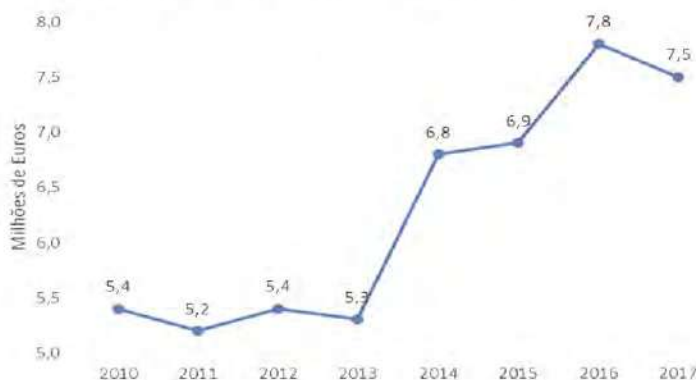
As receitas provenientes da área da saúde registaram uma quebra de 2% relativamente ao período homólogo. O investimento registou um acréscimo substancial de cerca de 6,6 milhões de euros. A construção da nova unidade hospitalar "CODI" no HOSA absorveu 86,8% do investimento realizado.

**Património**

No final de 2017, a SCML era proprietária de 475 imóveis urbanos e 139 imóveis rústicos.

Foram concluídas 16 obras, estiveram em curso 14 obras e foram executados internamente 57 projetos/estudos de arquitetura.

**Gráfico 8 - Despesas correntes – Património**



As despesas correntes registaram um decréscimo de 3,7% relativamente ao período homólogo. O aumento das receitas correntes em cerca de 1 milhão de euros deveu-se essencialmente ao aumento nas rendas de edifícios e aos donativos recebidos.

**Gráfico 9 - Receitas correntes – Património**

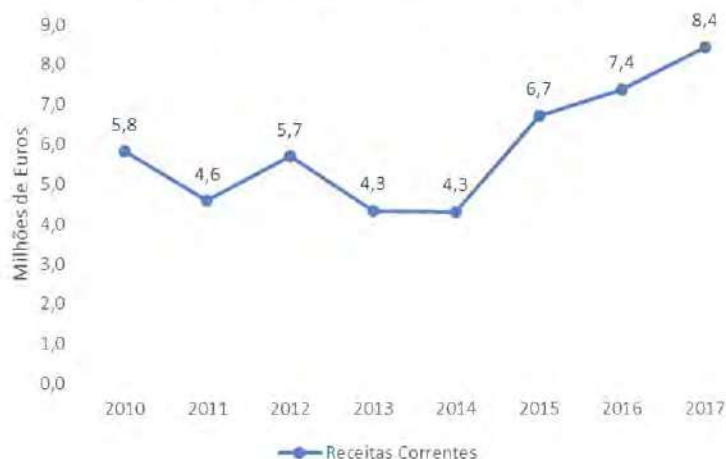


Gráfico 10 - Investimento Património



O investimento no património registou um acréscimo de 1,2 milhões de euros (12%) relativamente a 2016. Os projetos de reabilitação em prédios de rendimento, a requalificação do Palácio de São Roque (Brito Freire) e as aquisições e permutas de património absorveram 8,3 milhões de euros (74%) do total do investimento nesta área de intervenção.

### Cultura

- 38.283 Visitantes recebidos no Museu de S. Roque e na Galeria de Exposições temporárias
- 498.264 Visitantes recebidos na Igreja de São Roque
- 1.619 participantes distribuídos por 85 atividades destinadas aos utentes e funcionários da SCML.

Em 2017, merece especial destaque o investimento em parte da coleção de arte asiática de Francisco Capelo no montante de 3,2 milhões de euros e a exposição "Um Compromisso para o futuro: 500 anos da 1ª edição impressa do Compromisso da Confraria da Misericórdia", onde foram divulgadas as edições quinhentistas do Compromisso da Misericórdia e que contou com a presença de obras de arte dos Museus do Vaticano e do Museu de Arte Sacra de Teruel.

### Empreendedorismo Social

Em 2017, foram apoiados 12 projetos na área do empreendedorismo e inovação social. A 2ª edição do Santa Casa Challenge, concurso lançado em 2016 com o objetivo de premiar ideias de inovação social de base tecnológica, atribuiu 9 prémios tendo sido rececionadas 43 candidaturas.

### Fundo Rainha D. Leonor

O Fundo Rainha D. Leonor foi criado por acordo de parceria entre a SCML e a UMP, em 2014, e visa apoiar financeiramente Misericórdias Portuguesas em causas sociais prioritárias, segundo um plano nacional, integrado e coerente. Valoriza respostas sociais inovadoras, promotoras do envelhecimento ativo e da inclusão social e territorial e integradoras de pessoas com deficiência. Em 2017 abriu também uma linha de apoio ao património histórico. Aprovou 36 candidaturas no montante de 5.821.926 euros».





### Enquadramento Económico e Social

Na atualização ao World Economic Outlook (relatório das previsões mundiais) divulgado em janeiro de 2018, o FMI melhorou a estimativa para 2017, antevendo que o crescimento do Produto Interno Bruto (PIB) mundial tenha crescido 3,7% no conjunto do ano passado (mais 0,1% do que a estimativa de outubro). Este “bom momento” da economia mundial, em 2017, influencia a perspetiva mais otimista do FMI para os anos seguintes e assim esta instituição espera que a economia mundial cresça 3,9% em 2018 e 2019 (mais 0,2% do que a estimativa anterior). Nesse sentido o FMI deixa um conselho: o ciclo económico é “uma oportunidade ideal para avançar com reformas” e que são “prioritárias” para todas as economias de modo a “impulsionar o produto potencial e para fazer com que o crescimento seja mais inclusivo”.

O FMI afirma que “é expectável que o momento forte que se viveu em 2017 se mantenha em 2018 e 2019” explicando que o cenário mais otimista da sua previsão se deve à atividade económica das economias avançadas que deverão registar um crescimento superior a 2% em 2018 e 2019.

A estimativa do FMI reflete a expectativa de que as condições globais favoráveis e o sentimento económico forte “vão manter a recente aceleração na procura, especialmente no investimento, com um impacto notório no crescimento das economias exportadoras”.

A Comissão Europeia estima, nas suas previsões de Inverno publicadas em fevereiro, que a economia portuguesa tenha registado um crescimento de 2,7% em 2017 (revendo em 0,1% a previsão de outubro que era de 2,6%). Em 2018, Bruxelas aponta para um crescimento de 2,2% (projeção anterior era de 2,1%) e para 2019 a previsão passou de 1,8% para 1,9%.

Esta revisão em alta das projeções da Comissão Europeia para a economia portuguesa acompanham o otimismo em relação à evolução da economia europeia estimando que o PIB na zona euro registe um desempenho superior ao da economia nacional em 2018 e 2019 – crescimento de 2,4% em 2017 (na previsão de outubro era 2,2%), 2,3% em 2018 e 2% em 2019.

Para a inflação a Comissão Europeia reviu os valores de 1,4% para 1,5% na zona euro e de 1,5% para 1,6% em Portugal.

De acordo com a informação divulgada pelo Eurostat em fevereiro, a economia europeia cresceu 2,5% no conjunto de 2017 (1,9% em 2016), com uma ligeira desaceleração no último trimestre do ano (2,6% no quarto trimestre e 2,8% no terceiro trimestre).

Em 2017 o PIB nos EUA aumentou 2,3% (1,5% em 2016), com a atividade económica a acelerar no quarto trimestre para 2,5% (2,3% no terceiro trimestre) devido ao aumento significativo das exportações.

Também o INE (Instituto Nacional de Estatística) divulgou, nas Contas Nacionais Trimestrais, que a economia portuguesa cresceu 2,7% no conjunto de 2017 (2,4% nos dois últimos trimestres do ano), mais 1,1% do que no ano anterior, o que representa um ritmo de crescimento anual acima da média europeia. O ano de 2017 revelou-se assim o ano de crescimento mais forte da economia portuguesa desde 2000 (altura em que a economia cresceu 3,8%).

Esse crescimento resultou do aumento do contributo da procura interna, refletindo principalmente a aceleração do investimento, uma vez que a procura externa líquida (exportações deduzidas das importações) apresentou um contributo ligeiramente negativo (-0,2%).

Quadro 8 - Portugal – Indicadores de Conjuntura (%)

Indicadores	Ano	Ano	Ano	4T 2016	1T 2017	2T 2017	3T 2017	4T 2017
	2015	2016	2017					
Produto Interno Bruto	1,8	1,6	2,7	2,4	2,9	3,0	2,4	2,4
Procura Interna	2,7	1,6	2,8	2,8	2,7	2,8	3,4	2,3
Consumo privado, <sup>(a)</sup>	2,3	2,1	2,2	2,9	2,4	2,0	2,6	2,0
Consumo Público <sup>(b)</sup>	1,3	0,6	0,1	0,1	-0,2	-0,4	0,4	0,3
Investimento <sup>(c)</sup>	6,4	0,8	8,4	5,8	7,4	10,0	10,3	5,9
Exportações <sup>(d)</sup>	6,1	4,4	7,9	6,8	10,1	8,1	6,2	7,2
Importações <sup>(e)</sup>	8,5	4,2	7,9	7,5	9,1	7,4	8,4	6,9
Taxa desemprego	12,4	11,1	8,9	10,5	10,1	8,8	8,5	8,1
Inflação, IPC <sup>(a)</sup>	0,5	0,6	1,4	0,8	1,4	1,4	1,1	1,5
IHPC <sup>(b)</sup>	0,5	0,6	1,6	0,8	1,4	1,7	1,3	1,8

Fontes: INE, Contas Nacionais Trimestrais e Anuais Preliminares e Estimativa Rápida – 4º Trimestre de 2017 e Ano 2017, fevereiro 2018 e Síntese Económica da Conjuntura – janeiro 2018, fevereiro 2018.

(a) Despesas de Consumo Final das Famílias Residentes e das ISFLSF (Instituições sem Fins Lucrativos ao Serviço das Famílias), var. Homóloga, %

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

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

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

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

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

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

Em 2017 a procura interna registou um aumento de 2,8% em termos reais (1,6% em 2016). No quarto trimestre todas as componentes da procura interna sofreram uma redução, exceto as exportações que apresentaram um crescimento.

O consumo privado acelerou ligeiramente de 2,1% em 2016 para 2,2% no ano seguinte, enquanto o consumo público sofreu uma redução de 0,6% para 0,1%.

O investimento, que foi um dos principais fatores de crescimento económico em 2017, subiu 8,4% no conjunto do ano, alcançando o maior crescimento dos últimos 19 anos (em 1998 atingiu 13,4%). O investimento em construção foi a componente que mais cresceu, seguida do investimento em máquinas e equipamentos, em equipamentos de transporte e em produtos de propriedade intelectual.

Tanto as exportações de bens e serviços como as importações de bens e serviços cresceram 7,9% em 2017. No entanto verificou-se uma ligeira deterioração dos termos de troca, devido ao crescimento mais elevado dos bens e serviços importados em relação às exportações. O saldo externo de bens e serviços passou de 1,1% do PIB para 1,0% em 2017 (em 2016 o contributo da procura externa líquida para o crescimento tinha sido nulo).

No quarto trimestre de 2017 a maioria das exportações destinaram-se a Espanha, França e Alemanha (registou-se uma redução das exportações para Marrocos e Angola) enquanto as importações foram provenientes principalmente de Espanha, Alemanha e França (reduzindo-se ligeiramente as importações com origem no Reino Unido, mas essencialmente da Rússia, nomeadamente as transações de combustíveis minerais).

A taxa de desemprego do quarto trimestre de 2017 foi 8,1%, menos 0,4% em relação ao trimestre anterior e menos 2,4% em relação ao trimestre homólogo de 2016. A taxa de desemprego média anual foi 8,9% em 2017, o que representa uma diminuição de 2,2% em relação a 2016. (No final do mês de fevereiro o INE reviu o valor da taxa de desemprego no mês de dezembro de 7,8% para 8,0% que poderá aumentar a taxa de desemprego do quarto trimestre de 8,1% para 8,2%).

A taxa de inflação, medida pelo Índice de Preços no Consumidor (IPC) ou pelo Índice Harmonizado de Preços no Consumidor (IHPC), aumentou em 2017 de 0,6% nos dois indicadores de preços para 1,4% e 1,6%, respetivamente. No relatório sobre a sexta avaliação pós-programa de ajustamento publicado no final do mês de fevereiro, o FMI alerta que o aumento dos custos laborais, nomeadamente com o aumento do salário mínimo, pode influenciar negativamente a evolução do investimento e das exportações, defendendo que “se estes custos começarem a subir mais rapidamente no futuro, penalizando a poupança das empresas sem o correspondente aumento da poupança noutra parte da economia, o investimento não poderá continuar a aumentar sem dar lugar a um desequilíbrio externo”.

O FMI alerta que, no médio e longo prazo o investimento tem de subir “substancialmente” para aumentar o crescimento potencial da economia. No entanto esse objetivo não será fácil de atingir, uma vez que o FMI admite que os bancos continuam pressionados por elevados níveis de crédito malparado, rentabilidades baixas e elevado endividamento das empresas nacionais. Os técnicos do FMI referem ainda que para “preservar o saldo externo ao mesmo tempo que a economia aumenta o investimento, será preciso reforçar também as taxas de poupança nacionais”.

Na Síntese Económica da Conjuntura de fevereiro de 2018, divulgada pelo INE, o indicador de atividade económica cresceu de 1,8% em 2016 para 2,9% em 2017, devido à evolução positiva deste indicador ao longo dos vários trimestres de 2017. Também o indicador de clima económico registou aumentos progressivos ao longo do ano, invertendo apenas essa tendência no último trimestre de 2017, o que permitiu um aumento anual deste indicador de 1,2% para 1,9%.

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

Indicadores	Ano 2015	Ano 2016	Ano 2017	4ºTrim16	1ºTrim17	2ºTrim17	3ºTrim17	4ºTrim17
Atividade Económica, %	2,3	1,8	2,9	2,0	2,5	3,0	3,1	3,0
Clima Económico, %	1,0	1,2	1,9	1,2	1,6	2,1	2,2	1,9

Fonte: INE, Síntese Económica da Conjuntura – janeiro 2018, fevereiro 2018

Em 2017 o Banco Central Europeu (BCE) adquiriu apenas 6,4 mil milhões de euros em obrigações do Tesouro portuguesas ou seja, comprou apenas metade da dívida pública nacional adquirida em 2016 (13,4 mil milhões de euros). Este cenário de menor liquidez de títulos no mercado português para o qual contribuiu o BCE está em sintonia com o fim do programa de estímulos monetários definido pela autoridade monetária europeia (quantitative easing).

Em 2017 o Governo acelerou o processo de pagamentos antecipados ao Fundo Monetário Internacional (FMI) no âmbito do Programa de Assistência Económica e Financeira, beneficiando de taxas de juro mais baixas conseguidas no mercado secundário.

De acordo com os dados publicados pela Agência de Tesouraria e da Dívida Pública (IGCP) no início do corrente ano, o custo médio da dívida pública nacional caiu para 3% em 2017 (3,2% em 2016), a taxa mais baixa da década. Também o custo médio da dívida pública emitida desceu de 2,8% em 2016 para 2,6% no ano seguinte o que ajudou a reduzir os encargos totais.

A atuação das agências internacionais com a revisão em alta do rating português contribuiu igualmente para o aumento da confiança dos investidores internacionais nos títulos portugueses.

**Quadro 10 - Dívida Pública, em % do PIB**

Indicador	2013	2014	2015	2016	4ºT 2016	1ºT 2017	2ºT 2017	3ºT 2017	4ºT 2017
Área Euro, %	91,3	91,8	89,9	88,9	88,9	89,2	89,0	88,1	
Portugal, %	129,0	130,6	128,8	130,1	130,1	130,5	132,1	130,8	125,6

Fonte: Banco de Portugal, Relatório Estatístico, janeiro, fevereiro e março 2018

Segundo o Banco de Portugal, a dívida pública portuguesa situou-se em 242,6 mil milhões de euros no final de 2017, ou seja mais 1,6 mil milhões de euros em relação ao registado no final de 2016. Para este aumento contribuiu o acréscimo dos títulos de dívida pública (9,8 mil milhões de euros) e dos Certificados do Tesouro (3,8 mil milhões de euros). Já os reembolsos antecipados ao FMI foram na ordem dos 10 mil milhões de euros. Estes reembolsos foram determinantes para a descida do endividamento da economia nacional, que permitiram compensar o aumento das emissões de dívida.

Já o peso da dívida na economia, em 2017, caiu para 125,6 % do PIB, o valor mais baixo desde 2011. No entanto este recuo do peso do endividamento público face ao exterior deveu-se apenas à aceleração da economia, uma vez que, em termos absolutos, esta até aumentou.

A agência de 'rating' Moody's, apesar de considerar que a economia nacional apresenta "melhorias notáveis na frente orçamental e económica" e de admitir que as previsões para o crescimento do PIB para o conjunto de 2017 "ultrapassaram as expetativas", alerta que a dívida elevada está a limitar a margem orçamental do país para absorver e reagir a choques e para investir.

Segundo os dados mais recentes do Eurostat, a dívida pública recuou no terceiro trimestre de 2017 na zona euro (88,1% do PIB, em comparação com o período homólogo que foi de 89,7%) e na UE (82,5% do PIB face aos 82,9% do período homólogo), mas Portugal manteve a terceira maior dívida entre os Estados-membros, apesar da redução face ao trimestre anterior. No terceiro trimestre do ano, as maiores dívidas públicas registaram-se na Grécia (177,4% do PIB), em Itália (134,1% do PIB) e em Portugal (130,8% do PIB). Os menores rácios da dívida em função do PIB foram apurados na Estónia (8%), no Luxemburgo (23,4%) e na Bulgária (25,6%).

O Banco de Portugal publicou no final de fevereiro as estatísticas relativas ao endividamento das empresas, concluindo que no final do ano passado, o endividamento do setor não financeiro aumentou em 7,5 mil milhões de euros (3,8 mil milhões do setor público e 3,7 mil milhões do setor privado).

Na sua mais recente avaliação a Portugal, o FMI alerta para a excessiva exposição do país a riscos externos mas considera que a possibilidade de surgirem riscos internos é diminuta, considerando ""baixa" a probabilidade de se assistir a uma perda de confiança dos investidores em Portugal por causa de reversões nas reformas ou de uma nova crise bancária".

No relatório da sexta avaliação pós-programa que resultou da visita dos técnicos do FMI a Portugal no passado mês de dezembro, estes reiteram as ideias fortes dos relatórios anteriores, elogiando a melhoria do desempenho económico e orçamental do país, alertando em relação ao elevado endividamento, às fragilidades do setor financeiro e à necessidade de realização de reformas estruturais para aumentar o crescimento potencial.

Em relação aos riscos externos o FMI considera que estes se relacionam com as incertezas geopolíticas e de política económica nomeadamente sobre os acordos que forem alcançados em torno do "Brexit" e o rumo da economia norte-americana. Refere ainda que em relação à política monetária, é provável que se assista à aplicação de medidas mais restritivas, tanto pelo BCE como pela Fed (Sistema de Reserva Federal dos Estados Unidos que estabelece a política monetária daquele país), o que poderia ter um "elevado" impacto para Portugal.

Paira ainda a incerteza em relação aos resultados de eleições em diversas economias desenvolvidas e de mercados emergentes acrescentando ainda a “prolongada incerteza em Espanha”.

Devido a estes riscos externos, o FMI continua a assinalar que Portugal tem uma das dívidas mais altas da Europa, salientando no seu relatório que “embora se espere que a dívida desça para 108% do PIB em 2023, este rácio ainda iria deixar Portugal vulnerável a uma subida inesperada de taxas de juro, ao desaparecimento do estímulo monetário dos últimos anos e aos abrandamentos cíclicos em Portugal e nos seus parceiros comerciais”. Apesar disso, no que diz respeito à dívida pública, o FMI estima que esta desça para 121,7% do PIB em 2018, melhorando a anterior estimativa que era de 123,7% do PIB. Para 2021 a dívida deverá ser 112,7% do PIB e em 2023 a projeção é de uma descida para 108% do PIB.

O relatório do FMI destaca ainda a redução do peso do BCE, em 2017, no seu programa de compra de dívida, no apoio à capacidade de Portugal obter financiamento do exterior, o que faz com que o país possa resistir melhor ao esperado fim do programa.

No início de março, a Comissão Europeia colocou Portugal no grupo de países da UE com desequilíbrios macroeconómicos, melhorando a anterior classificação do país, atribuída ao longo dos últimos anos, que era “desequilíbrio macroeconómico excessivo”. No grupo dos oito países com esta classificação, para além de Portugal, encontram-se França, Bulgária, Alemanha, Irlanda, Holanda, Espanha e Suécia. A melhoria de “nota” atribuída a Portugal foi justificada por Bruxelas, pelos avanços no desempenho da economia do país, nomeadamente, a forte aceleração da retoma económica, o desemprego abaixo da média europeia e a saída do Procedimento por Défice Excessivo. Foi destacado, no entanto, que “a redução do crédito malparado deve continuar a ser uma prioridade”.

Em Portugal os indicadores de pobreza atingem tradicionalmente valores mais elevados do que a média europeia tendo sofrido um agravamento entre 2011 e 2014 na sequência da crise económica e financeira. No entanto a partir de 2015 tem-se assistido a uma ligeira recuperação dos indicadores nacionais que se aproximaram da média da União Europeia de 28 países.

A análise dos rendimentos das famílias, medida pelo Índice ou Coeficiente de Gini<sup>2</sup>, permite-nos concluir que, em Portugal, este indicador apresentou uma ligeira melhoria em 2016, em relação ao ano anterior, situando-se em 33,9%, enquanto a média da União de Europeia (UE-28) apresentou igualmente uma ligeira melhoria em relação a 2015, descendo para 30,8%.

Comparando a situação do nosso país com os restantes 28 países da União Europeia, Portugal encontra-se na sétima posição dos países com maior nível de desigualdade na UE (em 2015 ocupava a oitava posição dos países mais desiguais), superando a Grécia, a Letónia, a Espanha, a Roménia, a Lituânia e a Bulgária (a pior classificada).

---

<sup>2</sup> O índice ou coeficiente de Gini mede a desigualdade na distribuição do rendimento da população e visa sintetizar num único valor a assimetria dessa distribuição. Assume valores entre 0 (todos os indivíduos têm igual rendimento) e 100 (todo o rendimento se concentra numa única pessoa).

Quadro 11 - Índice de Gini

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
UE (28), %	30,5	30,8	30,5	30,5	30,9	31,0	30,8
Portugal, %	33,7	34,2	34,5	34,2	34,5	34,0	33,9

Fontes: Eurostat e Pordata

Assistiu-se igualmente a uma redução da assimetria na distribuição dos rendimentos entre os grupos da população com maiores e menores recursos, medida pelo rácio S80/S20<sup>3</sup>. Este rácio, que variou entre 5,6 e 6,2 no período compreendido entre 2010 e 2014, apresentou uma ligeira redução da desigualdade em 2015 e novamente em 2016 fixando-se em 5,9 ou seja, nesse ano o rendimento dos 20% mais ricos foi 5,9 vezes superior ao dos 20% mais pobres.

Em relação à UE, a posição relativa de Portugal permanece no oitavo lugar nos países com maior assimetria na distribuição dos rendimentos, de acordo com os dados do Eurostat. Pior do que Portugal estão a Letónia, a Itália, a Grécia, a Espanha, a Lituânia, a Roménia e a Bulgária (a pior classificada).

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

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
UE (28), %	4,9	5,0	5,0	5,0	5,2	5,2	5,2
Portugal, %	5,6	5,7	5,8	6,0	6,2	6,0	5,9

Fontes: Eurostat e Pordata

### Demografia

O número de nados-vivos em Portugal voltou a diminuir em 2017, contrariando a tendência de crescimento que se vinha a registar desde 2014: de acordo com o INE, se em 2016 se registaram 87.126 nados-vivos, até Novembro de 2017 tinham-se registado 78.818, o que permite prever que o valor anual seja inferior ao alcançado em 2016. O crescimento que se verificou antes pode ter sido assim apenas o resultado do aumento da esperança das famílias que, durante a crise, adiaram o projeto do 2º ou 3º filho.

Relativamente à Área Metropolitana de Lisboa o movimento parece ser contrário ao registado no país, até novembro de 2017 foram registados 26.602 nados-vivos, o que pode indiciar que no final do ano o valor seja equivalente ao de 2016 (29.039).

A natalidade em Portugal voltou a afastar-se dos valores apurados antes da crise, quando se registavam cerca de 100 mil nascimentos por ano, sendo por isso necessária uma maior aposta em políticas viradas para a família, como a concessão de facilidades em transportes ou o aumento de benefícios fiscais a famílias com filhos.

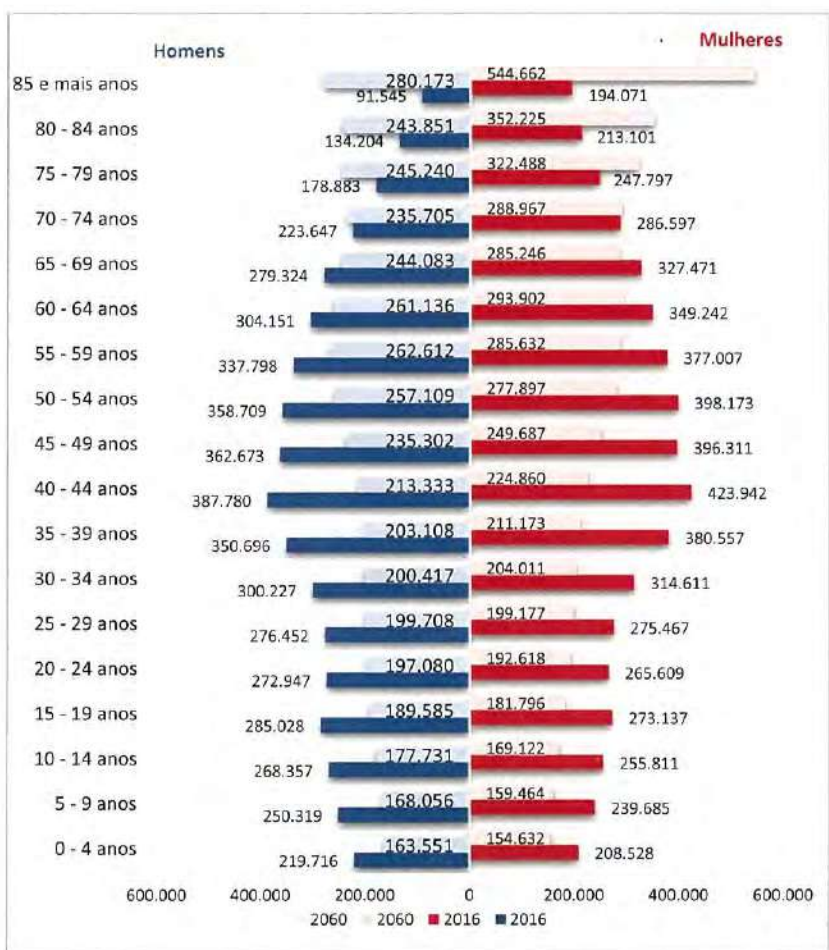
<sup>3</sup> Este indicador compara o rendimento dos 20% mais ricos com o rendimento dos 20% mais pobres de uma população. Quanto maior é este indicador, maior é a desigualdade na distribuição do rendimento entre a população.



Esta alteração veio reforçar as projeções do INE para 2080 segundo as quais, e no cenário central, Portugal vai perder 27% da sua população, com uma diminuição de 40% dos jovens a par de um aumento de 33% de idosos, o que aponta para 317 idosos por cada 100 jovens.

Neste cenário, e sob a coordenação da Direcção-Geral da Saúde, em 2017 surgiu a Estratégia Nacional para o Envelhecimento Ativo e Saudável 2017-2025<sup>4</sup> onde se reuniram propostas de medidas e políticas viradas para os idosos, como a generalização de facilitadores de mobilidade em espaços públicos ou a integração de idosos nos grupos de decisão ao nível autárquico.

Gráfico 11 - Pirâmide etária Portugal, 2016 - 2060



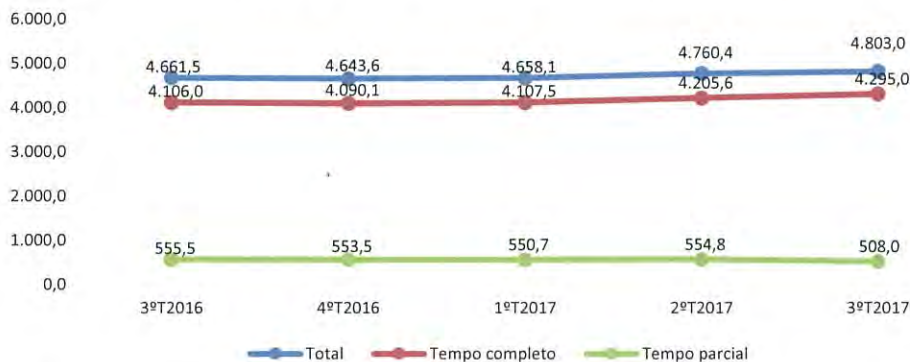
Fonte: INE

<sup>4</sup> Serviço Nacional de Saúde (2017) Estratégia Nacional para o Envelhecimento Ativo e Saudável 2017-2025. Proposta do Grupo de Trabalho Interministerial (Despacho nº 12427/2016)

## Emprego

O mercado de trabalho em Portugal voltou a dar sinais positivos em 2017: de acordo com as estimativas do INE, em Novembro havia 4.745,1 mil indivíduos empregados, o que representa um aumento de 3,5% face a Novembro de 2016. Acresce que, entre o 3º trimestre de 2016 e o 3º trimestre de 2017, o número de trabalhadores com contrato a tempo completo aumentou, ao passo que entre os trabalhadores com contrato a tempo parcial verificou-se uma diminuição de 8,6%.

Gráfico 12 - População empregada segundo o regime de duração do trabalho Portugal

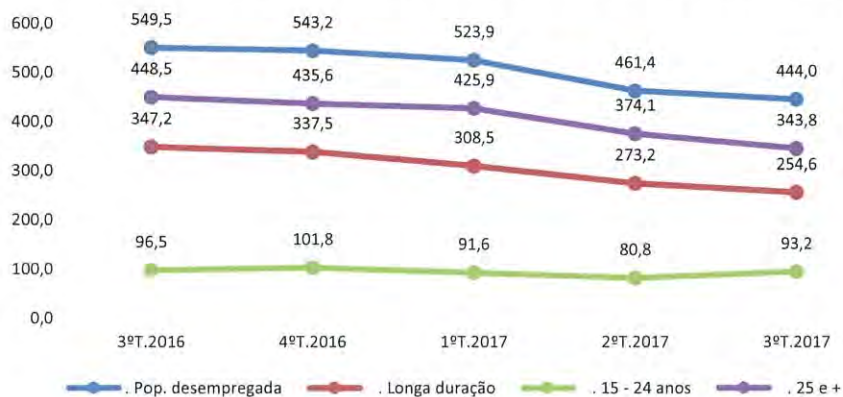


Fonte: INE

À semelhança do observado em 2016, a maioria do emprego criado relaciona-se com atividades turísticas, sobretudo ao nível do alojamento e da restauração. Ora, este sector oferece uma menor segurança no trabalho uma vez que está mais dependente de uma procura sazonal, sendo por isso mais comuns os contratos a prazo e as ocupações sem vínculo.

Do lado do desemprego, os números globais também apontam para uma melhoria da situação em Portugal: no 3º trimestre de 2017 havia menos 105,5 mil desempregados registados nos centros de emprego face ao mês homólogo de 2016.

Gráfico 13 - População desempregada segundo a duração do desemprego e o grupo etário - Portugal



Fonte: INE

No entanto, uma análise mais detalhada permite identificar algumas situações menos favoráveis.

Em primeiro lugar, e se é certo que se verificou uma diminuição de 3,4% no número de jovens desempregados entre os 3º trimestres de 2016/17, esta diminuição teve uma expressão muito inferior à registada a nível global: -19,2%. O desemprego jovem parece assim mais difícil de combater. No que se refere à duração do desemprego, os desempregados de longa duração continuam a representar mais de metade do total, o que evidencia as dificuldades no regresso ao mercado de trabalho.

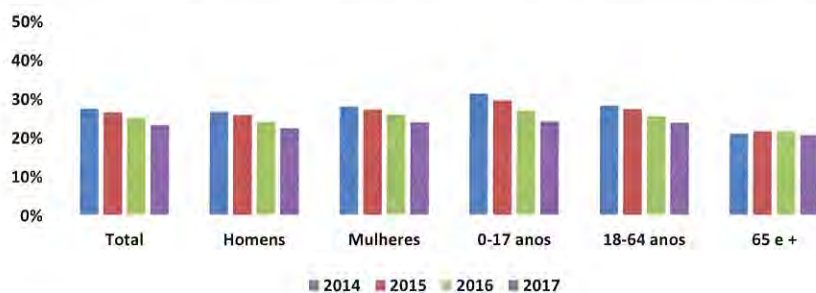
Para isto pode contribuir uma situação que, não sendo exclusiva de Portugal, assume aqui uma proporção superior e que consiste na discrepância entre a necessidade de profissionais sentida do lado das empresas e as qualificações dos indivíduos que se apresentam no mercado de trabalho. A desadequação das qualificações às necessidades do mercado leva muitos indivíduos a desistir de procurar emprego ou a aceitarem trabalhos temporários em áreas diferentes da sua, o que levou o INE a criar a figura do “desencorajado” = inativo forçado, que já desistiu de procurar emprego ou que trabalha a tempo parcial embora não sendo essa a sua vontade. No 3º trimestre de 2017 o INE contabilizou 429,5 mil indivíduos nesta situação o que, a somar aos desempregados, representam 16,6% da população ativa.

Quem se encontra nesta situação pode estar numa vulnerabilidade maior já que nem todos os desempregados recebem subsídio de desemprego: de acordo com o INE, no 2º trimestre de 2017 só 24% dos desempregados recebiam subsídio, uma vez que as alterações introduzidas durante a crise diminuíram o período de atribuição, bem como o montante.

### Pobreza

Em 2017, as condições de vida melhoraram em Portugal: a população em risco de pobreza ou exclusão social ficou abaixo dos 25%, situação que não se verificava desde 2011. Os grupos mais vulneráveis continuam a ser compostos pelas mulheres e as crianças e jovens até aos 18 anos, neste último caso por estarem integrados em famílias de fracos rendimentos ou atingidas pelo desemprego.

Gráfico 14 - População em risco de pobreza ou exclusão social segundo o género e o grupo etário – Portugal (%)



Fonte: INE

Apesar desta melhoria, os últimos dados apurados continuam a evidenciar situações de grande carência: em 2017, 20,4% dos agregados familiares não tinham capacidade para manter a casa adequadamente aquecida e 3% não conseguiam assegurar uma refeição (de carne, peixe ou vegetariana) pelo menos de 2 em 2 dias. Esta insegurança alimentar foi também apurada na sondagem Gallup World Poll<sup>5</sup> onde 25% das famílias portuguesas com crianças até aos 15 anos reportaram que no último ano tinham tido algum momento em que não tiveram dinheiro para comprar comida, situando-se a média europeia nos 20%.

No contexto europeu, Portugal continua a ser dos países mais desiguais na distribuição da riqueza, onde cerca de 2 milhões de indivíduos vivem com menos de 400€ por mês. Por isso, em 2017 o Banco Alimentar forneceu cerca de 425 mil cabazes/dia, um valor muito próximo ao registado no ano anterior.

Nas situações mais extremas de pobreza e exclusão, os sem-abrigo defrontam-se agora com a redução dos locais de alojamento devido ao aumento do turismo que veio converter em alojamentos locais muitas das antigas pensões habitualmente utilizadas para alojar sem abrigo em caso de rutura dos albergues. Para dar resposta, a Estratégia Nacional para a Integração das Pessoas em Situação de Sem-Abrigo 2017-23, apresentada pelo Governo, aposta precisamente na habitação permanente com vista à criação da estabilidade necessária para uma intervenção eficaz junto deste grupo.

### *Crianças em risco*

As crianças retiradas às famílias em Portugal são cada vez mais velhas e apresentam mais problemas, em especial de saúde mental. Muitas são alvo de várias intervenções do Estado, o que pode significar que são retiradas mais de uma vez à família.

Mas a resposta principal para estas situações continuam a ser os lares, apesar do alerta lançado na Convenção dos Direitos das Crianças: "(...) children should grow up in a family environment unless it is in the child's best interests to do otherwise."<sup>6</sup> É que os lares nem sempre respondem às necessidades ou aos interesses das crianças, em virtude da dimensão, da divisão por género e das separações que daí podem decorrer entre irmãos, assim como da forma de organização que não promove a autonomia.

Em termos do pessoal, e para além da escassez, não é assegurada formação específica a todos, o que se reflete em falta de atenção e respostas adequadas às situações com que têm de lidar. Esta intervenção é tanto mais questionável quanto, ao atingir a maioridade, os jovens são devolvidos às famílias que se consideraram não oferecer condições de segurança e estabilidade, sem que nenhum trabalho se tenha efetuado junto destas.

Neste contexto, o trabalho deve orientar-se para a promoção de famílias de acolhimento que podem garantir uma relação personalizada e de confiança, situação que não se verifica em lar, para além de poderem garantir um enquadramento familiar a jovens que são cada vez mais velhos, situação não possível nos termos da adoção.

---

<sup>5</sup> PEREIRA, A. et al (2017) Prevalence and Correlates of Food Insecurity among Children across the Globe, Innocenti Working Paper

<sup>6</sup> United Nations Children's Fund (2014) Hidden in Plain Sight, A Statistical Analysis of violence against children, UNICEF, N. York, p.59

A recente alteração legislativa que revogou as modalidades de acolhimento temporário e de acolhimento prolongado, e que veio excluir a possibilidade de transferência entre instituições de crianças e jovens, obrigou à reorganização profunda do modelo de governação do acolhimento da SCML. Com este projeto a Misericórdia pretende que o foco da intervenção no acolhimento deixe de ser institucional para passar a terapêutico, ou seja, dando importância à transformação interna da criança/jovem. Outro objetivo é encontrar mais respostas para os mais pequenos, incluindo bebés.

### Proteção social

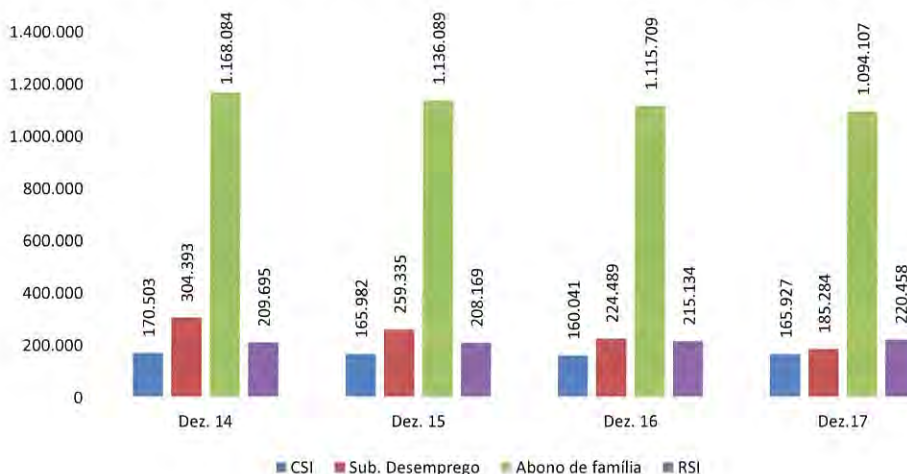
Com a saída da crise previa-se que o ano de 2017 trouxesse alterações significativas ao nível das prestações sociais. No entanto, e de acordo com os últimos dados recolhidos, é preciso ainda fazer muito nesta área.

Entre Dezembro de 2016 e Dezembro de 2017, o valor médio mensal do subsídio de desemprego aumentou 4,8%, mas situa-se agora nos 470,38€, um valor que não assegura qualidade de vida a quem o recebe.

O número de beneficiários também não aumentou como se esperava com a alteração das regras de atribuição entretanto introduzida. Ainda no subsídio de desemprego, o número de beneficiários entre Dezembro de 2016 e Dezembro de 2017 diminuiu 17,5% e no abono de família registou-se uma queda de quase 2%, apesar da reposição do 4º escalão.

Já no Rendimento Social de Inserção registou-se um aumento do número de beneficiários no último mês de cada ano mas o valor está ainda muito distante do apurado a nível anual quando em 2010 se registavam cerca de 525 mil beneficiários.

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



Fonte: Estatísticas da Segurança Social, MTSS

## Saúde

No âmbito da saúde, alguns indicadores recentes evidenciam uma melhoria alcançada a nível dos recursos disponíveis e dos resultados obtidos.

Após anos de sucessivos cortes, em 2016 o número de profissionais de saúde do SNS aumentou pela primeira vez, em especial entre médicos e enfermeiros. Já em 2017, a Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados passou a contar com mais 843 camas, onde se incluem 300 para casos de saúde mental.

Em termos de resultados, e segundo um estudo recente<sup>7</sup>, Portugal encontra-se entre os países europeus com maior taxa de sobrevivência na maioria dos cancros, o consumo de tabaco diminuiu e Portugal subiu para 15º lugar na tabela dos países que melhor controlam o tabagismo em 2016. Por outro lado, e apesar de continuar a ser a principal causa de morte a nível nacional, o número de mortes por AVC diminuiu 39% entre 2011 e 2015<sup>8</sup>.

No entanto, existem ainda carências e falhas em diversas áreas. Na RNCCI, por exemplo, em 2016 estimava-se que deviam existir 14.640 camas de internamento, quando só existem 7.311. Na União Europeia, Portugal é o país com menor taxa de cobertura de cuidados continuados e onde se verifica uma maior incidência de cuidadores sem qualificação adequada. Na maioria das situações, continuam a ser os familiares a tomar a seu cargo o acompanhamento do doente, dispondo apenas dos recursos pessoais. E no final de 2017 não tinha ainda sido criado o estatuto de cuidador informal através do qual se prevê, entre outros, dar formação e conceder facilidades às famílias cuidadoras, evitando ou diminuindo assim o número de internamentos.

O aumento da capacidade da RNCCI e a definição de um plano de apoio às famílias com doentes a cargo é tão mais importante quanto as previsões<sup>9</sup> apontam para que em 2030, 13% da população portuguesa vai ser dependente dos cuidados de terceiros. O progressivo envelhecimento da população portuguesa vai conduzir a um aumento das despesas de saúde, pelo que é necessário apostar na prevenção possível, através de programas de promoção de estilos de vida saudável, mas também na formação de cuidadores e na criação de sistemas de apoio domiciliário integrado enquanto suporte das famílias e dos doentes.

<sup>7</sup> Allemani, C. et al (2018) Global Surveillance of Cancer Survival: the CONCORD programme

<sup>8</sup> Dir.-Geral da Saúde (2017) Relatório do Programa Nacional para as Doenças Cérebro-Cardiovasculares

<sup>9</sup> EU (2016) Health Care and Long Term Care Systems

*Indicadores*

Os indicadores constantes dos quadros seguintes mostram a evolução da estrutura de Recursos Humanos da Santa Casa Misericórdia de Lisboa (SCML) ao longo dos últimos 5 anos.

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

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

*Estrutura e evolução do número de colaboradores da SCML***Quadro 13 - Evolução de Colaboradores**

Colaboradores - TOTAL	2013	2014	2015	2016	2017	Varição 2017/2016
Contrato de trabalho em funções públicas (Quadro residual SCML)	934	715	701	628	530	-98
Contrato de trabalho privado	3.801	4.112	4.242	4.324	4.450	126
Comissão de serviço e cedência de interesse público (Externos)	55	49	44	40	53	13
<b>Subtotal</b>	<b>4.790</b>	<b>4.876</b>	<b>4.987</b>	<b>4.992</b>	<b>5.033</b>	<b>41</b>
Prestadores de serviços	542	486	422	677	689	12
<b>TOTAL</b>	<b>5.332</b>	<b>5.362</b>	<b>5.409</b>	<b>5.669</b>	<b>5.722</b>	<b>53</b>

Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP.

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

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

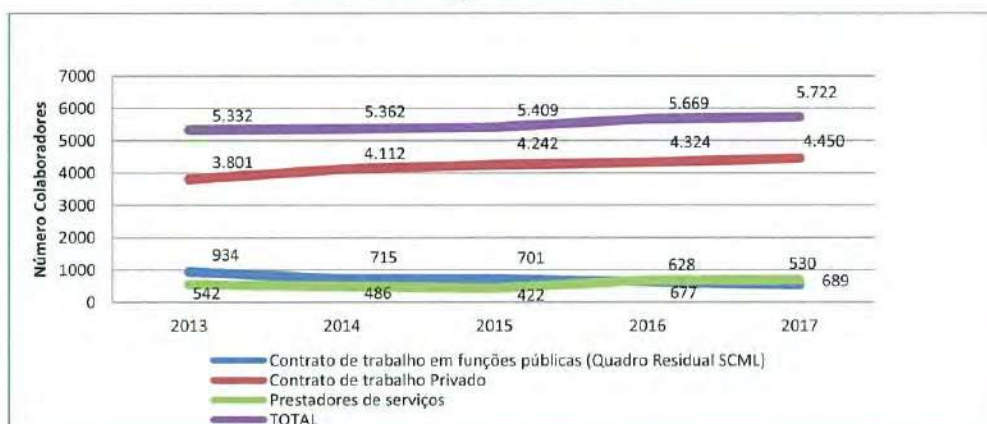
A 31 de Dezembro de 2017, a SCML contava com 5.722 colaboradores ao seu serviço, dos quais 4.450 (77,8%) vinculados por contrato de trabalho regulado pelo Código Trabalho, 530 (9,3%) vinculados por contrato de trabalho em funções públicas, 689 (12,00%) em regime de prestação de serviços (destes, 567 são ajudantes familiares e 63 amas/baby-sitters) e 53 (0,9%) colaboradores externos (comissões de serviço e cedências de interesse público).

A variação do número de colaboradores, verificada em 2017, resulta essencialmente dos seguintes fatores:

- Do Plano de Reconfiguração e Qualificação das Casas de Acolhimento (Programa CARE), com forte impacto ao nível dos Recursos Humanos;
- Do alargamento e qualificação das respostas sociais, nomeadamente no que respeita à ação junto das famílias, dos idosos e das pessoas portadoras de deficiência;

- Da entrada em funcionamento do piso IV da Unidade de Cuidados Continuados Integrados Maria José Nogueira Pinto, das Unidades Habitacionais Assistidas do Centro de Medicina de Reabilitação de Alcoitão e da Residência Assistida do Bairro Padre Cruz;
- Do reforço das equipas do Departamento de Gestão Imobiliária e Património e do Departamento de Jogos para fazer face ao acréscimo de trabalho resultante dos novos projetos;
- Da cessação da cedência temporária à SCML da gestão de 3 estabelecimentos integrados do Instituto da Segurança Social, IP: Centro Engenheiro Álvaro de Sousa, Centro Infantil da Parede e Instituto Sagrada Família.

Gráfico 16 - Evolução de colaboradores



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

Como se verifica no quadro infra, a maioria dos colaboradores encontra-se adstrita ao Departamento de Ação Social e Saúde (2.951, correspondente a 58,6% do total de efetivos).



Quadro 14 - Distribuição e evolução por Serviços

Distribuição e evolução por Serviços	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Variação 2017/2016
DASS-AS (1)	2.138	2.084	2.066	2.082	2.415	2.374	2.428	54
DASS-AS-ISS (2)	618	611	594	543	259	64	0	-64
DASS-DISSC-ISS (3)	0	0	0	0	0	56	61	5
DASS-DISSC (4)	259	278	279	296	309	413	419	6
DASS-D	29	22	26	39	37	40	43	3
UCCIMJNP (5)		26	52	83	84	100	116	16
UMHE		0	0	0	0	9	9	0
HOSA	284	274	277	278	291	288	284	-4
CMR	500	496	484	485	490	481	483	2
ESSA	51	52	54	55	55	50	53	3
DJ (6)	274	270	291	291	308	332	340	8
DGIP (6)	98	91	96	102	124	137	146	9
DQI (7)	22	19	25	44	52	48	28	-20
DEES	16	12	17	18	18	14	11	-3
DIC	0	56	56	60	59	62	65	3
ADM/GAB/SG/SI (6)	457	434	473	500	486	524	547	23
<b>TOTAL</b>	<b>4.746</b>	<b>4.725</b>	<b>4.790</b>	<b>4.876</b>	<b>4.987</b>	<b>4.992</b>	<b>5.033</b>	<b>41</b>

Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP

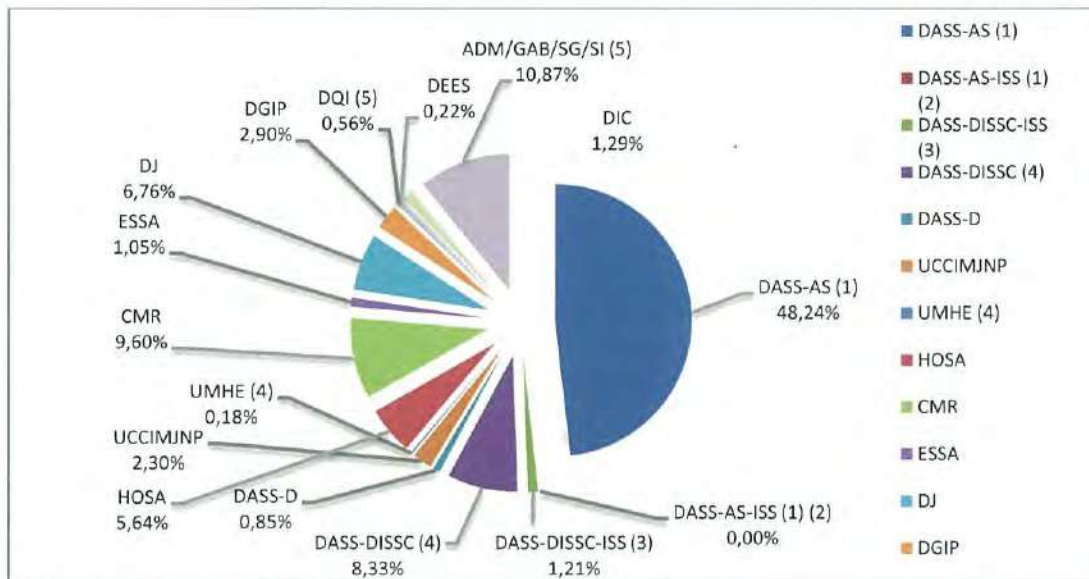
- (1) A variação do número de colaboradores de 2016 para 2017 reflete o alargamento das respostas sociais (Programa CARE, centros de dia e apoio à deficiência).
- (2) A variação do número de colaboradores de 2016 para 2017 reflete a cessação da cedência da gestão temporária à SCML de 3 dos 4 estabelecimentos integrados do ISS, IP.
- (3) A variação do número de colaboradores em 2016 e 2017 reflete a transição para a DISSC, em 2016, do Centro de Reabilitação de Paralisia Cerebral Calouste Gulbenkian, estabelecimento integrado do ISS, IP, cuja gestão temporária pela SCML se manteve.
- (4) A variação do número de colaboradores em 2016 e 2017 reflete a transição para a DISSC, em 2016, da Obra Social do Pousal.
- (5) A variação do número de colaboradores em 2016 e 2017 reflete o funcionamento em pleno do piso IV da UCCIMJNP.
- (6) A variação do número de colaboradores de 2016 para 2017 reflete a necessidade de reforço das equipas.
- (7) A variação do número de colaboradores de 2016 para 2017 reflete a afetação dos trabalhadores com funções de vigilância/receção em estabelecimentos sociais a esses estabelecimentos sociais.

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

- A 1 de Janeiro de 2014 efetivou-se a transmissão definitiva para a SCML de 22 dos 31 estabelecimentos integrados do ISS, IP, cedidos à SCML nos termos do Decreto-Lei n.º 16/2011, de 25 de Janeiro. Em consequência, 192 trabalhadores dos mesmos estabelecimentos transitaram para um mapa de pessoal residual da SCML, com efeitos a 1 de Janeiro de 2014. Simultaneamente, foram convertidos em contratos de trabalho sem termo os contratos de trabalho a termo incerto celebrados, desde 2011, com 89 trabalhadores contratados para assegurar as diferentes respostas sociais, a substituição dos trabalhadores ausentes e o acréscimo do volume de trabalho. O impacto está refletido nos números de 2015.
- O Decreto-Lei n.º 240/2015, de 14 de Outubro, manteve a cedência temporária à SCML da gestão dos restantes 9 estabelecimentos integrados do ISS, IP, por um prazo de 1 (um) ano, com início a 30 de Setembro de 2015.

- Em 2016, cessou a cedência temporária à SCML da gestão de 5 dos estabelecimentos integrados do ISS, IP, mantendo-se, por força do Decreto-Lei n.º 68/2016, de 3 de Novembro, a cedência temporária da gestão relativamente aos restantes 4 até 30 de Setembro de 2017.
- Em 2017, cessou a cedência temporária à SCML da gestão de 3 dos estabelecimentos integrados do ISS, IP, mantendo-se, por força do Decreto-Lei n.º 143/2017, de 29 de Novembro, a cedência temporária da gestão do Centro de Reabilitação de Paralisia Cerebral Calouste Gulbenkian até 30 de Setembro de 2018.

Gráfico 17 - Distribuição Percentual dos Colaboradores pela Estrutura



Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP

No conjunto dos Departamentos, Hospital Ortopédico de Sant’Ana (HOSA), Centro de Medicina de Reabilitação do Alcoitão (CMRA), Escola Superior de Educação do Alcoitão (ESSA) e Direção da Cultura (DIC) contavam-se, à data de 31 de Dezembro de 2017, 4.486 colaboradores (89,1% do total de colaboradores com contrato de trabalho). Os colaboradores da Administração, Secretaria-Geral, Serviços Instrumentais e Gabinetes somavam um total de 547 colaboradores.

Quadro 15 - Distribuição SG, Serviços Instrumentais e Gabinetes

	2013	2014	2015	2016	2017	Variação 2017/2016
ADM	46	37	37	42	48	6
SG	54	64	100	113	120	7
DIF	64	60	59	63	69	6
DIRH	74	81	89	92	97	5
DIA	111	105	0	0	0	0
CC	0	0	16	18	16	-2
DISTI	77	89	109	112	109	-3
DICM	15	33	34	45	45	0
SEPAJ (integra o GJ; GEP e GAI, desde janeiro de 2015)	0	0	42	39	43	4
<b>TOTAL</b>	<b>473</b>	<b>500</b>	<b>486</b>	<b>524</b>	<b>547</b>	<b>23</b>

Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP

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

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

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

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Variação 2017/2016
Dirigente <sup>(1)</sup>	196	188	231	233	260	290	309	19
Diretor Estabelecimento <sup>(1)</sup>	101	110	115	112	113	106	105	-1
Chefia Direta <sup>(1)</sup>	61	63	66	67	78	71	77	6
Técnico Superior <sup>(2)</sup>	879	918	933	1.002	1.044	1.078	1.550	472
Enfermeiros <sup>(3)</sup>	0	0	0	0	0	0	339	339
Técnico <sup>(2) (3)</sup>	821	825	839	855	853	851	101	-750
Técnico Profissional	669	650	651	648	660	654	651	-3
Administrativo	484	472	471	482	485	500	502	2
Operário	217	205	217	210	207	209	73	-136
Auxiliar	1.318	1.294	1.267	1.267	1.287	1.233	1.326	93
<b>TOTAL</b>	<b>4.746</b>	<b>4.725</b>	<b>4.790</b>	<b>4.876</b>	<b>4.987</b>	<b>4.992</b>	<b>5.033</b>	<b>41</b>

Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP

Nota 1: Nos 3 primeiros Grupos Profissionais incluem-se todos os colaboradores em comissão de serviço, com exceção de Assessores, Secretárias e chefias de carreira, que se enquadram nos restantes Grupos.

Nota 2: O aumento do número de Técnicos Superiores e a diminuição do número de Técnicos em relação ao ano de 2016 resulta na maioria dos casos da integração/enquadramento dos anteriores Técnicos de Diagnóstico e Terapêutica e Educadores de Infância na Carreira de Técnico Superior, nos termos previstos nos Acordos de Empresa publicados no BTE n.º 18, de 15/05/2017, e do Programa CARE.

Nota 3: Autonomizou-se este grupo profissional em coerência com o Acordo de Empresa publicado no BTE n.º 24, de 29/06/2016, cujos efetivos estavam incluídos no grupo de pessoal técnico nos anteriores Acordos de Empresa.

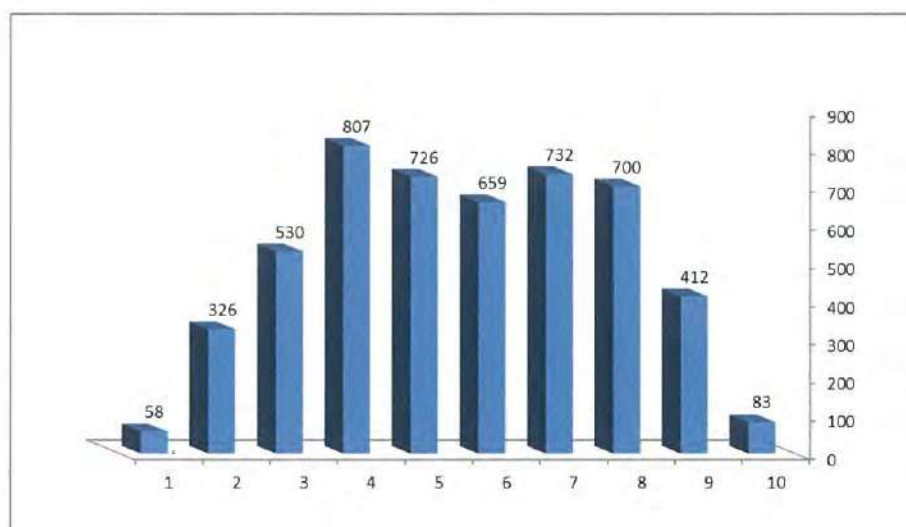
### Caracterização dos colaboradores (com vínculo de trabalho)

Quadro 17 - Distribuição por Sexo

	2013	2014	2015	2016	2017	%
Mulheres	3.643	3.679	3.739	3.693	3.720	73,9%
Homens	1.147	1.197	1.248	1.299	1.313	26,1%

Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP

Gráfico 18 - Distribuição por Escalão Etário (com vínculo de trabalho)



Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP

A distribuição da estrutura etária dos efetivos mantém-se equilibrada: o total de efetivos com 50 ou mais anos, num total de 1.927 efetivos, é compensado pelo grupo situado abaixo de 40 anos, num total de 1.721 efetivos.

A antiguidade média dos colaboradores da SCML situa-se em 13,8 anos, concentrando-se a antiguidade entre os 6 e os 30 anos (58%).

Quadro 18 - Absentismo

	2013	2014	2015	2016	2017	Variação 2017/2016
Taxa de absentismo	6,0	6,4	7,0	7,0	6,7	-0,3

Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP

A taxa média de absentismo da SCML diminuiu -0,3% para os 6,7%.

Decompondo a taxa apresentada, identificam-se os principais motivos do absentismo: 48,1% - doença; 29,9% - parentalidade; 9,7% - acidente de trabalho; 5,3% - assistência a familiares.

Quadro 19 - Greve

Número de ausências por motivo de greve	2013	2014	2015	2016	2017	Variação 2017/2016
Número de ausências	558	244	940	445	201	-244

Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP.

Quadro 20 - Acidentes de Trabalho

Acidentes de Trabalho	2013	2014	2015	2016	2017	Varição 2017/2016
Número de colaboradores p/ efeito de Seguro Acidentes de Trabalho	4.220	5.187	5.250	5.532	5.600	68
Acidentes de Trabalho	353	391	429	448	424	-24
% de Acidentes Trabalho / Número de colaboradores	8,4%	7,5%	8,2%	8,1%	7,6%	-0,5%
Número de Acidentes com Baixa	229	240	260	284	331	47
Número de Dias de Trabalho Perdidos	10.075	9.446	11.004	10.767	9.550	-1.217

Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP

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

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

Registaram-se 424 acidentes de trabalho, menos 24 do que em 2016, seguindo a tendência de redução da taxa de incidência da sinistralidade laboral face ao número de colaboradores abrangidos pelo seguro de acidentes de trabalho.

Verificou-se um aumento do número de acidentes com baixa, mas com diminuição do número de dias de trabalho perdidos face a 2016 (-11%).

### Saúde Ocupacional

Quadro 21 - Exames Médicos

Exames	2013	2014	2015	2016	2017	Varição 2017/2016
Iniciais	403	116	132	131	99	-32
Periódicos	2.120	2.377	2.120	3.506	2.909	-597
Ocasionais	358	423	438	450	426	-24
<b>Total</b>	<b>2.881</b>	<b>2.916</b>	<b>2.690</b>	<b>4.087</b>	<b>3.434</b>	<b>-653</b>

Fonte: Direção de Recursos Humanos – Núcleo de Segurança e Saúde no Trabalho, aplicação Workmed

A redução do número de exames médicos resultou da saída, em Junho, de um dos Médicos do Trabalho.

### Trabalho suplementar

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

Horas de Trabalho Suplementar	2013	2014	2015	2016	2017	Varição 2017/2016
Em dias úteis	25.993	28.537	27.015	24.853	26.953	2.100
Em dias de descanso obrigatório/complementar/feriados	16.525	12.902	14.036	14.966	16.111	1.145
	<b>42.518</b>	<b>41.439</b>	<b>41.052</b>	<b>39.819</b>	<b>43.064</b>	<b>3.245</b>

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

Valor do Trabalho Suplementar	2013	2014	2015	2016	2017	Varição 2017/2016
Em dias úteis	475.554 €	489.185 €	456.683 €	418.499 €	434.089 €	15.590 €
Em dias de descanso obrigatório/complementar/feriados	113.865 €	96.463 €	123.179 €	139.162 €	155.652 €	16.490 €
	<b>589.419 €</b>	<b>585.648 €</b>	<b>579.862 €</b>	<b>557.661 €</b>	<b>589.741 €</b>	<b>32.080 €</b>

Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP

Verificou-se um ligeiro acréscimo do número total de horas de trabalho suplementar/extraordinário e correspondentes encargos.

Quadro 24 - Pagamento de Horas Extraordinárias por Departamento/Serviço em 2017

	Dia Útil	Dia Descanso	TOTAL
DASS - Departamento de Ação Social e Saúde	32.660,29	41.488,49	74.148,78
DJ - Departamento de Jogos	14.679,48	21.957,83	36.637,31
DGIP - Departamento de Gestão Imobiliária e Património	27,68	25.523,22	25.550,90
DQI - Departamento de Qualidade e Inovação	4.602,12	368,90	4.971,02
DEES - Departamento de Empreendedorismo e Economia Social	-	1.498,89	1.498,89
USMJNP - Unidade de Saúde Maria José Nogueira Pinto	5.355,09	3.309,79	8.664,88
HOSA - Hospital Ortopédico de Sant'Ana	199.235,71	14.254,49	213.490,20
CMRA - Centro de Medicina e Reabilitação do Alcoitão	159.785,51	12.238,20	172.023,71
ESSA - Escola Superior de Saúde do Alcoitão	3.749,21	7.242,80	10.992,01
Direção da Cultura	-	61,36	61,36
Administração/Secretária-geral/Gabinetes/Serviços Instrumentais	13.993,78	27.707,78	41.701,56
<b>TOTAL</b>	<b>434.088,87</b>	<b>155.651,75</b>	<b>589.740,62</b>

Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP

## Apoio Social

## Quadro 25 - Benefícios

Quadro x Benefícios												
Benefícios	2013		2014		2015		2016		2017		Var. 2017/2016	
	Nº	Valor	Nº	Valor	Nº	Valor	Nº	Valor	Nº	Valor	Nº	Valor
Subs. não Reembolsáveis	53	15.034 €	27	12.462 €	37	13.438 €	65	16.225 €	52	20.795 €	-13	4.570 €
Subs. Reembolsáveis	411	324.687 €	403	291.527 €	317	209.724 €	403	227.820 €	370	256.709 €	-33	28.889 €
Subs. de Compl. Medicamentos	98	5.049 €	110	6.975 €	71	4.989 €	73	4.438 €	69	3.853 €	-4	-585 €
Subs. de Proteção Infantil	3.097	221.609 €	3.272	253.885 €	3.569	264.827 €	4.333	252.548 €	3.945	256.793 €	-388	4.244 €
Subs. Freq. Ensino Básico	301	22.254 €	208	14.542 €	250	16.907 €	171	11.258 €	195	8.635 €	24	-2.623 €
Subs. de Formação Complementar e atividade Férias	37	4.161 €	0	0 €	1	312 €	173	16.038 €	223	15.663 €	50	-376 €
Complemento de Pensão Mínima	134	20.741 €	171	26.336 €	150	22.721 €	199	33.421 €	153	36.769 €	-46	3.348 €
<b>Total</b>	<b>4.131</b>	<b>613.536 €</b>	<b>4.191</b>	<b>605.727 €</b>	<b>4.395</b>	<b>532.918 €</b>	<b>5.417</b>	<b>561.747 €</b>	<b>5.007</b>	<b>599.215 €</b>	<b>-410</b>	<b>37.468 €</b>
<b>Valor médio</b>		<b>148,5 €</b>		<b>144,5 €</b>		<b>121,3 €</b>		<b>103,7 €</b>		<b>119,7 €</b>		

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

Manteve-se a comparticipação excecional, iniciada em 2016, para frequência de atividades de ocupação de tempos livres pelos filhos dos trabalhadores com idades compreendidas entre os 6 e os 12 anos de idade (14.971,68€). Verificou-se um ligeiro aumento do montante do Subsídio de Proteção Infantil (256.793€) e uma ligeira redução do Subsídio de Frequência do Ensino Básico (8.635€).

## Formação

## Quadro 26 - Formação

Formação	2015				2016				2017			
	Nº Partic.	Nº Ações	Nº Horas	Custos	Nº Partic.	Nº Ações	Nº Horas	Custos	Nº Partic.	Nº Ações	Nº Horas	Custos
<b>Interna</b>	<b>6.346</b>	<b>653</b>	<b>49.141</b>	<b>256.325 €</b>	<b>3.501</b>	<b>281</b>	<b>31.193</b>	<b>259.532 €</b>	<b>5.932</b>	<b>376</b>	<b>49.010</b>	<b>206.711 €</b>
Externa Nacional	493	226	9.030	36.362 €	646	321	10.668	35.057 €	720	300	9.471	49.394 €
Externa Estrangeiro	37	23	1.293	8.389 €	72	51	1.607	4.623 €	117	67	2.454	53.038 €
<b>Externa Total</b>	<b>530</b>	<b>249</b>	<b>10.323</b>	<b>44.750 €</b>	<b>718</b>	<b>372</b>	<b>12.275</b>	<b>39.680 €</b>	<b>837</b>	<b>367</b>	<b>11.925</b>	<b>102.432 €</b>
Autoformação-Estatuto Trabalhador Estudante	404	647	4.554	0 €	110	184	1.258	0 €	116	221	1.520	0 €
<b>Total</b>	<b>7.280</b>	<b>1.549</b>	<b>64.018</b>	<b>301.075 €</b>	<b>4.329</b>	<b>837</b>	<b>44.726</b>	<b>299.212 €</b>	<b>6.885</b>	<b>964</b>	<b>62.454</b>	<b>309.143 €</b>

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

Quadro 27 - Formação por Serviço

Formação por Serviço	Ano 2017			
	N.º Partic.	%	Nº Horas	%
DASS	3.917	56,9	39.641	63,5
DJ	650	9,4	4.291	6,9
DGIP	74	1,1	801	1,3
DQI	22	0,3	307,5	0,5
DEES	7	0,1	89	0,1
HOSA	128	1,9	2.325	3,7
CMR	1428	20,7	8.066	12,9
ESSA	9	0,1	151	0,2
ADM/GAB/SG/DIC/DICM/SI	650	9,4	6.784	10,9
<b>Total</b>	<b>6.885</b>	<b>100,0</b>	<b>62.454</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP

As 6.769 participações em ações de formação (excluída a autoformação) correspondem a 3.252 colaboradores, o que representa uma taxa de cobertura de 62,1% do universo dos colaboradores da SCML., representando um aumento face ao ano de 2016 de cerca de 60,4%, dos quais cerca de 3.900 (64%) provêm da Ação Social e da Saúde. Verifica-se, por outro lado, um aumento significativo no número de participantes em ações no estrangeiro, resultante de necessidades identificadas de reforço de competências para o Departamento de Jogos e para as unidades hospitalares da área da Saúde.

### Estágios Profissionais

Quadro 28 - Estágios Profissionais

Estágios Profissionais	2013	2014	2015	2016	2017	Varição 2017/2016
Estagiários/Bolseiros	11	42	42	13	35	22

Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP

Iniciaram-se 35 estágios profissionais, dos quais 31 cofinanciados pelo Instituto do Emprego e Formação Profissional, I. P., no âmbito da Medida Estágios Emprego.





## Departamento de Ação Social e Saúde

### *Missão*

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

### *Enquadramento da atividade desenvolvida*

Álinhado 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 aos seus utentes uma resposta eficaz e de qualidade.

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

A atividade desenvolvida pela Direção de Infância, Juventude e Família foi fortemente marcada pela implementação do Plano de Reconfiguração e Qualificação das Casas de Acolhimento da SCML – CARE (Capacitar; Autonomizar; Reconfigurar e Especializar), o qual, entre outros aspetos, preconiza uma ação de carácter abrangente ao nível da intervenção e reorganização do acolhimento residencial. Trata-se de uma mudança de paradigma assente na transição para um modelo terapêutico de intervenção, reparador e transformador da criança/jovem e da sua família em que a equipa interdisciplinar da Casa de Acolhimento se centra nas necessidades da criança/jovem e da família trabalhando com estas as várias dimensões.

No âmbito da promoção dos direitos e proteção de crianças e jovens em situação de risco e perigo, foi criada a Unidade de Intervenção Familiar que agregou as 16 Equipas de Apoio à Família, com o objetivo de elaborar e implementar um novo modelo de intervenção.

Na área de infância destaca-se ainda a realização do Encontro de Educação “Bem Estar: um investimento, uma atitude” que envolveu cerca de 800 colaboradores de todas as categorias profissionais das respostas sociais de 1ª e 2ª infância e de outras áreas, com o objetivo de promover a reflexão alargada da importância da promoção do bem-estar na atividade socioeducativa e pedagógica.

Na área do envelhecimento e indo ao encontro do objetivo estratégico para o triénio 2016-2019, foram desenvolvidas ações com vista à implementação de um modelo inovador para a requalificação dos Centros de Dia - “Espaço InterAge”- que preconiza o funcionamento em rede, flexível, ajustável às dinâmicas locais e aos interesses de cada pessoa, promotor da intergeracionalidade, do envelhecimento ativo e saudável e do combate ao idadismo. Ainda nesta área de especial relevo para a cidade de Lisboa, destacam-se a criação do Centro de Recursos de (In)formação para prestadores de cuidados informais, o lançamento do “Manual de boas práticas para a utilização de produtos de apoio pelos cuidadores informais” e a abertura de duas salas Snoezelen (salas equipada com material para estimulação multissensorial).

No âmbito da Rede Social de Lisboa, a SCML integrou as 19 Comissões Sociais de Freguesia constituídas e 61 grupos de trabalho temáticos num total de 94 técnicos, maioritariamente de equipas do atendimento social.

Realce ainda para o importante papel que a SCML, no âmbito de protocolos com Escolas, Universidades e Centros de Investigação, assume na formação de alunos de diversos graus de escolaridade proporcionando locais de estágio, contribuindo para estudos e desenvolvimento de projetos de investigação. Trata-se de um investimento na formação de profissionais de qualidade, perspetivando-se que muitos venham também a contribuir para o desenvolvimento de práticas de intervenção social inovadoras.

Através da Direção de Saúde Santa Casa (DISSC), que dispõe de autonomia técnica e funcional e tem como Missão assegurar a prestação de cuidados de saúde de proximidade aos indivíduos que deles necessitem e à comunidade onde se inserem, abrangendo todo o ciclo de vida dos seus utentes, o DASS continuou a assegurar e promover a acessibilidade a cuidados de saúde primários e secundários. Patrocinou a inovação em saúde, através do apoio ao desenvolvimento de programas de investigação e/ou formação, bem como de programas extraordinários.

A DISSC promoveu e disponibilizou o acesso a serviços de saúde de qualidade aos utentes, garantindo igualmente a aplicação dos princípios e metodologias de intervenção na área da deficiência, estabelecendo parcerias estratégicas e promovendo sinergias para uma cooperação mais eficiente entre todos os serviços e restantes estruturas e equipamentos da SCML que prestam cuidados de saúde.

De forma a contribuir para reforçar a vertente de economia social da SCML, tornando a instituição mais inclusiva e subsidiária e salvaguardando o acesso da população mais carenciada, foi lançado em julho de 2017, em cinco Unidades de Saúde, um projeto piloto que visa facilitar o acesso a cuidados de saúde a todos os que residem, trabalham ou transitam na cidade de Lisboa, proporcionando assim uma resposta de complementaridade ao Estado, no âmbito dos cuidados de saúde primários e secundários. Foram disponibilizadas 25% das vagas diárias de consultas e outros cuidados de saúde a pessoas que não possuindo Cartão de Saúde Santa Casa pretendam usufruir dos cuidados de saúde da instituição.

Mantém-se em vigor o “Acordo de Cooperação entre a Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo e a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa – Unidade de Saúde Santa Casa de Telheiras”, abrangendo 5.700 utentes inscritos no ACES Lisboa Norte e sem médico de família atribuído, o que demonstra que a SCML tem estrutura e

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

A DISSC, no sentido de proporcionar aos seus utentes mais e melhores benefícios, tem em vigor outros protocolos de colaboração com entidades várias ligadas à saúde. Destaca-se a importância do Protocolo celebrado com o Centro Hospitalar de Lisboa Ocidental, E.P.E. que promove o acesso dos utentes aos cuidados de saúde necessários e ao acompanhamento da sua situação clínica, possibilitando ganhos em termos de qualidade e o acesso dos utentes referenciados pelos Serviços de Saúde da SCML a cuidados de saúde de inúmeras especialidades. Tem ainda estabelecidos Protocolos de Cooperação com diversas Escolas Superiores de Enfermagem, cujo âmbito permite o acolhimento de alunos nos ensinamentos clínicos de cursos de licenciatura e pós-licenciatura, além do intercâmbio científico e da formação.

Com o intuito de promover a aprendizagem e o aprofundamento de conhecimentos na área da saúde, a DISSC organizou em 2017 um ciclo de conferências clínicas, abordando, entre outras temáticas, a obesidade infantil, os problemas de visão nas crianças e o Síndrome de Asperger.

Ao longo de 2017, o Gabinete de Promoção do Voluntariado prosseguiu a sua missão e objetivos, continuando a investir na promoção do Voluntariado, no seu conhecimento e na qualificação dos Voluntários e Técnicos de Enquadramento, no sentido de uma gestão mais eficaz e eficiente, contribuindo para a afirmação do Voluntariado como um recurso estratégico essencial ao cumprimento da missão da instituição.

De forma transversal ao Departamento, destaca-se a entrada em produção em abril do novo Sistema de Informação Integrado de Ação Social e Saúde (PRIA), que com o objetivo de agilizar o funcionamento interno da instituição, permite uma “visão” única e integrada do utente nas suas interações com os serviços da SCML.

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

### *Análise dos resultados alcançados e dos desvios verificados em relação ao Plano 2017*

## **AÇÃO SOCIAL**

### *Família, Infância e Juventude*

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

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

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

**Objetivo operacional 4:** *Operacionalizar o novo regime jurídico do processo de adoção*

**Objetivo operacional 5:** *Selecionar e manter uma bolsa de famílias para acolhimento de crianças dos 0 aos 6 anos*

#### *Respostas de proximidade*

Assegurar resposta às necessidades de acolhimento diurno das crianças, priorizando as situações de maior vulnerabilidade, através da rede de estabelecimentos de 1ª e 2ª infância e Programa Apoiar em Agosto

#### *1ª e 2ª Infância*

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

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

No âmbito da Proteção das Crianças e Jovens em Perigo, foi priorizada a admissão de crianças sinalizadas em situação de perigo, contribuindo, com toda a comunidade educativa, para a prevenção e proteção do risco e para a promoção da igualdade de oportunidades das crianças provenientes de agregados mais vulneráveis. Foi igualmente dada prioridade de admissão a crianças com Necessidades Educativas Especiais (NEE), tendo sido integrado um número significativo e assegurado o apoio de técnicos das Equipas Locais de Intervenção (ELI) do Sistema Nacional de Intervenção Precoce. Em 2017 estiveram integradas crianças com NEE em creche (29), em Jardim de Infância (47) e em creche familiar (4).

Em 2017, com o objetivo de refletir sobre a importância da promoção do bem-estar na atividade socioeducativa desenvolvida junto das crianças, famílias, comunidade e equipas, foi preparado e teve lugar em maio o Encontro de Educação "Bem Estar: um investimento, uma atitude", que envolveu cerca de 800 colaboradores de todas as categorias profissionais das respostas sociais de 1ª e 2ª infância.

Nesse Encontro foi formalmente distribuído o "Referencial para as respostas sociais de proximidade de 1ª e 2ª infância", o qual constitui a matriz da intervenção socioeducativa e pedagógica. Ao longo do ano, foram ainda realizadas diferentes ações de formação sobre modelos e abordagens pedagógicas com vista à qualificação e melhoria da prática pedagógica.

Quadro 29 - Creche, Creche Familiar e Jardim de Infância

Indicadores de Atividade	Realizado 2016	Plano 2017	Realizado 2017	Desvio (%)	Varição 2017/16 (%)
<b>Creche</b>					
Número de Creches (*)	28	28	26	-7%	-7%
Capacidade (*)	1.552	1.548	1.431	-8%	-8%
Número de vagas ocupadas	1.525	1.532	1.500	-2%	-2%
Lista de espera	603		644		7%
Taxa média de ocupação	96,7%	98%	96,9%	- 1,1 p.p.	0,2 p.p.
<b>Creche Familiar</b>					
Número de Creches Familiares (*)	7	7	5	-29%	-29%
Capacidade (*)	360	337	296	-12%	-18%
Número de Amas (*)	60		51		-15%
Número de vagas ocupadas	293	268	203	-24%	-31%
Lista de espera	25		45		80%
Taxa média de ocupação	69,1%		59,5%		-9,6 p.p.
<b>Jardim de Infância</b>					
Número de Jardins-de-Infância (*)	16	16	14	-13%	-13%
Capacidade (*)	625	625	501	-20%	-20%
Número de vagas ocupadas	652	593	545	-8%	-16%
Lista de Espera	53		20		-62%
Taxa média de ocupação	89,2%		86,9%		-2,3 p.p.

(\*) - Valores no final do ano

A 31 de julho de 2017, o Centro Infantil da Parede e o Instituto Sagrada Família (com capacidade conjunta para 114 lugares em creche, 28 em creche familiar e 124 e jardim de infância), cedidos temporariamente pelo Instituto da Segurança Social, I.P, deixaram de estar sob a gestão da SCML, o que justifica os desvios face ao planeado e ao realizado em 2016 nas 3 respostas sociais.

A fusão das Creches Familiares do CAI Dr. Domingos Barreiro e do CAI Vale Fundão I e o consequente ajustamento da sua capacidade, a que acresce a dificuldade de contratação de novas amas para substituição das que se reformam ou desistem da função, contribuíram também para o decréscimo de atividade nesta resposta social.

A taxa média de ocupação foi ainda condicionada pelo número expressivo de crianças com Necessidades Educativas Especiais, cuja admissão implica, em muitas situações, uma diminuição temporária da capacidade instalada. De referir que na resposta Creche, se for considerada a redução do número de vagas disponíveis por este motivo e a redução de 13 lugares no CI Visconde Valmor, ajustando à sua real capacidade, a taxa média de ocupação nesta resposta social seria de 98%, atingindo-se, assim, a meta planeada.

A lista de espera mantém-se muito expressiva em Creche (644), com particular incidência no berçário e sala dos 12 aos 24 meses nas freguesias da zona sul e norte da cidade.

Inversamente, a procura em jardim-de-infância diminuiu, sendo a lista de espera inexistente ou residual na maioria dos equipamentos destinados à 2ª infância. As crianças que frequentam as salas de jardim-de-infância são maioritariamente crianças que perfazem os 3 anos entre 15 de setembro e 31 de dezembro, sem vaga na rede pública do Pré-Escolar, permitindo-lhes, assim, uma continuidade pedagógica, assumindo a SCML um papel complementar à rede pública da cidade.

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

Em 2017, foi desenvolvido em seis equipamentos e abrangeu 221 crianças diferentes, em linha com o planeado e sem variação face a 2016. A frequência média diária foi de 173 crianças, continuando o Programa a ser frequentado maioritariamente por crianças dos 3 aos 36 meses (66% em 2017).

Esta atividade teve, em todos os núcleos onde se desenvolveu, a duração de 10 dias, funcionando na maioria entre as 8h00 e as 18h00, com a presença de um número significativo de colaboradores dos diferentes estabelecimentos envolvidos, o que permitiu garantir elementos de referência e qualificar a resposta. Para uma melhor rentabilização dos recursos, foi reduzido de oito para seis o número de equipamentos envolvidos.

*Desenvolver atividades de animação socioeducativa, cultural e recreativa, potenciando percursos educativos e profissionais de jovens e dar resposta a necessidades específicas de famílias mais vulneráveis no acompanhamento e intervenção com as suas crianças*

*Animação socioeducativa, cultural e recreativa (ASE)*

A resposta social Animação Socioeducativa e Cultural (ASE), desenvolvida em sete equipamentos, é dirigida, à exceção de um equipamento que também apoia crianças a partir dos seis anos de idade no período de férias escolares, a pré-adolescentes e jovens com idades compreendidas entre os 10 e 25 anos. Complementarmente ao sistema educativo e procurando prevenir comportamentos de risco, são utilizadas metodologias participativas que promovem o desenvolvimento de competências pessoais e sociais facilitadoras de uma integração social, profissional e comunitária dos jovens.

Ao longo de 2017 foram desenvolvidos vários projetos e atividades de carácter socioeducativo, cultural e desportivo, tendo sido fundamentais para a sua concretização as dinâmicas locais de parceria, a articulação interinstitucional, o contributo dos voluntários e a cooperação entre serviços.

**Quadro 30 - Animação Socioeducativa**

Indicadores de Atividade	Realizado 2016	Plano 2017	Realizado 2017	Desvio (%)	Varição 2017/16 (%)
Número de Serviços com ASE	7	7	7	0%	0%
Número médio acções	97		95		-2%
Capacidade	255	255	255	0%	0%
Frequência média diária	107		114		7%
Número de utentes diferentes	561	530	554	5%	-1%
Lista de espera	1		9		800%
Taxa média de ocupação	41,8%		44,8%		3,0 p.p.

Em 2017 frequentaram esta resposta 554 utentes diferentes, mais 5% do que o planeado e praticamente sem alteração face ao ano anterior. A taxa média de ocupação foi de 44,8%, superior em 5,0 p.p. à verificada em 2016.

*Babysitting*

O Babysitting é uma resposta social atípica criada com o objetivo de apoiar as famílias socialmente mais vulneráveis, sem rede de suporte social e familiar, com dificuldade em assegurar os cuidados e o acompanhamento das suas crianças e conciliar os horários laborais e/ou formativos com o horário de funcionamento dos equipamentos. Esta resposta tem capacidade para 60 crianças e é disponibilizada às famílias residentes nas freguesias de Marvila, Beato, Olivais e Parque das Nações. Funciona toda a semana, sempre que necessário 24 horas por dia, e é prestada, habitualmente, no domicílio das crianças.

Em 2017, foram apoiadas 41 famílias diferentes e um total de 98 crianças, menos 7 do que as planeadas, o que decorre de um maior período de permanência e de uma menor rotatividade das crianças. O número de horas de babysitting aumentou 2% face ao ano anterior, continuando, no entanto, a verificar-se dificuldade no recrutamento de babysitters.

A avaliação desta resposta continua a ser muito positiva por parte das famílias e dos técnicos, destacando-se o seu papel preventivo na identificação, despiste e minimização de situações de risco, com consequente encaminhamento de crianças e famílias para outros serviços da Ação Social.

#### *Pé ante Pé*

A ação "Pé ante Pé" decorre da necessidade identificada pelo Atendimento Social, abrange as freguesias do Lumiar e Santa Clara e destina-se ao acolhimento diurno de crianças dos 0 aos 3 anos, com carácter transitório e urgente. Esta resposta atípica, com capacidade para 15 crianças, funciona numa sala adaptada no Centro de Promoção Social da Alta de Lisboa e assegura uma intervenção socioeducativa de carácter precoce, preventivo, multidisciplinar e sistemático junto de famílias com crianças em situação de perigo/risco, devido a negligência ou défice de competências parentais.

Em 2017, o número médio de crianças apoiadas foi de 11, menos 4 que as planeadas, e foram abrangidas no ano 22 crianças diferentes. O número médio de famílias acompanhadas foi de 11, envolvendo em média 43 elementos diferentes do agregado familiar. Foi removida a situação perigo/risco em seis casos e o tempo médio de acompanhamento dos utentes saídos foi de 15 meses.

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

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



A SCML, no âmbito da promoção dos direitos e proteção de crianças e jovens em situações de risco, acompanhou, quer através de equipas estruturadas, quer das Equipas Generalistas do Atendimento Social, várias famílias sinalizadas com crianças/jovens em risco.

*Equipas de Apoio à Família (EAF)*

Em maio de 2017 foi criada a Unidade de Intervenção Familiar (UIF) que passou a integrar as 16 Equipas de Apoio à Família (EAF) que atuam na cidade de Lisboa. Esta Unidade conta com uma equipa de apoio técnico multidisciplinar, com o objetivo de construir, implementar e acompanhar um novo modelo de intervenção. As EAF são equipas multidisciplinares, constituídas por assistentes sociais, educadores sociais e de infância, psicólogos e ajudantes familiares.

As famílias acompanhadas pelas EAF apresentam como denominador comum a vulnerabilidade, associada a fatores de risco familiar, social e ambiental não conseguindo assegurar todas as necessidades das crianças e jovens. As fragilidades são de várias ordens: reprodução de modelos comportamentais transgeracionais de exclusão; falta de recursos pessoais; inadequação na expressão da afetividade; fracos recursos comunicacionais; falta de recursos económicos.

A intervenção das equipas visa essencialmente um acompanhamento em contexto familiar, procurando capacitar e apoiar as famílias a criar condições e a potenciar os recursos necessários à manutenção das crianças e jovens em meio natural de vida.

O novo Modelo de Intervenção com as Famílias, em fase final de elaboração e que se prevê apresentar no primeiro trimestre de 2018, baseia-se nos princípios do Modelo Bioecológico de Bronfenbrenner e do Modelo de Terapia Multissistémica Swenson e outros, para a criança abusada ou negligenciada, que preconiza que a família deve ser compreendida como um sistema que faz parte de outros sistemas, pois os elementos organizam-se através de uma estrutura de relações, onde se definem papéis e funções conforme as normas, os valores e as expectativas sociais. O modelo foi especialmente desenhado para capacitar famílias, através da realização de um diagnóstico rigoroso, compreensivo e da definição de um plano de intervenção sustentado e específico. Organiza-se em 5 fases com objetivos, procedimentos, instrumentos e orientações próprias: 1) sinalização; 2) apresentação; 3) conhecimento; 4) capacitação; 5) follow up..

No âmbito do desenvolvimento do novo Modelo de Intervenção, teve início em novembro um Programa de Supervisão abrangendo todos os colaboradores das EAF, com a colaboração do Centro de Investigação e Intervenção Social do ISCTE – IUL e a Associação Pressley Ridge School, entidades de reconhecido mérito e conhecimento nesta área.

**Quadro 31 - Equipa de Apoio à Família**

Indicadores de Atividade	Realizado 2016	Plano 2017	Realizado 2017	Desvio (%)	Varição 2017/16 (%)
Número de EAF	16	16	16	0%	0%
Número de famílias sinalizadas	272		216		-21%
Número de crianças sinalizadas	502		410		-18%
Número total de famílias acompanhadas no ano	1.759	1.870	1.594	-15%	-9%
Número total de crianças acompanhadas no ano	3.392	3.728	3.046	-18%	-10%
Número Crianças/Jovens em Acompanhamento c/ PPP (Tribunal/CPCJ)	1.464		1.396		-5%
Número de processos familiares com remoção da situação de risco/perigo	297	224	283	26%	-5%
Número de crianças/jovens com remoção da situação de risco/perigo	640	480	551	15%	-14%
Taxa Famílias com remoção de situação de risco/perigo	16,9%		17,8%		0,9 p.p.

Em 2017, as 16 EAF asseguraram o acompanhamento de 1.594 famílias e 3.046 crianças, menos 15% e menos 18% do que os valores planeados, respetivamente. Do total de famílias em acompanhamento, foram concluídos com remoção da situação de risco/perigo 283 casos (17,8%) envolvendo 551 crianças, respetivamente 26% e 15% acima do planeado.

O novo modelo a implementar prevê uma redução para 60 do rácio de famílias por equipa, de modo a que a intervenção seja sistemática e consistente, permitindo melhorar a qualidade do acompanhamento e a diminuição do tempo de intervenção. Para tal foram redefinidos os critérios de admissão e transferência, diminuindo o número de famílias em acompanhamento, o que contribuiu para alcançar melhores resultados ao nível da remoção da situação de risco.

#### *Equipas do Atendimento Social*

Em 2017, as Equipas do Atendimento Social da Direção de Desenvolvimento e Intervenção de Proximidade (DIDIP) fizeram o diagnóstico e acompanhamento de situações que configuram risco ou perigo, com ou sem processo de promoção e proteção instaurado, mas ainda sem medida aplicada. Acompanharam também a execução das medidas em meio natural de vida, na vertente da ação social, nos casos em que a responsabilidade da execução dos atos materiais foi da responsabilidade de entidades externas à SCML.

As Equipas do Atendimento Social mantiveram ainda o acompanhamento de famílias com medidas de promoção e proteção em meio natural de vida aplicadas, nos casos em que não são permeáveis ou não deram consentimento a uma intervenção de âmbito mais específico, nomeadamente a das EAF.

Face a 2016, aumentou em 12% o número de famílias sinalizadas ao Atendimento Social, verificando-se também um aumento de 27% do número de crianças/jovens em acompanhamento com processo de promoção e proteção, o que, em parte, é justificado pela alteração de critérios de admissão e transferência operado nas EAF.

De referir que o aumento do número de sinalizações foi mais significativo (superior a 50%) em quatro áreas da zona ocidental e centro-sul da cidade e que o aumento do nº de crianças com processo de promoção e proteção se verificou praticamente em toda a cidade.

Em 2017, foram acompanhadas 859 famílias e 1.340 crianças/jovens, das quais 696 tinham Processo de Promoção e Proteção (PPP) em curso. Do total de situações em acompanhamento, foram concluídos com remoção da situação de risco/perigo 119 processos familiares, envolvendo 198 crianças, menos 23% e menos 17%, respetivamente, do que no ano anterior. Esta diminuição deve-se a um maior número de sinalizações de crianças e jovens com processo de promoção e proteção, a que as equipas do atendimento social têm maior dificuldade em responder por se tratar de famílias multiproblemáticas que exigem uma intervenção sistemática e multidisciplinar, com mobilização de diferentes recursos/serviços.

*Prestar assessoria ao TFML no âmbito dos processos judiciais de promoção e proteção e acompanhar a execução de medidas aplicadas a crianças/jovens residentes no concelho de Lisboa*

A Equipa de Apoio Técnico ao Tribunal de Lisboa (EATTL) é uma equipa multidisciplinar criada com o objetivo de prestar assessoria e/ou apoio técnico no âmbito dos processos judiciais de Promoção e Proteção, que correm termos na Comarca de Lisboa, Juízos de Família e Menores.

A intervenção da EATTL, no âmbito dos Processos Judiciais de Promoção e Proteção, está enquadrada pela Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo (LPCJP), na versão atual da Lei 142/2015 de 8 de Setembro, com a alteração prevista na Lei nº 23/2017 de 23 de maio e pelo Decreto-Lei nº 332-B/2000 de 30 de Dezembro, que regulamenta a LPCJP.

**Quadro 32 - Equipa de Apoio Técnico ao Tribunal de Lisboa**

Indicadores de Atividade	Realizado 2016	Plano 2017	Realizado 2017	Desvio (%)	Varição 2017/16 (%)
Número de processos entrados	467		477		2%
Número de crianças abrangidas	620		665		7%
Número de processos com acompanhamento (média trimestral)	1.015	1.200	1.053	-12%	4%
Número de crianças com acompanhamento (média trimestral)	1.499		1.610		7%
Número de processos ativos	929		1.030		11%
Número de crianças com processo ativo	1.403		1.562		11%
Número de pedidos de apoio técnico	2.008	1.900	1.805	-5%	-10%
Número total de respostas a pedidos de apoio técnico	2.266		1.872		-17%

Durante o ano foram enviados à EATTL 477 novos processos envolvendo 665 crianças, volume ligeiramente acima do verificado em 2016, e no final do ano encontravam-se ativos 1.030 processos, envolvendo 1.562 crianças, mais 11% do que em 2016. O número médio de processos com acompanhamento foi de 1.053, mais 4% do que em 2016 mas 12% abaixo do planeado, considerando-se, no entanto, que o valor atingido em 2017 corresponde à média aconselhável de 60 processos por técnico.

O Tribunal enviou à EATTL 1.805 pedidos de apoio técnico, menos 5% do que os previstos, e foram elaboradas 1.872 respostas. Não foi atingido o objetivo de responder dentro do prazo a 65% dos pedidos, devido, entre outros, aos seguintes fatores: um maior número de crianças nos processos entrados em 2017; maior complexidade das situações e inerentes diligências a efetuar com vista à apresentação de informação atualizada e proposta de medida de promoção e proteção que melhor responda à defesa do superior interesse da criança; e alguns constrangimentos registados ao nível dos recursos humanos.

A EATTL tem registado um aumento de processos para acompanhamento da execução da medida relativa a crianças e jovens que entram em território português desacompanhados e que aqui ficam acolhidos, em circunstâncias muito diferentes das que se preconizam para outras crianças. Para ajudar a compreender melhor esta realidade e poder propor ao Tribunal, com segurança, a medida de Promoção e Proteção que melhor defenderá estas crianças e jovens, a EATTL realizou já um encontro de trabalho com o Serviço Jesuíta de Apoio aos Refugiados e é seu objetivo que o mesmo aconteça com o Serviço de Estrangeiros e Fronteiras e com o Alto Comissariado para as Migrações.

Enquadrado no novo paradigma de formação estabelecido para esta área de intervenção que aponta para uma intervenção mais terapêutica e uma qualificação mais especializada dos técnicos, teve início a Supervisão Técnica à Equipa, com a realização de sessões mensais.

*Assegurar o acolhimento residencial de crianças e jovens, de acordo com as alterações introduzidas pela Lei n.º 142/2015 de 8 de setembro*

*Contratualizar com as Casas de Acolhimento Planos de Intervenção e de Qualificação no âmbito do projeto CARE*

O acolhimento residencial tem como finalidade contribuir para a criação de condições que garantam a adequada satisfação de necessidades físicas, psíquicas, emocionais e sociais das crianças e jovens e o efetivo exercício dos seus direitos, favorecendo a sua integração em contexto sociofamiliar seguro e promovendo a sua educação, bem-estar e desenvolvimento integral.

A atividade desenvolvida em 2017 foi fortemente marcada pelo Plano de Reconfiguração e Qualificação das Casas de Acolhimento da SCML: Projeto CARE (Capacitar; Autonomizar; Reconfigurar e Especializar), aprovado em 2016, o qual, entre outros aspetos, preconiza uma ação de carácter abrangente ao nível da intervenção e reorganização do acolhimento residencial, assente num modelo técnico-teórico de natureza terapêutica e, sob o ponto de vista organizacional, na capacitação dos meios humanos, requalificação, reconfiguração e especialização das casas.

A crescente complexidade das situações das crianças e jovens que atualmente entram no sistema de Acolhimento Residencial, bem como a introdução de um conceito único de Casas de Acolhimento (CA), por via de alterações legislativas, tornou urgente uma mudança efetiva de paradigma no que diz respeito à intervenção em Acolhimento Residencial.

De uma forma geral, a mudança de paradigma assenta na transição para um modelo terapêutico, reparador e transformador da criança/jovem e sua família em que a equipa da CA tem de ser capaz de ir ao encontro das necessidades da família e criança/jovem, trabalhando com estas em várias dimensões.

Esta dimensão terapêutica reflete-se em todos os Planos Individuais de Qualificação (PIQ) formalmente contratualizados, em maio de 2017, com cada uma das Casas de Acolhimento.

*Equipa de Admissões*

**Quadro 33 - Equipa de Admissões**

Indicadores de Atividade	Realizado 2016	Plano 2017	Realizado 2017	Desvio (%)	Varição 2017/16 (%)
Número de pedidos analisados	426	400	315	-21%	-26%
Número total de admissões	366		269		-27%
Número de admissões efetivas na SCML	207	180	130	-28%	-37%

Em 2017, foram analisados pela Equipa de Gestão de Vagas 315 pedidos de acolhimento, 21% abaixo do planeado e inferior em 26% ao realizado no ano anterior.

Em termos globais, a Equipa diligenciou 269 admissões em toda a Rede de Acolhimento Residencial Distrital, das quais 130 foram admissões efetivas na SCML, menos 28% do que as planeadas e menos 37% do que em 2016.

#### *Casas de Acolhimento*

Considerando os três eixos de intervenção contemplados nos Planos de Intervenção e Qualidade de cada uma das Casas de Acolhimento, destaca-se o seguinte:

- Plano de Reversão e Qualificação do Edificado e Melhoria das Condições de Conforto e de Segurança das Casas de Acolhimento - foram consideradas positivas as intervenções ao nível da manutenção do edificado e o investimento na humanização das casas através do mobiliário e decoração dos espaços.
- Plano de Reversão e Qualificação das Cozinhas das casas de Acolhimento - por dificuldades na contratação dos recursos humanos necessários ou por sucessivas alterações à calendarização das intervenções ao nível do edificado, não foi possível concretizar a maioria das alterações propostas no âmbito do projeto CARE.
- Recursos Humanos - à semelhança de 2016, continuam a identificar-se dificuldades na constituição das equipas, sendo a inadequação dos recursos humanos e o elevado absentismo apontados como principais constrangimentos na ação das Casas de Acolhimento, com o conseqüente aumento de instabilidade no funcionamento e dinâmica das mesmas.

Em dezembro de 2017 foi aprovado por Deliberação de Mesa o novo Manual de Intervenção das Casas de Acolhimento, com orientações relativas à preparação, organização e gestão do Acolhimento das crianças e jovens, e à elaboração do Plano de Intervenção Individual (PII) da criança/jovem e da sua família, em função das suas necessidades específicas e tendo em conta um Projeto de Vida (PV) que melhor defenda os seus interesses. Esta aprovação no final do ano comprometeu o apuramento dos dados com a fidedignidade necessária para aferir o cumprimento das metas estabelecidas em plano (75% dos PV e PII definidos dentro do prazo). Apesar destes constrangimentos, foi realizado um trabalho de proximidade de maneira a garantir a supervisão de todos os processos.

Conforme o plano manteve-se em 2017 a formação “Adolescer”, com enfoque na área de intervenção acolhimento terapêutico, transversal e obrigatório para todos os elementos constituintes das Equipas das CA, tendo abrangido 74% dos colaboradores, 6 p.p. abaixo do planeado.

#### **Quadro 34 - Casas de Acolhimento**

Indicadores de Atividade	Realizado 2016	Plano 2017	Realizado 2017	Desvio (%)	Varição 2017/16 (%)
Número de Casas de Acolhimento	20	21	19	-10%	-5%
Capacidade	336	344	248	-28%	-26%
Número médio de crianças/jovens	355	357	315	-12%	-11%
Número de crianças/jovens diferentes	-	-	462		
Número de crianças/jovens admitidos	-	-	130		
Número de crianças/jovens saídos	-	-	164		
Número de crianças/jovens saídos para Meio Natural de Vid	146	-	115		-21%
Número de crianças/jovens com NEE	-	-	121		
Taxa média de ocupação	101,4%	-	117,1%		15,7 p.p.
Taxa de Desinstitucionalização	-	-	24,9%		

(\*) - Valores no final do ano. No Plano 2017 ainda inclui o CAT Francisca Lindoso (equipamento cedido pelo ISS que encerrou em novembro de 2016)

O Plano de Reconfiguração e Qualificação das Casas de Acolhimento da SCML, que integrou os Planos Individuais de Qualificação das 20 casas, fixou a capacidade global desta resposta nos 258 lugares, reduzindo cada uma delas a sua capacidade para 12 lugares, com exceção de duas com capacidade para 20 lugares e de uma com capacidade para 24, que em 2018 será desdobrada em duas com 12 lugares cada. Também no âmbito do CARE, o Lar da Luz, cuja capacidade era de 10 lugares, foi encerrado e convertido em duas Residências de Apoio Moderado, aguardando uma delas a realização de obras.

Em 2017 foram acolhidas nas Casas 462 crianças/jovens diferentes e o nº médio ao longo do ano foi de 315, menos 12% do que o planeado e menos 11% do que o verificado em 2106. A taxa média de ocupação foi de 117,1%, superior em 15,7 p.p. à registada no ano anterior, que resulta, para além da adequação da capacidade às reais condições de funcionamento dos equipamentos, da preocupante situação de sobrelotação que se verificou em algumas das Casas.

Ao longo do ano saíram das Casas 164 crianças/jovens, das quais 115 (70%) foram para meio natural de vida, o que corresponde a uma taxa de desinstitucionalização de 25%. Deste total, 80 foram (re)integrações familiares, 18 adoções, 4 integrações junto de terceira pessoa e 13 autonomizações. As restantes saídas foram, essencialmente, para outras instituições, Centros Educativos, Comunidades Terapêuticas ou Casas Abrigo.

*Apresentar novo Modelo de Intervenção que responda às necessidades específicas dos jovens residentes/candidatos a residir em Apartamentos de Autonomização, nomeadamente os que apresentam perturbações psicoafectivas, deficiência ligeira ou moderada e jovens c/ alta de comunidade terapêutica*

Os Apartamentos de Autonomização da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa são uma resposta dirigida a jovens provenientes de Casas de Acolhimento ou com Medida de Promoção e Proteção de Apoio para Autonomia de Vida, do distrito de Lisboa, com idades compreendidas entre os 15 e os 21 anos (à data de ingresso), podendo estender-se a sua permanência até aos 25 anos.

A localização geográfica dos apartamentos de autonomização, com bons acessos a serviços, comércio, e transportes facilita o desenvolvimento das competências de autonomia dos jovens e a sua inserção social.

Em 2017 destaca-se o caminho efetuado com vista à diferenciação e adequação do tipo de resposta em função das características dos jovens. Nesse sentido, foi elaborado e aprovado por Deliberação de Mesa em dezembro um novo Modelo de Intervenção nas respostas de autonomização, que dê resposta diferenciada de acolhimento de acordo com os níveis de autonomia dos jovens:

- Jovens em situação de autonomia plena com um apoio pontual da equipa técnica;
- Jovens com menos autonomia e que necessitam de apoio presencial da equipa educativa (autonomia apoiada);
- Jovens com comprometimento cognitivo, deficiência ligeira e perturbações psicoafectivas que são admitidos nas residências de apoio moderado.

**Quadro 35 - Apartamentos de Autonomização**

Indicadores de Atividade	Realizado 2016	Plano 2017	Realizado 2017	Desvio (%)	Varição 2017/16 (%)
Número de Apartamentos	9	9	9	0%	0%
Capacidade	30	29	30	3%	0%
Número médio de utentes	23		24		4%
Número de utentes diferentes	34	29	32	10%	-6%
Número de Jovens Admitidos	6		12		100%
Número de Jovens Saídos	11		6		-45%
Número de Jovens Saídos para Meio Natural de Vida	11		6		-45%
Taxa média de ocupação	77,5%		72,5%		-5,0 p.p.
Taxa de Desinstitucionalização	32,4%		18,8%		-13,6 p.p.

No final de 2017 mantinham-se em funcionamento 9 apartamentos de autonomização, com capacidade para 30 jovens, embora se tenham verificado alterações no ano, com o encerramento da Casa da Lapa devido a localização pouco acessível, a abertura da Casa de São Domingos I e a reconversão da Casa dos Laços em Apartamento de Autonomia Apoiada.

Em 2017 residiram nos apartamentos 32 jovens diferentes, mais três do que os planeados, e o número médio foi de 24, sem variação significativa face a 2016. Concretizaram o seu projeto de vida 6 jovens, menos 5 do que no ano anterior, o que se justifica, em parte, pelo elevado número de admissões (12), o dobro do verificado em 2016.

#### *Equipa de Integração Comunitária de Jovens com Medida de Apoio para Autonomia de Vida*

Esta equipa acompanha jovens com Medida de Promoção e Proteção de Apoio para Autonomia de Vida aplicada em sede Judicial ou CPCJ, com idade dos 15 aos 21 anos (podendo alargar-se até aos 25 anos), residentes na cidade de Lisboa, isolados e sem filhos, com o objetivo de promover a sua autonomização e integração social.

No âmbito da contratualização da medida de autonomia de vida, é elaborado um Plano de Autonomização com os jovens (reavaliado a cada 6 meses) que contempla as vertentes: Educação; Emprego; Saúde; Espaço Habitacional; Gestão Doméstica, Inserção social; Dimensão pessoal/emocional.

Ao longo de 2017, foram acompanhados 31 jovens, na sua maioria do género masculino e a viver em quartos arrendados, 14 provenientes do Centro Português de Refugiados, 14 do acolhimento residencial e 3 da família. Do total de 31 jovens, cessaram o acompanhamento seis, um por vontade própria ao atingir a maioridade e os outros cinco por incumprimento do plano de intervenção.

*Promover a adoção de crianças em situação de adotabilidade e elaborar Manual de Procedimentos do Processo de Adoção tendo em conta o novo regime jurídico*

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

Em 2017, o Serviço concluiu o processo de adaptação às novas exigências de organização das equipas, introduzidas pela Lei nº 143/2015, de 8 de setembro, que aprovou o Regime Jurídico do Processo de Adoção, bem como aos novos procedimentos introduzidos pelo mesmo diploma legal, de que se realça a intervenção do Conselho Nacional para a Adoção, que confirma as propostas de encaminhamento provenientes de todas as equipas de adoção a nível nacional. Encontra-se, assim, assegurada a total separação entre a função de avaliação e seleção de candidaturas e a função de estudo e caracterização de crianças em situação de adotabilidade e seu encaminhamento para as famílias selecionadas.

Ao longo do ano de 2017, a UAACAF colaborou com o Conselho Nacional para a Adoção na elaboração do Manual da Intervenção dos Organismos de Segurança Social na Adoção de Crianças, aprovado formalmente em 18 de julho, e cujos procedimentos deverão ser aplicados por todos os membros do Conselho que intervêm na adoção.

**Quadro 36 - Adoção**

Indicadores de Atividade	Realizado 2016	Plano 2017	Realizado 2017	Desvio (%)	Varição 2017/16 (%)
Número de famílias inscritas para adoção de raiz	73		63		-14%
Número de famílias inscritas para adoção de facto	25		8		-68%
Número de famílias avaliadas	61	70	65	-7%	7%
Número de famílias selecionadas	49		49		0%
Número de crianças em situação de adotabilidade	23		28		22%
Número de Crianças integradas em período de Pré-Adoç	61	40	39	-3%	-36%
Número de processos de adoção instruídos	33		20		-39%

No decurso de 2017 foram formalizadas 71 candidaturas a adoção, das quais 63 a adoção de raiz, números bastante inferiores aos verificados em 2016, com particular destaque para as adoções de facto (-68%), o que se justifica pela aprovação, em 2016, da lei que veio permitir a adoção por pessoas do mesmo sexo e levou ao aumento exponencial nesse ano desta forma de adoção. No ano foram avaliadas 65 famílias, menos cinco do que as planeadas e mais quatro do que em 2016, e foram selecionadas 49, o mesmo número do ano anterior.



No final do ano encontravam-se em situação de adotabilidade 28 crianças, e ao longo do ano foram integradas em período de Pré-Adoção 39, em linha com o planeado. De referir que do total de 31 crianças sinalizadas para adoção no ano, 20 (64,5%) estão já integradas em período de pré-adoção.

#### *Apadrinhamento Civil*

O apadrinhamento civil configura-se como uma resposta eficaz de integração familiar para muitas crianças, concorrendo para o grande objetivo de inverter a relação desequilibrada entre o acolhimento residencial e outras modalidades que promovam a integração familiar.

O potencial criado com a aprovação desta nova providência tutelar cível em 2009 não tem sido, porém, devidamente explorado, mantendo-se residual o número de casos e sempre ancorado numa prévia aproximação entre criança/afilhado e adulto/padrinhos, pelo que persiste o desafio de implantar a figura do apadrinhamento civil como alternativa à aplicação de medidas de promoção e proteção, em situação de perigo comprovado, prevenindo a própria situação de risco.

Em 2017 mantêm-se 2 crianças integradas em apadrinhamento civil, aumentando de 2 para 4 o número de Padrinhos Civis habilitados.

#### *Desenvolver medidas com vista à colocação de crianças dos 0 aos 6 anos em Famílias de Acolhimento em alternativa à institucionalização, conforme estabelecido na nova Lei*

A Lei nº 142/2015, de 8 de setembro que procedeu à 2ª alteração da LPCJP determinou a prevalência da “aplicação da medida de acolhimento familiar sobre a de acolhimento residencial, em especial relativamente a crianças até aos seis anos de idade”, obrigando a entidade competente pela aplicação da medida a fundamentar a aplicação do acolhimento residencial, com base na consideração de excecional e específica situação da criança ou jovem ou na verificação de uma impossibilidade de facto.

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

Para o efeito, a equipa da UAACAF participou em diversas atividades de estudo e promoção do acolhimento familiar, quer em Portugal quer noutros países em que o acolhimento de crianças e jovens é maioritariamente em contexto familiar.

O cumprimento dos objetivos fixados para 2017 dependiam do lançamento de uma campanha destinada a promover a captação e o recrutamento de uma parte das famílias de acolhimento consideradas necessárias para assegurar a resposta na cidade de Lisboa para crianças até aos 6 anos. A não realização dessa campanha no ano inviabilizou a seleção de 25 famílias de acolhimento e a colocação de 15 crianças, conforme planeado. Realça-se, no entanto, que foram recebidas seis candidaturas espontâneas a acolhimento familiar, que se encontram em fase de estudo.

*Pessoas Idosas*

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

**Objetivo operacional 3:** *Criar um novo modelo de funcionamento da resposta Centro de Dia, com oferta de novas atividades à comunidade*

**Objetivo operacional 7:** *Desenvolver programas de formação contínua a cuidadores formais e informais do idoso e promover a necessária articulação com as Unidades de Saúde Santa Casa com vista ao alargamento do apoio domiciliário integrado*

*Respostas de Proximidade*

*Prestar serviços e desenvolver atividades ocupacionais diurnas a idosos através da rede de Centros de Dia, adequando o modelo de funcionamento às necessidades da população idosa e da comunidade*

*Centro de Dia*

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

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

**Quadro 37 - Centro de Dia**

Indicadores de Atividade	Realizado 2016	Plano 2017	Realizado 2017	Desvio (%)	Varição 2017/16 (%)
Número de Centros de Dia	21	21	21	0%	0%
Capacidade	1.604	1.604	1.604	0%	0%
Frequência média diária	1.126		1.056		-6%
Número total de utentes diferentes no ano	1.772	1.878	1.711	-9%	-3%
Taxa média de utilização	68,5%		65,8%		-2,7 p.p.

Ao longo de 2017 foram apoiados nos 21 Centros de Dia 1.711 utentes diferentes, menos 9% do que o planeado. Como já foi referido, tem vindo a diminuir a utilização desta resposta, verificando-se que face a 2016 a frequência média diária foi 6% inferior. Este indicador é revelador da necessidade de adequação desta resposta ao perfil dos utentes (atuais e futuros), nomeadamente ao nível das infraestruturas, das equipas e do tipo de serviços e atividades que disponibiliza.

Um dos objetivos estratégicos da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa delineado para o período 2016-2019 passa por criar modelos inovadores para a requalificação dos centros de dia, privilegiando uma abordagem intergeracional e de abertura à comunidade em geral. Para o cumprimento deste objetivo a Mesa da SCML aprovou em dezembro de 2016 o projeto “Espaço InterAge”, o qual propõe um modelo de funcionamento em rede, flexível, ajustável às dinâmicas locais e aos interesses de cada um, promotor da intergeracionalidade, do envelhecimento ativo e saudável e do combate ao idadismo.

Na prossecução deste objetivo, foi iniciada a implementação do projeto em 5 Centros de Dia, implantados em territórios diversificados do ponto de vista social e urbanístico na cidade de Lisboa, ficando concluídas duas das cinco fases: Diagnóstico ao nível dos recursos humanos, dinâmica de funcionamento e infraestruturas e Discussão dos modelos de intervenção que respondam ao paradigma a implementar.

A conclusão destas fases permitiu, por um lado, atualizar as avaliações diagnósticas e os planos de desenvolvimento individual dos utentes dos cinco centros de dia, e por outro, elencar as alterações necessárias e mais prioritárias, nomeadamente, no que se refere à requalificação do edificado, à adequação do mobiliário e decoração, ao redimensionamento e reconfiguração das equipas, à maior adequação, diversidade e flexibilidade das ações e serviços disponibilizados.

Para cada Centro foi elaborado um plano de atividades, que pretende responder às expectativas da população idosa e da comunidade, inovar e atrair novos públicos.

Estava previsto em plano o desenvolvimento de 21 novas atividades numa lógica de cogovernança, tendo sido realizadas 70, algumas delas com continuidade para 2018.

*Assegurar apoio domiciliário de qualidade a idosos, melhorando e diversificando os serviços prestados, nomeadamente os cuidados de saúde*

O Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados, no domicílio, a pessoas que se encontrem numa situação de incapacidade física e/ou psíquica, que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou atividades de vida diária. Tem como principais objetivos combater o isolamento, prevenir o agravamento da dependência, evitar ou retardar a institucionalização e contribuir para uma melhor qualidade de vida.

Ao longo do ano, as equipas deram continuidade à implementação do modelo colaborativo de gestão de casos. Esta lógica de intervenção perspetiva o agregado familiar como um todo, os Planos de Intervenção são flexíveis e adaptados à realidade de cada pessoa e todos os intervenientes no processo participam na sua elaboração. Todos os profissionais das diferentes áreas que constituem a equipa intervêm para fazer o diagnóstico de cada situação

e cada gestor é responsável pelo acompanhamento do utente e cumprimento do plano de intervenção definido. O modelo colaborativo de gestão de casos alarga a estratégia colaborativa às entidades e instituições da comunidade, o que facilita a identificação das necessidades e a sinalização aos serviços de apoio domiciliário.

Conforme planeado e com o objetivo de qualificar o apoio domiciliário, foi desenvolvido em 2017 um projeto de formação para cuidadores informais e formais. Para a concretização deste objetivo foi criado no Centro de Educação Formação da SCML (CEFC) um Centro de Recursos e (In)Formação de Prestadores de Cuidados Informais onde decorreram três ações que envolveram 18 cuidadores informais de utentes dos serviços de apoio domiciliários da SCML e de outras entidades parceiras das Freguesias dos Olivais, Alvalade, Alameda e Areeiro.

No âmbito da formação a cuidadores formais, foram desenvolvidos no CEFC dois cursos/ações de Formação Modular de Agente em Geriatria que abrangeram 16 Ajudantes Familiares/Ajudantes de Lar e Centro de Dia, das quais foram certificadas 11.

**Quadro 38 - Serviço de Apoio Domiciliário**

Indicadores de Atividade	Realizado 2016	Plano 2017	Realizado 2017	Desvio (%)	Varição 2017/16 (%)
Número de Serviços de Apoio Domiciliário	11	11	11	0%	0%
Capacidade	2.856	2.926	2.856	-2%	0%
Número total de utentes diferentes no ano	3.644	3.669	3.721	1%	2%
Número médio diário de utentes em horário normal	2.279		2.172		
Número de utentes admitidos	1.068		1.122		5%
Número de utentes saídos	1.082		960		-11%
Taxa média de utilização em horário normal	77,4%		76,0%		-1,4 p.p.

O desvio negativo de 2% face ao planeado no número de lugares disponíveis deve-se à não concretização do aumento em 70 lugares num dos Serviços de Apoio Domiciliário.

Em 2017, os 11 serviços de apoio domiciliário da SCML deram resposta a 3.721 pessoas diferentes, ligeiramente acima do planeado e 2% acima do realizado no ano anterior. O número de utentes admitidos aumentou 5% face a 2016, mas saíram menos 11%, o que aponta para um maior tempo de utilização desta resposta e pode ter relação com o aumento da esperança média de vida.

O decréscimo de 5% no número médio de utentes face ao ano anterior decorre, em parte, do encerramento em 2016 do Lar de Odivelas e do Lar de Santa Clara, equipamentos cedidos pelo ISS que disponibilizavam esta resposta.

#### *Serviço de Apoio Domiciliário Integrado*

O Serviço de Apoio Domiciliário Integrado (SADI) constitui uma resposta integrada de apoio social e cuidados de saúde aos utentes de SAD. Esta complementaridade de respostas contribui para a manutenção das pessoas no seu meio natural de vida, com maior qualidade.

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

Indicadores de Atividade	Realizado 2016	Plano 2017	Realizado 2017	Desvio (%)	Varição 2017/16 (%)
Número de SAD com SADI	9	10	10	0%	11%
Número total de de utentes diferentes no ano	580	661	574	-13%	-1%
Número médio diário de utentes	367		349		-5%
Número de utentes admitidos	95		105		11%
Número de utentes saídos	132		136		3%

A partir do 4º trimestre de 2017, com a disponibilização desta resposta no SAD Avenidas, todos os SAD da DIDIP prestam apoio domiciliário integrado aos utentes que tenham essa necessidade.

Ao longo de 2017, o SADI deu resposta a 574 pessoas diferentes, menos 13% do que o planeado e sem variação significativa face a 2016, tendo aumentado em 11% o número de utentes admitidos. O número médio de utentes foi de 349, mantendo-se a tendência de decréscimo verificada nos anos anteriores, o que pode ser justificado pela maior cobertura por parte da Administração Regional de Saúde e pela preferência dos utentes pelo seu médico de família.

*Assegurar o serviço de teleassistência a idosos e a pessoas em situação de dependência, como meio de combate ao isolamento e de sinalização de situações de risco ou emergência*

O Serviço de Teleassistência funciona 24 horas diárias nos 365 dias do ano e foi criado com o objetivo primordial de combater o isolamento de idosos e pessoas em situação de dependência, em particular os utentes do serviço de Apoio Domiciliário da SCML, através de escuta ativa, informação, acompanhamento de forma articulada com os Serviços de Ação Social Local e sinalização de situações de risco ou emergência com o devido encaminhamento para as entidades competentes.

Em 2017, a SCML lançou um concurso internacional para a aquisição de um novo serviço de teleassistência com mais funcionalidades e, ao abrigo do anterior contrato, apenas foi possível adquirir uma quantidade limitada de serviços, fatores estes que justificam a diminuição da atividade face ao ano anterior e aos valores planeados.

**Quadro 40 - Teleassistência**

Indicadores de Atividade	Realizado 2016	Plano 2017	Realizado 2017	Taxa de Desvio 2017	Taxa de Varição 2017/16
Número de utentes diferentes	794	803	730	-9%	-8%
Número de utentes utilizadores no período	686		602		-12%
Número de utentes/carephones activos	653		533		-18%
Número de chamadas ao Contact Center	17.495		11.796		-33%
Número Carephones disponíveis	700		700		0%
Taxa média de Ocupação de Carephones	89,6%	89,0%	85,7%	-3,3 p.p.	-3,9 p.p.

Ao longo do ano foram apoiados 730 utentes diferentes, menos 9% do que o planeado e menos 8% do que o realizado em 2016.

No final do ano, tinham carephone ativo 533 utentes, menos 18% do que em 2016, e ao longo do ano o serviço foi utilizado por 602 utentes diferentes, tendo o Serviço de Teleassistência recebido 11.796 chamadas, menos 33% do que no ano anterior.

A taxa média de ocupação dos aparelhos disponíveis foi de 85,7%, menos 3,3 p.p. do que o planeado e menos 3,9 p.p. do que em 2016.

*Assegurar o funcionamento das Equipas de Apoio a Idosos com o objetivo de avaliar as situações de idosos sinalizados com necessidade de acompanhamento/encaminhamento*

A intervenção das Equipas de Apoio a Idosos (EAI) é direcionada para situações urgentes de risco/perigo de cidadãos com mais de 65 anos, isolados, em situação de vulnerabilidade. As equipas são interdisciplinares, constituídas por profissionais das áreas do serviço social, psicologia e terapia ocupacional.

As atuais cinco equipas da SCML desenvolvem a sua intervenção de acordo com os pressupostos do modelo colaborativo de gestão de caso, privilegiando o trabalho em rede e as parcerias, de forma garantir o acompanhamento personalizado de pessoas idosas/dependentes, isoladas e em situação de vulnerabilidade, nomeadamente as situações de alta hospitalar.

**Quadro 41 - Equipas de Apoio a Idosos**

Indicadores de Atividade	Realizado 2016	Plano 2017	Realizado 2017	Desvio (%)	Varição 2017/16 (%)
Número de Situações novas	1.343		1.471		10%
Número de situações avaliadas	1.285	1.380	1.411	2%	10%
Número de situações encaminhadas	1.239		1.290		4%

Em 2017, as EAI atenderam 1.471 novas situações, mais 10% do que em 2016, e avaliaram 1.411, mais 2% do que as planeadas e mais 10% do que em 2016. Foram encaminhadas para Centro de Dia, Serviço de Apoio Domiciliário, Estruturas Residenciais ou outras respostas, 1.290 situações, mais 4% do que em 2016.

O número de situações urgentes a que é necessário dar resposta tem vindo a aumentar, pelo que foi já constituída e aprovada uma sexta equipa, que iniciará atividade em 2018.

*Respostas Residenciais*

*Assegurar acolhimento residencial permanente ou temporário de pessoas em situação de incapacidade/dependência, prestando um conjunto integrado de serviços e cuidados com vista ao seu bem-estar e à manutenção do grau de autonomia*

*Responder às necessidades habitacionais de pessoas com 65 e mais anos com autonomia total ou parcial, garantindo suporte institucional e fomentando a ligação à comunidade local*

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

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

**Quadro 42 - Estruturas Residenciais para Idosos**

Indicadores de Atividade	Realizado 2016	Plano 2017	Realizado 2017	Desvio (%)	Varição 2017/16 (%)
<b>Residência</b>					
Número de Estabelecimentos (*)	10	10	8	-20%	-20%
Capacidade (*)	399	400	326	-19%	-18%
Número de utentes diferentes	629	468	430	-8%	-32%
Número médio de utentes	524	399	374	-6%	-29%
Taxa média de ocupação	93,4%		96,6%		3,2 p.p.
<b>Lugares de Emergência (**)</b>					
Número de utentes diferentes	41	41	35	-15%	-15%
Tempo médio de estadia (em dias)	17		13		-24%
<b>Residência Temporária</b>					
Número de Estabelecimentos	1	1	1	0%	0%
Capacidade (***)	14	14	14	0%	0%
Número de utentes diferentes	88	105	114	9%	30%
Número médio de utentes	15	14	11	-23%	-28%
Tempo médio de estadia (em dias)	69		30		-57%
Taxa média de ocupação	96,4%		76,8%		-19,6 p.p.
<b>Residência Assistida</b>					
Número de Estabelecimentos	6	7	7	0%	17%
Capacidade	150	183	186	2%	24%
Número de utentes diferentes	111	148	135	-9%	22%
Número médio de utentes	104	134	115	-14%	11%
Taxa média de ocupação	69,2%		62,0%		-7,2 p.p.

(\*) - Valores no final do ano

(\*\*) - 2 na Residência Qt<sup>a</sup> das Flores; 1 na Residência de Campolide; 1 na Residência St<sup>a</sup> Joana Princesa

(\*\*\*) - Inclui 3 lugares na Residência de Campolide

### Residência

No final de 2017, esta resposta era assegurada em oito equipamentos, com capacidade global para 326 lugares, menos 2 equipamentos e menos 74 lugares do que o planeado, em virtude do encerramento por falta de condições de segurança de dois equipamentos, um em abril e outro em novembro. Esta decisão implicou a necessidade de encontrar resposta alternativa para 67 dos seus residentes, o que inviabilizou a admissão de outras pessoas da comunidade sinalizadas por serviços da SCML.

Em 2017, foram apoiados nas residências 430 utentes diferentes, o número médio de utentes foi de 524, respetivamente menos 32% e menos 29% do que no ano anterior, e a taxa média de ocupação foi de 96,6%, superior em 3,2 p.p. à verificada em 2016. A ocupação ficou ainda abaixo da capacidade instalada por não terem sido preenchidas as vagas libertadas nos dois equipamentos com encerramento previsto no ano.

O decréscimo de atividade face a 2016, para além do encerramento destes dois equipamentos, resulta também do facto de três equipamentos cedidos temporariamente pelo Instituto de Segurança Social, I.P, terem deixado de estar sob a gestão da SCML apenas no 4º trimestre desse ano, acolhendo utentes nos restantes três.

Dos quatro lugares de emergência destinados a acolher pessoas adultas em situação de emergência social, devido à necessidade de ocupação em regime de permanência, apenas ficaram disponíveis os dois da Residência Quinta das Flores. Ao longo do ano foram acolhidos 35 utentes diferentes e o tempo médio de estadia foi de 13 dias, menos quatro do que em 2016, em resultado do esforço dos técnicos gestores de processos em encontrar respostas alternativas para estes utentes.

#### *Residência Temporária*

Esta resposta social assegura o acolhimento de pessoas idosas, por períodos até 3 meses, em situação de incapacidade/dependência cuja situação de saúde não lhes permita permanecer no domicílio e que necessitem de vigilância sistemática mas não de cuidados médicos e de enfermagem permanentes. É também objetivo da resposta proporcionar descanso ao cuidador, no sentido da prevenção da sua sobrecarga e desgaste, aspeto de extrema relevância na permanência da pessoa idosa/dependente no seu meio natural de vida.

No final de 2017, a SCML dispunha de uma Residência Temporária com 11 lugares de capacidade e mais três lugares disponíveis numa outra estrutura residencial de apoio a idosos, sendo que estes últimos foram, à semelhança dos lugares de emergência, ocupados em regime de permanência.

Ao longo do ano foram apoiados 114 utentes diferentes, mais 9% do que o planeado e mais 30% do que em 2016. O tempo médio de estadia foi de 30 dias, menos de metade do verificado no ano anterior, o que permitiu dar resposta a um maior número de utentes, apesar de haver menos três lugares disponíveis.

#### *Residência Assistida*

Esta resposta social é assegurada em apartamentos e/ou moradias com quartos individuais ou duplos e espaços de utilização comum e dirige-se a pessoas com 65 e mais anos com autonomia para tomar decisões podendo precisar de algum apoio ao nível do desempenho funcional.

Em 2017, conforme previsto em plano, entrou em funcionamento um novo equipamento com 30 apartamentos e capacidade para 36 pessoas, sendo atingida a capacidade global de 186 lugares.

Os 7 equipamentos deram resposta a 135 pessoas diferentes no ano e o nº médio foi de 115. Estes valores abaixo dos planeados resultam da admissão nos novos apartamentos ter sido gradual ao longo do ano e ainda não ter sido atingida a ocupação plena.



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

Em 2017, devido à necessidade de integração dos 67 utentes das residências que encerraram, foram suspensas durante parte do ano as admissões em ERPI Permanentes de pessoas sinalizadas pelos Serviços da SCML.

Ao longo do ano foram admitidos em ERPI 58 utentes, 24 em Residência Assistida e 24 em Residência Permanente. A demora média para ocupação de vagas em Residência Permanente foi de 3 dias, menos 5 do que a meta estabelecida em plano.

#### *Caraterização das Estruturas Residenciais para Pessoas Idosas de Administração Direta*

Em 2017, foi realizado pela Unidade de Apoio ao Envelhecimento Ativo um estudo de caracterização de 13 Estruturas Residenciais para Pessoas Idosas de administração direta da SCML, com o objetivo de aferir o grau de satisfação dos residentes e famílias, caracterizar a população residente e os equipamentos.

A análise aos resultados dos inquéritos aos residentes e suas famílias mostra que 91% dos residentes e 96% das famílias se encontram globalmente satisfeitos/muito satisfeitos com o serviço prestado nesta resposta social e que 77% dos residentes e 96% das famílias recomendariam a Estrutura Residencial da SCML a outra pessoa.

Da caraterização dos utentes, verificou-se que 37% tem entre 85 e 94 anos e 32% tem entre 75 e 84 anos, o que reflete o aumento da esperança média de vida que tem vindo a ser conseguido. Da avaliação do grau de dependência, conclui-se que 74% necessitam de ajuda na realização das Atividades de Vida Diária.

Os equipamentos foram caraterizados segundo os princípios estabelecidos na legislação em vigor, nomeadamente a Portaria 67/2012, de 21 de março, e estipulados cinco níveis de desempenho. Os resultados obtidos mostram que 87% das ERPI obtiveram uma classificação bastante elevada e próxima da excelência, principalmente quanto ao cumprimento da lei, individualização, cuidados de saúde e socialização, e que nenhum equipamento tem classificação negativa.

#### *Assegurar o acompanhamento de idosos integrados em Estruturas Residenciais Particulares, com ou sem fins lucrativos, em particular dos que se encontram em situação de isolamento (Programa PILAR)*

O Programa Idosos em Lar (PILAR) tem como principal objetivo garantir um apoio continuado a pessoas, cujo âmbito de intervenção é da competência da SCML, a residir em Estruturas Residenciais para Pessoas Idosas (privadas ou IPSS), com vista a assegurar que lhe são disponibilizados serviços e cuidados de qualidade.

#### **Quadro 43 - Programa PILAR**

Indicadores de Atividade	Realizado 2016	Plano 2017	Realizado 2017	Desvio (%)	Varição 2017/16 (%)
Número de ERPI privadas com utentes da S	115	120	109	-9%	-5%
Número de ERPI privadas avaliadas e carat	104		33		-68%
Número de Processos transferidos para o F	238		231		-3%
Número total de processos acompanhados	1.269	1.250	1.270	2%	0,1%

Durante o ano de 2017, o Programa PILAR acompanhou 1.270 pessoas, mais 20 do que as planeadas e mais uma do que em 2016, integradas em 109 Estruturas Residenciais diferentes, menos 11 do que as planeadas e menos seis do que no ano anterior. O menor número de ERPI com utentes da SCML resulta do esforço de integração em estruturas que prestem mais e melhor serviço e que permitam um acompanhamento mais próximo dos utentes.

De referir que, para além dos processos transferidos pelas Unidades de Desenvolvimento e Intervenção de Proximidade e pela Unidade de Emergência, o PILAR passou também a acompanhar os utentes que foram integrados em Estruturas Residenciais Privadas devido ao encerramento das estruturas residenciais de administração direta da SCML que os acolhiam (três em 2016 e duas em 2017).

Em 2017, o PILAR avaliou 33 Estruturas Residenciais, maioritariamente as abrangidas pelo Protocolo celebrado com a Associação de Apoio Domiciliário de Lares e Casas de Repouso decorrentes do Protocolo (ALI) e com a União das Misericórdias Portuguesas. O menor número de residências avaliadas/reavaliadas deve-se ao facto de nos últimos dois anos ter sido realizado um trabalho exaustivo de caracterização e classificação de todas as residências com utentes da SCML.

Em 2017, a SCML decidiu que os seus utentes não deveriam ocupar mais de 50% da capacidade das ERPI Particulares, com exceção de cinco que desenvolvem uma resposta mais especializada. Esta decisão procura prevenir constrangimentos de várias ordens, nomeadamente, que a sustentabilidade financeira das ERPI dependa dos subsídios que a SCML paga aos seus utentes para pagamento da mensalidade, que a eventual transferência de utentes para outra ERPI que melhor responda às suas necessidades fomente situações de suscetibilidade entre as partes, com impacto negativo nos próprios utentes e que, em caso de encerramento, a SCML não consiga assegurar a transferência rápida da totalidade dos utentes.

#### PÚBLICOS VULNERÁVEIS E PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

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

**Objetivo operacional 2:** *Gerir eficazmente o empréstimo a utentes do DASS e o financiamento a pessoas da cidade de Lisboa de Produtos de Apoio, quando sejam portadores de deficiência e/ou incapacidade temporária ou definitiva*

*Assegurar o atendimento e a prestação de apoio a indivíduos sem residência fixa ou em trânsito na cidade de Lisboa e que se encontram em situação de emergência ou risco social*

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

Dirige-se essencialmente a pessoas com percursos pautados por diversos níveis de instabilidade e desfiliação, traduzidos por perdas e ruturas, devendo a intervenção ser especializada e adequada às reais necessidades, em articulação, cooperação e colaboração com todas as entidades que intervêm a nível social, de saúde, legal e laboral com a população em situação de sem abrigo. São situações de grande complexidade e multidimensionalidade, correspondendo a um conjunto de problemas interligados, nomeadamente, a falta de habitação, problemas socioeconómicos, saúde mental, comportamentos aditivos, etc.

De referir que, a partir do 4º trimestre de 2017, a SCML assumiu também a intervenção e acompanhamento social de cidadãos requerentes de proteção internacional ao abrigo do Plano Europeu de Recolocação, cujo prazo de financiamento das instituições de acolhimento em Lisboa terminou mas que se mantêm a situação de carência. Até ao final do ano, foram apoiados 14 recolocados, de nacionalidade Síria, Eritreia ou Iraquiana, estando já prevista a sinalização de 85 processos para 2018.

Em 2017 foi aprovada a Estratégia Nacional para a Integração das Pessoas em Situação de Sem-abrigo (ENIPSSA 2017-2023).

**Quadro 44 - Atendimento de Emergência**

Indicadores de Atividade	Realizado 2016	Plano 2017	Realizado 2017	Desvio (%)	Variação 2017/16 (%)
Número de Atendimentos	8.601		9.642		12%
Número de Processos Abertos	702		754		7%
atendidos	4.365	3.850	4.800	25%	10%

Foram atendidos 4.800 utentes diferentes, mais 25% do que o planeado e mais 10% do que o verificado em 2016. Foram realizados 9.642 atendimentos, mais 12% do no ano anterior, e abertos 754 novos processos. Do total de utentes diferentes atendidos, 1.643 eram estrangeiros e destes, 488 requereram asilo político.

Este aumento de atividade deve-se ao investimento na divulgação do NPISA e à realização de um maior número de ações de proximidade das equipas de rua, que levou a uma maior adesão desta população aos projetos de intervenção. De referir, também, a especulação imobiliária que atualmente se verifica na cidade de Lisboa e a transferência de muitos quartos para o setor do turismo, com impacto significativo no preço da habitação e acrescida dificuldade da população mais desfavorecida em encontrar e assegurar habitação.

*Promover a integração social da população sem-abrigo ou domicílio instável da cidade de Lisboa, através das respostas de Refeitório e de Atelier Ocupacional**Refeitório Social, Cuidados de Higiene e de Saúde*

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

**Quadro 45 - Refeitório Social**

Indicadores de Atividade	Realizado 2016	Plano 2017	Realizado 2017	Desvio (%)	Varição 2017/16 (%)
Capacidade	500	500	500	0%	0%
Número de utentes diferentes	966	1.000	1.048	5%	8%
Frequência média diária	197		276		40%
Número de novos utentes	620		595		-4%
Número de refeições total	103.703		113.901		10%
Número médio diário de refeições	283		309		9%

Ao longo de 2017, no refeitório social foram apoiados 1.048 utentes diferentes, mais 5% do que os planeados e mais 8% do que no ano anterior. Verifica-se um aumento significativo (+ 40%) na frequência média diária, que levou ao aumento do número de refeições servidas (+ 10%) e do número médio diário de refeições (+ 9%). Estes aumentos indiciam que a população sem abrigo recorre mais frequentemente ao refeitório, quer ao almoço, quer ao jantar.

Ao longo do ano, foram ainda prestados cuidados de higiene a 133 utentes, fornecida roupa a 164 e utilizaram o serviço de lavandaria 128.

No Gabinete Médico, o número médio de utentes atendidos foi de 64 e foram realizadas 542 consultas de psiquiatria.

*Ateliês Ocupacionais*

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

Quadro 46 - Ateliês Ocupacionais

Indicadores de Atividade	Realizado 2016	Plano 2017	Realizado 2017	Desvio (%)	Varição 2017/16 (%)
Número de centros de apoio social	2	2	2	0%	0%
Capacidade	65	75	65	-13%	0%
Número de utentes diferentes	376	360	280	-22%	-26%
Frequência média diária	52		58		12%

Em 2017, a frequência média diária dos ateliês foi de 58 utentes, mais sete do que no ano anterior, e foram apoiados 280 utentes diferentes, valor abaixo do planeado (-22%) e do realizado em 2016 (-26%), continuando a verificar-se a tendência de decréscimo observada em anos anteriores. No entanto, esta diminuição do número de utentes deu-se fundamentalmente no CASA, devido a alterações no quadro de monitores, situação que se prevê estabilizar em 2018.

#### *Assegurar acolhimento temporário ou de emergência a mulheres vítimas de violência doméstica, acompanhadas ou não de crianças e jovens*

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

Quadro 47 - Acolhimento Mulheres Vítimas de Violência

Indicadores de Atividade	Realizado 2016	Plano 2017	Realizado 2017	Desvio (%)	Varição 2017/16 (%)
Capacidade	22	22	22	0%	0%
Capacidade: Crianças	14	14	14	0%	0%
Capacidade: Mulheres	8	8	8	0%	0%
<b>Alojamento de emergência</b>					
Número Utentes admitidos: Crianças	24		21		-13%
Número de Utentes admitidos: Mulher	33		28		-15%
Número de Utentes Diferentes	57	50	50	0%	-12%
Tempo médio de estadia (dias)	5		5		0%
<b>Alojamento temporário</b>					
Número de Utentes admitidos: Criança	12		15		25%
Número de Utentes admitidos: Mulher	15		17		13%
Número de Utentes Diferentes	35	40	41	3%	17%
Tempo médio de estadia (dias)	75		214		188%
Frequência Média Diária	12		12		-2%
Número de utentes saídos para Autonomização	6		21		250%
% de saídas por autonomização	23,1%		77,8%		54,7 p.p.

Durante o ano de 2017, a CAML realizou avaliação diagnóstica e de risco de 198 situações sinalizadas, das quais 49 (28 mulheres e 21 crianças) foram admitidas em acolhimento de emergência, em linha com o planeado para o ano. Do total de utentes admitidos, transitaram para Acolhimento Temporário 32 (17 mulheres e 15 crianças).

No Acolhimento Temporário foram acolhidos 41 utentes diferentes, mais um do que o planeado e mais seis do que no ano anterior. O movimento de saídas verificado ao longo do ano, permitiu a admissão de mais utentes.

O tempo médio de estadia foi de 214 dias, bastante acima dos 75 verificados em 2016, o que se deve à necessidade de permanência mais prolongada de alguns agregados por dificuldades relacionadas com emprego e habitação que inviabilizaram a autonomização. Do total de 27 saídas verificadas no ano, 21 foram por autonomização, mais 15 do que no ano anterior.

*Assegurar Alojamento Noturno Temporário e de Emergência a pessoas adultas em situação de sem-abrigo ou domicílio instável*

*Assegurar Acolhimento Noturno Temporário a mulheres com filhos em situação de sem-abrigo ou domicílio instável*

Os Centros de Acolhimento Noturno Temporário e de Emergência visam responder, em primeira instância, às necessidades de alojamento, proporcionando ainda o acesso a cuidados de higiene diária e alimentação, salvaguardando as necessidades básicas de subsistência. A intervenção centra-se no treino e aquisição de competências sociais com vista à inclusão social.

*Acolhimento Noturno Temporário e de Emergência*

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

**Quadro 48 - Acolhimento Noturno**

Indicadores de Atividade	Realizado 2016	Plano 2017	Realizado 2017	Desvio (%)	Varição 2017/16 (%)
<b>Acolhimento Noturno Temporário</b>					
Capacidade	45	45	45	0%	0%
Número de utentes admitidos	243		287		18%
Número de utentes diferentes no ano	279	285	326	14%	17%
Frequência média diária	42		43		3%
Tempo médio de estadia (dias)	43		60		38%
Taxa média de utilização	92,8%		96,1%		3,3 p.p.
<b>Acolhimento Noturno de Emergência</b>					
Capacidade	6	6	6	0%	0%
Número de utentes admitidos	437		576		32%
Número de utentes diferentes no ano	437	400	577	44%	32%
Frequência média diária	2		2		-13%
Tempo médio de estadia (dias)	2		2		-25%
Taxa média de utilização	37,5%		33,3%		-4,2 p.p.

Em 2017, nos dois Centros de Acolhimento, foram acolhidas 326 pessoas diferentes em alojamento temporário, mais 14% do que o planeado e mais 17% do que em 2016. A frequência média diária foi de 43 utentes e a taxa média de utilização foi de 96,1%, superior em 3,3 p.p. à verificada em 2016.

O tempo médio de estadia aumentou de 43 para 60 dias, o que se justifica pela existência de vários casos com problemas de saúde mental que requerem um acompanhamento de maior proximidade e mais prolongado.

Em Alojamento de Emergência foram admitidas 576 pessoas, mais 32% do que em 2016, aumento que se justifica pelo crescente volume de situações sinalizadas pelas diversas entidades ao CATMA e que são o reflexo da boa articulação interinstitucional existente. O tempo médio de estadia manteve-se nos dois dias.

#### *Acolhimento Noturno Temporário a Mulheres com Filhos*

A extensão do Centro de Alojamento Temporário Mãe D'Água (CATMA) tem como objetivo dar resposta a mulheres com filhos em situação de vulnerabilidade social, salvaguardando necessidades básicas ao nível do alojamento e alimentação, proporcionando simultaneamente um ambiente securizante e dando apoio na reorganização da vida familiar.

**Quadro 49 - Acolhimento Temporário de Mulheres com Crianças**

Indicadores de Atividade	Realizado 2016	Plano 2017	Realizado 2017	Desvio (%)	Varição 2017/16 (%)
Capacidade	16	16	16	0%	0%
Número de utentes diferentes no ano	60	50	49	-2%	-18%
Número de utentes admitidos	47		36		-23%
Frequência média diária	12		12		-4%
Tempo médio de estadia (dias)	44		40		-9%
Taxa média de utilização	73,4%		71,9%		-1,5 p.p.

Em 2017, foram apoiados nesta resposta 49 utentes diferentes, em linha com o planeado, tendo sido admitidos menos 11 utentes do que em 2016, o que se deve à não libertação de vagas por dificuldade de concretização de processos de autonomia. Apesar da diminuição em 4 dias do tempo médio de estadia, mantém-se a necessidade de acompanhamento de alguns agregados por períodos mais prolongados.

#### *Apoiar ex-reclusos ou reclusos em situação de saída precária, sem enquadramento habitacional e sem rede de suporte efetivo, e jovens do género masculino com percurso de Institucionalização em situação de vulnerabilidade*

A Casa de Transição, com capacidade para acolher 14 utentes, é constituída por dois espaços habitacionais: a Casa Oportunidades - que se destina a indivíduos do sexo masculino em condições de poder beneficiar de liberdade condicional e em termo de pena; e a Casa Vida Ativa – também para indivíduos do sexo masculino entre os 18 e 25 anos, com percurso longo de Institucionalização, preferencialmente em Casas de Acolhimento da SCML. Embora com públicos-alvo distintos, têm como objetivo comum a autonomização das pessoas acolhidas, que se encontram em situação de vulnerabilidade socioeconómica, exclusão social e ausência de rede de suporte, por vezes em situação de marginalidade e rotura com os apoios já anteriormente disponibilizados.

**Quadro 50 - Casas de Transição**

Indicadores de Atividade	Realizado 2016	Plano 2017	Realizado 2017	Desvio (%)	Varição 2017/16 (%)
Capacidade	14	14	14	0%	0%
Número de sinalizações	43		28		-35%
Número de utentes admitidos	18		8		-56%
Número médio de utentes	13		13		0%
Número de utentes diferentes no ano	24	20	18	-10%	-25%
Número de utentes saídos	13		7		-46%
Número de utentes saídos por autonomização	10		5		-50%
Tempo médio de estadia (meses)	4		10,5		163%

Em 2017 residiram nas duas Casas 18 utentes diferentes, menos dois que o planeado e menos quatro do que o verificado em 2016. Ao longo do ano, saíram das casas sete utentes, dos quais cinco por autonomização, tendo o tempo médio de estadia aumentado de 4 meses em 2016 para 10,5 em 2017. O aumento do tempo de permanência e consequente diminuição de utentes saídos decorre do maior investimento no processo de autonomização dos utentes, a qual se pretende que seja cada vez mais plena, minimizando o risco de retorno a comportamentos desviantes.

*Respostas a pessoas com necessidades de acompanhamento terapêutico*

*Disponibilizar um conjunto de respostas a pessoas com necessidades de acompanhamento terapêutico e em situação de precariedade social, familiar e económica, promovendo a sua qualidade de vida e a integração na comunidade*

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

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

*Centro de Dia*

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

#### Quadro 51 - Centro de Dia



Indicadores de Atividade	Realizado 2016	Plano 2017	Realizado 2017	Desvio (%)	Varição 2017/16 (%)
Capacidade	60	30	60	100%	0%
Número de utentes diferentes	45	50	50	0%	11%
Frequência média diária	30		33		11%
Número de utentes admitidos	10		18		80%
Número de utentes saídos	12		12		0%

A capacidade do equipamento não foi ainda formalmente alterada para os 30 lugares planeados, de modo a que seja ajustada à sua real capacidade e atuais necessidades.

Ao longo do ano de 2017 frequentaram o centro 50 utentes diferentes, conforme planeado, e a frequência média diária foi de 33 utentes, mais três do que em 2016, verificando-se uma maior procura desta resposta, com quase o dobro dos admitidos face ao ano anterior.

#### Acompanhamento e Vigilância Terapêutica

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

**Quadro 52 - Acompanhamento e Vigilância Terapêutica**

Indicadores de Atividade	Realizado 2016	Plano 2017	Realizado 2017	Desvio (%)	Varição 2017/16 (%)
<b>Apoio Ambulatório</b>					
Número de Atendimentos	4.334		4.341		0%
Número de Utentes diferentes Atendic	632	600	601		-5%
<b>Toma Observada</b>					
Número de Atendimentos	15.660		18.645		19%
Número de Utentes diferentes Atendic	90	60	89	48%	-1%

Em 2017, no âmbito do acompanhamento na adesão terapêutica, realizaram-se 4.341 atendimentos a 601 utentes diferentes, em linha com o planeado e com um desvio negativo de 5% face ao ano anterior.

No âmbito da toma observada realizaram-se 18.645 atendimentos a 89 utentes diferentes, mais 48% do que os previstos em plano. Comparativamente com o ano anterior, o número de atendimentos aumentou 19% e o número de utentes manteve-se estável. *O maior número de atendimentos e o aumento da complexidade de patologias evidencia a necessidade de maior acompanhamento e vigilância terapêutica dos utentes.*

#### Apoio Domiciliário

Através desta resposta, o Centro Santa Maria Madalena, presta cuidados individualizados e personalizados no domicílio dos utentes com necessidade de apoio terapêutico, que, por motivo de doença, deficiência ou outro

impedimento, não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária.

Quadro 53 - Apoio Domiciliário

Indicadores de Atividade	Realizado 2016	Plano 2017	Realizado 2017	Desvio (%)	Varição 2017/16 (%)
Capacidade	60	60	60	0%	0%
Número de utentes diferentes	91	100	100	0%	10%
Número médio de utentes	86		89		3%
Número de utentes admitidos	7		16		129%
Número de utentes saídos	5		7		40%

Durante o ano de 2017, o SAD deu resposta a 100 utentes diferentes, conforme o planeado e a mais nove do que em 2016. O nº médio de utentes foi de 89, acima da capacidade instalada e ao longo do ano foram admitidos 16 utentes, mais do dobro do ano anterior, o que demonstra o aumento da procura por esta resposta.

Foram realizadas 134 visitas domiciliárias/hospitalares e avaliados 152 utentes diferentes, constatando-se situações de grande dependência, com necessidade de acompanhamento permanente, quer pela equipa de SAD quer pelos familiares.

#### *Apartamentos Terapeuticamente Assistidos*

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

Quadro 54 - Apartamentos Terapeuticamente Assistidos

Indicadores de Atividade	Realizado 2016	Plano 2017	Realizado 2017	Desvio (%)	Varição 2017/16 (%)
Número de apartamentos	17	17	17	0%	0%
Capacidade	78	78	78	0%	0%
Número de utentes diferentes	150	115	132	15%	-12%
Número médio de utentes	85		80		-6%
Lista de espera	2		6		200%
Número de utentes admitidos	66		59		-11%
Número de utentes saídos	70		51		-27%
Taxa média de ocupação	109,0%		102,2%		-6,8 p.p.

Em 2017 foram apoiados nos 17 apartamentos 132 utentes diferentes, 15% acima do planeado e menos 12% do que o verificado em 2016. O número médio de utentes foi de 80, menos 5 do que em 2016, e a taxa média de ocupação foi de 102,2%, menos 6,8 p.p. face ao ano anterior. O menor número de utentes deve-se a uma maior

complexidade das situações em acompanhamento que exigiram maior tempo de permanência, razão pela qual não foram libertadas vagas suficientes para poder responder à procura.

### Residências

O apoio residencial, com capacidade para 44 utentes, é prestado nas Residências Madre Teresa de Calcutá e Santa Rita de Cássia e destina-se a pessoas em situação social, económica e familiar precária e com necessidades de acompanhamento terapêutico que se encontrem numa situação de dependência total ou parcial para satisfazer as suas necessidades básicas. Um dos equipamentos acolhe pessoas com grande dependência de apoio de terceiros e o outro acolhe pessoas com autonomia moderada e que atualmente apresentam maioritariamente problemas de saúde mental ou défice cognitivo.

**Quadro 55 - Apoio Residencial**

Indicadores de Atividade	Realizado 2016	Plano 2017	Realizado 2017	Desvio (%)	Varição 2017/16 (%)
Número de Residências	2	2	2	0%	0%
Capacidade	39	39	44	13%	13%
Número de utentes diferentes	103		87		-16%
Número médio de utentes	43	39	43	10%	0%
Lista de espera	5		8		60%
Número de utentes admitidos	63		47		-25%
Número de utentes saídos	63		45		-29%
Taxa média de ocupação	109,6%		106,3%		-3,3 p.p.

Em 2017 beneficiaram desta resposta 87 utentes diferentes e o número médio foi de 43, mais quatro do que o previsto em plano e excedendo a capacidade instalada, à semelhança do que vem acontecendo em anos anteriores, devido à necessidade de responder a situações inadiáveis de grande fragilidade social. Também nesta resposta se verificou um menor número de saídas, o que inviabilizou novas admissões e apesar do esforço no sentido de dar resposta a todas as solicitações, a lista de espera aumentou de cinco pessoas em 2016 para oito em 2017.

Devido ao elevado número de solicitações, foram criadas condições para aumentar em cinco lugares a capacidade de um dos equipamentos, o que se verificou no 4º trimestre do ano.

### Respostas a pessoas com deficiência

*Assegurar acolhimento residencial, prestação de cuidados de saúde, psicossociais e de reabilitação a pessoas com deficiência grave e profunda, multideficiência e a pessoas com cegueira/baixa visão*

*Lares Residenciais para Pessoas com Deficiência/Multideficiência*

A resposta social de Lar Residencial para Pessoas com Deficiência/Multideficiência é prestada na SCML em três equipamentos: o Centro Residencial do Instituto Condessa de Rilvas, o Centro Residencial Arco-Íris, que acolhem pessoas com deficiência moderada, e a Obra Social do Pousal destinado a pessoas com deficiência profunda. Por Deliberação de Mesa, a partir do dia 1 de março de 2016, este último equipamento, dada a natureza da intervenção, saiu do âmbito da Ação Social e foi integrado na Direção de Saúde Santa Casa.

O Centro Residencial Condessa de Rilvas, com 26 lugares de capacidade, destina-se ao acolhimento, de média e longa duração, de jovens e adultos do género masculino com Deficiência/Multideficiência e tem como objetivo a promoção do bem-estar e qualidade de vida ajustados às necessidades dos residentes, promovendo estratégias de reforço da autoestima, autonomia pessoal e social, privilegiando a interação com a família e a comunidade.

O Centro Residencial Arco-Íris (CRAI), com capacidade para 17 utentes, destina-se ao acolhimento de média e longa duração de jovens e adultos com Deficiência/Multideficiência, do género feminino, visando a satisfação das necessidades básicas e das necessidades individuais específicas, a valorização pessoal, social, escolar e profissional das residentes.

**Quadro 56 - Lar Residencial: Deficiência Moderada**

Indicadores de Atividade	Realizado 2016	Plano 2017	Realizado 2017	Desvio (%)	Varição 2017/16 (%)
Número de Equipamentos	2	2	2	0%	0%
Capacidade	43	43	43	0%	0%
Número Utentes Diferentes	43	43	43	0%	0%
Número médio de utentes	43	43	43	0%	0%
Taxa média de ocupação	99,4%		100,0%		0,6 p.p.

Em 2017, nestes dois equipamentos geridos pela Ação Social residiram 43 utentes diferentes, ficando a execução da atividade em linha com o planeado e ao nível da verificada em 2016.

A Obra Social do Pousal (OSP), com capacidade para 101 residentes, destina-se a pessoas com idade entre os 18 e os 64 anos, portadoras de multideficiência decorrente de doença neurológica e/ou psíquica e que se encontrem em estado de vulnerabilidade, intervindo a nível da prestação de cuidados de saúde de forma a potenciar o bem-estar dos utentes, contribuindo também e sempre que possível para a sua autonomia e autoestima.

Ao longo do ano, no sentido de consolidar procedimentos e melhorar a qualidade do serviço prestado aos utentes, foram desenvolvidas diversas ações, das quais se destacam:

- A consolidação do método de trabalho “enfermeiro responsável”;
- Implementação do Programa de Boas Práticas de Cuidados Prestados pelas Ajudantes de Lar e Centro de Dia, sob a supervisão técnica da equipa de enfermagem;
- Elaboração de um Manual de Procedimentos na área dos cuidados de higiene e conforto, alimentação, cuidados na eliminação vesical e intestinal e cuidados post-mortem e formação sobre os mesmos às Ajudantes de Lar e Centro de Dia e Auxiliares de Serviços Gerais;

- Reativação do programa de Saúde Oral em parceria com a USSC Dr. José Domingos Barreiro.
- Realização do I Encontro Científico da Obra Social do Pousal, subordinado ao tema “Envelhecimento e Deficiência”, que reuniu vários profissionais de instituições da área da saúde e da solidariedade e onde foram abordados os desafios que a sociedade enfrenta face ao aumento da esperança média de vida da pessoa com deficiência.

**Quadro 57 - Lar Residencial: Obra Social do Pousal**

Indicadores de Atividade	Realizado 2016	Plano 2017	Realizado 2017	Desvio (%)	Varição 2017/16 (%)
Número de Equipamentos	1	1	1	0%	0%
Capacidade	101	101	101	0%	0%
Número utentes diferentes	100	101	99	-2%	-1%
Número médio mensal de utentes	98	101	99	-2%	1%
Taxa de ocupação	97,0%		98,0%		1,0 p.p.

Em 2017, residiram no equipamento, em média, 99 utentes, menos dois do que o planeado e mais um do que em 2016.

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

Foram ainda dinamizadas outras atividades com os utentes, nomeadamente, o 1º torneio de boccia da OSP; a atividade “Música” com a contratação de um professor; equitação; viagens turísticas à Madeira e Açores; participação em colónia de férias e passeios.

Em 2017, no sentido de promover um tratamento dos utentes menos dependente de antibióticos e com uma maior autonomia foi fixado o objetivo de reduzir a taxa de utilização da antibioterapia em 2,5%, tendo sido atingida uma redução de 16,3%, valor significativamente acima da meta definida, tendo 8 utentes abandonado este tipo de tratamento durante o ano.

Outro objetivo que se pretendeu alcançar foi a diminuição do tempo de resposta dos Serviços a pedidos de admissão, tendo-se apurado que em 2017 o “Tempo de espera (em dias) entre o pedido de admissão e a primeira visita de avaliação” foi de 30 dias, cumprindo assim a meta estipulada.

#### *Apoio Residencial e Reabilitação a Pessoas com Cegueira ou Baixa Visão*

Na área da intervenção a pessoas com cegueira ou baixa visão existem duas respostas sociais de âmbito nacional, asseguradas em dois equipamentos distintos: o Centro de Reabilitação Nossa Sr.ª dos Anjos (CRNSA) e o Lar Branco Rodrigues (LBR).

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

Em 2017 residiram no equipamento 40 utentes diferentes e foram apoiados 27 utentes externos.

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

Em 2017 apoiou em regime residencial 25 utentes diferentes e 5 utentes externos.

**Quadro 58 - Reabilitação / Apoio Residencial a Pessoas com Cegueira ou Baixa Visão**

Indicadores de Atividade	Realizado 2016	Plano 2017	Realizado 2017	Desvio (%)	Varição 2017/16 (%)
Número de estabelecimentos	2	2	2	0%	0%
Capacidade (apoio residencial)	52	52	52	0%	0%
Número de utentes diferentes	82	80	65	-19%	-21%
Número médio de utentes	30	42	39	-7%	31%
Número de utentes externos	59	51	32	-37%	-46%

Ao longo do ano, nos dois equipamentos, foram apoiados 65 utentes diferentes, menos 19% do que o planeado, e 32 utentes externos, menos 37% do que o previsto. De referir o aumento de 31% no nº médio de utentes face a 2016.

*Assegurar acolhimento diurno a pessoas com deficiência através do Centro de Atividades Ocupacionais*

*Disponibilizar respostas de intervenção precoce a crianças com cegueira/baixa visão*

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

A resposta social de Centro de Atividades Ocupacionais é desenvolvida no Instituto de Condessa de Rilvas (IC Rilvas – CAO) e no Centro de Reabilitação de Paralisia Cerebral de Calouste Gulbenkian (CRPCCG). Este último equipamento, temporariamente sob gestão da SCML e cujo prazo de cedência pelo Instituto de Segurança Social, I.P. termina a 30 de setembro de 2018, dada a natureza da sua intervenção, a partir de março de 2016 saiu do âmbito da Ação Social e foi integrado na Direção de Saúde Santa Casa.

O Instituto Condessa de Rilvas – CAO, com capacidade para apoiar 90 utentes, procura desenvolver as potencialidades e os interesses da pessoa adulta, de ambos os géneros, com Deficiência/Multideficiência através

de atividades ocupacionais e de reabilitação, as quais podem ser atividades estritamente ocupacionais ou atividades socialmente úteis, estas últimas para utentes enquadrados profissionalmente em entidades diversas.

Em 2017 foram apoiados 89 utentes diferentes e o número médio diário de utentes foi de 88, mais 26% do que o previsto e mais 6% do que o verificado em 2016.

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

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

Esta Unidade dispõe de seis ateliers onde são desenvolvidas atividades ocupacionais específicas e adaptadas às competências funcionais de cada utente: cerâmica, artes do fogo, têxteis, artes e projetos/ artes gráficas, madeiras e informática. Ao longo do ano foi ainda desenvolvido um vasto conjunto de atividades, programas e projetos.

Em 2017, o Centro de Atividades Ocupacionais, com 60 lugares de capacidade, foi frequentado por 58 utentes diferentes e o número médio diário foi de 43.

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

Na Unidade são desenvolvidos programas específicos, em articulação com centros de saúde e hospitais da SCML e da área de residência dos utentes (Programa de Ortopedia/Protocolo do HOSA; Programa de Toxina Botulínica; Apoio a crianças e jovens com défices nutricionais).

Durante o ano de 2017, na valência de Intervenção Precoce foram atendidos 208 utentes diferentes, o número médio diário foi de 34 e no final do ano estavam inscritos 444. Na valência de Reabilitação foram atendidos 842 utentes diferentes, o número médio diário foi de 39 e no final do ano estavam inscritos 1.322.

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

Tem vindo a verificar-se um aumento da procura desta resposta, pelo que foi reforçada a equipa técnica, o que permitiu atender um maior número de crianças.

Em 2017 foram atendidos um total de 20 crianças diferentes, mais 12 do que em 2016, tendo-se registado 14 admissões. No final do ano encontravam-se ainda 3 crianças em lista de espera.

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

Assegurar o funcionamento do Serviço de Gestão de Produtos de Apoio com o objetivo de auxiliar pessoas portadoras deficiência e/ou incapacidade temporária ou definitiva na realização das suas atividades da vida diária, profissionais e/ou de lazer.

De acordo com a classificação da norma internacional ISO 9999:2007, entende-se por produtos de apoio os dispositivos, equipamentos, produtos ou sistemas técnicos utilizados por pessoas com deficiência ou incapacidades, de produção especializada ou disponíveis no mercado que previnam, compensem, atenuem ou neutralizem as deficiências e incapacidades para uma melhor funcionalidade no dia-a-dia, de forma mais rápida, adaptada e com economia de esforço.

O Serviço de Gestão de Produtos de Apoio (SGPA) gere a sua atividade como serviço integrado no Departamento de Ação Social e Saúde, procedendo à gestão de toda a atividade relacionada com produtos de apoio, para além de realizar ações de informação/sensibilização relacionadas com os produtos e a sua utilização.

Para além de centralizar a gestão e empréstimo de todos os produtos de apoio na SCML, este serviço assegura também as competências relativas ao financiamento para concessão de produtos de apoio a residentes na cidade de Lisboa, no âmbito do Protocolo de Cooperação celebrado entre a SCML e o ISS/CDL.

Ao longo do ano o SGPA realizou 27 ações sensibilização/formação sobre produtos de apoio e fez o lançamento do “Manual de boas práticas para a utilização de produtos de apoio pelos cuidadores informais”.

**Quadro 59 - Serviço de Gestão de Produtos de Apoio**

Indicadores de Atividade	Realizado 2016	Plano 2017	Realizado 2017	Desvio (%)	Varição 2017/16 (%)
Número de utentes apoiados	3.931	4.000	4.810	20%	22%
Número de utentes individuais novos	662		879		33%
Número de PA cedidos p/ empréstimo	2.897	4.700	2.127	-55%	-27%
Número de PA atribuídos no período (descartáveis e outros)	1.044		1.245		19%
Número de estabelecimentos com PA cedidos	54	25	42	68%	-22%
Taxa de resposta aos pedidos de empréstimo recebidos	93,9%	85%	98,0%	13,0 p.p.	4,1 p.p.
Total de financiamento despendido em PA (Protocolo ISS/CI)	177.754 €		430.359 €		142%
Número produtos de apoio financiados (protocolo ISS/CDL)	307	320	508	59%	65%

No final de 2017, o nº de utentes apoiados pelo SGPA era de 4.810, mais 20% face ao planeado, sendo que 879 foram novos no ano, mais 33% do que em 2016. Ao longo no ano foram cedidos por empréstimo 2.127 produtos



de apoio, 55% abaixo do planeado e 27% inferior ao verificado em 2016. A diferença negativa face ao planeado deve-se ao incorreto critério de contabilização utilizado para a estimativa.

Os utilizadores dos PA são, na sua grande maioria, utentes dos serviços da SCML, mas também os colaboradores da SCML podem solicitar o empréstimo, extensível aos seus ascendentes e descendentes, sendo que em 2017 foram cedidos por empréstimo 163 produtos de apoio a um total de 83 colaboradores.

Do total de 5.958 pedidos de empréstimo de produtos de apoio recebidos no SGPA em 2017, foram satisfeitos 98%, superando a meta de 85% estabelecida em plano e ficando 4,1 p.p. acima da verificada em 2016.

No âmbito do Protocolo com o ISS/CDL, foram despendidos 430.359 euros no financiamento de 508 produtos de apoio, respetivamente +142% e + 65% do que no ano anterior. O Instituto da Segurança Social atribuiu 390.226€, valor significativamente superior ao atribuído em anos anteriores, mas insuficiente para dar resposta a todos os pedidos de financiamento, pelo que a SCML aprovou um reforço do financiamento em 40.000 euros.

Em 2017, o SGPA coordenou a preparação, manutenção e monitorização de duas salas de Snoezelen em dois equipamentos da Ação Social, abertas também a utentes de outros equipamentos/serviços da SCML.

O conceito Snoezelen de uma sala equipada com material para estimulação multissensorial começou a ser aplicado a pessoas com deficiência profunda por não fazer apelo às suas capacidades intelectuais. No entanto, a descoberta do seu potencial, nomeadamente, de relaxamento, de alívio da ansiedade e da dor, e facilitador de aprendizagens, tornou-o aplicável a pessoas de qualquer idade, enquanto promotor de melhor qualidade de vida.

Apesar da inauguração das salas ser recente (uma em janeiro e outra em junho) foram já efetuadas, por técnicos que receberam formação específica para o efeito, 264 sessões de estimulação multissensorial, que abrangeram 150 utentes de sete equipamentos da Ação Social, a maioria do género feminino, com mais de 65 anos, embora tenham também decorrido algumas sessões dirigidas a crianças. O parecer dos técnicos envolvidos sobre os resultados das sessões já realizadas tem sido francamente positivo.

#### *AÇÃO SOCIAL DE PROXIMIDADE*

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

*Objetivo operacional 6: Desenvolver, em parceria com outras entidades, projetos de intervenção e mecanismos de prevenção do isolamento com vista à inclusão social*

*Atendimento e Acompanhamento Social de indivíduos e famílias*

*Assegurar o atendimento e acompanhamento social de indivíduos e famílias no sentido da prevenção e reparação de situações geradoras de exclusão social, contratualizando planos de intervenção*

O atendimento e acompanhamento social é uma resposta assegurada pelas Equipas Generalistas e Equipas de Apoio a Situações de 1ª Vez (EAS 1ª Vez) que, suportada na rede de serviços e recursos locais, apoia diferentes tipologias de famílias, independentemente da situação pessoal e/ou familiar, nível económico, cultural e educativo, situação de saúde ou religião. Assenta em pressupostos de corresponsabilização dos técnicos e cidadãos na elaboração, contratualização e execução de um plano de inserção social que conduza à autonomização e à capacitação familiar/individual.

**Quadro 60 - Atendimento Social**

Indicadores de Atividade	Realizado 2016	Plano 2017	Realizado 2017	Desvio (%)	Varição 2017/16 (%)
Número de Processos Abertos	1.761		1.770		1%
Número Total de Atendimentos	49.300		44.410		-10%
Número de Processos Familiares Diferentes Atendidos	15.521	17.760	14.352	-19%	-8%

Em 2017, foram abertos 1.770 novos processos, ao mesmo nível do verificado em 2016, e foi assegurado o apoio e acompanhamento de 14.352 indivíduos/famílias, 19% abaixo do planeado e menos 8% face ao ano anterior. Esta diminuição pode ser justificada pelo acompanhamento de maior proximidade das situações, com consequente autonomização de indivíduos/famílias e pela diminuição de utentes beneficiários do Rendimento Social de Inserção.

Foram efetuados 44.410 atendimentos, menos 10% do que em 2016, em resultado da maior eficiência na gestão dos atendimentos implementada pelos respetivos gestores de caso.

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

De salientar o investimento por parte dos profissionais do Atendimento Social na articulação efetiva e na manutenção de relação de proximidade com os parceiros de forma a otimizar recursos, garantir uma resposta integrada e participar/desenvolver projetos inovadores.

Destacam-se duas atividades que são transversais ao atendimento social e para as quais as 10 Unidades de Desenvolvimento e Intervenção de Proximidade DIP afetam recursos humanos:

### *SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA*

O Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas (POAPMC) visa apoiar indivíduos e/ou famílias que se encontrem em situação de carência económica ou em risco de exclusão social. Trata-se de um programa integrado na iniciativa Portugal 2020, cofinanciado por fundos da União Europeia, em que a SCML, enquanto entidade mediadora, e a Cruz Vermelha Portuguesa, como entidade coordenadora, irão implementar na cidade de Lisboa, durante um período de 27 meses.

Com início em outubro de 2017, a SCML assumiu a distribuição de géneros alimentares de forma a garantir a oferta de cabazes que possam suprir 50% das necessidades energéticas e nutricionais mensais de 3.531 pessoas e, em paralelo, desenvolver medidas de acompanhamento com vista à sua inclusão social.

No sentido de garantir pontos de entrega mais próximos da população elegível, foram já celebrados Acordos de Cooperação com algumas Juntas de Freguesia, estando previstos outros para 2018.

#### *Grupos de Entreeajuda na Procura de Emprego - GEPE*

Os Grupos de Entreeajuda na Procura de Emprego – GEPE, constituídos no âmbito do protocolo com o IPAV-Instituto Padre António Vieira, são grupos informais de pessoas desempregadas que se reúnem periodicamente e cujo objetivo é a procura ativa de emprego, na qual todos os membros do grupo colaboram e se entreeajudam. Cada grupo é constituído entre 8 a 12 elementos que reúnem com periodicidade semanal.

A dinamização das sessões, assumida por animadores, centra-se no princípio de ajuda mútua e no fortalecimento das redes sociais, minimizando os efeitos negativos causados pelo desemprego, nomeadamente o isolamento e a diminuição do sentido de autoestima.

Os animadores afetos ao projeto implementam as técnicas necessárias, numa perspetiva de desenvolvimento pessoal, com vista ao incremento das capacidades de empregabilidade dos participantes.

#### *Assumir as responsabilidades referentes à medida do Rendimento Social de Inserção estabelecidas no Protocolo celebrado com o ISS*

O Rendimento Social de Inserção é uma medida de política social de combate à pobreza e exclusão social cujo objetivo é assegurar aos cidadãos em situação de carência económica grave uma prestação pecuniária para colmatar as suas necessidades básicas, tendo associada a contratualização de um programa que conduza à sua reinserção social, laboral e comunitária.

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

Os NLI são constituídos por representantes dos organismos públicos para aprovação e homologação dos contratos de inserção dos beneficiários de RSI e reúnem de forma regular. Em 2017, mantiveram a representação o Instituto de Emprego e Formação Profissional e os diversos agrupamentos dos Centros de Saúde de Lisboa, continuando sem representante, na maioria dos NLI, o Ministério da Educação e a Câmara Municipal de Lisboa.

De referir as alterações legislativas introduzidas pelo Decreto-Lei nº 90/2017 de 28 de julho e pela Portaria n.º 253/2017 de 8 de agosto que obrigaram a uma rápida reorganização dos procedimentos já implementados. As principais mudanças são o reconhecimento do direito à prestação à data do requerimento devidamente instruído, não estando dependente da celebração do contrato de inserção, e a renovação automática da prestação por parte da Segurança Social mediante verificação oficiosa dos rendimentos, não obrigando os beneficiários a novo requerimento. Não foi ainda possível avaliar todos os impactos das alterações legislativas, mas pode ser já constatado que alguns processos deixaram de estar suspensos por não renovação da prestação por parte da Segurança Social.

**Quadro 61 - Rendimento Social de Inserção**

Indicadores de Atividade	Realizado 2016	Plano 2017	Realizado 2017	Desvio (%)	Varição 2017/16 (%)
Número de processos ativos	12.103	13.000	11.381	-12%	-6%
Número de Pessoas abrangidas no período por Processos Ativos	24.108	24.040	22.846	-5%	-5%
Número de processos entrados	8.181		8.514		4%
Número de Contratos de Inserção assinados	7.378	8.350	7.386	-12%	0%
Número de Pessoas abrangidas p/ contratos de inserção assinados	15.655	16.575	16.353	-1%	4%

Em 2017, o número de processos ativos foi 12% inferior ao previsto e 6% abaixo do realizado em 2016, tendo no entanto aumentado em 4% o número de novos processos. Foram assinados 7.386 acordos de inserção, 12% abaixo do planeado e sem variação face ao ano anterior.

A redução no número de processos poderá ser justificada pela evolução positiva da conjuntura socioeconómica do país, pela não renovação da prestação por motivo de incumprimento, pelo indeferimento de candidaturas que não cumprem os critérios de atribuição e pela cessação da prestação por alteração de rendimentos. Complementarmente e, à semelhança dos anos anteriores, tem-se verificado um investimento dos NLI na atualização anual ao estado dos processos de RSI, com inúmeras situações de prestações cessadas por suspensões superiores a 180 e 90 dias.

O tempo médio entre a receção do requerimento de RSI e a celebração do contrato de inserção foi de 18 dias, superando a meta de 20 dias fixada em plano.

De salientar a boa articulação com os profissionais e parceiros de diferentes áreas (ação social, emprego e saúde) e com os colaboradores do Núcleo de Prestações de Solidariedade do Centro Distrital de Lisboa que tem permitido uma resposta mais célere das situações. Por outro lado, o reduzido tempo de afetação de todos os representantes dos NLI, a dimensão e diversidade das problemáticas das situações em acompanhamento e a insuficiente capacidade de resposta na área do emprego e certificação de competências básicas e na área da saúde mental e da deficiência constituem fortes constrangimentos à concretização do plano de inserção contratualizado com os beneficiários da medida.

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

O Serviço de Apoio Comunitário a Indivíduos e Famílias em Situação de Exclusão Social consiste no apoio temporário (três meses, renováveis de acordo com a reavaliação efetuada) ao nível da satisfação das necessidades das famílias ou indivíduos em situação de carência ou vulnerabilidade social devido a situações de desemprego, baixo rendimento e desajustamento psicossocial. É uma resposta que pode também ser acionada em contextos de reabilitação do espaço habitacional ou de condições de saúde, quando são impeditivos de confeccionar as refeições, assegurar a higiene pessoal e o tratamento de roupa.

**Quadro 62 - Apoio Comunitário a Indivíduos e Famílias em Situação de Exclusão Social**

Indicadores de Atividade	Realizado 2016	Plano 2017	Realizado 2017	Desvio (%)	Varição 2017/16 (%)
Número de serviços de apoio comunitário	20	20	20	0%	0%
Número de utentes diferentes no ano	1.362	1.502	1.237	-18%	-9%
Número médio diário de utentes	617		543		-12%
Número famílias diferentes abrangidas	815		762		-7%
Tempo médio de apoio (meses)	9,2		8,2		-11%

Em 2017, o tempo médio de apoio reduziu-se em um mês e ao longo do ano beneficiaram desta resposta 762 famílias, num total de 1.237 pessoas, abaixo do planeado e do verificado em 2016, o que poderá estar relacionado com a procura de respostas alternativas na comunidade ao nível do apoio alimentar e também com a autonomização de alguns indivíduos e famílias.

#### *Prestações Pecuniárias*

A SCML assume, no âmbito do sistema de apoio social na cidade de Lisboa, a responsabilidade pela atribuição de prestações pecuniárias a indivíduos e/ou famílias em situação de carência económica e comprovada fragilidade social, como sejam:

- Indivíduos/famílias com dificuldades de subsistência;
- Pessoas idosas e/ou dependentes;
- Toxicodependentes (incluindo dependentes do álcool) com programa de tratamento em comunidade terapêutica e respetivas famílias;
- Requerentes de asilo e refugiados em processo de integração;
- Pessoas portadoras de deficiência com necessidade de acolhimento institucional.

#### *Prestações Pecuniárias Mensais*

Em 2017 a verba total atribuída em subsídios mensais foi de 20.323.231€, mais 7% do que o orçamentado para o período. Face a 2016, regista-se um incremento de 8%, com aumento de 5% e 4% no número de pessoas apoiadas e no número de subsídios concedidos, respetivamente.

Quadro 63 - Subsídios Mensais

Finalidades	Realizado 2016			Planeado 2017	Realizado 2017			Taxa de desvio 2017	Taxa de Variação 2016/ 2017				
	Nº Subsidiados	Nº Subsídios	Valor	Valor	Nº Subsidiados	Nº Subsídios	Valor	Valor	Nº Subsidiados	Nº Subsídios	Valor		
	Em Euros												
Não protocolados	Infância	30	250	94.831	80.000	31	212	78.225	-2%	3%	-15%	-18%	
	Famílias	1.500	9.740	2.068.704	2.330.412	1.562	10.391	2.322.359	0%	4%	7%	12%	
	Pessoas Isoladas	1.511	12.029	1.942.620	1.960.014	1.584	12.282	2.042.470	4%	5%	2%	5%	
	Pessoas Idosas	271	1.973	764.890	709.904	282	1.957	767.008	8%	4%	-1%	0%	
	Pessoas Idosas - Pagamento a lares	1.490	13.718	12.348.088	11.544.000	1.562	13.909	12.555.098	9%	20%	8%	10%	
	Famílias - Pagamento a lares*				27.356	11	39	44.629	63%				
	Pessoas Isoladas - Pagamento a lares*				853.200	222	907	929.962	9%				
<b>Sub-total - Não protocolados</b>	<b>4.698</b>	<b>37.710</b>	<b>17.219.133</b>	<b>17.504.886</b>	<b>4.971</b>	<b>39.697</b>	<b>18.739.752</b>	<b>7%</b>	<b>6%</b>	<b>5%</b>	<b>9%</b>		
Protocolados	Toxicodependentes	171	943	279.112	221.227	168	811	246.686	12%	-2%	-14%	-12%	
	Apoio Tratamento Alcoólicos	60	269	79.534	56.300	52	209	62.630	11%	-13%	-22%	-21%	
	Pessoas com Deficiências	66	552	225.109	198.794	53	417	171.873	-14%	-20%	-24%	-24%	
	Pessoas com Deficiências - Pagamento a lares	76	598	590.909	655.023	89	676	702.831	7%	17%	13%	19%	
	Refugiados	10	79	20.728	17.791	9	65	18.054	1%	-10%	-18%	-13%	
	Requerentes de Asilo	10	50	17.590	8.704	5	24	8.704	0%	-50%	-52%	-51%	
	Imigrantes e Portugueses Repatriados	55	286	52.688	85.810	65	381	87.235	2%	18%	33%	66%	
Medidas em Meio Natural de Vida	257	1.524	280.206	281.032	265	1.533	285.467	2%	3%	1%	2%		
<b>Sub-total - Protocolados</b>	<b>694</b>	<b>4.301</b>	<b>1.545.876</b>	<b>1.524.680</b>	<b>694</b>	<b>4.116</b>	<b>1.583.480</b>	<b>4%</b>	<b>0%</b>	<b>-4%</b>	<b>2%</b>		
<b>TOTAL</b>	<b>5.337</b>	<b>42.011</b>	<b>18.765.009</b>	<b>19.029.566</b>	<b>5.581</b>	<b>43.813</b>	<b>20.323.231</b>	<b>7%</b>	<b>4,6%</b>	<b>4,3%</b>	<b>8,3%</b>		

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

† O total e Sub-total de subsidiados não corresponde ao somatório de subsidiados por finalidade. Ao mesmo utente podem ser atribuídos subsídios com diferentes finalidades.

\* Em 2016, estes subsídios eram imputados a à finalidade Pessoas Idosas-Pagamento a Lares

Os subsídios para “pagamento a Lares” continuam a ser a finalidade mais expressiva em valor (13.529.689€), representando 67% do montante total gasto em subsídios em 2017. Destaca-se o incremento no montante e no número de pessoas apoiadas nas finalidades “Imigrantes e Portugueses Repatriados” (66%); “Pessoas com Deficiências-Pagamento a lares” (19%), “Famílias” (12%) e “Pessoas Isoladas” (5%).

Em sentido contrário, reduziu o apoio nas finalidades “Infância” (-18%), “Pessoas com Deficiências” (-24%), “Apoio a Tratamento de Alcoólicos” (-21%) e “Requerentes de asilo” (-51%).

#### Prestações Pecuniárias Eventuais

O montante de apoios eventuais concedido em 2017 foi de 4.244.595€, mais 10% do que o orçamentado para o período e mais 30% do que em 2016, em consequência do crescimento de 9% no número de pessoas apoiadas e de 24% no número de subsídios concedidos.

Finalidades	em euros												
	Realizado 2016			Planeado 2017	Realizado 2017			Taxa de desvio 2017	Taxa de Variação 2016/2017				
	Nº Subsidiados	Nº Subsídios	Valor	Valor	Nº Subsidiados	Nº Subsídios	Valor	Valor	Nº Subsidiados	Nº Subsídios	Valor		
Não protocolados	Infância	41	103	32.514	26.517	40	86	27.494	4%	-2%	-17%	-15%	
	Famílias	3.037	5.742	924.825	945.858	3.244	6.854	1.218.067	29%	7%	19%	32%	
	Pessoas Isoladas	2.592	8.077	878.437	1.182.645	2.927	10.567	1.247.765	6%	13%	31%	42%	
	Pessoas Idosas	324	440	94.424	104.795	342	505	107.943	3%	6%	15%	14%	
	Pessoas Idosas-Pagamento a lares	776	1.073	578.109	567.038	744	1.128	580.226	2%	15%	24%	23%	
	Famílias - Pagamento a lares				12.997		15	12.997	0%				
	Pessoas Isoladas - Pagamento a lares				117.851		135	117.502	0%				
<b>Sub-total - Não protocolados</b>	<b>6.565</b>	<b>15.435</b>	<b>2.508.309</b>	<b>2.957.702</b>	<b>7.159</b>	<b>19.339</b>	<b>3.311.994</b>	<b>12%</b>	<b>9%</b>	<b>25%</b>	<b>32%</b>		
Protocolados	Toxicodependentes	152	219	118.751	107.980	161	263	117.606	9%	6%	20%	-1%	
	Apoio Tratamento Alcoolicos	80	141	78.952	65.552	72	158	72.090	10%	-10%	12%	-9%	
	Pessoas com Deficiências	51	72	30.195	9.440	37	42	18.245	93%	-27%	-42%	-40%	
	Pessoas com Deficiências - Pagamento a lares	30	33	25.955	50.097	35	54	42.546	-15%	17%	64%	64%	
	Refugiados	15	39	12.343	16.081	28	65	16.081	0%	87%	67%	30%	
	Requerentes de Asilo	160	973	275.665	460.416	265	1.583	464.332	1%	66%	63%	68%	
	Imigrantes e Portugueses Repatriados	221	835	91.190	76.431	175	644	77.155	1%	-21%	-23%	-15%	
	Medidas em Meio Natural de Vida	221	437	116.287	119.616	215	443	124.546	4%	-3%	1%	7%	
<b>Sub-total - Protocolados</b>	<b>917</b>	<b>2.749</b>	<b>749.340</b>	<b>905.612</b>	<b>966</b>	<b>3.252</b>	<b>932.601</b>	<b>3%</b>	<b>5%</b>	<b>18%</b>	<b>24%</b>		
<b>TOTAL</b>	<b>7.272</b>	<b>18.184</b>	<b>3.257.649</b>	<b>3.863.314</b>	<b>7.902</b>	<b>22.591</b>	<b>4.244.595</b>	<b>10%</b>	<b>8,7%</b>	<b>24,2%</b>	<b>30,3%</b>		

<sup>1</sup> O total e sub-total de subsidiados não corresponde ao somatório de subsidiados por finalidade. Ao mesmo utente podem ser atribuídos subsidiados com diferentes finalidades.

\* Em 2016, estes subsidiados eram imputados a a finalidade Pessoas Idosas-Pagamento a Lares

O valor gasto no conjunto das finalidades “Famílias” e “Pessoas Isoladas” foi de 2.465.832€, continuando a ser o que tem maior expressão, representando 58% do montante total gasto em subsídios eventuais em 2017. Nas restantes finalidades, praticamente todas registam aumentos, com destaque para “Requerentes de Asilo” e “Pessoas com Deficiências-Pagamento a lares”, que registaram acréscimo no valor gasto de 68% e 64%, respetivamente.

Das finalidades com redução do montante gasto face ao ano anterior, destacam-se “Pessoas com Deficiência” com menos 40%, “Infância” e “Imigrantes e Portugueses Repatriados” com menos 15% e “Apoio a Tratamento de Alcoólicos” com menos 9%.

### Prestações em Espécie

As prestações em espécie englobam as seguintes atribuições:

**Cartão de saúde:** permite o acesso dos utentes a consultas médicas e de enfermagem através das Unidades Locais de Saúde da SCML e, em situações excepcionais, o acesso a medicamentos comparticipados pelo SNS, sem custos, desde que a dispensa seja efetuada pelo preço de referência mais baixo dos medicamentos comparticipados.

**Guias de transporte:** permitem a deslocação dos utentes nos transportes públicos quando justificada no âmbito do plano de intervenção delineado, em alternativa à atribuição de uma prestação pecuniária.

**Alojamento de utentes em pensões:** assume carácter transitório, uma vez que o objetivo do apoio prestado passa por intervir de forma a criar mecanismos estáveis de inserção social dos indivíduos que, pelos mais diversos motivos, se encontram sem alternativa habitacional.

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

### Quadro 65 - Prestações em Espécie

Indicadores de Atividade	Realizado 2016	Realizado 2017	Taxa de Variação 2017/16
<b>Cartões de Saúde<sup>1</sup></b>			
Nº de utentes	23.292	16.667	-28,4%
Acesso a medicamentos	4.837	3.545	-26,7%
Sem acesso a medicamentos	18.455	13.122	-28,9%
<b>Guias de Transporte</b>			
Nº de utentes	335	790	135,8%
Nº de guias	703	641	-8,8%
Valor gasto	16.340 €	17.031 €	4,2%
<b>Alojamento em Pensões</b>			
Nº de agregados familiares	131	61	-53,4%
Nº de dormidas do agregado familiar	2.060	1.747	-15,2%
Valor gasto	93.840 €	68.275 €	-27,2%
<b>Serviços Fúnebres</b>			
Nº de serviços fúnebres	426	413	-3,1%
Valor gasto	152.213 €	177.465 €	16,6%

<sup>1</sup> Valores referentes ao nº de utentes com cartões de saúde ativos no final do ano

No final de 2017, o número total de utentes com cartão de saúde válido ascendia aos 16.667, tendo-se verificado um decréscimo de 28% face ao ano anterior. Do total, 3.545 (21%) correspondem a utentes com acesso a medicamentos comparticipados pela SCML, mais 0,5 p.p. do que em 2016. A diminuição face ao ano anterior do nº de utentes com cartão é justificada, em parte, pela entrada em funcionamento em abril de 2017 do novo sistema de informação (com reflexos na contabilização do nº de cartões) e pela entrada em vigor em agosto de 2017 do novo regulamento dos cartões de saúde (que altera o critério de caducidade do cartão).

Com o novo sistema de informação, passou a ser possível contabilizar todos os utentes que tiveram cartão de saúde atribuído no ano e não apenas no final. Em 2017, foram contabilizados 28.943 utentes com cartão de saúde, dos quais 5.326 (18%) tinham acesso a medicamentos.

Foram atribuídas 641 guias de transporte a 790 utentes, menos 9% e mais 136% do que em 2016, respetivamente. O aumento do número de utentes deve-se ao facto deste apoio estar a ser concedido a famílias mais numerosas e a mesma guia poder ser utilizada na mesma viagem pelos vários elementos do agregado.

Em 2017 foram gastos 68.275€ no pagamento de 1.747 dormidas em pensões, diminuindo em 27% o valor gasto face ao ano anterior, o que se deve ao facto de, a partir de julho, este tipo de apoio ter passado a ser prestado através da atribuição de subsídio.

Em 2017 foram realizados 413 serviços fúnebres, menos 3% do que em 2016 e gastos 177.465€, mais 17% do que no ano anterior.



*Assegurar a intervenção comunitária em parceria com os diversos agentes locais e desenvolver Projetos de combate ao isolamento e exclusão social*

A atividade de desenvolvimento comunitário é assegurada na SCML através de cinco centros comunitários. As dinâmicas de desenvolvimento comunitário procuram contribuir para a construção de comunidades mais inclusivas e com melhor qualidade de vida e impulsionar o seu potencial de desenvolvimento, promovendo respostas sociais, serviços e projetos e ativando a ação coletiva em territórios onde, para além da fragilidade social e económica, existem outras carências próprias do território.

Ao longo de 2017, os diferentes Projetos de Intervenção Comunitária orientaram a sua atuação para a concretização dos seguintes objetivos:

- Fomentar a participação comunitária e a dinamização de atividades regulares com vista à identificação de interesses e necessidades;
- Apoiar o desenvolvimento de ideias e a capacitação de grupos de base local, através da identificação, implementação e avaliação de iniciativas comunitárias promotoras da melhoria da qualidade de vida dos grupos;
- Fomentar dinâmicas territoriais de cooperação e atuação integrada através da participação ativa nas redes locais de parceria.

**Quadro 66 - Desenvolvimento Comunitário**

Indicadores de Atividade	Realizado 2016	Plano 2017	Realizado 2017	Desvio (%)	Varição 2017/16 (%)
Número de Projetos/Centros Comunitários	5	5	5	0%	0%
Número de pessoas abrangidas (média trimestral)	1.965	2.720	2.396	-12%	22%
Número de Parceiros (média trimestral)	189		184		-3%
Número Grupos de Interesse Constituídos	26		24		-8%
Número de Respostas Criadas	11		6		-45%
Número médio de ações de dinamização de parcerias	267		306		15%
Número médio de ações de informação/formação	59		59		0%

Em 2017, o número médio de pessoas envolvidas em Projetos de Intervenção Comunitária foi de 2.396, 12% abaixo do planeado, mas 22% acima do verificado em 2016. Destaca-se o aumento em 15% das ações de informação/formação realizadas.

Manteve-se a participação de representantes da SCML em várias estruturas de parceria local, atividades e projetos e em grupos de trabalho organizados por áreas específicas, de acordo com os problemas mais salientes no território e cuja ação depende de uma efetiva cogovernança.

A participação em consórcios de oportunidade, apoiados em medidas e programas de financiamento, tem possibilitado o ensaio de estratégias de ação colaborativa e de inovação social. Destaca-se o programa BIP/ZIP (Bairro de Intervenção Prioritária/Zona de Intervenção Prioritária) em que a SCML foi parceira formal ou informal.

Destaca-se ainda a participação da SCML no Projeto INTESYS- Serviços Integrados para a Infância, projeto europeu cofinanciado que está a ser testado, para além de Portugal, na Bélgica, na Itália e na Eslovénia. O projeto aposta em novas abordagens aos sistemas de Educação e Cuidados na Infância, com o objetivo de assegurar acesso a respostas de elevada qualidade a crianças e famílias em situação vulnerável, a nível da educação, da saúde, da assistência social, entre outros. Em Portugal é liderado pela Fundação Calouste Gulbenkian e pela Fundação Aga Khan, com o CAI Bº Padre Cruz da SCML a integrar o grupo de parceiros locais, e será implementado, desenvolvido e avaliado até novembro de 2018.

Em 2017, foram aprovados o Referencial Teórico e Metodológico do Desenvolvimento Comunitário na SCML e o Sistema de Monitorização e Avaliação do Desenvolvimento Comunitário, com impacto positivo na atividade. Estes documentos foram elaborados no âmbito do grupo de Reflexão Estratégica do Desenvolvimento Comunitário e estão enquadrados na aposta estratégica para o triénio 2016-2018, constituindo instrumentos fundamentais para a operacionalização e consolidação das intervenções.

*Desenvolver eixo de formação e certificação com entidades parceiras conforme previsto no Plano de Ação de Desenvolvimento Local: DLBC - Empregabilidade Beato e Penha de França*

O Projeto DLBC Empregabilidade Beato e Penha de França (EBPF), iniciado em 2015 no âmbito do Desenvolvimento Local de Base Comunitária (DLBC - POR2020), terminou por mútuo acordo dos parceiros envolvidos, devido a alguns constrangimentos, nomeadamente, impossibilidade de realizar a Estratégia de Desenvolvimento Local aprovada apenas com o enquadramento pelo Sistema de Incentivos S2E, manifesta diminuição de interesse dos elementos do Grupo de Ação Local (GAL) no projeto face à reduzida verba aprovada e à falta de informação detalhada sobre regulamentos, delegações de competências e metas.

O diagnóstico local, a Estratégia de Desenvolvimento Local e as propostas de intervenção desenvolvidas no âmbito do projeto foram assimiladas localmente pelos parceiros do Grupo de Ação Local, como são exemplo a Rede EFE e o Projeto Roteiro do Emprego (BIP/ZIP 2017/18).

*Realizar as ações aprovadas no Plano de Ação para a Governação Integrada*

No âmbito do protocolo celebrado em 2014 entre a SCML e o Instituto Padre António Vieira (IPAV), foi dada continuidade à concretização dos objetivos definidos para o biénio 2016/2017, tendo sido realizadas várias ações, das quais se destacam os seguintes encontros organizados e dinamizados pela DIDIP e pelo IPAV e que contaram com a participação dos serviços da SCML:

- **IIIº Congresso Internacional do Fórum para a Governação Integrada – “Colaborar: Missão impossível? – Fatores críticos de sucesso da governação integrada”** – teve lugar em janeiro e contou com a presença de vários oradores internacionais que debateram a crescente diversificação e

complexificação dos problemas sociais e o desafio de encontrar soluções para os gerir com maior eficácia;

- **Seminário sobre o tema “Saúde Mental”** - realizou-se em março, na faculdade de Ciências Médicas da Universidade Nova de Lisboa, com a participação especial do Prof. Benedetto Saraceno e onde foram abordados os problemas e cuidados de saúde mental em Portugal.
- **Sessão plenária em volta do tema “Música e Liderança”** - realizado em setembro no Centro Cultural de Belém para 135 colaboradores da SCML, onde foi abordada de forma metafórica a importância e os estilos de liderança.

De referir que no trabalho desenvolvido em 2016 no âmbito do Diagnóstico Social, a problemática da Saúde Mental foi identificada como transversal a todas as UDIP, pelo que em fevereiro foi realizada uma reunião de trabalho com a participação do Professor Caldas de Almeida e de um técnico de cada UDIP, onde foi revisto o mapa conceptual já desenvolvido e colocado o desafio de desenhar “Pistas de trabalho/propostas de iniciativas de GovInt a desenvolver em Lisboa, no âmbito de um programa de promoção da saúde mental”, dinamizado a partir da SCML/DIDIP. Salienta-se que daqui surgiu o desenho de um Plano de Ação entre o Lisbon Institute of Global Mental Health e a SCML que será convertido num Protocolo a formalizar em 2018.

#### *Desenvolver as ações assumidas pela SCML no âmbito do Plano de Desenvolvimento Social (PDS) para a concretização dos eixos estratégicos definidos para o triénio 2016/2019*

A Rede Social de Lisboa, criada pela Resolução do Conselho de Ministros nº 197/97 de 18 de novembro e regulamentada pelo Decreto-Lei nº 115/2006, de 14 de junho assenta num modelo de organização e de trabalho em parceria, estando organizada através de plataformas de planeamento e coordenação da intervenção social a nível das freguesias (Comissões Sociais de Freguesia - CSF) e dos concelhos (Conselhos Locais de Ação Social - CLAS). No final de 2017, a rede era constituída por 475 parceiros, sendo a maior rede do País.

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

Em 2017 foram aprovados pela Rede Social os seguintes documentos que irão orientar a atividade até 2020:

- Diagnóstico Social de Lisboa 2015-2016 e Plano de Desenvolvimento Social 2017-2020 – aprovados em Sessão Plenária em janeiro. No Plano constam as finalidades, objetivos gerais e específicos, bem como as 135 medidas a implementar, nos quatro Eixos de intervenção:
  - 1) Reforço e Territorialização da Rede Social de Lisboa;
  - 2) Intervenção em Públicos-Alvo: Crianças e Jovens e Pessoas Idosas;
  - 3) Intervenção em Domínios de Maior Vulnerabilidade: Violência Doméstica, Deficiência, Saúde Mental, Comportamentos Aditivos/Dependência e Pessoas sem Abrigo;
  - 4) Promoção da Empregabilidade.
- Modelo de Implementação do Plano de Desenvolvimento Social 2017-2020 – aprovado em maio

- Planos de Atividades para 2017 – aprovados em julho, juntamente com a constituição dos grupos de trabalho e as respetivas coordenações e comissões executivas.

Em 2017, o trabalho desenvolvido pela Rede Social focou-se essencialmente na adoção das medidas necessárias à implementação do Plano de Desenvolvimento Social 2017-2020, nomeadamente a estruturação dos grupos de trabalho, a definição de metas e o planeamento das atividades/ações necessárias para as atingir.

A SCML tem um representante em cada um dos 8 grupos de trabalho constituídos, num total de 12 técnicos, assumindo a coordenação do grupo “Deficiência e Saúde Mental” e a cocoordenação do grupo “Pessoas Idosas” e integrando as Comissões Executivas dos grupos “Comportamentos Aditivos” e “Empregabilidade”. Com estas coordenações, a SCML tornou-se o parceiro da Rede Social a coordenar o maior número de grupos de trabalho do Plano de Desenvolvimento Social.

Em 2017, a SCML também participou nas dinâmicas das 19 Comissões Sociais de Freguesia, sendo a sua representação assegurada pelos Diretores das Unidades do Desenvolvimento e Intervenção de Proximidade (UDIP). Para o funcionamento das Comissões Sociais de Freguesia foram criados grupos de trabalhos temáticos com o objetivo de responder às problemáticas predominantes de cada território, tendo a SCML participado em 61, num total de 94 técnicos envolvidos, maioritariamente da Ação Social, mas também da Unidade de Saúde W+.

#### *EDUCAÇÃO, FORMAÇÃO E CONHECIMENTO*

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

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

Percurso formativo	Número de Cursos	Número de Formandos diferentes (a)	Número de Formandos encaminhados p/ Ação Social	Número de desistências, Excluições	Número de Formandos Certificados
<b>Jovens</b>					
Educação - Formação ASI	9	478	92	83	64
Educação - Formação CEFC	4	86	61	13	15
<b>Sub-Total</b>	<b>13</b>	<b>564</b>	<b>153</b>	<b>96</b>	<b>79</b>
<b>Adultos</b>					
Educação - Formação	5	188	109	35	84
Formação Modular	7	242	160	214	1.167
Ofertas de curta duração	3	85	79	10	76
<b>Sub-total</b>	<b>15</b>	<b>515</b>	<b>348</b>	<b>259</b>	<b>1.327</b>
Certificação de Adultos	1	15	12	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>1.094</b>	<b>513</b>	<b>355</b>	<b>1.407</b>

(a) - No total 275 formandos diferentes frequentaram mais que um curso/nível ou percurso formativo

Ao longo de 2017 frequentaram os percursos formativos dos dois Centros de Formação 819 formandos diferentes, dos quais 386 (47%) foram encaminhados pelos serviços da Ação Social. Do total de formandos, desistiram/foram excluídos 355 e foram atribuídos 1.407 certificados.

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

O Centro de Formação Profissional da Aldeia de Santa Isabel (CFP – ASI) organiza e realiza cursos de educação e formação de jovens dos níveis 1 e 2 e, na sequência das alterações introduzidas pelo Despacho Normativo Nº 15/2017 de 2 de outubro do MTSSS e Secretaria de Estado da Educação, passou também a realizar cursos de nível secundário. No final de cada curso concluído com aproveitamento, é concedido um certificado de 2º ciclo (6º ano), 3º ciclo (9º ano) ou ensino secundário (12º ano) e um certificado profissional, conferindo, respetivamente, os níveis 1, 2 ou 4 de qualificação do Quadro Nacional de Qualificações.

**Quadro 68 - ASI – Formação Profissional**

Indicadores de Atividade	Realizado 2016	Plano 2017	Realizado 2017	Taxa de Desvio 2017	Taxa de Variação 2017/16
Número de cursos	9		9		0%
Número de formandos diferentes	434	379	378	0%	-13%
Número de formandos nos cursos/níveis (*)	508		478		-6%
Número de novos formandos	163		128		-21%
Número de Encaminhamentos da Ação Social Local	93		74		-20%
Número total de desistências/ exclusões/expulsões	85		83		-2%
Número de horas de formação	32.268		27.895		-14%
Taxa de abandono	16,7%	21%	17,4%	-3,6 p.p.	0,6 p.p.
Número de Formandos que iniciaram a ação	202		145		
Número de formandos certificados	115		64		
Taxa de sucesso da ação	56,9%		44,1%	44,1 p.p.	-12,8 p.p.

Em 2017, frequentaram o Centro de Formação 378 formandos diferentes, dos quais 19,6% foram encaminhados por Serviços da Ação Social, e a taxa de abandono foi de 17,4%, inferior em 3.6 p.p. à fixada em plano.

No âmbito dos 9 cursos, foram envolvidos 478 formandos em 36 ações formativas, tendo sido concluídas seis do Nível 2 – 2º ano, 9 do Nível 2 – 1º ano e 3 ações de nível 1.

O Processo de Seleção de Nível 2 teve um total de 183 candidatos, sendo admitidos 96, e o de Nível 1 teve 36 candidatos e foram admitidos 32.

No cumprimento da matriz curricular dos cursos foram realizados 45 estágios de Nível 2 e 22 estágios de Nível 1 em contexto real de trabalho de diferentes sectores de atividade.

Do total de 70 formandos que concluíram a formação, foram certificados 64 (45 de Nível 2 e 19 de Nível 1), o que corresponde a uma taxa de sucesso de 91,4%, inferior em 3,6 p.p. à meta planeada.

Do total de 45 formandos de nível 2 certificados, 38 integraram o mercado de trabalho nos seis meses seguintes à certificação, 36 na sua área de formação.

#### *Núcleo de Aprendizagem e Profissionalização - INCLUI*

A Empresa de Inserção encerrou em 2017 e a INCLUI foi reestruturada, passando a funcionar como um núcleo de interface (apoio) entre o Centro de Formação e a Aldeia de Santa Isabel, assumindo dois eixos centrais de intervenção: Natureza educativa e formativa, prioritariamente vocacionado para os jovens formandos da ASI com maiores dificuldades de aprendizagem na fase de transição para o mercado de trabalho ou no decorrer da formação e de Natureza organizacional, agregado aos Serviços Gerais, assumindo competências de coordenação das áreas da Conservação/Manutenção, Higiene, Limpeza e Segurança da ASI. Durante o ano em análise, o INCLUI apoiou dez situações alvo de intervenção particular no domínio dos seus objetivos.

#### *Apoiar a inclusão social e promover a empregabilidade de jovens e adultos, desenvolvendo ofertas formativas adequadas às suas necessidades específicas (CEFC)*

##### *Estrutura comum de atendimento, orientação e seleção – Front Office*

Esta estrutura é responsável pelo atendimento, avaliação e orientação dos jovens e adultos para respostas de qualificação pessoal, escolar e/ou profissional.

**Quadro 69 - Front Office**

Indicadores de Atividade	Realizado 2016	Plano 2017	Realizado 2017	Taxa de Desvio 2017	Taxa de Variação 2017/16
Número de Pessoas Atendidas	1.057	1.100	1.406	28%	33%
Número de Pessoas encaminhadas p/ Ação Social	591		920		
<b>Número de orientações para formação</b>	<b>924</b>	<b>960</b>	<b>548</b>	<b>-43%</b>	<b>-41%</b>
Certificação de Adultos	12		10		-17%
Ofertas de curta Duração	70		40		-43%
Cursos Educação-Formação para Adultos	159		133		-16%
Cursos Educação-Formação para Jovens	323		111		-66%
Formação Modular Qualificante	100		77		-23%
Formação Modular não Qualificante	52		0		-100%
Exterior	208		177		-15%

No ano de 2017 foram atendidos 1.406 candidatos, dos quais 65% foram sinalizados pelos serviços de Ação Social. O aumento face a 2016 decorre do critério de contabilização que considera os candidatos por processo em cada

trimestre, havendo lugar a duplicação. Foram orientados para formação 548 candidatos, destacando-se o decréscimo em todas as tipologias, reflexo da menor procura, nomeadamente de jovens.

Com baixas qualificações escolares e profissionais, bem como com necessidades de integração em ofertas formativas de reforço e preparação para a integração em percursos formativos qualificantes, muitos formandos do CEFC desenvolvem mais do que um percurso formativo, entre ações que vão da Alfabetização ao nível Secundário, adquirindo as competências necessárias a uma integração no mercado de trabalho.

Assim, considerando o número de inscrições em diferentes ações/turmas, no ano de 2017 foram abrangidos um total de 714 formandos, mais 7% do que os planeados. Analisando o número de pessoas diferentes em atividades de formação, independentemente da tipologia de formação e excetuando a certificação, o CEFC abrangeu um total de 441 formados, dos quais 71% sinalizados pelos serviços de Ação Social, 8 p.p. acima do previsto.

A taxa de sucesso, tendo em conta as várias ações/turmas foi de 97% na Formação de Adultos, 13 p.p. acima do planeado e de 45% nos jovens, 15 p.p. abaixo do previsto.

### Formação de Jovens

O CEFC – Pólo Jovens promove várias medidas de inclusão social de jovens com dificuldades e inadaptação escolar e social.

Quadro 70 - CEFC – Pólo Jovens

Indicadores de Atividade	Realizado 2016	Plano 2017	Realizado 2017	Taxa de Desvio 2017	Taxa de Variação 2017/16
Número de Formandos Diferentes	68	90	86	-4%	26%
Número de horas de formação	3.746	6.072	4.904	-19%	31%
Número de Desistências/ Exclusões	10		13		30%
Taxa de formandos encaminhados p/ Ação Social	70,6%	63%	70,9%	7,9 p.p.	0,3 p.p.
Número de formandos que iniciaram o percurso	29		33		
Número de formandos certificados	22		15		
Taxa de Sucesso	75,9%	60%	45,5%	-14,5 p.p.	-30,4 p.p.

Em 2017 funcionaram 6 turmas/ações em quatro cursos (Cozinha, Operador de Informática, Técnico de Informática e Pasteleiro/Padeiro) frequentadas por 86 formandos, 4% abaixo do planeado e mais 26% do que em 2016, tendo sido certificados 15 dos 33 que iniciaram as ações. O decréscimo do número de certificações e da taxa de sucesso deve-se ao facto do curso de Técnico de Informática Tipo 4 ter iniciado apenas em 2017, no sentido de poder abranger os jovens que terminaram o curso de Operador de Informática de nível básico e pretendiam prosseguir para o nível secundário, implicando a transição para 2018 do curso Técnico de Informática Tipo 5. De referir também que, das duas turmas que concluíram, ocorreram diversos problemas disciplinares numa delas, tendo num total de 17 formandos (15 sinalizados pela AS) apenas concluído quatro.

### Formação de Adultos

#### Cursos Educação Formação Adultos (EFA)

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

No ano de 2017 foram constituídas 13 turmas/ações EFA, 12 de nível básico e uma de nível secundário, em cinco áreas distintas: Cabeleireiro; Cozinheiro; Tec. Ação Educativa; Op. Acabamento Madeiras e Mobiliário; e Manicura/Pedicura. Do total de turmas/ações, sete foram concluídas (84 formandos) em 2017 e as restantes (69 formandos) transitaram para 2018.

**Quadro 71 - CEFC – Educação e Formação de Adultos**

Indicadores de Atividade	Realizado 2016	Plano 2017	Realizado 2017	Taxa de Desvio 2017	Taxa de Variação 2017/16
Número de Formandos Diferentes	202	233	188	-19%	-7%
Número de horas de formação	10.482	12.992	10.778	-17%	3%
Número de Desistências/ Exclusões	28		35		25%
Taxa formandos encaminhados p/ Ação Social	56,9%	51%	58,0%	7,0 p.p.	1,1 p.p.
Número de formandos que iniciaram o percurso	124		100		
Número de formandos certificados	92		84		
Taxa de Sucesso	74,2%	68%	84,0%	16,0 p.p.	9,8 p.p.

Frequentaram os cursos EFA 188 formandos diferentes, menos 19% do que os planeados e menos 7% do que em 2016. A taxa de formandos encaminhados pela Ação Social foi de 58%, superando em 7,0 p.p. a estabelecida para o ano e em 1,1 p.p. a registada em 2016. O menor número de formandos resulta da diminuição da procura e do aumento do número de desistências/exclusões devido aos candidatos apresentarem maiores fragilidades, constituindo-se turmas com base na intenção do candidato e não no perfil mais adequado.

A taxa de sucesso no total de formandos que terminaram o percurso formativo foi de 84%, superior em 16,0 p.p. à meta fixada em plano e 9,8 p.p. acima da verificada no ano anterior.

#### *Formação Modular*

Esta modalidade de formação destina-se a adultos sem a qualificação adequada para inserção/progressão no mercado de trabalho e, prioritariamente, sem a conclusão do ensino básico ou secundário. A organização de turmas de formação modular permite a frequência parcial por parte dos formandos dos módulos em falta, possibilitando a conclusão de percursos incompletos de formação.

**Quadro 72 - CEFC – Formação Modular Qualificante e Não Qualificante**



Indicadores de Atividade	Realizado 2016	Plano 2017	Realizado 2017	Taxa de Desvio 2017	Taxa de Variação 2017/16
Número de Cursos	8		7		-13%
Número de Ações de Formação	136		138		1%
Número de Formandos Diferentes	353	220	242	10%	-31%
Número de Formandos Encaminhados p/ Ação Social	250		160		-36%
Número de Participantes	1.887		1.834		-3%
Número de Conclusões	1.120		1.196		7%
Número de Certificações	1.108		1.167		5%
Número de Desistências/ Exclusões	134		214		60%
Número de horas de formação	5.050	5.214	6.101	17%	21%
Taxa formandos encaminhados p/ Ação Social	70,8%	60%	62,1%	2,1 p.p.	-8,7 p.p.
Taxa de Sucesso	98,9%	90%	97,6%	7,6 p.p.	-1,3 p.p.

Em 2017 foram constituídas 9 turmas de formação com a componente curricular a integrar mais de um módulo de formação e desenvolvidas 17 ações com apenas um módulo. Estas ações/turmas abrangeram 242 formandos diferentes (num total de 1.834 participantes no total de módulos), mais 10% do que o planeado e menos 31% do que em 2016.

Esta modalidade de formação permite a capitalização de unidades, pelo que a certificação é por módulo de formação. Ao longo do ano verificou-se um total de 1.167 certificações, mais 5% do que no ano anterior, o que resulta da realização de mais ações de formação e de um maior número de participações.

No âmbito do Programa Operacional Regional de Lisboa foi aprovado em 2016 o financiamento de dois cursos para pessoas com deficiência e/ou incapacidade, cabendo ao CEFC a coordenação técnico-pedagógica e a supervisão dos cursos. O curso de Operador(a) de Jardinagem dirigido a população com limitações cognitivas, a funcionar no Instituto Médico Pedagógico Condessa de Rilvas, transitou para 2018. O curso de Assistente de Massagem para o Relaxamento e o Bem-Estar destinou-se a população invisual e/ou de baixa visão, funcionou no Lar Branco Rodrigues e terminou em dezembro de 2017.

O Percorso Modular de Agente em Geriatria, à semelhança dos anos anteriores, integrou 16 Ajudantes Familiares/Ajudantes de Lar e Centro de Dia de dez Estabelecimentos de Ação Social, tendo sido certificadas 11.

#### *Ofertas de Curta Duração*

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

#### **Quadro 73 - CEFC – Ofertas de Curta Duração: Ser +, Alfabetização, ROMI**

Indicadores de Atividade	Realizado 2016	Plano 2017	Realizado 2017	Taxa de Desvio 2017	Taxa de Variação 2017/16
Número de ações	11		10		-9%
Número de formandos diferentes	102	126	85	-33%	-17%
Número de formandos encaminhados p/ Ação Social	95		79		
Número de abandonos/exclusões	7		10		43%
Número de conclusões c/ aproveitamento	74		76		3%
Número de horas de formação	3.009	2.884	2.754	-5%	-8%
Taxa de Formandos encaminhados p/ Ação Social	93,1%	95%	92,9%	-2,1 p.p.	-0,2 p.p.
Taxa de Sucesso	92,5%	80%	95,0%	15,0 p.p.	2,5 p.p.

Foram constituídas 10 ações/turmas (Ser+, Alfabetização, ROMI), abrangendo 85 formandos, abaixo do planeado e do realizado em 2016, dado que uma ação transitou para 2018 e nas restantes verificou-se mobilidade dos formandos para outras ações de nível superior. Do total de formandos, 76 concluíram com aproveitamento, sendo obtida uma taxa de sucesso de 95%, superior em 15 p.p. à meta estabelecida para o ano.

O Programa ROMI destina-se a mulheres de etnia cigana e visa o desenvolvimento de competências pessoais e funcionais. Em 2017 foi desenvolvido um grupo ROMI, e foram certificadas sete formandas.

#### *Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências*

Na sequência das alterações introduzidas em 2016 pela Portaria que regulamenta o enquadramento da atividade dos Centros para a Qualificação e o Ensino Profissional (CQEP), a partir de janeiro de 2017 os CQEP passaram a denominar-se Centros Qualifica.

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

**Quadro 74 - CEFC – Certificação**

Indicadores de Atividade	Realizado 2016	Plano 2017	Realizado 2017	Taxa de Desvio 2017	Taxa de Variação 2017/16
Número de Pessoas em Processo de RVCC	16	15	15	0%	-6%
Número de Pessoas encaminhadas pela Ação Social	12		12		
Taxa de pessoas encaminhados pela AS	75,0%	30%	80,0%	167%	7%
Número de Pessoas certificadas	2		1		
Taxa de Certificação	12,5%	50%	6,7%	-87%	-47%
Taxa de Desistência	12,5%		0,0%		-12,5 p.p.

Em 2017, frequentaram a formação no âmbito do Centro Qualifica 15 pessoas, com uma a obter a certificação.

Em dezembro de 2017 foi aberto concurso ao Programa Operacional Capital Humano (POCH), para financiamento da atividade destas estruturas, estando o CEFC a aguardar deferimento da candidatura apresentada.

Em 2017, foi dada continuidade ao projeto iniciado em 2016 “**Live 2 Work**” – Erasmus + KA2, que conta com um total de 8 parceiros, 3 nacionais (SCML, Instituto Padre António Vieira e a Faculdade de Ciências Humanas da Universidade Católica Portuguesa) e 5 internacionais (Dinamarca e República Checa, com dois parceiros cada, e França) e que tem como objetivos: a elaboração e disponibilização de manuais metodológicos e instrumentos de diagnóstico e orientação na carreira adaptados a contextos formativos e a públicos pouco escolarizados, nomeadamente desempregado e refugiados; a elaboração de guias de formação para técnicos; a consolidação e partilha dos materiais a produzir, com orientações metodológicas, numa plataforma online. Em 2017, entre outras ações, foram lançados o website do projeto e a primeira Newsletter.

No ano de 2017 foi constituído um consórcio internacional para a elaboração do **Projeto “Oportunidades à Medida”**, cuja candidatura será submetida em 2018 ao Programa “ENI CBC Mediterranean – Sea Basin Programme 2014 – 2020, que financia projetos que visem a “Promoção da inclusão social e luta contra a pobreza”, e que permitam “dótar jovens, em particular NEETS e mulheres, com conhecimentos e formação úteis para o mercado de trabalho”. O Projeto tem a duração de 36 meses, sendo a SCML promotora e coordenadora das atividades a desenvolver, que envolvem 2 ações: “**Capacitação**” e “**Integração Profissional – Serviço personalizado de matching oferta/procura**”.

Dando seguimento ao trabalho desenvolvido desde 2012 na área da formação profissional de pessoas com deficiência, foi apresentada em Novembro de 2017 uma candidatura à Medida de Qualificação de Pessoas com Deficiência e Incapacidade (IEFP) para a realização de 2 cursos de formação a iniciar em 2018: **Empregado/a de Andares** (811180\_RFA – Nível de Qualificação QNQ:2) e **Técnico/a de Massagem para o Relaxamento e Bem-Estar**.

Com vista a dar a conhecer a atividade do CEFC a um público mais vasto, interna e externamente à SCML, foi elaborado um **Plano de Captação de Candidatos**, tendo-se realizado em 2017 um conjunto de atividades com esse propósito e também com o de sensibilizar para os benefícios da frequência de formação na empregabilidade.

#### *Operacionalizar as propostas de novas respostas formativas*

No Centro de Formação Profissional da ASI foram desenvolvidas várias atividades/iniciativas visando garantir uma maior qualidade nas respostas educativas e formativas, nomeadamente a implementação de práticas pedagógicas de aproximação curricular entre a teoria e a prática (convergência de saberes) e a implementação de nova oferta formativa ao abrigo do DN nº 15/2017 de 2 de outubro que passou a regulamentar a atividade formativa do Centro. De salientar, por via de uma parceria com o IEFP, a conclusão de um referencial de formação contínua para formadores no domínio da formação de jovens em risco, que o corpo docente do CFP da ASI, Técnicos e Monitores de Tempos Livres, irão seguir durante o ano de 2018.

*Assegurar o funcionamento de Espaços de Inclusão Digital para utentes da SCML e abertos à comunidade proporcionando o acesso e familiarização de públicos mais desfavorecidos com as tecnologias de informação e de comunicação*

Os Espaços de Inclusão Digital (EID), dirigidos preferencialmente aos utentes dos estabelecimentos onde estão sedeados mas também à comunidade em geral, têm como objetivo contribuir para o aumento da literacia digital, mediante o contacto e desenvolvimento de competências na área das Tecnologias de Informação e Comunicação.

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

Em 2017, esta atividade foi desenvolvida em 9 equipamentos, menos um do que previsto, razão pela qual a atividade ficou significativamente abaixo dos valores planeados. Ao longo do ano o número médio de utentes a frequentar os espaços foi de 313, menos 47% que o planeado, e a frequência média diária de 42. Para além da utilização livre para diversos fins, é desenvolvida formação em competências básicas em novas tecnologias da Informação e comunicação, tendo sido atribuídos 33 certificados no ano.

A escassa divulgação dos Espaços de inclusão Digital na comunidade local, a inadequação e insuficiência do parque informático em alguns deles, a fraca adesão da comunidade às atividades principais dos EID contribuíram para uma diminuição da utilização da resposta, que pode também ser justificada por uma maior generalização e facilidade de acesso às tecnologias de informação e comunicação pela comunidade.

#### *OUTRAS AÇÕES*

**Objetivo operacional 9:** *Qualificar os recursos humanos que prestam cuidados diretos aos utentes apoiados pela SCML*

*Prosseguir a formação com vista à implementação efetiva do modelo de Gestão de Caso nas Abordagens Colaborativas*

A criação, em 2014, das Equipas de Apoio a Situações de 1ª Vez (EAS 1ª Vez) surgiu da necessidade de procurar novas abordagens para melhor responder às famílias, bem como à crescente complexidade dos problemas sociais. A intervenção destas equipas assenta num modelo baseado num novo paradigma de intervenção interdisciplinar, inspirado nas abordagens colaborativas, cuja ação se centra nas soluções e não nos problemas.

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

Ao longo de 2017, por estar prevista uma nova reestruturação do Atendimento Social, não se realizaram novas ações de formação e não foi dada continuidade ao programa de supervisão das EAS 1ª Vez, Equipa de Apoio a Idosos e Grupo de Práticas Colaborativas.

Em 2018, considerando o importante contributo para a melhoria da intervenção, potenciando a procura de soluções mais adaptadas às situações, prevê-se que a formação e o programa de supervisão sejam retomados.

*Promover ações de formação que visem melhorar as competências dos profissionais que prestam cuidados diários aos utentes apoiados pela DIIPV*

Considerando a importância da formação para elevar os padrões de qualidade ao nível da prestação dos cuidados diretos prestados pelas equipas, a Direção de Intervenção com Públicos Vulneráveis (DIIPV) promoveu, no 4º trimestre de 2017, a realização de oito ações de formação que abrangeram 27% dos profissionais, superando as metas previstas em plano de sete ações e de 25% dos profissionais abrangidos. As temáticas abordadas na formação foram, entre outras: Questões éticas e deontológicas do cuidar; O processo de Envelhecimento: Conhecer para intervir; A abordagem às demências – “saber Ser saber Fazer”; Institucionalização e qualidade de vida; A Comunicação/Relação com a pessoa idosa; e o Papel dos Cuidadores Formais na promoção da qualidade de vida das pessoas idosas.

Perspetiva-se que estas ações tenham continuidade em 2018, de modo a abranger todos os profissionais que prestam cuidados diretos a utentes apoiados por esta Direção.

**Objetivo operacional 10: Avaliar Grau de Satisfação nas Respostas Sociais**

*Inquérito de Satisfação a utentes do Serviço de Apoio Domiciliário*

Para a avaliação do grau de satisfação dos utentes de SAD, pretendia-se aplicar um questionário a, pelo menos 50% dos utentes da resposta, o que tendo em conta os 2.555 utentes ativos identificados, correspondia a 1.287 utentes. No entanto, devido a internamentos hospitalares, óbitos e outros impedimentos ocorridos no período de aplicação dos inquéritos, apenas foi possível aplicar 1.142 inquéritos, correspondente a 44,7% do total dos utentes ativos, suficiente, ainda assim, para satisfazer o objetivo.

Na construção da amostra foi preocupação dos serviços que todos os utentes selecionados tivessem capacidade cognitiva para compreender e responder ao inquérito. Cerca de 2/3 dos utentes são do sexo feminino e destes cerca de metade vive acompanhada pelo cônjuge ou filhos. A maioria dos utentes (70%) que vivem sós têm entre 75 e 94 anos e são viúvos (as). Utilizam o serviço há menos de um ano 21,5% dos utentes e 18% utilizam-no há mais de 7 anos.

A análise aos resultados obtidos, mostra que 82,7% das respostas se situam num nível de satisfação maior ou igual a “satisfaz”, superando a meta de 80% fixada em Plano.

É de salientar que a maioria dos serviços prestados obteve uma avaliação muito positiva, com mais de 80% das respostas num nível de satisfação maior ou igual a Satisfaz.

*Inquérito de Satisfação a utentes dos Apartamentos Terapeuticamente Assistidas*

De modo a avaliar o grau de satisfação dos utentes apoiados em Apartamentos Terapeuticamente Assistidos (ATA), em março foi aplicado um questionário a uma amostra que correspondeu a 85% dos utentes nesta resposta social. O questionário pretendeu avaliar essencialmente os seguintes aspetos: Espaço Físico; Acessibilidade; Equipa/Funcionários; Utenes; Alimentação; Atividades; e Satisfação Global com a resposta.

Das 21 questões colocadas a 66 utentes apoiados em ATA, foram obtidas 1.386 respostas das quais apenas 4 foram não respostas.

A análise dos resultados mostra que 79% do total de respostas se enquadram nos níveis de “satisfeito” ou “muito satisfeito”, superando a meta de 75% fixada em plano.

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

#### *Dar continuidade ao processo de reinstalação da UDIP Luz e do SAD Madredeus*

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

*A reinstalação da UDIP Luz não teve lugar em 2017 devido à necessidade de adequação das áreas e dos espaços de trabalho, cujas obras estão previstas para o primeiro trimestre de 2018 e a reinstalação efetiva até ao final do ano.*

As obras de requalificação do Serviço de Apoio Domiciliário Madredeus decorreram ao longo de todo o ano de 2017, não estando ainda concluídas. Prevê-se que este processo termine até final do primeiro trimestre de 2018, de modo a que sejam asseguradas as condições adequadas à dinâmica da equipa e que contribuam para o aumento da qualidade dos serviços prestados.

#### *Desenvolver atividades socioculturais e de lazer envolvendo utentes dos estabelecimentos e serviços da SCML bem como outros utilizadores externos, nomeadamente através da Colónia de Férias S. Julião da Ericeira*

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

**Quadro 75 - Atividades de Férias**

Indicadores de Atividade	Realizado 2016	Plano 2017	Realizado 2017	Desvio (%)	Variação 2017/16 (%)
Número de utentes diferentes abrangidos	3.966	3.558	3.588	1%	-10%
Número de utentes em act. de férias itinerantes (aberta)	598		371		-38%
Número de utentes em act. de férias fixas (fechada)	1.446		1.397		-3%
Número de utentes em act. de férias - outras (passeios)	3.475		3.211		-8%

## SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA

Em 2017 beneficiaram de atividades de férias 3.588 utentes diferentes, dos quais 1.445 eram crianças/jovens (40%), ficando a execução em linha com o planeado.

A Colónia de Férias de S. Julião da Ericeira (CFSJE) é um equipamento que proporciona condições para a realização de diferentes tipologias de férias e que em 2016 passou para a responsabilidade do Espaço Santa Casa (ESC), integrando também atividades de animação sociocultural.

Entre abril e outubro a CFSJE funcionou apenas na modalidade de Colónia Fechada tendo nos restantes meses potenciado a modalidade de Acantonamento a entidades externas.

**Quadro 76 - Colónia de Férias S. Julião da Ericeira**

Indicadores de Atividade	Realizado 2016	Plano 2017	Realizado 2017	Taxa de Desvio 2017	Taxa de Variação 2017/16
Nº total de utilizadores	1.162	1.800	2.915	62%	151%
Nº utentes SCML	650	650	1.210	86%	86%
Nº de acompanhantes	144		642		346%
Nº de utilizadores externos	368		1.063		189%

Em 2017, a colónia foi utilizada por 2.915 pessoas nas modalidades de acantonamento, acampamento e colónia aberta e fechada, mais 62% do que o planeado e mais 151% do que no ano anterior. Do total de utilizadores 1.210 eram utentes da SCML, 85% acima do planeado e do verificado no ano anterior.

O aumento significativo do número de participantes face ao planeado e face a 2016 deve-se à reorganização efetuada no serviço e também ao facto de em 2016 terem decorrido obras de melhoramento que inviabilizaram a realização das atividades nesse período.

### *Divulgar a atividade que é realizada pelo DASS*

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

O ESC integra várias áreas funcionais: a loja social de venda direta ao público, com área de exposição e divulgação do trabalho desenvolvido pela instituição e venda de bens provenientes de beneméritos; a Academia Santa Casa que visa a promoção e o ensino de atividades artísticas e literárias; o Gabinete de Apoio Técnico à Animação Sociocultural (GATASC) que tem por fim a uniformização e a inovação das técnicas de intervenção sociocultural; e as Oficinas de Estimulação cognitiva (OEC), criadas em 2017, com o objetivo de implementar um Programa de Estimulação Cognitiva (PEC) dirigido a idosos utentes da SCML com défice cognitivo com vista à melhoria da sua qualidade de vida.

Para além das atividades definidas para cada uma das áreas, o ESC promove ainda vários projetos ao longo do ano e dá apoio a atividades pontuais desenvolvidas por outros Serviços da SCML.

Quadro 77 - Espaço Santa Casa

Indicadores de Atividade	Realizado 2016	Plano 2017	Realizado 2017	Taxa de Desvio 2017	Taxa de Variação 2017/16
Número de visitantes	3.921		3.837		-2%
Número de exposições	16	10	12	20%	-25%
Número de encontros	240	250	226	-10%	-6%
Nº de participantes nos encontros	5.988		6.253		4%
<b>Academia</b>					
Número de atividades da Academia	12	14	12	-14%	0%
Número médio de participantes por ativ.	8,8		9,4		7%
Número de utentes diferentes abrangidos pelas atividades	264	450	261	-42%	-1%
<b>GATASC</b>					
Número de projetos apoiados pelo GATASC	88	60	32	-47%	-64%
Número de projetos desenvolvidos pelo GATASC	8		12		50%

Em 2017, o Espaço Santa Casa foi visitado por 3.837 pessoas, ligeiramente abaixo do verificado no ano anterior, e realizou 12 exposições, mais duas do que o planeado e menos quatro do que em 2016, devido ao facto de cada exposição ter permanecido aberta ao público cerca de um mês. Foram organizados 226 encontros, ligeiramente abaixo do número previsto para o ano, mas com um aumento de 4% no número de participantes face a 2016.

A **Academia** tem por objetivo promover a inclusão social e a igualdade de oportunidades independentemente da idade, nível social ou vínculo laboral. Em 2017 desenvolveu 12 atividades diferentes, em que participaram 261 pessoas, respetivamente menos 14% e menos 42% do que o planeado, mas em linha com o executado no ano anterior.

Na área da Animação Sociocultural é assegurado o suporte técnico de proximidade aos animadores e monitores dos diversos equipamentos, uniformização da intervenção e disseminação de boas práticas. Através da organização de encontros e ações de sensibilização promove ainda o desenvolvimento nas áreas da formação pessoal e social dos profissionais e em 2017 iniciou o processo de implementação de Oficinas de Estimulação Cognitiva nos equipamentos da Ação Social.

Em 2017, o GATASC desenvolveu e implementou 12 projetos diferentes, mais quatro do que em 2016, onde foram desenvolvidas diversas atividades com vista à promoção do envelhecimento ativo e saudável, da intergeracionalidade e da inclusão social. No conjunto das atividades foram abrangidos 1.440 idosos, 931 adultos, 157 jovens e 394 crianças. Para além destes projetos, apoiou também diversas atividades de animação sociocultural nos equipamentos.

No âmbito dos projetos desenvolvidos pelo GATASC realizou-se em outubro de 2017 no Pavilhão Carlos Lopes o espetáculo "Beleza Não tem Idade ... na Cidade", dando continuidade ao programa iniciado em anos anteriores. O projeto envolveu 60 utentes da SCML e 32 figuras públicas de diferentes áreas e 5 músicos e apresentadores que aceitaram o desafio de contribuir para a desmistificação de preconceitos relativos à idade.

O projeto Marcha Santa Casa foi desenvolvido pelo GATASC entre março e junho, integrou utentes com idades entre os 43 e os 88 anos que desfilaram no Meo Arena e na Avenida da Liberdade, evidenciando a participação ativa dos mais velhos e a desmitificação dos estereótipos em relação à idade.



Salienta-se ainda a colaboração do GATASC na implementação e realização de projetos/atividades promovidas pela SCML nas áreas da Cultura, Comunicação e Desporto, que envolveram mais de 4.750 participantes. Dado o investimento nos projetos desenvolvidos pelo GATASC no ano, o apoio a iniciativas de outros Serviços ficou 47% abaixo do planeado, com 32 projetos apoiados. Destes, destacam-se projetos na área do desporto adaptado, em parceria com a Paralisia Cerebral – Associação Nacional de Desporto (PCAND) e com a Fundação Benfica.

#### *Oficinas de Estimulação Cognitiva*

As **Oficinas de Estimulação Cognitiva** (OEC) iniciaram a sua atividade em 2017 com o desenvolvimento de um Programa de Estimulação Cognitiva (PEC) direcionado para os utentes com défices cognitivos dos equipamentos de idosos da SCML.

A implementação do PEC nos equipamentos tem como principal objetivo a manutenção do funcionamento cognitivo e melhoria da qualidade de vida dos utentes seniores, estabelecendo um conjunto de estratégias e metodologias de intervenção uniformes e transversais aos equipamentos da SCML. Envolve, para além da equipa técnica das OEC, técnicos dos equipamentos e especialistas externos.

Com o objetivo de dotar os técnicos dos equipamentos de conhecimentos e técnicas que lhes permitissem dinamizar as sessões autonomamente e uniformizar os procedimentos necessários à implementação do Programa de Estimulação Cognitiva, a equipa técnica das OEC promoveu ações de formação sobre o processo de envelhecimento e doenças neurodegenerativas associadas (onde se incluem as demências) e o desenvolvimento do conceito de estimulação cognitiva. Participaram nas sessões de formação 53 técnicos, entre Monitores, Psicólogos, Animadores, Terapeutas Ocupacionais, Educadores e Educadores Sociais.

Entre junho e setembro, a equipa das OEC realizou 341 avaliações de rastreio em 27 equipamentos, tendo sido apurados 203 utentes, dos quais 182 integraram os diversos grupos das OEC, que realizaram 310 sessões de Estimulação Cognitiva nos últimos dois meses do ano.

Para avaliar a eficácia do Programa de Estimulação Cognitiva, foi iniciado um estudo em colaboração com o Grupo de Demências do Hospital de Santa Maria (IMM – Instituto de Medicina Molecular; FMUL – Faculdade de Medicina da Universidade de Lisboa).

#### *Acompanhar a implementação do novo Sistema de Informação Integrado de Ação Social e Saúde*

O Projeto de Reestruturação e Integração Aplicacional (PRIA) foi iniciado em 2015, dando resposta à necessidade de criação de um sistema integrado de informação da Ação Social e Saúde da SCML identificada em anos anteriores.

O PRIA pretende garantir a integração de todas as aplicações em uso nas áreas da Ação Social e da Saúde Santa Casa, com o objetivo de disponibilizar uma ferramenta informática única que permita agilizar o funcionamento interno da instituição, através da simplificação e desburocratização de procedimentos e eliminação de registos de informação duplicada em vários suportes, no sentido de obter a “visão” única e integrada do utente ao nível das suas interações com os serviços da SCML.

Em abril de 2017 o conjunto de desenvolvimentos iniciados pela Novabase em 2015 foi colocado em produção e disponibilizado aos serviços e respetivos utilizadores do DASS, sendo desativados os restantes sistemas de informação em uso, dando-se início à utilização do novo sistema de informação integrado da Ação Social e Saúde da SCML.

Atualmente, o PRIA já conta com 1.722 utilizadores ativos, foram concebidos 254 perfis de raiz e distribuídas as funcionalidades necessárias para cada perfil em 241 unidades orgânicas.

#### *Guia Prático do Utilizador de Serviços da Ação Social*

Com o objetivo de facilitar a relação dos cidadãos com os vários serviços e o acesso às respostas disponíveis na Ação Social foi publicado em maio de 2017 um Guia Prático do Utilizador de Serviços da Ação Social.

#### *Aprovisionamento na Ação Social*

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

O contrato de maior volume anual gerido pela UAPAS (cerca de 32,5 milhões de euros) correspondente a três anos é o de fornecimento de refeições confeccionadas e de exploração de refeitórios, que abrange um total de 149 Serviços de 14 Valências do DASS.

De destacar um aumento significativo do número de procedimentos concursais desenvolvidos, passando de cinco em 2016 para 15 no ano corrente.

Em 2017, para as situações urgentes, pontuais e de exceção, realizaram-se procedimentos por Ajuste Simplificado (AJS) num total de 421 processos e, de acordo com as orientações da Mesa da SCML no sentido de diminuição de procedimentos por AJS e aumento de procedimentos com maior abrangência/valor, realizaram-se 129 procedimentos por Ajuste Direto, quatro por Concurso Público, seis por Concurso Público Internacional, dois por Concurso Público Urgente e três por Contratação Excluída, num total de 144 processos, contribuindo assim para o objetivo do serviço de incrementar a agregação de necessidades aquisitivas e concorrência.

No sentido da simplificação administrativa e reengenharia de processos, destacam-se, entre outras medidas, a criação de um endereço eletrónico para os contratos no âmbito dos contratos públicos da Ação Social e a criação, para preenchimento através de link, de ficheiros user friendly para levantamento de necessidades e avaliação de fornecedores.

De referir ainda que, ao longo do ano, a equipa de gestores de contrato procedeu à avaliação e controlo de qualidade de 50% das entidades adjudicatárias dos contratos públicos geridos pela UAPAS.

### *Inovação Social na Ação Social*

Em maio de 2017 foi criada a Unidade de Inovação Social (UIS) com a missão de contribuir para a qualificação e inovação nas áreas de intervenção social da SCML. São atribuições da Unidade: Gerir a realização de Estágios e Investigação em todas as áreas da Ação Social; Dinamizar Projetos de Inovação Social; Implementar um Observatório de Políticas Sociais; Garantir o Benchmarking na ação social; Criar um Acervo de Informação relevante e especializada.

### *Estágios e investigação*

A UIS assumiu a gestão de estágios curriculares na Ação Social e neste âmbito promoveu a articulação entre 40 estabelecimentos de ensino e centros de formação profissional e 62 serviços/respostas da Ação Social.

Em 2017, o Departamento de Ação Social proporcionou a realização de estágios em contexto real de trabalho a 138 alunos, num total de 158 estágios, verificando-se um decréscimo de 26% face a 2016, seguindo a tendência dos últimos anos. Do total de alunos, 12 realizaram mais do que um estágio, sendo a maioria provenientes do Mestrado Erasmus Mundus MFamily. Do total de estágios, 75% correspondem a estágios curriculares académicos e os restantes correspondem a estágios curriculares dos Cursos Técnico Profissionais e Vocacionais.

Nos pedidos de estágio curricular do ensino superior destacam-se as áreas de formação em Educação Pré-escolar e Serviço Social, com 42% dos pedidos. Ao nível da formação Técnico Profissional, destacam-se os cursos “Auxiliar de Ação Educativa”, “Técnico de Apoio Psicossocial” e “Agente de Geriatria”, que em conjunto representam 56% destes estágios.

Em termos de Investigação, foram dirigidos à SCML 10 pedidos no âmbito de Doutoramentos e Mestrados, dos quais foram autorizados 6 (1 Pós-doutoramento, 1 Doutoramento e 4 Mestrados).

Ao longo do ano 2017, a UIS participou no desenvolvimento de dois projetos inovadores (CCISM - Centro de Capacitação e Integração Social de Monsanto; Orange + - Organizational Responsibility and Action toward Nonviolence and Gender Equality – training program to early childhood and care), prevendo-se a sua continuidade em 2018.

### *Projetos de Inovação desenvolvidos*

Em 2017, o Gabinete de Monitorização e Apoio à Gestão (GMAG) participou na elaboração de projetos com vista à submissão de candidatura a programas de financiamento europeus e coordenou o desenvolvimento na SCML de projetos inovadores, dos quais se destacam:

**SEEyourAGE** (2016-2017) – em parceria com o ISCTE, incidiu sobre a temática do combate ao preconceito contra a idade (idadismo) e da promoção de bem-estar em crianças do ensino pré-escolar e de pessoas idosas através de atividades Intergeracionais. Este projeto foi desenvolvido na sequência do projeto FP7, Social Innovation for Active and Healthy Ageing (SiforAGE), que envolveu 20 parceiros de diferentes estados membros da União Europeia, entre os quais, de Portugal, o ISCTE e a SCML e visou a promoção da investigação e de produtos inovadores relacionados com a longevidade e o envelhecimento saudável

**Tec-conhecimento** (2016-2017) – Também na sequência do SiforAGE, foi um projeto desenvolvido em parceria com o ISCTE e a Fraunhofer, com o objetivo de proporcionar aos seniores contacto regular com as tecnologias de última geração. No âmbito do projeto foram realizados dois estudos, um de Mestrado e outro de Doutoramento.

**CordonGris** (2016-2018) - projeto Europeu Ambient Assisted Living (AAL) com a duração de dois anos, em parceria com Fraunhofer, SONAE e com uma rede de empresas multinacionais (*Red Ninja Studios e a Can Cook do Reino Unido e a Unie KBO dos Países Baixos*), totalmente financiado pela FCT e pela Comissão Europeia, desenvolvido em parceria com o objetivo de combater a má nutrição, através da criação de um ecossistema que envolva as principais cadeias distribuidoras de alimentos na promoção da qualidade das dietas da população sénior e na gestão do orçamento associado à sua alimentação. Este projeto pretende ainda desenvolver um sistema inovador que analise as principais necessidades dos seniores e permita fazer recomendações sobre estratégias de alimentação e oferecer um serviço de entrega de alimentos.

A participação nestes projetos tem possibilitado posicionar a SCML como importante stakeholder europeu na área do envelhecimento.

#### CUIDADOS DE SAÚDE

A Direção de Saúde da SCML tem por missão administrar e gerir a prestação de cuidados de saúde de proximidade aos indivíduos que deles necessitem e à comunidade onde se inserem, abrangendo todo o ciclo de vida, desde a infância até à terceira idade, promovendo a acessibilidade a cuidados de saúde primários e secundários e, ainda, patrocinando a inovação em saúde, através do apoio, quer a programas extraordinários, quer a programas de investigação ou de formação.

A DISSC dispõe de uma rede de sete Unidades de Saúde Santa Casa (USSC) e de três Extensões de Saúde constituídas por equipas multiprofissionais, que se encontram dispersas pela cidade de Lisboa, em sete zonas da capital, nomeadamente: USSC Bairro do Armador; USSC Bairro da Boavista; USSC Bairro Padre Cruz; Extensão Telheiras; USSC Castelo; Extensão Natália Correia; USSC Dr. José Domingos Barreiro; USSC Liberdade; USSC Vale de Alcântara e Extensão Tapada.

As USSC são estruturas que, nas suas zonas de influência, conjugam as vantagens da prestação de cuidados de saúde, com o facto de, na mesma Instituição, se poderem articular de perto com a área social. Nestas unidades são prestados cuidados de saúde primários em ambulatório, no domicílio e na comunidade, através de intervenções que vão desde a prevenção da doença, promoção da saúde, diagnóstico precoce, tratamento, reabilitação e articulação, visando a continuidade de cuidados. A prestação de cuidados de saúde destaca-se pela proximidade, personalização e qualidade de serviço, de forma a apostar na inovação, melhoria contínua da qualidade, promovendo e envolvendo o utente como agente de mudança da sua saúde.

As USSC proporcionam cuidados no âmbito dos seguintes programas: Saúde Infantil e Juvenil, Saúde Adulto/Idoso e Saúde Materna/Planeamento Familiar. Certas USSC dispõem ainda de consultas de cessação tabágica e algumas consultas de especialidade, como a Pediatria, Psiquiatria, Ginecologia e Estomatologia.

A Unidade de Cuidados Secundários Dr. José Domingos Barreiro desenvolve a sua atividade no âmbito dos cuidados de saúde secundários em ambulatório, disponibilizando várias especialidades clínicas, em articulação com as USSC, garantindo a acessibilidade, a globalidade, a qualidade, a continuidade e a integração dos cuidados prestados aos utentes. Dispõe de um Gabinete de Apoio Social e Recursos Gerontológicos (GASRG) que proporciona uma maior acessibilidade aos cuidados de saúde à população alvo e agiliza o acesso aos serviços de Ação Social, quando necessário. Com a colaboração deste Gabinete foram realizadas 431 sessões temáticas de Educação para a Saúde dirigidas a cuidadores informais, tendo participado 674 pessoas.

Podem aceder aos cuidados de saúde disponibilizados pelas USSC os detentores de Cartão de Saúde da SCML, atribuído pelos Serviços da Ação Social mediante uma avaliação económica e social, os colaboradores e seus familiares, reformados e os utentes elegíveis ao abrigo do alargamento do acesso. Os serviços podem ser gratuitos ou comparticipados pelos utentes e, nos casos de maior carência económica, o acesso a medicamentos, material de incontinência e o fornecimento de alguns tipos de próteses é gratuito

A DISSC dispõe igualmente de outras respostas especializadas, como a Unidade W +, o Núcleo Saúde Mais Próxima (NSMP) e o Núcleo do Desporto para a Saúde (NDPS):

- A Unidade W+ tem por objetivo prestar apoio psicológico e psicoterapêutico a pessoas em situação de risco e vulnerabilidade psicológica, numa perspetiva biopsicossocial, em ambulatório ou na comunidade, apostando também na prevenção de comportamentos de risco e na promoção de estilos saudáveis de vida, constituindo-se como uma resposta de saúde global e inovadora em termos de acessibilidade, uma vez que potencia a adesão da população de risco.
- O NSMP, iniciado em 2012, é constituído por equipas de profissionais de saúde, que vão ao encontro dos cidadãos de Lisboa, de todas as faixas etárias, para realizar ações de rastreio, de sensibilização para hábitos de vida saudável e de prevenção sobre doenças crónicas.
- O NDPS foi criado em 2014 com uma visão e missão inovadora na estrutura da SCML, sob a matriz de que o desporto é uma prática essencial na promoção da saúde, na inclusão e integração social.

A DISSC integra ainda, como referido anteriormente, duas estruturas residenciais de apoio à Deficiência/Multideficiência, a Obra Social do Pousal (OSP) e o Centro de Reabilitação e Paralisia Cerebral Calouste Gulbenkian (CRPCCG).

**Objetivo operacional 15:** *Intensificar o papel de complementaridade e de cooperação da SCML através da promoção e monitorização de Protocolos e Acordos de Cooperação com diversas Entidades*

A DISSC, no cumprimento da sua missão, estabelece acordos de colaboração com diversas entidades e instituições, assumindo um papel de cooperação e de complementaridade na comunidade, sempre com o objetivo de proporcionar aos seus utentes e/ou colaboradores da SCML mais e melhores benefícios, destacando-se, entre outros:

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

Mantém-se em vigor o “Acordo de Cooperação entre a Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo e a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa – Unidade de Saúde Santa Casa de Telheiras”, abrangendo 5.700 utentes inscritos no ACES Lisboa Norte e sem médico de família atribuído, o que demonstra que a SCML tem estrutura e recursos para assumir uma parceria com o Ministério da Saúde e garantir uma resposta de complementaridade ao SNS na prestação de cuidados de saúde onde os recursos públicos se revelam insuficientes.

Para 2017, no âmbito do Acordo de Cooperação entre a ARSLVT e a USSC Bº Padre Cruz/ Extensão de Telheiras, a DISSC propôs-se atingir uma meta de 80% para a “Proporção de utentes com diabetes, com consulta de enfermagem de vigilância em diabetes”. Os resultados apurados mostram que 89% dos utentes abrangidos pelo Acordo com a ARSLVT que sofrem de diabetes foram acompanhados em consulta de enfermagem durante o ano de 2017, superando, assim, a percentagem estipulada.

No âmbito do Protocolo de Colaboração entre a USSC Dr. José Domingos Barreiro e o Hospital de Sant’Ana, os utentes SCML com necessidade de intervenções cirúrgicas nas especialidades de Otorrinolaringologia, Oftalmologia e Estomatologia são referenciados pela Unidade de Saúde para realizar intervenções cirúrgicas neste Hospital. Em 2017 foi estabelecida a meta de 2,5% para a “Percentagem de utentes na especialidade de Oftalmologia encaminhados para cirurgia no HOSA”, tendo sido apurado que 4,1% dos 3.107 utentes das consultas de oftalmologia foram encaminhados para intervenção cirúrgica no HOSA, valor acima do objetivo fixado.

De referir ainda que ao abrigo dos Protocolos celebrados com o Centro Hospitalar de Lisboa Ocidental e com a Maternidade Alfredo da Costa foram referenciados para consultas da especialidade 188 utentes, mais 38 do que os planeados.

Também ao abrigo dos Protocolos e Acordos celebrados com instituições de ensino superior, foram recebidos e orientados pelas Unidades de Saúde 214 alunos, no âmbito da prática clínica.

#### *ATIVIDADE DESENVOLVIDA NAS UNIDADES DE SAÚDE*

**Objetivo operacional 11:** *Adequar a oferta de cuidados de saúde às necessidades da população servida pela SCML*

**Objetivo operacional 12:** *Promover a melhoria das condições de saúde, atuando sobre as suas determinantes*

No decurso de 2017, a DISSC pautou a sua atuação pelo desenvolvimento de ações tendentes à promoção do acesso, com qualidade, dos utentes aos serviços de saúde da SCML, garantindo igualmente a aplicação dos princípios e metodologias de intervenção na área da deficiência, estabelecendo parcerias estratégicas e promovendo sinergias para uma cooperação mais eficiente entre todos os serviços e restantes estruturas e equipamentos da SCML que prestam cuidados de saúde, em estreita observância pelas limitações orçamentais.

Com vista a garantir o melhor aproveitamento das competências dos profissionais e a rentabilização dos serviços e com o propósito máximo de criar valor e reduzir a despesa, continuou a empreender uma reorganização funcional, destacando-se as seguintes ações:

- Lançamento, em julho de 2017, de um projeto piloto que visa facilitar o acesso a cuidados de saúde a todos os que residem, trabalham ou transitam por Lisboa, proporcionando uma resposta de complementaridade ao Estado, no âmbito dos cuidados de saúde primários e secundários. Foram disponibilizadas 25% das vagas da agenda diária de consultas e outros cuidados de saúde, incluindo enfermagem, a pessoas que não possuindo Cartão de Saúde Santa Casa queiram usufruir dos cuidados de saúde da instituição. Esta iniciativa inclui, numa primeira fase, as USSC do Bairro do Armador, USSC do Bairro Padre Cruz, USSC do Castelo, USSC Dr. José Domingos Barreiro e USSC do Vale de Alcântara, e até ao final do ano foram inscritas e atendidas 254 pessoas, 173 na USSC/UCS Dr. José Domingos.

O projeto decorrerá durante um ano e o seu impacto será avaliado por uma Comissão de Acompanhamento constituída para o efeito.

- Aprovação pela Mesa da SCML, em agosto, do Regulamento de Atribuição do Cartão de Saúde e de Acesso a Benefícios de Saúde da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, visando definir o processo de emissão e utilização do Cartão de Saúde, bem como o acesso a benefícios complementares de saúde.
- Atualização da tabela de preços a pagar pela prestação de cuidados de saúde nas Unidades de Saúde da SCML equiparando aos praticados pelo Serviço Nacional de Saúde.
- Abertura da consulta de Dermatologia na USSC Dr. José Domingos Barreiro e novos meios complementares de diagnóstico e terapêutica na consulta de Oftalmologia.

Com vista a melhorar o desempenho e obter ganhos de qualidade, introduziu diversas alterações na componente clínica e gestionária dos seus serviços, desenvolveu e participou em diversas iniciativas, de que são exemplo:

- A entrada em produção em abril de 2017 do novo sistema de gestão de informação das áreas da ação social e da saúde (PRIA), com reflexos significativos na gestão dos vários processos;
- A aprovação em julho pela Mesa da SCML da atribuição de subsídio aos utentes com Cartão de Saúde Santa Casa para aquisição de óculos. Até ao final do ano foi atribuído subsídio a 829 utentes, no valor total de 123.280 euros.
- A aprovação em fevereiro pela Mesa da SCML da criação de um Laboratório de Próteses Dentárias na UCS Dr. José Domingos Barreiro, tendo em vista o fornecimento direto do benefício aos utentes da SCML, com abertura prevista para o 1º trimestre de 2018.
- Organização e/ou participação em diversos eventos, tais como: Ciclo de Conferências Clínicas; Dia Mundial da Saúde sob o tema “Vamos Falar de Depressão”; Dia Internacional do Enfermeiro sob o tema “Do Humanismo à Humanidade – Partilhando Olhares”; Encontro Científico da Obra Social do Pousal sob o tema “Envelhecimento e Deficiência”; Formação no “Curso de Geriatria e o Idoso Institucionalizado”.

A 31 de dezembro de 2017, as USSC/UCS da DISSC contavam com um total de 35.833 utentes inscritos, dos quais 9.882 estavam inscritos a USSC Dr. José Domingos Barreiro, sendo a Unidade com o maior número de utentes. Ao longo do ano, utilizaram os serviços 18.331, dos quais 3.986 pela primeira vez.

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

Indicadores de Atividade	Realizado 2016	Plano 2017	Realizado 2017	Desvio (%)	Variação 2017/16 (%)
<b>Consultas médicas</b>					
Ambulatório	80.534	82.417	89.410	8%	11%
Cuidados de Saúde no Domicílio	16.837	17.256	15.349	-11%	-9%
Domicílio	8.163	8.963	7.907	-12%	-3%
Equipamentos DASS	8.674	8.293	7.442	-10%	-14%
<b>Consultas de Enfermagem</b>					
Ambulatório	67.092	50.855	50.975	0%	-24%
Cuidados de Saúde no Domicílio	60.838	58.293	67.398	16%	11%
Domicílio	33.113	33.118	34.273	3%	4%
Equipamentos DASS	27.725	25.175	33.125	32%	19%

Em 2017 realizaram-se 104.759 consultas médicas, das quais 89.410 em ambulatório e 15.349 no domicílio, mais 8% e menos 11% do que os valores planeados, respetivamente. Em conjunto, o nº de consultas realizadas foi 5,1% superior às contratualizadas.

No sentido de promover hábitos alimentares saudáveis, prevenindo a doença, foram realizadas 109 consultas de Obesidade Infantil e referenciadas para consultas desta especialidade 191 situações, menos 91 e mais 141, respetivamente do que as planeadas.



## SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA

Na componente de enfermagem foram realizadas 118.373 consultas, ficando as realizadas em ambulatório em linha com o planeado e as do domicílio 16% acima. De referir que o desvio positivo observado resulta essencialmente do acréscimo de consultas prestadas em equipamentos do DASS (+ 32%).

Na vertente de enfermagem, no sentido de promover a vigilância e controlo da doença diabética, foram planeadas 150 consultas de Podologia a utentes diabéticos e realizadas 1.118 ao longo do ano. Também com vista à atualização de conhecimentos nesta área, nove profissionais de enfermagem participaram em ações de formação sobre prevenção da doença diabética.

Tendo por objetivo o acompanhamento da população-alvo da SCML e a adequação dos serviços prestados pelas USSC às necessidades dos utentes SCML, as USSC definiram como objetivo para 2017 atingir uma Taxa de Utilização Global de Consultas Médicas de 40%, o que significaria que os utentes inscritos nas USSC realizariam, pelo menos, uma consulta médica em 2017. A taxa de utilização atingida foi de 61,7%, superando, assim, largamente o objetivo.

Sendo o Apoio Domiciliário um tipo de acessibilidade representativo da proximidade do médico ou enfermeiro ao seu utente e uma boa prática no acompanhamento de doentes com algum grau de dependência de uma forma programada e organizada, a DISSC estabeleceu como objetivo para 2017 atingir **um rácio de 150 domicílios por cada 1.000 utentes inscritos**. No final do ano, o rácio obtido foi de 1.148, o que reflete o esforço dos profissionais de adequar as estruturas às necessidades da população.

### Atividade desenvolvida por Unidade de Saúde

Verifica-se que em todas as USSC, o número de consultas realizadas é superior aos valores contratualizados, com exceção da USSC Castelo/Extensão Natália Correia, com execução ligeiramente abaixo. Esta Unidade, durante o ano de 2017, sofreu uma reestruturação a nível de recursos humanos, nomeadamente na área clínica, que influenciaram o normal funcionamento da prestação de cuidados de saúde.

Quadro 79 - Consultas médicas (Ambulatório e Domicílio)

Indicadores de Atividade	Realizado 2016	Plano 2017	Realizado 2017	Taxa de Desvio 2017	Taxa de Variação 2017/16
Bairro Armador	11.765	12.821	13.240	-3%	13%
Bairro Boavista	5.924	6.118	7.148	17%	21%
Bairro P. Cruz e Ext.Telheiras	7.796	7.990	9.745	22%	25%
Castelo e Ext. Natália Correia	11.095	10.989	10.412	-5%	-6%
Dr. JD Barreiro	45.233	45.272	46.353	2%	2%
Vale de Alcântara e Ext. Tapada	9.853	10.575	11.731	11%	19%
Liberdade	5.705	5.908	6.130	4%	7%

### Atividade desenvolvida por Valência/Especialidade

Foram realizadas 50.469 consultas de Medicina Geral e Familiar e 38.941 consultas de Especialidade, superando a meta em 23% no primeiro caso e ficando 6% abaixo no segundo.

As consultas no âmbito da Medicina Geral e Familiar corresponderam a 56,5% do total de consultas realizadas pelas USSC em 2017, com destaque para a consulta de Saúde Adulto/Idoso que, por si só, representaram 79,7% do total de consultas nesta área.

As consultas de Especialidade representaram 43,5% do total das consultas médicas realizadas nas USSC, sendo que 41,4% foram na especialidade de Medicina Dentária/Estomatologia. Contudo, diversos fatores contribuíram para o desvio negativo de 6% face aos valores planeados, nomeadamente as 13.381 consultas não realizadas por falta de comparência.

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

Indicadores de Atividade	Realizado 2016	Plano 2017	Realizado 2017	Taxa de Desvio 2017	Taxa de Variação 2017/16
<b>Medicina Geral e Familiar</b>	39.006	40.940	50.469	23%	29%
Saúde Infantil/Juvenil	5.092		7.312		44%
Saúde Adulto/Idoso	30.943		40.223		30%
Saúde Materna/Planeamento Familiar	2.760		2.412		-13%
Cessaçã o Tabágica	211		522		147%
<b>Especialidades</b>	41.528	41.477	38.941	-6%	-6%
Cardiologia	627		663		6%
Dermatologia			130		
Medicina Dentária/Estomatologia	17.177		16.135		-6%
Ginecologia	1.456		1.807		24%
Medicina Interna	723		821		14%
Neurologia	473		431		-9%
Prev. Obesidade na infância e adolescência	80		109		36%
Obstetrícia	96		18		-81%
Oftalmologia	7.848		5.288		-33%
Oftalmologia Pediátrica	45		645		1333%
Otorrinolaringologia	1.324		1.234		-7%
Pediatría	6.334		6.037		-5%
Pedopsiquiatria	1.277		1.439		13%
Psiquiatria	3.580		3.765		5%
Urologia	488		419		-14%
<b>Outros Técnicos</b>	6.826	7.196	8.015	11%	17%
Higiene Oral	3.849		4.702		22%
Nutriçã o	1.079		117		-89%
Terapia da Fala	1.898		3.196		68%

Na atividade de Outros Técnicos, foram realizadas mais 819 consultas (11%) do que as contratualizadas. O decréscimo acentuado nas consultas de nutriçã o resultou destas apenas se terem realizado a partir do mês de outubro.

No sentido de aumentar a eficácia na atribuiçã o de próteses aos utentes, a DISSC propôs-se aumentar em 2017 a taxa de utentes da consulta de Estomatologia com Plano de Intervençã o Terapêutica (PIT) realizado e validado. No final do ano estavam 44% de PIT realizados, dos quais 37% estavam validados.

A Unidade W+ recorre a várias estratégias e respostas alternativas (grupos, teatro terapêutico, expressão criativa, prática de desportos, entre outros) de forma a potenciar a adesão da população de risco. A triagem é feita por um psicólogo e contempla uma avaliação do estágio de desenvolvimento do utente em termos de preparação para a mudança, o que permite uma avaliação de fatores intrapsíquicos determinantes, não só na adesão, como também na abrangência da avaliação. Numa resposta complementar aos utentes, a Unidade W+ disponibiliza também consultas em Psiquiatria e Medicina Geral e Familiar, nas componentes médica e de enfermagem.

Ao abrigo do Protocolo celebrado com a NOVA Medical School/Faculdade de Ciências Médicas da Universidade Nova de Lisboa (NMS/FCM), a Unidade W+ colabora na formação a nível superior de alunos de Medicina. No ano letivo 2016/2017, integrados no novo Programa de Aprendizagem no ensino pré-graduado do Curso de Mestrado Integrado em Medicina, decorreram na Unidade W+ aulas práticas na área da Saúde Infantil e do Adolescente, que abrangeram 214 alunos.

A necessidade de respostas específicas fez emergir outros projetos, nomeadamente: Projeto piloto Unidade Psicoterapêutica Casa W Jovem; MIMO-projeto de atividades promotoras da saúde na 1ª e 2ª infância; Ateliers de terapias expressivas para crianças e cuidadores; Projeto “Ocup@-te”; Projeto “Põe-te em cena”; e Programa “Diálogos com a Depressão”.

Em 2017, a Unidade W+ promoveu ainda a disseminação pública do trabalho desenvolvido marcando presença em diversos seminários e encontros.

Quadro 81 - Atividade Unidade W+

Indicadores de Atividade	Realizado 2016	Plano 2017	Realizado 2017	Desvio (%)	Varição 2017/16 (%)
Consultas de Psicologia	12.519	12.519	12.461	0%	0%
Consultas médicas	952	974	1.019	5%	7%
MGF	238	260	302	16%	27%
Psiquiatria	714	714	717	0%	0%
<b>Atividades de Grupo</b>					
<b>Grupos de Suporte</b>					
Número de horas	127	127	221	74%	74%
<b>Grupos Terapêuticos</b>					
Número de horas	683	683	971	42%	42%
<b>Sessões de Educação para a saúde (SES)</b>					
Número de horas	373	373	366	-2%	-2%

Em 2017, foram realizadas 12.461 consultas de Psicologia, em linha com o planeado, tendo as restantes atividades superado as metas fixadas. Ao longo do ano, participaram nos grupos Terapêuticos e de Suporte 1.567 utentes, mais 4,5% do que os planeados.

#### UNIDADE DE PROJETOS ESPECIAIS

**Objetivo operacional 18:** Dar a conhecer de forma transversal a obra da SCML no que concerne à prestação de cuidados de saúde

Núcleo Saúde Mais Próxima

Em 2017, o NSMP esteve presente em vários pontos da cidade para rastreios de saúde de ordem diversa, em festivais de música e eventos desportivos, com o objetivo de chegar a todos os públicos.

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

**Quadro 82 - Atividade do Núcleo Saúde Mais Próxima**

Indicadores de Atividade	Realizado 2016	Plano 2017	Realizado 2017	Desvio (%)	Varição 2017/16 (%)
<b>Utentes</b>					
Número de pessoas assistidas	14.079	14.600	18.630	28%	32%
Número de participantes em SES	1.845	2.500	4.555	82%	147%
<b>Atividade</b>					
Número de consultas de enfermagem	12.880	11.500	13.618	18%	6%
Número de consultas de nutrição	445	600	604	1%	36%
Número de SES	256	180	223	24%	-13%

Em 2017, foram assistidas 18.630 pessoas e 4.555 participaram em sessões de educação para a saúde. Importa realçar que toda a atividade executada superou a planeada.

**Objetivo operacional 19:** *Fomentar o desenvolvimento integrado do cidadão através de uma intervenção de proximidade na vertente desportiva*

#### *Núcleo Desporto para a Saúde*

Ao longo do ano, em parceria com outras Direções/Serviços da SCML e outras entidades externas, o NDPS desenvolveu diversos projetos, dos quais se destacam o Surf Adaptado, com a realização de seis eventos, e as Maratonas de Futsal (Taça Aniversário Santa Casa 519 anos e Taça de Natal Santa Casa), sendo, assim, superado a meta de 6 eventos fixado em Plano.

#### *OUTRAS AÇÕES DESENVOLVIDAS NA DISSC*

**Objetivo operacional 13:** *Promover a aplicação do Programa Nacional de Vacinação (PNV) garantindo o controlo ou eliminação das doenças alvo de vacinação*

A vacinação previne o aparecimento de doenças, torna possível a sua erradicação, eliminação ou controle e protege as pessoas, permitindo salvar mais vidas e prevenir mais casos de doença do que qualquer tratamento médico, contribuindo ainda para a eficiência e sustentabilidade dos serviços de saúde e sendo um fator de desenvolvimento.

Neste sentido e reforçando o compromisso da SCML com a prevenção na Saúde, foram considerados dois indicadores relacionados com o Programa Nacional de Vacinação 2017:

- Taxa de cobertura vacinal contra a gripe sazonal a utentes com idade igual ou superior a 65 anos, com o objetivo de administrar a vacina da gripe a pelo menos 60% dos utentes com mais de 64 anos de idade a residir em ERPI da SCML e utentes do Serviço de Apoio Domiciliário;
- Número Total de Vacinas Administradas, cuja meta era de 3.000 vacinas aos utentes SCML, obtendo-se assim uma cobertura significativa.

A taxa de cobertura vacinal contra a gripe atingida foi de 72% e foram administradas 3.598 vacinas, (maioritariamente nas USCC do Bº do Armador e USSC Dr. José Domingos Barreiro, cada uma com perto de mil vacinas), superando, deste modo, as metas fixadas.

**Objetivo operacional 14:** *Reforçar o papel dos cuidados de saúde junto dos utentes, promovendo a integração, harmonização e qualificação das intervenções preventivas e terapêuticas*

Tendo sido aprovada em 2016 a abertura das consultas de Dermatologia, Oftalmologia Pediátrica e Obesidade Infantil na Unidade de Saúde Santa Casa Dr. José Domingos Barreiro, foi decidido que seria importante monitorizar a atividade destas novas especialidades. Assim, considerou-se o indicador “Percentagem de primeiras consultas/total de consultas médicas” e a meta de 10% nestas especialidades médicas.

As consultas de Oftalmologia Pediátrica e Obesidade Infantil estiveram abertas durante todo o ano de 2017. A consulta de dermatologia, por dificuldade de contratação de um especialista, apenas foi iniciada em outubro de 2017, com uma aceitação imediata que superou as expectativas, tendo sido realizadas 115 consultas em três meses e apenas com cinco horas por semana.

Pretendeu-se demonstrar que estas especialidades médicas tinham um elevado grau de procura por parte dos utentes.

No conjunto das três novas especialidades foram realizadas 884 consultas, sendo a percentagem média de primeiras consultas de 85,7%, o que excedeu em muito as expectativas.

Outra especialidade determinante em termos de prevenção e de atuação terapêutica é a Psicologia, tendo sido também considerado o indicador Percentagem de primeiras consultas/total de consultas de psicologia e a meta de 10%. No final do ano, a percentagem de primeiras consultas foi de 11,7%, acima da meta fixada.

**Objetivo operacional 16:** *Contribuir para a sustentabilidade da Direção de Saúde da SCML*

Para o cumprimento do objetivo, a DISSC estabeleceu como metas para 2017, um custo médio de medicamentos faturados por utente de 80 euros e uma taxa de 60% de medicamentos genéricos no total dos medicamentos faturados. O apuramento do custo médio de medicamentos por utente foi de 90,54 euros, acima do valor planeado. Por dificuldades nos sistemas de informação não foi possível apurar o peso dos medicamentos genéricos no total dos medicamentos faturados.

**Objetivo operacional 17:** *Melhorar a eficiência operacional da execução orçamental da DISSC*

Um dos objetivos de gestão da DISSC é diminuir os encargos relacionados diretamente com a atividade, mantendo os mesmos padrões de qualidade. Aquando da elaboração do Orçamento da DISSC para 2017, foi considerado que seria possível reduzir os gastos correntes estimados, sendo definido o indicador “Nível de execução orçamental da despesa”, com uma meta de 98%.

Outro dos objetivos da DISSC é reduzir os gastos com material de consumo clínico para toda a SCML, permitindo a obtenção de economias de escala, através da realização de procedimentos aquisitivos de forma mais estruturada e eficiente, sendo definido o indicador “Percentagem de redução do valor do contrato de material de consumo clínico”, com uma meta a atingir de 10%.

Tendo o exercício de ano de 2017 sido encerrado, o valor dos gastos correntes da DISSC foi de 17.470.319,02€. Considerando a não inclusão dos valores de gastos cuja responsabilidade de orçamentação não é da DISSC, como é o caso das rubricas de Gratificações e de Seguros de Saúde, e da rubrica de Correções Relativas a Períodos Anteriores, contas que não foram orçamentadas, o valor dos gastos correntes seria de 17.069.286,58€, o que equivale a uma taxa de execução orçamental de 96,90%

Ao longo de 2017 foi verificado que as quantidades estimadas para os contratos de material de consumo clínico foram insuficientes, ou seja, não foi possível encomendar mais quantidades ao abrigo dos contratos existentes, pelo que houve necessidade de abertura de novos procedimentos aquisitivos em 2017. Por este facto, não foi possível apurar o valor do indicador com os contratos de 2017.

Como alternativa, foi calculada a diferença de preços unitários entre o primeiro semestre de 2017, período em que todos os contratos de material de consumo clínico ainda não tinham sido esgotados, com o período homólogo de 2016. Realizada esta análise, foi apurada uma redução de 10% nos custos aquisitivos de material de consumo clínico, pelo que se considera que a meta foi atingida.

**Objetivo operacional 20:** *Promover a melhoria da qualidade do desempenho assistencial dos prestadores de cuidados de saúde, e garantir a qualidade das instalações e equipamentos dos serviços de Saúde*

Para a aferição da realização deste objetivo foi definido o indicador “Percentagem de respostas dos utentes com grau de satisfação maior ou igual à classificação de Bom”, com uma meta de 75% relativa à classificação geral das Unidades da DISSC, sendo utilizada uma escala com 5 posições: Mau, Razoável, Bom, Muito Bom e Excelente.

## *SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA*

No âmbito da implementação da nova metodologia de aplicação dos Inquéritos de Satisfação aos utentes nas USSC e respetivas Extensões de Saúde da DISSC, foi elaborado um Relatório Global de Resultados referente ao ano de 2017. Foram aplicados pelo secretariado clínico junto dos utentes utilizadores 1.400 inquéritos, dos quais foram validados 1.071. Os resultados revelam que a avaliação geral das Unidades da DISSC é de Bom ou superior a Bom para 87,7% dos utentes, com 16,7% a considerá-lo Excelente. Deste modo, o objetivo considera-se superado.

O Estudo revela especificamente que os utentes inquiridos se sentiram satisfeitos relativamente a vários aspetos/áreas: “Duração da consulta” praticada pelos Médicos (49,9%); “Duração da consulta/tratamento” realizada pelos Enfermeiros (46%); “competência” e a “disponibilidade” demonstrada pelos Administrativos (40,3%) e pelos Auxiliares de Ação Médica (43,5%).

Ao nível das infraestruturas, nomeadamente no que se refere à “Sala de espera” e à “Qualidade das instalações”, respetivamente 47,5% e 48,7%, dos utentes consideram que têm boas condições e 41,7% referem que existe “Rapidez na resolução de problemas urgentes” e 46,4% considera bom o “Sistema de marcação de consultas”.

### *Unidade de Aprovisionamento na DISSC*

#### *Núcleo Aquisitivo da Saúde*

A este Núcleo compete planejar as previsões de necessidades correntes anuais da SCML, efetivar os procedimentos de compra e desenvolver processos de negociação que visem a racionalização e a redução de custos. Em 2017 procedeu à abertura e condução de 308 procedimentos de aquisição, que deram origem a 34 contratos assinados e 285 adjudicações, no valor global de 2.900.545 euros, dos quais 2.704.709 euros em concursos públicos.

#### *Núcleo de Gestão de Contratos da Saúde*

O Núcleo de Gestão de Contratos da Saúde assegura a aquisição de bens ou serviços, garantindo o acompanhamento da relação contratual com o prestador de serviços ou fornecedor de bens, procedendo ainda à avaliação de desempenho dos mesmos, no âmbito das requisições de toda a estrutura orgânica da SCML nas categorias que lhe estão atribuídas.

Em 2017, o Núcleo geriu 186 contratos, mais 33 do que no ano anterior e foram tratadas 5.575 faturas, no valor total de 2.042.119 euros.

## *PROMOÇÃO DO VOLUNTARIADO*

### **Objetivo operacional 8: Promover uma ação voluntária mais qualificada e eficaz**

O Gabinete de Promoção do Voluntariado (GPV) tem como missão promover e desenvolver o Voluntariado na SCML nas áreas da ação social, saúde, educação e cultura, de modo a potenciar o desempenho dos serviços e contribuir para a melhoria da qualidade de vida das pessoas apoiadas pela Instituição.

### *Assegurar a integração e formação dos voluntários e a capacitação dos Técnicos de Enquadramento com vista a uma ação voluntária mais qualificada e eficaz*

Ao longo de 2017 o GPV procurou promover e qualificar o voluntariado na SCML através do desenvolvimento de várias iniciativas junto dos candidatos, dos voluntários e dos técnicos de enquadramento. Destaca-se a publicação

do Manual de Acolhimento do Voluntário e do Manual de Procedimentos de Gestão do Voluntariado, bem como, a formação e a supervisão proporcionada aos técnicos de enquadramento.

**Quadro 83 - Promoção do Voluntariado**

Indicadores de Atividade	Realizado 2016	Plano 2017	Realizado 2017	Desvio (%)	Varição 2017/16 (%)
Candidatos inscritos no voluntariado	607		471		-22%
Candidatos que desistiram	442		373		-16%
Voluntários com atividade no período	761	785	644	-18%	-15%
Novos voluntários em atividade	216		140		-35%
Voluntários que cessaram atividade	257		214		-17%
Serviços e estabelecimentos com voluntários	98		97		-1%
Ações de formação inicial	15	10	12	20%	-20%
Ações de formação contínua/específica	20	13	18	38%	-10%

Um dos maiores desafios de 2017 foi reverter a falta de inscrições e desistências dos candidatos, fenómeno transversal às outras instituições da cidade. Apesar das campanhas de divulgação realizadas ao longo do ano, apenas se inscreveram no Voluntariado 471 candidatos, menos 22% do que em 2016.

A fim de perceber o motivo da tendência para a diminuição das inscrições e o significativo número de desistências, foi solicitado um estudo ao Gabinete de Estudos Sociais da Direção de Comunicação. Os resultados apontam, sobretudo, para as já conhecidas, falta de disponibilidade das pessoas e dificuldade de conciliar os horários de trabalho com os de voluntariado.

A indisponibilidade do site do voluntariado da SCML, durante alguns períodos do ano, poderá também ter contribuído para um menor número de candidaturas.

A diminuição do número de candidaturas teve implicações noutros indicadores, com 644 voluntários com atividade no ano, 18% abaixo do planeado e menos 15% do que em 2016. De realçar, no entanto, que face ao ano anterior desistiram menos 16% de candidatos e cessaram a atividade menos 17%, e que apenas 19 aguardam colocação, evolução que reflete o investimento da equipa do GPV.

Os voluntários foram enquadrados por 119 técnicos em 97 equipamentos/serviços diferentes e ao longo do ano foram realizadas 74.707 horas de trabalho voluntário nas diversas áreas de atividade da SCML, das quais 78,4% na Ação Social e 16,5% na Saúde.

#### *Formação Inicial*

A formação inicial faz parte do processo de seleção dos candidatos e é da responsabilidade do GPV. Tem por objetivo dar a conhecer a SCML, a sua história, Missão, valores e âmbitos de intervenção, bem como, legislação do Voluntariado, Código ético e deontológico, os Serviços e as oportunidades existentes para o exercício do Voluntariado, na SCML. Para 2017 encontravam-se previstas 10 ações e foram realizadas 12, abrangendo 187 candidatos, com uma média de 15 participantes por ação.

#### *Formação Contínua/Específica*



O bom desempenho do trabalho Voluntário depende, fundamentalmente, da motivação e das competências necessárias à realização do mesmo e, nesse sentido, o GPV organizou ações de formação contínua e específica para melhorar e capacitar os Voluntários em áreas e horários ajustados aos seus interesses e necessárias ao desenvolvimento da atividade. Foram previstas 13 ações e realizadas 18, mais 38% que o planeado, abrangendo 245 voluntários, em diferentes temas e horários, procurando responder às necessidades identificadas ao longo do ano.

#### *Formação em Gestão do voluntariado para Técnicos de Enquadramento*

A formação em gestão do voluntariado para técnicos de enquadramento é fundamental para o exercício desta função, tendo sido realizadas 3 ações em 2017 que abrangeram 135 técnicos. Na sequência desta formação foram organizadas outras ações em formato de supervisão dinamizadas pela Escola de Voluntariado/Pista Mágica, designadas por **Oficinas de Voluntariado+**, com o objetivo de refletir sobre as práticas e oferecer pistas e/ou estratégias que facilitem o processo de gestão de voluntariado na SCML. Concretizaram-se duas sessões com 170 participações, que abrangeram 119 técnicos diferentes, superando os 80 estabelecidos em plano.

Em 2017, O Gabinete do Promoção do Voluntariado desenvolveu e/ou participou em diversas ações, das quais se destacam:

- **Encontros de Partilha:** realizados dois Encontros, um no Hospital Ortopédico de Sant'Ana e outro no Centro de Medicina e Reabilitação do Alcoitão, com o objetivo de proporcionar aos técnicos do GPV, técnicos de enquadramento e voluntários um espaço de reflexão sobre o exercício do voluntariado.
- **Encontro Anual de Voluntários:** realizado no dia 14 de outubro, no Convento de Santos-o-Novo, em Lisboa.
- **Homenagem aos Voluntários:** realizou-se a no dia 5 de dezembro, dia internacional do Voluntariado. A SCML todos os anos homenageia os seus Voluntários em cerimónia específica e pública, dando destaque aos que completam 5 e 10 anos de Voluntariado na instituição, com a entrega de um Troféu.
- **Mecanismo de Reconhecimento das Aprendizagens decorrentes do Voluntariado:** a SCML, enquanto organização promotora do voluntariado na cidade Lisboa, continua a integrar o grupo de trabalho com várias organizações promotoras do Voluntariado em Portugal para a criação de um Mecanismo de Reconhecimento das Aprendizagens decorrentes do Voluntariado, tendo ao longo do ano participado em várias reuniões no sentido da definição do referencial a implementar.
- **Serviço Voluntário Europeu:** o Serviço Voluntário Europeu (SVE) integra-se no âmbito do Programa Erasmus+ e oferece aos jovens, entre os 17 e os 30 anos de idade, a oportunidade de viajar e viver no estrangeiro, contribuindo assim com o seu tempo e energia para apoiar projetos e comunidades locais. A SCML, em colaboração com a Associação Juvenil-ProAtlântico, submeteu candidatura e obteve a acreditação no Programa ERASMUS +, que permitiu a integração da SCML numa plataforma europeia de intercâmbio de voluntários, estando já dois voluntários da Santa Casa a participar durante nove meses numa atividade voluntária em Florença e dois voluntários italianos em dois Equipamentos da SCML, durante o mesmo período.

- **Participação em ações externas:** ao longo do ano participou em diversos eventos externos à SCML no âmbito do Voluntariado, tendo apresentado algumas comunicações sobre o trabalho voluntário desenvolvido na SCML.

#### *Avaliar o grau de satisfação dos Voluntários*

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

A avaliação do grau de satisfação foi realizada pelo Gabinete de Estudos e Planeamento da SCML, tendo respondido ao questionário 104 Voluntários e 39 Técnicos de Enquadramento.

Da análise das respostas conclui-se que 86,1% dos Voluntários e 87,5% dos Técnicos de Enquadramento se consideram satisfeitos/muito satisfeitos com a ação de Voluntariado na SCML, superando a meta de 80% relativamente à satisfação dos Voluntários.

De destacar que 94,9% dos técnicos estão satisfeitos/muito satisfeitos com os voluntários.



Departamento de Gestão Imobiliária e Património*Missão*

Administrar e gerir o património imobiliário da SCML com vista à sua rentabilização e valorização, gerando receitas a reverter para as causas apoiadas e para a atividade desenvolvida pela SCML, sempre com respeito pelas obrigações assumidas e que impendem sobre os respetivos imóveis

*Enquadramento da atividade desenvolvida*

No período considerado, o DGIP prosseguiu o investimento na conservação, reabilitação e na valorização do património da SCML, tanto nos prédios afetos à atividade (Equipamentos) como nos prédios de rendimento. Nos primeiros prevalece a preocupação com o bem-estar e a segurança dos utentes e dos trabalhadores, nomeadamente através da qualificação do edificado nas áreas do conforto, das acessibilidades, da segurança e com a melhoria do desempenho energético-ambiental. Quanto aos segundos o investimento realizado tem como finalidade gerar mais receitas para as causas sociais e para a reabilitação e conservação do património imobiliário por forma a garantir a sua sustentabilidade, boas condições de habitabilidade aos seus arrendatários e a maior rentabilização das propriedades rústicas.

O DGIP mantém, enquanto principais vetores de atuação:

- 1) Aprofundar a relação quer com os seus arrendatários quer com os seus beneméritos.
- 2) Fomentar o arrendamento.
- 3) Atualizar as Rendas conforme legislação em vigor.
- 4) Identificar o património sem interesse estratégico e que pode reunir potencial para alienação, baseados num planeamento concertado, sustentado e fundamentado.
- 5) Adquirir ou permutar património que se mostre estratégico para o desenvolvimento das atividades da SCML ou que gere mais receitas para as causas sociais.
- 6) Manter o esforço de introduzir melhorias nos métodos e processos utilizados, visando ganhos de produtividade a par de uma estratégia de racionalização de gastos.

Os princípios orientadores acima identificados refletiram-se nos resultados que em seguida se apresentam:

Quadro 84 - Apoio à Gestão

Ações Desenvolvidas em 2017	ANO 2016		ANO 2017		Variação Número (%)
	Número	Montante	Número	Montante	
Ajustes Simplificados	1.576	2.508.060,0 €	1.338,0 €	2.898.013,9 €	-15%
Ajustes Diretos	142	3.153.453,3 €	152,0 €	3.952.334,0 €	7%
Concursos Públicos (Nacionais e Internacionais)	41	18.611.269,8 €	25,0 €	17.476.222,7 €	-39%
Contratação Excluída	NA	NA	1,0 €	20.925,0 €	NA
Número total de Adjudicações	ND	NA	1.561,0 €	ND	NA
Número de Carrinhos SAP SRM	1.925	30.946.639,5 €	1.946,0 €	56.338.133,5 €	1%
Gestão de Contratos (contrato gerido)	213	NA	231	NA	8%

Quadro 85 - Planeamento Estudos e Projetos

Ações Desenvolvidas em 2017	ANO 2016	ANO 2017	Variação (%)
Estudos e projetos (internos)	43	57	33%
Projetos externos	51	61	20%
Procedimentos de apoio técnico	-	59	NA
Análise de projetos	-	43	NA

Quadro 86 - Gestão Patrimonial

Ações Desenvolvidas em 2017	ANO 2016	ANO 2017	Variação (%)
Novos contratos de arrendamento	65	55	-15%
Rendas Processadas	5.176.316,45 €	5.345.645,90 €	3%
Rendas dos 337 contratos anteriores à Atualização Extraordinária NRAU	59.695,27 €	62.488,99 €	5%
Rendas dos 337 contratos após Atualização Extraordinária NRAU	126.761,00 €	132.744,73 €	5%
Provas de vida realizadas (UA e UB)	ND	159	
Pedidos de reparação/conservação	7418	7702	4%
Vistorias/deslocações	409	356	-13%
Heranças prometidas	81	87	7%
Propostas de doações	5	2	-60%
Em execução testamentária	27	25	-7%
Missas realizadas	701	701	0%
Donativos financeiros	58.669,42 €	291.988,88 €	398%
Ativos financeiros recebidos	49.291,93 €	458.157,71 €	829%
Valorização patrimonial dos imóveis recebidos	448.560,00 €	747.573,77 €	67%
Contactos com Beneméritos	1.137	1.161	2%

Quadro 87 - Gestão de Obras

Ações Desenvolvidas em 2017	ANO 2016	ANO 2017	Variação (%)
Obras concluídas	22	16	-27%
Valor das obras concluídas	2.765.598,90 €	12.157.613,08 €	340%
Obras em curso	20	14	-30%
Valor das obras em curso	20.313.654,01 €	15.048.956,93 €	-26%
Vistórias internas	36	41	14%
Fiscalizações internas	24	12	-50%
Fiscalizações externas	18	18	0%
Pedidos de reparação/conservação com recurso a pessoal operário	3.184	2.323	-27%
Pedidos de reparação/conservação através de <i>outsourcing</i>	4.142	5.630	36%
Medidas implementadas no âmbito da eficiência energética	10	15	50%

#### Análise dos resultados alcançados e dos desvios verificados em relação ao Plano para 2017

**Objetivo operacional 1:** Promover a reabilitação e conservação do edificado da SCML tendo em vista a rentabilização do património afeto quer a rendimento quer a atividade

#### Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:

- Desenvolver ações de Reabilitação/conservação em edifícios de rendimento e de atividade
- Aproximar a utilização do património de rendimento da sua capacidade máxima

**Quadro 88 - Reabilitação e Conservação**

Indicadores de Atividade	Plano 2017	Real 2017	Desvio (%)
Número médio de intervenções de reabilitação em curso (prédios/frações de rendimento e de atividade)	10	18	80,0%
Número médio de projetos em curso (internos/externos) – Edifícios de Rendimento	15	32	113,3%
Número médio de projetos em curso (internos/externos) – Edifícios de Atividade	10	31	210,0%
Número médio de obras com fiscalização internas	3	5	66,7%
Número médio de obras com fiscalização externas	7	12	71,4%
Número de vistorias efetuadas a Equipamentos	300	356	18,7%
Taxa de Ocupação do Short-Rental	50%	66,2%	16,2 p.p.
Taxa de novos contratos de arrendamento celebrados face ao total de contratos ativos	2%	7,81%	5,8 p.p.

- Estiveram em curso, em média, 18 intervenções de reabilitação, em prédios/frações de rendimento e atividade, o que representa uma variação de -10% face ao ano anterior, no entanto a meta deste objetivo foi superada;
- Estiveram em curso, em média, 63 projetos (internos e externos) em edifícios de rendimento e de atividade. Face à meta que foi estabelecida para a concretização deste objetivo a mesma foi superada.
- Foram iniciados e desenvolvidos 57 estudos, programas funcionais e projetos, pela equipa projetistas internos:
  - ✓ 25 Estudos, programas funcionais e projetos em prédios de Rendimento;
  - ✓ 20 Estudos e projetos para a área da Ação Social;
  - ✓ 9 Estudos e projetos para a área da Saúde;
  - ✓ 3 Estudos e projetos para a área da Cultura.

Quanto ao projetos levados a cabo por equipas projetistas externas, registou-se a seguinte distribuição:

- ✓ 33 Estudos e projetos em prédios de Rendimento;
- ✓ 18 Estudos e projetos para a área da Ação Social;
- ✓ 5 Estudos e projetos para a área da Saúde;
- ✓ 5 Estudos e projetos para a área da Cultura.

No ano de 2017, foram lançados novos procedimentos e elaboração de análises de projetos:

- ✓ 59 Procedimentos de apoio técnico, nomeadamente, levantamentos arquitetónicos e topográficos, sondagens, e outros;
- ✓ 43 Análise de projetos e propostas.

- Foram efetuadas 356 vistorias/deslocações a Equipamentos o que representa uma variação de -13% face ao ano anterior e um desvio positivo de 19% relativamente à meta.
- Verificou-se uma taxa de ocupação média do short rental Santa Casa de 66,22%, a que correspondeu um desvio positivo de 16.22 p.p..
- Foi também lançado um inquérito de satisfação aos hóspedes do Short Rental. A análise dos inquéritos permitiu apurar um resultado global de 8,6 de satisfação (escala de 1 a 10).
- O peso dos novos contratos de arrendamento celebrados, correspondeu uma taxa de 7,81%, do total de contratos ativos. Representando um desvio positivo de 5,81 p.p.. Este resultado advém do acréscimo do número de contratos de arrendamento e do processo de atualização das rendas.

**Objetivo operacional 2:** *Desenvolver ações de comunicação junto dos Beneméritos e do público em geral, que reafirmem e consolidem uma relação de proximidade com a SCML*

**Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:**

- Divulgar o papel das Benemerências na Obra Social da SCML

- Desenvolver estratégias para estreitar a relação da SCML com os seus Beneméritos

### Principais Resultados Obtidos

Quadro 89 - Benemerências

Indicadores de Atividade	Plano 2017	Real 2017	Desvio (%)
Número de ações de divulgação do trabalho desenvolvido pelas Benemerências junto do público externo (facebook, entrevistas)	1	1	0,0%
Número de dias úteis para entrega de projeto de melhoramento da área dedicada às Benemerências na página Web da SCML ao Serviço responsável pela implementação	196	130	-33,7%
Número de contactos estabelecidos com os beneméritos e Promitentes Beneméritos	750	1.161	54,8%
Número de eventos com os Beneméritos e Promitentes Beneméritos	3	7	133,3%

- Foi realizada uma ação de divulgação na internet (intranet, facebook, e página oficial da SCML), com o objetivo de promover a importância das benemerências junto dos serviços e/ou do público em geral.
- O período para a entrega de um projeto de melhoramento da na área dedicada às Benemerências na página web da Santa Casa foi terminado antes do prazo previsto. Neste projeto foram apresentadas propostas de melhoria no âmbito da comunicação, com explicações sobre a diferença entre doação, herança, legado e donativo.
- Foram estabelecidos 1161 contactos e desenvolvidos 7 eventos com os Beneméritos e Promitentes Beneméritos.

Os pedidos de apoio apresentados pelos beneméritos são muito diversificados, e podem contemplar acompanhamento a hospitais e centros de saúde; resolução de problemas relacionados com prestadores de serviços (água, luz, ...); questões referentes a arrendamento dos seus imóveis; aconselhamento jurídico; aconselhamento psicológico ou apoio na resolução de problemas com familiares ou pessoas próximas. Para responder a alguns destes pedidos de apoio solicitados, foi necessária a articulação com outros serviços da SCML, nomeadamente com o Departamento de Ação Social e Saúde e com outras entidades externas.

Estes resultados espelham o esforço da Unidade de Benemerências que tem a preocupação em aproximar e envolver os Beneméritos nas diferentes atividades realizadas na Santa Casa da Misericórdia de Lisboa.

**Objetivo operacional 3:** *Melhorar a qualidade dos serviços prestados ao Cliente Interno e aos Arrendatários garantindo a aferição do grau de satisfação*



*Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:*

- Dar resposta às solicitações do Cliente Interno e do Arrendatário

*Principais Resultados Obtidos***Quadro 90 - Cliente Interno e Arrendatários**

Indicadores de Atividade	Plano 2017	Real 2017	Desvio (%)
Nº de solicitações satisfeitas/Nº de solicitações recebidas (Cliente Interno)	90%	100%	10,0 p.p.
Nº de ações de comunicação / provas de vida realizadas	60	77	28,33%
Nº de ações de monitorização junto do cliente interno no âmbito das necessidades pendentes	3	6	100%

- Registou-se uma resposta de 100% na satisfação dos nossos clientes interno. O indicador representa o esforço da Unidade de Conservação e Manutenção do DGIP na satisfação dos nossos clientes internos, na área da conservação e manutenção, com recurso a operários/colaboradores internos. O objetivo foi superado.
- De referir que foram, ainda, realizadas diversas ações de manutenção preventiva e corretiva nas Centrais Térmicas, Hidropressoras e Hidropneumáticas, Postos de Transformação, Sistemas de AVAC (Aquecimento, Ventilação e Ar Condicionado), Hottes e Exaustores, Elevadores e Plataformas Elevatórias e Centrais Telefónicas, e efetuado o acompanhamento, a gestão técnica dos contractos de manutenção para equipamentos eletromecânicos e de telecomunicações.
- Foram efetuadas 77 ações de comunicação ou provas de vida junto dos arrendatários fruto da política de proximidade. O indicador apresenta um desvio de 28% face ao planeado.
- Numa manifesta preocupação com a qualidade dos serviços prestados, o DGIP aplicou um inquérito com o objetivo de avaliar o grau de satisfação dos clientes internos com a área da conservação e manutenção. Após a análise dos inquéritos verificou-se que 87% dos clientes internos manifestaram um grau de satisfação igual ou superior a 3 (escala de 1 a 5).

**Objetivo operacional 4:** *Aumentar o grau de eficácia no desenvolvimento dos procedimentos aquisitivos relativos a empreitadas de reabilitação*

*Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:*

- Consolidar os procedimentos de execução financeira e de controlo orçamental das empreitadas.

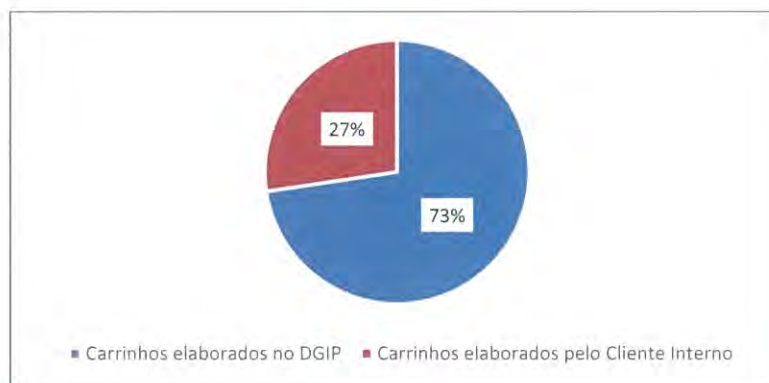
*Principais Resultados Obtidos***Quadro 91 - Controlo orçamental das empreitadas**

Indicadores de Atividade	Plano 2017	Real 2017	Desvio (%)
--------------------------	------------	-----------	------------

Número médio de dias úteis entre a entrada de faturas em work-flow e a sua validação	5	3	-40%
Número médio de dias úteis para apresentação do Relatório de Controlo de Execução Orçamental de Projetos DGIP	7	3	-57%

- O esforço na preparação e conferência dos elementos das faturas entradas para colocação no sistema workflow permitiu, no prazo máximo de 3 dias, efetuar o processo de validação. A superação dos indicadores permitiu aumentar a eficácia para o lançamento dos procedimentos aquisitivos.
- No âmbito das suas responsabilidades, foram desenvolvidos, no ano de 2017, 1.338 procedimentos por AJS, a que corresponde um valor de € 2.898.013,90. Relativamente ao número de procedimentos e ao ano de 2016 registou-se variação de -15%. Este diferencial justifica-se pela agregação das necessidades por natureza, para lançamento de procedimentos por Ajuste Direto ou Concurso Público, por forma a diminuir o número de AJS.
- O Núcleo de Aquisições em articulação com a Unidade de Conservação e Manutenção encontra-se já a preparar novos procedimentos (AJS ou Concurso Público) por forma a agregar as necessidades por natureza para o ano de 2018.
- Foram ainda realizados 152 procedimentos por AJD, a que corresponde um valor de € 3.952.334,02, mais 10 procedimentos do que no ano de 2016 (+7%).
- Relativamente aos Concursos Públicos (Nacionais e Internacionais), foram realizadas 25 procedimentos aquisitivos, a que corresponde um valor de € 17.476.222,73, menos 16 procedimentos do que em 2016 (-39%).
- Foram processados 2.679 carrinhos em SAP SRM, distribuídos da forma seguinte:

Gráfico 19 - - Carrinhos Processados pelo DGIP



- Foram, ainda, geridos pelo Núcleo de Gestão de Contratos 231 contratos.

**Objetivo operacional 5:** Reorganizar e compilar o Arquivo do DGIP quer físico quer digital

*Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:*

- Rever o arquivo do DGIP em SAP/RE nos prédios da SCML

**Principais Resultados Obtidos**

- Para a concretização deste objetivo foram efetuadas 596 alterações em SAP/RE o que representa um desvio positivo face à meta de 136 alterações.

**Objetivo operacional 6:** Contribuir para a minimização da "pegada ecológica" através da preservação e/ou utilização eficiente de recursos naturais

**Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:**

- Empreender ações de preservação e/ou utilização eficiente de recursos naturais

**Quadro 92 - Utilização eficiente de recursos naturais**

Indicadores de Atividade	Plano 2017	Real 2017	Desvio (%)
Número de medidas de eficiência energética adotadas nos edifícios de rendimento e de atividade	10	15	50%
Número de ações tendentes a uma exploração e ocupação ambientalmente responsável dos prédios rústicos	3	9	200%

**Principais Resultados Obtidos**

- A preocupação com a eficiência energética permitiu o melhoramento das condições de habitabilidade, conforto e acessibilidade nos edifícios de atividade e de rendimento, tendo sido introduzidos 15 novas medidas de eficiência energética.
- Foram promovidas 9 ações tendentes a uma exploração dos prédios rústicos com preocupações ambientais.
- Foram concretizadas medidas que permitem melhorar a eficiência energética na utilização dos recursos, entre elas destacam-se:
  - ✓ Substituição de diversas unidades de climatização cuja eficiência é bastante reduzida;
  - ✓ Através de monitorização de consumos efetuado pelo Departamento de Qualidade e Inovação foram solucionadas diversas anomalias na rede de abastecimento;
  - ✓ Substituição de luminárias ineficientes por LED's;
  - ✓ Substituição de luminárias de emergência ineficientes por LED's.
- Nos prédios rústicos, foram desenvolvidas algumas ações tendentes a garantir uma ocupação e exploração ambientalmente responsáveis, a destacar:
  - ✓ Preparação e execução do processo de Procedimento para a prestação de serviços de gradagem, adubação e seleção de varas de eucaliptal, nas propriedades Couto da Apilata, Courela Fonte dos Ossos e Vale do Magre- Núcleo de Gáfete;

- ✓ Realização de trabalhos de desmatção, numa área de 42 hectares, por meios próprios, na Herdade do Monte de Cima;
- ✓ Realização dos trabalhos de arranque de pioneiras, numa área de 45 hectares, na zona dos projetos Agros e Ruris da Herdade do Monte de Cima;
- ✓ Realização dos aceiros em toda a área perimetral (numa extensão de 24 Km), arranjo de caminhos, por meios próprios, na Herdade do Monte de Cima.

**Objetivo operacional 7:** *Promover a conservação, reabilitação e divulgação do valor histórico e cultural do património edificado*

**Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:**

- Reabilitar património de marcado interesse histórico e cultural e dá-lo a conhecer ao público em geral

**Principais Resultados Obtidos**

**Quadro 93 - Reabilitação património de interesse histórico**

Indicadores de Atividade	Plano 2017	Real 2017	Desvio (%)
Número de intervenções em obra específicas em elementos com elevado interesse/valor histórico e cultural	10	13	30%
Número de intervenções em projeto específicas em elementos com elevado interesse/valor histórico e cultural	10	14	40%
Número de eventos de lançamento dos livros de divulgação do património edificado da SCML com interesse cultural, nos imóveis a que se reporte a publicação	3	0	-100%

Estiveram em curso e terão continuidade no ano de 2018 as empreitadas seguintes:

- ✓ Empreitada para Reabilitação do Convento de São Pedro de Alcântara, sito na Rua de São Pedro de Alcântara, 85, Lisboa - 1.ª Fase;
- ✓ Empreitada de reabilitação de frações dispersas sitas na Alameda D. Afonso Henriques, 80, 3.º Esq, Rua da Indústria, 33, R/c Dto e Rua Tomás da Anunciação, 52, 1.º Dto, em Lisboa;
- ✓ Empreitada de reabilitação de frações dispersas sitas na Avenida João Crisóstomo, 43 - 1.º Dto, Rua do Zaire n.º 13 - R/C e na Rua Mariano Pina n.º 9 - 6.º Esq., em Lisboa;
- ✓ Empreitada de reabilitação do edifício sito na Rua Diário de Notícias, 11 a 13, em Lisboa
- ✓ Empreitada de obras de urbanização do loteamento do Rio Seco, em Lisboa;
- ✓ Empreitada de Reabilitação para Instalação de uma Unidade Assistida, na Quinta Alegre, sito no Campo das Amoreiras, 94, em Lisboa - Fase 2,
- ✓ Empreitada de remodelação do Piso 2 - Pediatria - Zonas 3 e 4 do Centro de Medicina de Reabilitação de Alcoitão, sito na Rua Conde Barão, em Cascais;

- ✓ Obras de reabilitação do edifício sito na Calçada do Patriarcal, 24 a 28, em Lisboa;
- ✓ Empreitada de Reabilitação da Lavandaria Central e Auditório no Complexo de São Roque, em Lisboa,
- ✓ Obras de reabilitação do edifício sito na Rua dos Douradores, 96 a 104, em Lisboa;
- ✓ Obras de reabilitação do edifício sito na Rua da Vinha, 21 a 23, em Lisboa;
- ✓ Empreitada de Reabilitação do Palácio Marquês de Tomar, sito na Rua de São Pedro de Alcântara, em Lisboa;
- ✓ Obras de reabilitação do edifício sito na Rua Jau, 32, em Lisboa;
- ✓ Empreitada de Reabilitação do Palácio de São Roque, em Lisboa.

Em síntese, no mesmo período, a Unidade de Obras elaborou, acompanhou e fiscalizou os seguintes procedimentos:

- ✓ 16 Obras concluídas, com valor contratual total de 12.157.613,08 €+IVA;
- ✓ 14 Obras que terão continuidade no ano de 2018, com valor contratual de 15.048.956,93 €+IVA;
- ✓ 41 Vistorias internas;
- ✓ 12 Fiscalizações internas e 18 fiscalizações externas.

## VI – Análise Económica

Quadro 94 - Rendimentos

RECURSOS FINANCEIROS	Real Anual 2016	Orçamento 2017	Real Anual 2017	Variação (€)	Variação (%)	Desvio (%)
<b>RENDIMENTOS TOTAIS DGIP</b>	<b>20.779.362,58 €</b>	<b>10.464.814,31 €</b>	<b>36.371.301,76 €</b>	<b>15.591.939,18 €</b>	<b>75,0%</b>	<b>247,6%</b>
Alojamento local	112.124,71	180.000	187.395,45 €	75.270,74 €	67,1%	4,1%
Rendas Processadas Ajustadas	6.456.317,25 €	6.753.414,31 €	7.015.553,82 €	559.236,57 €	8,7%	3,9%
Rendas de terrenos	38.206,94 €	36.414,31 €	40.817,11 €	2.610,17 €	6,8%	12,1%
Rendas de edifícios	6.418.110,31 €	6.717.000,00 €	6.974.736,71 €	556.626,40 €	8,7%	3,8%
Heranças, Legados, Doações ou Donativos	82.795,83 €	250.000,00 €	747.574,00 €	664.778,17 €	802,9%	199,0%
Alienação de Ativos Fixos Tangíveis	179.738,00 €	0,00 €	0,00 €	-179.738,00 €	-100,0%	-
Ganhos Justo Valor	13.043.177,11 €	100.000,00 €	27.433.264,70 €	14.390.087,59 €	110,3%	NA
Propriedades de Investimento	12.466.532,19 €	0,00 €	27.345.732,74 €	14.879.200,55 €	119,4%	-
Ativos Biológicos	576.644,92 €	100.000,00 €	87.531,96 €	-489.112,96 €	-84,8%	NA
Outros Rendimentos	905.209,68	3.181.400,00	1.069.852,58	164.642,90 €	18,2%	-66,4%

Fonte: DIF (provisório)

Regista-se, face a 2016, uma variação significativa de cerca de 75% no total de rendimento do DGIP. Este facto fica a dever-se ao acréscimo significativo da receita associada a Ganhos de Justo Valor (110,3%) e ainda ao aumento considerável, em cerca de 802,9% (664,778,17€), nas receitas geradas pelas Heranças, Legados e Doações.

Note-se que nenhuma das rubricas acima identificadas dependem diretamente do desempenho do DGIP, mas sim de condicionantes externas ao Departamento.

Verifica-se, um aumento de cerca de 8,7% na receita gerada pelas Rendas Processadas Ajustadas quer em terrenos quer em edifícios. Regista-se ainda um acréscimo ao nível de outros rendimentos, cerca de 18,2%, gerados

essencialmente pela campanha da cortiça. Assinala-se, igualmente, uma variação de 67,1% com o Alojamento Local.

Quadro 95 - Gastos

RECURSOS FINANCEIROS	Real Anual 2016	Orçamento 2017	Real Anual 2017	Variação (€)	Variação (%)	Desvio (%)
<b>GASTOS TOTAIS DGIP</b>	<b>20.139.787,01</b>	<b>8.342.369,43</b>	<b>15.360.239,47</b>	<b>-4.779.547,54</b>	<b>-23,70%</b>	<b>84,10%</b>
<b>Total Gastos Fornecim. Serviços Externos</b>	<b>3.383.497,37</b>	<b>3.025.412,12</b>	<b>3.125.739,30</b>	<b>-257.758,07</b>	<b>-7,60%</b>	<b>3,30%</b>
<b>Serv. Técn., Est. E Proj. + O. Trab. Espec. + Av.</b>	<b>293.376,06</b>	<b>405.100,00</b>	<b>291.728,81</b>	<b>-1.647,25</b>	<b>-0,60%</b>	<b>-28,00%</b>
Vigilância e Segurança	151.390,85	161.116,84	132.604,25	-18.786,60	-12,40%	-17,70%
Pessoal regime de prestação de serviço e comissões	156.803,50	113.416,35	140.126,46	-16.677,04	-10,60%	23,60%
Cons. Manut. Edifícios rendimento	477.795,59	494.778,70	726.596,25	248.800,66	52,10%	46,90%
Cons. Manut. Edifícios afetos a atividade	456.152,44	210.000,00	233.126,26	-223.026,18	-48,90%	11,00%
Manutenção de Espaços Verdes	85.064,22	112.351,70	26.033,38	-59.030,84	-69,40%	-76,80%
Transporte de Bens e Pessoal	107.514,76	86.100,00	74.123,22	-33.391,54	-31,10%	-13,90%
Rendas e Alugueres de Edifícios	156.554,25	170.000,00	154.600,35	-1.953,90	-1,20%	-9,10%
Seguros de imóveis e Outros	184.813,56	152.083,96	153.175,13	-31.638,43	-17,10%	0,70%
Condomínios	107.205,93	155.000,00	102.556,68	-4.649,25	-4,30%	-33,80%
Outros FSE	1.206.826,21	965.464,57	1.091.068,51	-115.757,70	-9,60%	13,00%
<b>Total Gastos Com Pessoal</b>	<b>3.633.636,43</b>	<b>3.772.413,50</b>	<b>4.013.891,83</b>	<b>380.255,40</b>	<b>10,50%</b>	<b>6,40%</b>
Pessoal - F. Pública	236.891,63	226.098,46	242.269,22	5.377,59	2,30%	7,20%
Pessoal quadro CIT	954.213,64	999.087,21	1.038.816,48	84.602,84	8,90%	4,00%
Pessoal - Comissão Serviço	710.350,09	710.235,72	881.178,96	170.828,87	24,00%	24,10%
Despesas de representação	82.406,26	93.347,64	93.776,73	11.370,47	13,80%	0,50%
Outras remunerações, encargos e outros gastos com pessoal	1.649.774,81	1.743.644,47	1.757.850,44	108.075,63	6,60%	0,80%
<b>Outros Gastos</b>	<b>13.122.653,21</b>	<b>1.544.543,81</b>	<b>6.222.964,85</b>	<b>-6.899.688,36</b>	<b>-52,60%</b>	<b>302,90%</b>
Gastos de depreciação e de Amortizações	1.505.863,65	1.323.966,81	1.997.643,49	491.779,84	32,70%	50,90%
Perdas por imparidade	286.239,60	0	215.781,75	-70.457,85	-24,60%	-
Perdas por redução de justo valor	9.529.432,62	0	4.846.581,83	-4.682.850,79	-49,10%	-
Encargos de Heranças, Legados e Doações	47.160,60	67.000,00	45.867,35	-1.293,25	-2,70%	-31,50%
Indemnizações - rescisão de Contratos de Arrendamento	78.535,71	80.000,00	180.000,00	101.464,29	129,20%	125,00%
<b>Outros gastos</b>	<b>1.675.421,03</b>	<b>73.577,00</b>	<b>-1.062.909,57</b>	<b>-2.738.330,60</b>	<b>-163,40%</b>	<b>-1544,60%</b>

Fonte: DIF (definitivo)

Verifica-se, em comparação com o ano de 2016, uma diminuição significativa em Gastos Totais de cerca de 23,7% que se deve essencialmente a uma diminuição do montante associado a Perdas por Redução do Justo Valor em 49,1% (-4.682,850,79€). Importa salientar que no âmbito do Justo Valor a DIF introduziu alterações ao seu critério de contabilização, incorporando o imobilizado em curso. Regista-se um aumento dos gastos com pessoal em cerca de 10,5% que decorre do aumento das atividades desenvolvidas pelo DGIP. A reorganização de diversos Serviços no Complexo de S. Roque causou uma diminuição dos gastos associados ao Transporte de Bens e de Pessoal em cerca de 31,1%. Também os gastos associados aos Seguros de Imóveis conheceram um decréscimo de 17,1%. A rubrica Conservação e Manutenção de Espaços Verdes regista uma diminuição significativa de 69,4%.

Salienta-se o acréscimo de gastos na Manutenção e Conservação de Edifícios de Rendimento, de cerca de 52,1%, uma vez que o foco se centrou na Reabilitação. Por outro lado os gastos com Manutenção e Conservação de Edifícios de Atividade registaram um decréscimo de cerca de 48,9%, face a contingências de carácter imprevisível e necessidade de resolução inadiável.

Principais Iniciativas

### *SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA*

No ano de 2017 salienta-se a gestão dos imóveis urbanos de rendimento e dos jazigos propriedade ou a cargo da SCML. Os trabalhos mais frequentemente realizados são: receção das solicitações dos arrendatários e entidades terceiras; realização de vistorias; elaboração de relatórios sobre estado de conservação dos imóveis com propostas de intervenção; acompanhamento das visitas às frações disponíveis para arrendamento; promoção da limpeza e reparação de jazigos, assim como a reparação e substituição de urnas.

Destaca-se a atividade na gestão dos prédios rústicos com a preparação e execução do processo de procedimento para ações de controlo da vegetação arbustiva e prestação de serviços de plantação de sobreiros na Herdade do Monte de Cima. Realização da prestação de serviços de corte, remoção e queima de pinheiros bravos doentes e infetados (trabalhos com fins sanitários) na propriedade Cantos de Cima, em Besteiros, Alegrete. Destaca-se o processo de Venda de Cortiça (para uma estimativa de extração de 14.000 arrobas) na Herdade do Monte de Cima, em cumprimento da Deliberação da Mesa n.º 195/2017 de 7 de Dezembro.

Destaca-se, também, o trabalho desenvolvido na área da gestão e valorização do património imobiliário afeto a rendimento, nomeadamente a correção de 26 prédios nas finanças após ter confirmado diferenças nas áreas registadas e/ou discrepâncias nos coeficientes para o cálculo do valor patrimonial. Os levantamentos arquitetónicos de cada prédio foram efetuados pela equipa da UVC para depois ser elaborado o MOD I do IMI. A UVC alterou e/ou corrigiu dados/informações de 596 prédios em SAP. Até setembro de 2017 foram criados 12 novos prédios nesta plataforma informática.

No âmbito das benemerências salienta-se o intuito de reforçar o relacionamento de proximidade e o sentimento de pertença a esta Instituição. Pretendeu-se não só homenagear os beneméritos desta Instituição, assim como possibilitar que, outros possíveis beneméritos, conheçam e consecutivamente escolham a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa para deixar os seus bens.

Os Beneméritos e Promitentes Beneméritos foram convidados a participar numa das mais antigas temporadas de música erudita de Lisboa, a 29ª Temporada Música em São Roque, organizada pela Direção da Cultura.

Ao nível do planeamento das intervenções e da atividade de manutenção e conservação dos imóveis da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, é importante também destacar o papel do Gabinete de Planeamento, Estudos e Projetos em articulação com a Direção de Gestão de Obras. O acompanhamento sequencialmente nas várias fases das intervenções, garantem assim o cumprimento de padrões e normas que asseguram as exigências legais, a modernização de funcionalidades, a sustentabilidade e o garante da adequação do uso pretendido a cada edifício propriedade da SCML.

### ***SANTA CASA OPEN HOUSE***

Foi realizado o evento Open House no prédio da Calçada de Santana 199, no dia 25 de Março de 2017, para dar a conhecer o edifício reabilitado e promover o arrendamento de 7 frações.

### ***PRÉDIO SEGURO FECHADO***

Com o intuito de evitar uma maior degradação dos prédios e frações devolutas e por questões de segurança, está em vigor um procedimento denominado “Prédio Seguro e Fechado”. Este procedimento, conforme o próprio nome

indica, consiste na vistoria de todos os prédios que estão em parte ou totalmente devolutos, no sentido de os “limpar” (lixo, entulho, mobiliário, etc.) e de os “fechar” (vidros partidos, telhas, janelas, portas, etc.) tornando-os assim mais “seguros”.

Em 2017, foram realizados 11 procedimentos nos imóveis:

- P.11002388 – Rua Cruz da Carreira nº44-50;
- P.11003688 – Rua da Prata nº267;
- P.11005188 – Rua do Século nº25;
- P.11013388 – Rua Bartolomeu Dias nº89, R/C Esq.;
- P.11019788 – Rua São Mamede ao Caldas nº26;
- P.11023688 – Calçada do Lavra nº13;
- P.11026188, 11026288 e 11026388 – Rua dos Lagares nº58-66;
- P.11026988 – Av. Estados Unidos da América nº116, 2ºEsq, 8ºDt e 9ºDt;
- P.11071188 e 11071288 – Avenida José Malhoa nº3-9;
- P.31035388 – Rua Condessa do Rio nº12;
- P.31036988 – Avenida Manuel Alves Magalhães S/N, Sanfins do Douro.

#### **CARACTERIZAÇÃO DOS PRÉDIOS URBANOS**

No âmbito do levantamento realizado para o Procedimento Extraordinário de Planeamento, Projeto e Manutenção de Redes de Gás em Equipamentos e Prédios de Rendimento foi igualmente elaborado uma Ficha de Caracterização do Edifício com vista a identificar a tipologia construtiva e as instalações técnicas existentes. Para tal foram realizadas 293 vistorias e preenchidas 215 fichas de imóveis.

#### **ATENDIMENTO DO NÚCLEO DE PRÉDIOS URBANOS**

Com vista a melhorar o atendimento e sistematizar os registos das solicitações de arrendatários e entidades externas foi desenvolvido um procedimento que engloba as seguintes medidas:

- Programa informático, desenvolvido pela DISTI, para a gestão dos processos do serviço;
- Criação de correio eletrónico para contato com os arrendatários – [inquilinos@scml.pt](mailto:inquilinos@scml.pt);
- Distribuição do folheto de Informação ao Arrendatário pelos vários imóveis da SCML.

Desde o início de registo (final de maio) e até ao final de 2017, foram registados 231 atendimentos efetuados pelo Núcleo de Prédios Urbanos.

#### **REPARAR – AÇÃO DE VOLUNTARIADO DE REPARAÇÕES – EDIÇÃO 2017**

A quinta edição da REPARAR foi aprovada em Deliberação de Mesa nº 294/2017, de 22 de março, na qual aprovou o plano de ação que propõe a meta de intervenção em 24 casas, o alargamento dos beneficiários aos utentes do Centro de Medicina de Reabilitação de Alcoitão (CMRA) e a nova imagem do programa.



#### *SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA*

Após a fase de preparação da ação no qual foram propostos 33 utentes pelos técnicos de serviço social do Serviço de Apoio Domiciliário, Centro de Dia e CMRA, a equipa técnica realizou as vistorias às habitações para verificação de quais as intervenções necessárias e se estas estão no âmbito da ação.

Até ao final de 2017, foram intervencionadas 16 habitações estando prevista a realização de obras em mais 4 habitações durante o mês de janeiro de 2018. A realização de intervenções em 2018 deve-se à disponibilidade das empresas apadrinhadoras na concretização dos apoios.

#### **COMUNICAÇÃO**

Com o intuito de reforçar o relacionamento de proximidade e o sentimento de pertença a esta Instituição, a Unidade de Benemerências pretendeu não só homenagear os beneméritos desta Instituição, assim como possibilitar que, outros possíveis beneméritos, conheçam e consecutivamente escolham a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa para deixar os seus bens, contribuindo, assim, claramente, para a sustentabilidade presente e futura desta Misericórdia.

#### *Departamento de Qualidade e Inovação*

#### *Missão*

O Departamento da Qualidade e Inovação tem por objetivos promover, apoiar e realizar iniciativas que visem a investigação e desenvolvimento, a inovação, a sustentabilidade e a responsabilidade social corporativa da instituição.

#### *Enquadramento da atividade desenvolvida*

Em 2017, o Departamento da Qualidade e Inovação, passou por significativas alterações no que se refere à sua estrutura orgânica e ao seu corpo de recursos humanos, após saída da equipa de gestão técnica dos contratos de prestação de serviços de limpeza, desinfestações e resíduos sanitários.

#### *Análise dos resultados alcançados e dos desvios verificados em relação ao Plano de 2017*

**Objetivo operacional 1:** *Apoiar e fomentar a investigação científica nacional, na área das biociências*

#### *Atividades a desenvolver*

- Abertura de concursos para financiar projetos de Investigação científica e clínica na área das biociências
- Apresentação de proposta de projetos na área da investigação

#### *Principais resultados obtidos*

Desde 2013, a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa tem vindo a reforçar a sua aposta na investigação científica de forma consistente, com especial enfoque e destaque nas diferentes áreas das neurociências onde a investigação assume um principal relevo na promoção da melhoria da qualidade de vida de quem está afetado por doenças que são, na sua maioria, devastadoras.

#### **Prémios SANTA CASA Neurociências 2017**

A 5ª edição dos Prémios SANTA CASA Neurociências teve lugar em 2017, tendo as candidaturas decorrido entre 15 de Maio e 19 de Setembro. Tal como desde a primeira edição, foram parceiros científicos dos Prémios, a Universidade de Lisboa, a Universidade do Porto e a Universidade de Coimbra, bem como a Sociedade Portuguesa de Neurociências, a Sociedade Portuguesa de Neurologia e a Sociedade Portuguesa de Medicina Física e de Reabilitação.

Nesta edição, participaram nos Prémios 191 investigadores de diversas nacionalidades, tendo sido submetidas 24 candidaturas, 21 candidaturas ao Prémio Mantero Belard e 3 candidaturas ao Prémio Melo e Castro.

Os vencedores foram escolhidos por um júri presidido por José Ferro, nomeado pela Universidade de Lisboa, sendo também constituído por Isaura Tavares (Presidente da Sociedade Portuguesa de Neurociências), Maria João Saraiva (Universidade do Porto), Catarina Resende de Oliveira (Universidade de Coimbra), Manuel Correia (Sociedade Portuguesa de Neurologia), Catarina Aguiar Branco (Sociedade Portuguesa de Medicina Física e de

Reabilitação), George Perry (*College of Sciences, University of Texas*), James Fawcett (*John van Geest Centre for Brain Repair, Universidade de Cambridge*) e Monica Perez (*University of Miami Miller School of Medicine/The Miami Project to Cure Paralysis*).

Nesta 5ª edição, a vencedora do Prémio Mantero Belard foi a investigadora Maria José Diógenes e a sua equipa do Instituto de Medicina Molecular com o projeto “Nova estratégia terapêutica e novo biomarcador para a Doença de Alzheimer baseados na clivagem do recetor do BDNF”. O projeto “CombiCORD - Regeneração de lesões vertebro-medulares através da ação combinada de farmacoterapias, engenharia de tecidos e estimulação epidural” do Investigador António Salgado e da sua equipa da Universidade do Minho foi o projeto vencedor do Prémio Melo e Castro 2017.

A entrega dos galardões da 5ª edição dos Prémios decorreu no dia 30 de novembro, no Palácio Nacional da Ajuda, em Lisboa.

O acompanhamento da execução científica e financeira dos projetos das equipas vencedoras das edições de 2014, 2015 e 2016, dos Prémios foi também realizado, paralelamente, ao longo de 2017. Os Prémios Santa Casa Neurociências contam, neste momento, com 10 equipas de investigação premiadas, tendo já sido investidos, pela SCML, 2 milhões de euros na investigação científica nacional.

#### 📌 Programa e Bolsas de Investigação Científica em Esclerose Lateral Amiotrófica

O projeto vencedor, da edição 2015, do Concurso do Programa de Apoio a Projetos de Investigação Científica em Esclerose Lateral Amiotrófica, designado “Explorando o impacto de microvesículas derivadas dos astrócitos na degeneração dos neurónios motores e como veículos de libertação de moléculas neuroprotectoras na Esclerose Lateral Amiotrófica (ELA)”, apresentado por Dora Brites, Líder do Grupo “Neuron Glia Biology in Health and Disease” do Research Institute for Medicines (iMed.Ulisboa), iniciou a sua atividade em 29 de janeiro de 2016, integrando a 5 de Fevereiro desse mesmo ano a bolsa de investigação em ELA, conforme previsto no Regulamento.

#### 📌 Gabinete de Estudos Clínicos do CMRA

No âmbito da forte aposta da SCML, na área do I&D, entendeu-se particularmente relevante a estruturação do Gabinete de Estudos Clínicos (GEC), no Centro de Medicina de Reabilitação do Alcoitão (CMRA), que tem como missão o desenvolvimento de estudos clínicos. O gabinete, estabelecido em Maio de 2016 tem vindo a evidenciar um aumento da sua atividade, patente pelo atual número de estudos registados e acompanhados que atualmente se estabelece em 42. Por contraste com o diagnóstico inicial à atividade desenvolvida pelo CMRA, em que foi efetuado um levantamento dos estudos existentes identificando-se inicialmente 18 no total. Os estudos acompanhados e promovidos por este gabinete consideram várias tipologias, envolvendo diferentes serviços e com diferentes promotores (indústria farmacêutica, iniciativa do investigador), para além da identificação das potencialidades do CMRA nesta área.

#### 📌 Prémio João Lobo Antunes

Em 2017, a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa lançou o Prémio João Lobo Antunes, em reconhecimento da excelência e do humanismo do médico, neurocirurgião e cientista, considerado uma das figuras mais marcantes da saúde, da ciência e da investigação biomédica em Portugal. Este Prémio, no valor de quarenta mil euros, a ser atribuído anualmente, destina-se a licenciados em medicina em regime de internato médico e visa estimular a cultura científica e a investigação clínica na área das neurociências, sem esquecer o princípio de João Lobo Antunes relativo à humanização do ato médico – “os seus pacientes e as suas histórias”.

Esta iniciativa contou com a parceria científica das seguintes entidades:

- a. Ordem dos Médicos (OM);
- b. Comissão de Ética para a Investigação Clínica (CEIC);
- c. Direção Geral de Saúde (DGS);
- d. Conselho Nacional de Saúde;
- e. Conselho Nacional de Ética para as Ciências da Vida (CNECV);
- f. Conselho Nacional de Centros Académicos Clínicos.

As candidaturas ao Prémio abriram a 05 de setembro e fecharam a 20 de Outubro, tendo sido submetidas um total de 13 candidaturas, 11 a título individual e 2 por equipa de investigação. A reunião do Júri teve lugar no dia 24 de novembro de 2017, tendo sido eleito vencedor, pelos membros do Júri, o Investigador Bruno André e Silva Miranda com o projeto “Planeamento cognitivo episódico e semântico: evidência de populações clínicas”.

#### Conferências SANTA CASA Neurociências

Em 2015 foi criado o Ciclo “Conferências Santa Casa Neurociências”, no qual cada conferência versa sobre um dos vários temas em que a SCML tem apostado no ramo das neurociências, e em que a UI&D está envolvida, seja na vertente de investigação ou na vertente operacional. Estas conferências pretendem levar ao conhecimento público o trabalho desenvolvido pelos investigadores galardoados pela Santa Casa ao abrigo dos diversos projetos de neurociências.

Em 2017, a terceira edição destas conferências, sob o tema: “Lesões vertebro-medulares” realizou-se no dia 14 de Novembro no Auditório da Faculdade de Farmácia da Universidade de Lisboa. Os vencedores dos Prémios Melo e Castro 2013, 2014, 2015 e 2016 deram a conhecer ao público o trabalho que tem estado a ser desenvolvido pelas equipas de investigação com o financiamento da SCML.

O programa da conferência deste ano integrou duas vertentes essenciais para a compreensão das problemáticas associadas às lesões vertebro-medulares: vertente científica/investigação e vertente social/clínica, organizada em três painéis temáticos:

- Avanços científicos na investigação em lesões vertebro-medulares;
- Intervenções clínicas e sociais em lesões vertebro-medulares;
- Novas abordagens na intervenção em lesões vertebro-medulares.

#### Avaliação da Satisfação de Iniciativas da UI&D

## *SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA*

Foi realizado um estudo independente para avaliação da satisfação do serviço de apoio às candidaturas da 5.ª edição dos Prémios Santa Casa Neurociências, nos seguintes parâmetros analisados: disponibilidade demonstrada, adequação das respostas, tempo de resposta, cordialidade da resposta, a clareza da informação prestado e o serviço de forma global. Quando perguntado “E por fim, pensando de uma forma global, em que medida ficou satisfeito com o serviço de apoio prestado?” 17,6% dos inquiridos responderam estarem SATISFEITOS e 82,4% responderam estarem Totalmente Satisfeitos com o serviço prestado.

### **Objetivo operacional 2: Garantir a racionalização dos recursos afetos ao DQI**

#### *Atividades a desenvolver*

- Diversificar as fontes de financiamento das atividades no âmbito da Estratégia de Sustentabilidade

#### *Principais resultados obtidos*

Em junho de 2017, foi firmado um protocolo com a ADENE no âmbito da linha de investimento ELEN A (European Local ENergy Assistance), a qual está enquadrada no programa *Intelligent Energy for Europe* da Comissão Europeia, e é financiada pelo Banco Europeu de Investimento. Enquanto líder nacional para esta linha de financiamento, a ADENE atua, sobretudo, como parceira técnica das entidades com vínculo ao Estado ou autarquias que queiram tornar os seus edifícios, sistemas de iluminação pública ou redes de semáforos mais eficientes do ponto de vista energético, prestando-lhes o apoio técnico necessário para a montagem dos procedimentos aquisitivos, preparação dos cadernos de encargos, candidaturas a financiamentos, etc.

No âmbito desta parceria, a ADENE elaborou relatórios técnicos na área da eficiência energética, sem quaisquer contrapartidas financeiras para a SCML, tendo sido possível dimensionar sistemas de compensação de energia reativa para quatro equipamentos da Santa Casa que apresentavam custos elevados na componente de energia elétrica.

Além da análise à energia reativa, os técnicos da ADENE aferiram a viabilidade da instalação de sistemas solares térmicos na Residência Madre Teresa de Calcutá e de sistemas solares térmicos e fotovoltaicos na Obra Social do Pousal. O objetivo da implementação deste tipo de medidas é a diminuição dos consumos energéticos da instituição e a promoção do recurso a energias renováveis.

### **Objetivo operacional 3: Avaliar a qualidade dos serviços e ações desenvolvidos pelo DQI**

#### *Atividades a desenvolver*

- Avaliação da satisfação com as ações de voluntariado interno
- Avaliação da satisfação dos clientes internos com a resposta do Gabinete de Apoio à Gestão do DQI, no âmbito das funções que organicamente lhe incumbem
- Avaliação da satisfação dos candidatos que solicitam informação relativamente aos Programas de Investigação e Desenvolvimento da SCML

**Principais resultados obtidos****📌 Estudo de avaliação da ação de voluntariado interno Um Dia Pelo Ambiente 2017**

A 7ª edição da ação Um Dia Pelo Ambiente superou as expectativas para 48% dos respondentes. A “localização da ação” e “alimentação oferecida” foram, em média, os aspetos mais bem avaliados. Por outro lado, a “higiene no local da ação” foi o aspeto menos bem avaliado.

A organização da Ação foi avaliada como “Muito boa” por 72% dos inquiridos e cerca de 76% destes consideraram “Muitíssimo importante” a realização de ações deste género no futuro, enquanto 96% demonstraram intenção de se inscrever em futuras edições. 92% dos respondentes avaliaram a 7ª edição da ação “Um dia pelo ambiente” entre “Muito boa” e “Excelente”.

**📌 Estudo de avaliação da ação de voluntariado interno inserida na REPARAR 2017**

Cerca de 56% dos inquiridos afirmaram que esta ação “cumpriu as expectativas”, tendo mesmo 33% referido que “ultrapassou as expectativas”. No que respeita à Preparação e Realização desta ação, os dois aspetos mais bem avaliados, em média, foram a “alimentação oferecida” e o “apoio prestado pela equipa coordenadora durante a Ação” com médias de 4,8 e 4,7, respetivamente. O aspeto menos bem avaliado foi a “divulgação da ação”, com 4,2 de média. No âmbito da política de responsabilidade social e ambiental da SCML, 78% dos respondentes consideraram “muitíssimo importante” a realização de novas ações deste tipo e cerca de 89% dos participantes consideraram voltar a inscrever-se como voluntário(a) em ações semelhantes.

Quando questionados sobre a avaliação global da ação REPARAR 2017, cerca de 78% avaliaram-na como “Muito boa” ou “Excelente”.

**Objetivo operacional 4: Desenvolver a Estratégia de Sustentabilidade da SCML**

As ações planeadas para 2017 focaram-se nas dimensões da eficiência energética e hídrica, de *compliance* ambiental, do fortalecimento da responsabilidade social corporativa e da comunicação sobre o desempenho e as práticas da instituição em matéria de sustentabilidade.

**Ações a desenvolver**

- Contribuir para a promoção da eficiência energética e ambiental da SCML
- Promover o fortalecimento da Responsabilidade Social Corporativa da SCML
- Assegurar uma comunicação transparente e atualizada sobre o desempenho e as práticas da SCML em matéria de Sustentabilidade

**Principais resultados obtidos****Eficiência energética e hídrica**

Alinhada com as prioridades, estratégias e políticas nacionais em matéria ambiental, têm sido desenvolvidas ações e medidas tendentes à redução do consumo de energia e de água, bem como das emissões de CO<sub>2</sub> associadas à atividade da Santa Casa.

*Em 2017, foi dada prioridade aos seguintes projetos e iniciativas:*

✚ ***Promoção do recurso a energias renováveis – Estudo de viabilidade energética e económica da instalação de sistemas solares térmicos em edifícios afetos à atividade da SCML***

Com o objetivo de promover o recurso a energias renováveis e a diminuição dos consumos energéticos associados ao aquecimento de águas, diligenciou-se um estudo de viabilidade energética e económica da instalação de sistemas solares térmicos num conjunto de doze edifícios afetos à atividade de ação social. Adicionalmente, no âmbito da parceria ELENa celebrada com a ADENE- Agência para a Energia, realizou-se estudo equivalente em mais dois equipamentos – a Obra Social do Pousal e a Residência Madre Teresa de Calcutá.

Considerando as conclusões dos estudos e o parecer técnico do Departamento de Gestão Imobiliária e Património, identificaram-se 7 edifícios elegíveis para a instalação de sistemas solares térmicos no âmbito deste processo: Lar Agostinho da Mota, Lar São João de Deus e Pavilhão Polidesportivo (Aldeia de Santa Isabel), Residência Nossa Senhora do Carmo, Residência Santa Joana Princesa, Obra Social do Pousal e Residência Madre Teresa de Calcutá. O processo transitou para o DGIP, no contexto das suas atribuições em matéria de elaboração de projetos e obras, para seguimento. Tendo por base os valores apresentados nos relatórios de análise de viabilidade energética e económica, a instalação de sistemas solares térmicos nos sete edifícios representará um investimento de cerca de 115 876€ e uma poupança anual subsequente com o consumo de gás e eletricidade na ordem dos 21 000€. O período médio de retorno de investimento para esta medida será de 5,5 anos. O tempo de vida útil de um sistema solar térmico, com manutenção regular, é de 25 anos, tornando-se assim um investimento vantajoso para a nossa instituição, tanto do ponto de vista económico como ambiental.

✚ ***Compensação da energia reativa – Preparação do concurso público para a aquisição e instalação de equipamentos de correção do fator de potência (baterias de condensadores) em doze estabelecimentos afetos à atividade***

Havendo um conjunto elevado de edifícios em que a energia reativa tem uma representatividade elevada na faturação de energia elétrica, em parceria com a ADENE - Agência para a Energia analisou-se a viabilidade da instalação de baterias de condensadores num conjunto de quatro estabelecimentos, com vista a poder-se preparar um procedimento aquisitivo para o seu fornecimento. Considerando o procedimento aquisitivo desenvolvido no início do ano para o fornecimento e instalação de baterias de condensadores em oito outros edifícios ter ficado deserto, decidiu-se aumentar o âmbito do procedimento aquisitivo em preparação para a instalação de 12 baterias de condensadores. O concurso público será lançado em 2018. Estima-se que o investimento nesta medida se cifre em 27 600€ + IVA e que, com ela, seja alcançada uma poupança anual de 26 846€ com a fatura da eletricidade. O período de retorno de investimento será de 1,43 anos.

✚ ***Diminuição dos valores de consumo e faturação estimados na componente da energia elétrica – Instalação de contadores inteligentes.***

Com o objetivo de garantir leituras reais de eletricidade, e no âmbito da campanha nacional para instalação de contadores inteligentes da EDP Distribuição em curso, resultante de uma obrigatoriedade europeia imposta aos comercializadores de energia, foi articulado com o fornecedor, a EDP Comercial, a possibilidade de instalação de telemetria nas suas instalações que ainda não dispusessem desta tecnologia de contagem de consumos. Da articulação efetuada entre a EDP Comercial e a EDP Distribuição resultou a instalação de contadores inteligentes em mais 29 locais de consumo.

➤ ***Certificação energética de edifícios afetos à atividade da SCML – Auditoria energética e certificação energética num conjunto de dez edifícios***

Para cumprimento da legislação em matéria de certificação energética, a Santa Casa da Misericórdia tem de proceder à certificação energética dos edifícios com área interior útil de pavimento igual ou superior a 1000 m<sup>2</sup>. Na prossecução desta obrigação, em 2017 foram realizadas as auditorias energéticas de dez edifícios afetos à atividade.

➤ ***Monitorização e gestão de dados energéticos e hídricos da SCML – Projetos-piloto de monitorização remota dos consumos energéticos e hídricos:***

*a) Complexo de São Roque*

Constituindo a monitorização e a gestão de dados sobre os consumos energéticos e hídricos da SCML uma prioridade para a gestão ambiental da instituição, e aproveitando as potencialidades da *Internet of Things* (IoT), desenvolveu-se um projeto-piloto de monitorização remota de energia e água em parceria com a Microsoft e um seu parceiro tecnológico.

O projeto teve a duração de três meses, entre outubro e dezembro, e abrangeu o Complexo de São Roque.

Incluiu a instalação de analisadores de energia elétrica, de contadores de água e gás e de módulos de comunicação que permitem o envio dos dados para uma plataforma *on-line*, a *Wemeter*. Através desta plataforma foi possível visualizar os dados de consumo em tempo real para dezasseis zonas do Complexo e comparar consumos de vários dias, semanas ou meses e, até, proceder-se à comparação entre diferentes zonas.

Com a monitorização em tempo real e o acompanhamento técnico, durante o piloto identificaram-se cinco oportunidades de melhoria, simples e de célere implementação, que permitirão uma poupança na ordem dos 13 mil euros.

*b) Centro de Dia e Residência Quinta das Flores*

Com a parceria da Portugal Telecom, no final do ano foi realizado outro projeto-piloto na área da monitorização e gestão de dados sobre os consumos energéticos e hídricos, desta vez tendo como objeto o Centro de Dia e Residência Quinta das Flores. Foram instalados equipamentos não intrusivos de telemetria no quadro geral de energia elétrica e no contador de gás, sendo a monitorização remota feita a partir de uma plataforma desenvolvida por uma empresa parceira da Portugal Telecom. O piloto durará até final de fevereiro de 2018.

➤ ***Elaboração e divulgação interna do BI Ambiental 2016 da instituição***

Dando continuidade a um trabalho de comunicação iniciado em 2016, foi elaborado e divulgado internamente, por todos os dirigentes e colaboradores, o BI Ambiental da Santa Casa relativo ao ano transato, tanto no âmbito global, como por instalação/equipamento.



Na perspetiva de tornar a divulgação mais apelativa e dinâmica, o BI ambiental foi apresentado através da ferramenta Power BI, permitindo a navegação *online* dos dados e a comparação dos consumos entre equipamentos/serviços. Em 2017, pela primeira vez, incluíram-se no universo considerado para o BI Ambiental os edifícios e as frações afetos ao rendimento, assim como toda a informação referente à gestão de resíduos.

Havendo uma preocupação crescente em utilizar a água de uma forma mais eficiente e parcimoniosa, quer por se tratar de um recurso natural cada vez menos disponível sob a forma de água potável, quer devido aos crescentes custos pelo seu consumo, e com o objetivo de se evitar o desperdício de água, foram tomadas as seguintes medidas:

↳ ***Reparação da bomba de água existente na Residência Faria Mantero***

Estima-se que, com esta medida, se evite o gasto anual de cerca de 1000 m<sup>3</sup> da água da rede pública, o equivalente a cerca de 1.600€. Uma vez que o custo da reparação da bomba de água foi de 4.982€, o período do retorno do investimento deverá ser inferior a 3 anos.

↳ ***Instalação de pluviómetros em 10 equipamentos da SCML***

Considerando a média dos dias de chuva que existem por ano em Lisboa e a água utilizada anualmente para a rega dos espaços verdes destes 10 equipamentos, estima-se que seja possível evitar o desperdício de cerca de 3500 m<sup>3</sup> de água por ano, o equivalente a cerca de 5.000€. Assim, o período de retorno de investimento estimado com a aquisição dos sensores de chuva é de aproximadamente um ano. O processo de aquisição dos sensores está em curso, prevendo-se a sua instalação no início de 2018.

↳ ***Aquisição de aparelho para deteção de fugas de água***

Dada a dimensão e complexidade do património edificado da SCML, e o volume de incidentes relacionados com fugas de água, propôs-se a aquisição de um aparelho deste tipo, a ser utilizado pela equipa do DGIP afeta à área de canalização.

↳ ***Aquisição e instalação de contadores de água nas cozinhas de quatro estabelecimentos afetos à atividade da SCML***

Esta medida tem como objetivo traçar o perfil real do consumo das cozinhas, aferindo-se desvios e padrões de consumo e a deteção de consumos atípicos e respetiva origem. A instalação destes equipamentos, a concretizar no primeiro trimestre de 2018, será acompanhada por uma ação de sensibilização aos responsáveis de cada cozinha, sendo disponibilizado aos mesmos o seu perfil de consumo de água real.

↳ ***Monitorização dos consumos de água através do sistema Waterbeep***

Em 2017, ativaram-se 65 incidentes relacionados com consumos atípicos de água, em processos que foram articulados pela USI com o responsável do serviço/equipamento em causa e o Núcleo de Equipamentos do DGIP. Destes 65, 48 ficaram resolvidos ainda no ano de 2017 e os restantes 17 aguardam resolução.

↳ ***Alteração da classificação atribuída à Santa Casa da Misericórdia de Lisboa na rubrica tipo de cliente por parte de alguns fornecedores de água e conseqüente impacto económico na faturação de consumos hídricos***

No contexto dos trabalhos de monitorização dos consumos hídricos, a USI constatou ainda que, quanto ao tipo de cliente, estavam a ser atribuídas à SCML distintas classificações pelos diversos fornecedores de água, classificações essas que determinam o tarifário a aplicar para o consumo daquele recurso. De acordo com esta análise e com as

projeções de poupança realizadas, foi desencadeado junto dos fornecedores de água um processo de reclassificação do tipo de cliente atribuído à SCML. Com este processo, iniciado em setembro de 2017, foi possível poupar ainda no último trimestre de 2017 cerca de 79.000 €. Para 2018, quando a mudança do tipo de cliente estiver concluída para todos os locais de consumo dos fornecedores junto dos quais a mesma foi solicitada, estima-se que a poupança anual na fatura da água alcance os 350 000 €.

### *Gestão Ambiental*

As questões de *compliance* ambiental da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa têm vindo a ser abordadas, de forma integrada, nos últimos anos, sendo a área da gestão de resíduos aquela em que mais progressos foram alcançados.

#### **📌 Resíduos produzidos pela Instituição**

Respondendo à obrigação legal de arquivo e centralização de todos os documentos associados ao transporte de resíduos, é realizada anualmente a análise e o tratamento dos dados relativos às quantidades e tipologias de resíduos produzidos pela Instituição e encaminhadas para operadores de gestão de resíduos.

Comparativamente com o ano anterior, em 2017<sup>10</sup> a quantidade global de resíduos produzidos pela Santa Casa sofreu um aumento de cerca de 300%, verificando-se o encaminhamento de 289 toneladas de resíduos para operadores de gestão. De referir que os valores agora indicados não congregam ainda os dados relativos aos resíduos hospitalares e aos resíduos urbanos recolhidos pela empresa municipal, nas infraestruturas de saúde situadas no município de Cascais.

Para este aumento contribuíram, decisivamente, algumas alterações organizacionais ocorridas no decurso do ano, como sejam a supressão do Quartel de Rio Seco como armazém, a reabilitação de imóveis, novos procedimentos internos, a instalação de novos serviços e reinstalação de outros, mudanças de mobiliário e, ainda, a preparação de imóveis para a colocação no mercado de arrendamento.

#### **📌 Gestão técnica dos contratos em vigor**

No âmbito das responsabilidades cometidas ao Departamento da Qualidade e Inovação, em 2017 a USI passou a garantir a monitorização e gestão técnica de cinco contratos em matéria de gestão de resíduos urbanos, equiparados a urbanos, perigosos e outros:

---

<sup>10</sup> Os dados apresentados são provisórios, por ainda não ter sido possível obter os elementos referentes aos resíduos hospitalares, resíduos urbanos recolhidos no município de Cascais, e resíduos recolhidos no Departamento de Gestão Imobiliária e Património e Departamento de Jogos.

- Prestação dos serviços de recolha, transporte e tratamento de resíduos perigosos, equiparados a urbanos e outros nas instalações da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa;
- Prestação dos serviços de recolha, transporte e tratamento de resíduos urbanos em instalações da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa sediadas no município de Lisboa e consideradas «Grandes Produtores de Resíduos»;
- Prestação de serviços de recolha, transporte e tratamento de resíduos sólidos urbanos em três equipamentos da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa classificados como «Grandes Produtores de Resíduos», localizados no município de Cascais;
- Prestação dos serviços de recolha, transporte e tratamento de resíduos perigosos de remoção de tintas e vernizes, incluindo o fornecimento de equipamentos de lavagem/limpeza em regime de aluguer/comodato nas instalações da Aldeia de Santa Isabel.
- Prestação dos serviços de recolha, transporte e tratamento de resíduos perigosos de remoção de tintas e vernizes, incluindo o fornecimento de equipamentos de lavagem/limpeza em regime de aluguer/comodato nas instalações do Departamento de Jogos.

#### **Planos de gestão de resíduos e de gestão de resíduos hospitalares da SCML**

Em 2017, a USI diligenciou o desenvolvimento de um processo aquisitivo com vista à revisão do Plano de Gestão de Resíduos da SCML e à elaboração ou revisão dos Planos de Gestão de Resíduos Hospitalares das suas infraestruturas de saúde. Decorridos quatro anos desde a sua elaboração, e tendo a estrutura da SCML sofrido um conjunto de alterações bastante significativas, nomeadamente, ao nível dos processos e procedimentos definidos, considerou-se haver a necessidade de promover uma revisão e atualização dos mesmos.

#### **Plano de Intervenção Ambiental**

Mercê da diversidade e amplitude das áreas de intervenção da SCML, das potenciais interações e impactos que as atividades e os serviços prestados no seu âmbito originam no meio ambiente, bem como das características heterogéneas dos edifícios que estão afetos a estas atividades, em 2017 considerou-se que para alavancar e consolidar a gestão ambiental da SCML nos anos futuros, seria necessário realizar agora um trabalho aprofundado e integrado de levantamento e avaliação dos aspetos ambientais significativos da instituição e de avaliação da conformidade dos processos, procedimento e práticas em vigor, com os requisitos legais aplicáveis.

Nesse sentido, a USI propôs e preparou a abertura de um procedimento aquisitivo para prestação dos serviços de desenvolvimento do Plano de Intervenção Ambiental da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa.

#### **Processo aquisitivo de equipamentos de emergência para a contenção de derrames acidentais de produtos químicos em instalações e equipamentos da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa**

Na prossecução das atividades que a SCML desenvolve e nos locais onde as realiza, torna-se necessária a existência de múltipla maquinaria e equipamentos como caldeiras, geradores, oficinas, armazéns ou centros gráficos, entre outros, cuja utilização e manutenção implicam o armazenamento e/ou manuseamento de algumas substâncias

químicas perigosas para o ambiente e para a segurança e saúde dos trabalhadores em caso de derrame, como sejam óleos, hidrocarbonetos, tintas, solventes, diluentes, ou outros de natureza aquosa.

Igualmente, a própria manutenção dos locais afetos à atividade, considerando os serviços aí prestados, as atividades desenvolvidas e os seus utilizadores, implica muitas vezes o armazenamento e utilização de detergentes industriais, compostos com substâncias químicas perigosas para o ambiente e para a segurança e saúde dos trabalhadores em caso de derrame.

Como medida preventiva e para utilização em caso de emergência, diligenciou-se um processo aquisitivo de equipamentos para contenção de derrames de líquidos industriais com impacto para a segurança e saúde dos trabalhadores e para o ambiente, de uso geral/universal e de uso específico em hidrocarbonetos, para disponibilização nas instalações que estão afetas à sua atividade onde ocorra o manuseamento regular ou pontual de produtos químicos.

#### **Projeto de Investigação Innovec'eau**

Em 2017, a USI deu continuidade ao trabalho de colaboração no projeto de investigação Innovec'eau. Este projeto de investigação aborda a problemática da poluição dos recursos hídricos por poluentes emergentes, particularmente os relacionados com as emissões de substâncias farmacêuticas e respetivos resíduos para as águas residuais, ao nível de instalações especializadas de apoio a pessoas idosas.

No universo da SCML foram selecionadas, enquanto objeto de estudo, duas residências para idosos, o Lar Santa Joana Princesa e o Lar Nossa Senhora do Carmo. Nestes locais, em 2017, foram avaliados parâmetros relacionados com a caracterização do número de utentes e dos seus graus de dependência, identificação dos princípios ativos dos medicamentos prescritos e respetivas dosagens, caracterização das redes de águas residuais, determinação do valor expectável de contaminantes e ainda a realização de análises para pesquisa da presença de componentes medicamentosos nas águas descartadas no coletor municipal.

Teve ainda lugar, no dia 23 de Novembro, nas instalações do ISCTE-IUL, o *workshop* "Da prescrição até à água: Fármacos e sustentabilidade", que teve como objetivo sensibilizar os participantes para os riscos da presença de fármacos no meio ambiente, divulgar medidas de minimização de risco, tanto ao nível institucional como individual, e ainda apresentar o projeto de investigação em curso.

#### **Responsabilidade Social Corporativa**

A promoção da Responsabilidade Social Corporativa constitui outro objetivo estratégico do Plano Estratégico de Sustentabilidade, como forma de aumentar o impacto positivo da Misericórdia de Lisboa na comunidade.

No âmbito do Programa de Responsabilidade Social e Cidadania Ativa da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, criado em 2013 para enquadrar as iniciativas de voluntariado corporativo desenvolvidas pela instituição e em que participam os seus colaboradores e operacionalizado pela USI, em 2017 foram promovidas 2 iniciativas.

#### **👉 Um dia Pelo Ambiente 2017 – Parque Natural de Sintra-Cascais**

Em maio, realizou-se a 7ª edição da ação interna de voluntariado de preservação ambiental “Um dia pelo Ambiente”. O local da intervenção foi o Parque Natural de Sintra-Cascais, património natural protegido, sob responsabilidade de preservação, qualificação e valorização da Cascais-Ambiente – Empresa Municipal de Ambiente de Cascais.

A ação envolveu atividades de erradicação de espécies exóticas (no caso, chorão-das-praias), em prol do desenvolvimento das espécies autóctones e de todo o ecossistema associado, com a participação de 50 pessoas que incluíram 42 voluntários, 4 elementos da equipa organizadora do DQI e 4 elementos da Cascais Ambiente e 294 horas de voluntariado corporativo. O peso do chorão recolhido foi avaliado em 4760 Kg.

#### **👉 REPARAR - Ação de Voluntariado de Reparações Solidárias 2017**

Em 2017, a SCML promoveu a quinta edição da REPARAR – Ação de Voluntariado de Reparações Solidárias, participando também como entidade apadrinhadora. Esta edição incluiu pela primeira vez, como beneficiários, utentes do Centro de Medicina de Reabilitação de Alcoitão, e foi precisamente uma utente deste Centro com mobilidade condicionada que a SCML apadrinou, patrocinando a reabilitação de várias das divisões da sua habitação, incluindo substituição de pavimento, reparação de paredes, tetos e madeiras, pinturas, arrumações e limpezas e disponibilizando tempo e trabalho voluntário de colaboradores da instituição.

Participaram nesta ação 12 voluntários, num total de 84 horas de trabalho voluntário, e o investimento foi de 4.535€ + IVA.

Além desta intervenção, a SCML patrocinou ainda uma intervenção de menor dimensão na casa de outra utente da instituição, no valor de 209€ + IVA, onde foram efetuados pequenos trabalhos de reparações.

Paralelamente, a Unidade de Sustentabilidade e Inovação participou na dinamização de um conjunto de projetos em parcerias com outras entidades externas, de entre os quais se destacam:

#### **👉 Projeto Lisboa (C)idade Maior**

O projeto Lisboa(C)IDADE Maior resulta de uma parceria celebrada em 2016 entre a Câmara Municipal de Lisboa, a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa e a Fundação MAPFRE, e tem como objetivo envolver os cidadãos seniores na melhoria dos espaços públicos e de circulação de Lisboa, na premissa de construção de uma Cidade para Todos. O projeto envolve as pessoas que frequentam Centros de Dia na participação ativa de identificação e mapeamento de problemáticas para a sua segurança e mobilidade, priorizando as que se afiguram mais urgentes, e acompanham a resolução das mesmas, havendo um compromisso dos parceiros em as solucionar.

A operacionalização realiza-se através de ações que decorrem trimestralmente e se desdobram em 3 momentos: – “Sensibilização”, “Priorização” e “Apresentação de resultados e balanço”.

Cada ação junta um centro de dia da SCML e um designado pela CML, pertencentes à mesma freguesia.

Uma sessão de “Apresentação de resultados e Balanço” finaliza cada ação, onde a CML apresenta e justifica aos grupos o que foi possível resolver e o que ficou ainda pendente. Em 2017 foram realizadas 4 sessões, registando-se um total de 73 participantes.

### 👉 **Concurso “Nós Reciclamos”**

O Concurso “Nós Reciclamos” é uma iniciativa do Comando Metropolitano de Lisboa da Polícia de Segurança Pública (PSP), em parceria com a Fundação Joana Vasconcelos (FJV) e a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, que visa sensibilizar a comunidade para a Reciclagem, através da criatividade.

Após a edição de 2015, foi pensado ampliar o concurso a nível nacional, o que deveria decorrer durante 2017. Porém, a nova edição foi adiada para 2018, tendo-se retomado os trabalhos preparatórios em julho de 2017.

### 👉 **CAFÉ MEMÓRIA**

Em setembro de 2017, no seguimento de uma parceria formal estabelecida com Câmara Municipal de Lisboa, aos dois pontos Café Memória sob gestão da SCML, um no Chiado - Cafeteria da Casa do Pessoal da SCML e outro no Edifício Castilho - Espaço Atmosfera da Fundação Montepio, acrescentaram-se mais dois, abrangendo duas novas zonas da cidade: um na Biblioteca do Palácio Galveias e outro na Biblioteca Municipal de Marvila. As primeiras sessões destes dois novos Cafés realizaram-se em outubro de 2017. Nesta relação de colaboração, a SCML e a CML partilham os encargos financeiros, as necessidades de recursos humanos, tanto ao nível técnico como ao nível do voluntariado, bem como a gestão de atividades.

Ao longo do ano, realizaram-se as 24 sessões Café Memória previstas, sob a coordenação exclusiva da SCML. Adicionalmente e no seguimento do Protocolo assinado em setembro entre a SCML e o Município de Lisboa para o funcionamento de mais dois pontos Café Memória, realizaram-se 6 sessões:

- 3 sessões Café Memória na Biblioteca do Palácio Galveias
- 3 sessões Café Memória na Biblioteca Municipal de Marvila.

Analisando sumariamente os dados quantitativos referentes a 2017, verificou-se que:

- Realizaram-se 30 sessões Café Memória sob gestão da SCML;
- Nos dois locais sob gestão exclusiva da Santa Casa, registaram-se 323 participantes – mais 19 participantes do que em 2016;
- No que diz respeito à tipologia de participantes, esta mantém-se praticamente inalterada desde o início do projeto, não só em Lisboa mas também nos restantes pontos de encontro da rede nacional: os cuidadores e familiares representam cerca de 54% dos visitantes, as pessoas com demência ou problemas de memória cerca de 22%, e os visitantes incluídos na categoria “Outros” (amigos, profissionais de saúde/ação social, alunos universitários, etc.) cerca de 24%.
- O nível médio de satisfação dos participantes, nos oito parâmetros avaliados no final de todas as sessões, apresentou-se nos mesmos níveis dos anos anteriores, situando-se entre os 4 e os 5 pontos, numa escala de 5 pontos.

O contributo dos Voluntários é indispensável neste projeto. Dos 22 Voluntários que estiveram ativos no período em avaliação, 7 são colaboradores de diversos departamentos da SCML. Nas 24 sessões de 2017 realizadas na Cafeteria da Casa Do Pessoal da SCML e no Espaço Atmosfera M foram aplicadas 540 horas de voluntariado, com presença de 6 voluntários, em média, por sessão.

#### **↳ Dançar com Parkinson**

"Dançar com Parkinson" consiste num programa de aulas de dança de prática regular, especificamente dirigido a Doentes de Parkinson e seus cuidadores, realizado com o apoio da SCML e da Associação Portuguesa de Doentes de Parkinson, desde 8 de outubro de 2014. Através da dança, esta atividade, pioneira em Portugal, pretende promover a criatividade, a interação social, o domínio corporal, o bem-estar físico e emocional das pessoas com Parkinson. É baseada no programa internacionalmente reconhecido Dance for PD® (Dance for Parkinson Disease), criado pela companhia de dança americana Mark Morris Dance Company, em Brooklin.

Para apoiar a realização do projeto "Dançar com Parkinson" na área de Lisboa, a SCML disponibiliza gratuitamente, desde 2014, as suas instalações do Convento de São Pedro de Alcântara, bem como coordena uma equipa de voluntários para preparação do espaço e acompanhamento dos participantes em todas as sessões semanais, ao sábado de manhã.

Durante o ano de 2017 realizaram-se 40 aulas regulares. A afluência às aulas manteve-se intensa, tendo a iniciativa contado com 60 participantes diferentes (mais 10 que em 2016), dos quais 26 são pessoas com Doença de Parkinson, 20 cuidadores, sendo os restantes visitantes convidados. As aulas tiveram em média 14 alunos, 11 dos quais com Doença de Parkinson.

Ao longo de 2017 o projeto contou com uma equipa de 11 Voluntários da SCML, 2 dos quais colaboradores da Instituição.

Em outubro de 2017, decorridos três anos sobre o início das aulas, face ao balanço positivo e ao firme empenho da equipa em dar continuidade ao projeto, a SCML renovou o seu apoio, pela terceira vez, pelo período de mais um ano.

#### **↳ Workshop de formação Dance for PD®**

Em 2017, a equipa coordenadora "Dançar com Parkinson" organizou com o "Mark Morris Dance Group", de Brooklin, um Workshop de formação Dance for PD®. David Leventhal, coordenador do programa Dance for PD®, esteve em Lisboa, a convite da equipa portuguesa, para dar formação no Centro Cultural de Belém. A SCML também esteve presente com a equipa de voluntariado e apoiou a iniciativa com a impressão de materiais.

### *Gestão e comunicação do desempenho da SCML em matéria de sustentabilidade*

#### **↳ Criação de uma área na Intranet destinada a Procedimentos em matéria de Sustentabilidade**

Com o objetivo de se incrementar a eficiência da comunicação e da gestão de processos e a sua desmaterialização, foi criado um formulário eletrónico para solicitação da recolha de resíduos e para disponibilização de ecopontos.

Além do formulário, foi também criada uma base de dados para gestão de todo o processo, desde o momento de receção do pedido até à validação da realização da recolha de resíduos.

A entrada em produção do sistema foi acompanhada de uma instrução interna para todos os colaboradores, comunicando os novos procedimentos em matéria de gestão de resíduos.

#### 📌 **Relatório de Sustentabilidade da SCML 2016**

O Relatório de Sustentabilidade da SCML referente a 2016 seguiu, à semelhança dos dois relatórios anteriores, as diretrizes da *Global Reporting Initiative* (GRI) e constituiu o quarto relato anual sobre o desempenho da Misericórdia de Lisboa em matéria de sustentabilidade. Seguindo a mesma lógica do ano anterior, o Relatório de Sustentabilidade focou-se nas grandes linhas de intervenção da administração – a Saúde, o Património e os Jogos Sociais.

#### *Outras atividades*

O DQI ao longo de 2017 desenvolveu um conjunto de ações de promoção de alimentação de qualidade, ao nível da segurança sanitária e nutricional, aos utentes e colaboradores da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa.

As ações planeadas para 2017 focaram-se não só na monitorização da segurança sanitária e nutricional das refeições e dos géneros alimentícios, mas também na melhoria da qualidade alimentar como meio de promoção de saúde e bem-estar de utentes e colaboradores desta Instituição.

#### 📌 *EFETUAR O ACOMPANHAMENTO TÉCNICO DOS EQUIPAMENTOS SOCIAIS COM FORNECIMENTO DE GÉNEROS ALIMENTÍCIOS E REFEIÇÕES, INCLUINDO A COMUNICAÇÃO E MONITORIZAÇÃO DE INCIDENTES E A PROMOÇÃO DE MEDIDAS OU PROCEDIMENTOS PARA CORRIGIR OU PREVENIR NÃO CONFORMIDADES NO ÂMBITO DA QUALIDADE ALIMENTAR*

Neste contexto foi efetuado acompanhamento técnico a 167 Equipamentos Sociais, às valências de Creche e Jardim de Infância, Casas de Acolhimento, Centros de Dia, Residências Seniores e de Adultos e Serviços de Apoio Domiciliário, tendo sido realizadas 300 vistorias higio-sanitárias, parte das quais em regime de *outsourcing*. Nesta sequência procedeu-se à comunicação de não conformidades, visando a sua prevenção e/ou correção, contribuindo assim para um aumento da vigilância sanitária dos alimentos e refeições fornecidas.

Paralelamente foram efetuadas visitas técnicas para aferição de ações a implementar no âmbito da melhoria das condições das instalações e da qualidade nutricional da alimentação fornecida às diferentes valências.

Com vista a contribuir para a implementação de procedimentos de boas práticas em higiene e segurança dos alimentos, nas Casas de Acolhimento com confeção em administração direta, foram elaborados Manuais de Qualidade Alimentar.

#### 📌 *EMISSÃO DE PARECERES TÉCNICOS NO ÂMBITO DA SEGURANÇA E QUALIDADE ALIMENTAR*

Ao longo do ano de 2017 foram elaborados pareceres técnicos, relativamente a *layouts* de instalações de cozinha de novos Equipamentos Sociais ou beneficiação de instalações já existentes, incluindo as Residências de Monsanto, Coléginho, Centro de Acolhimento Infantil do Bairro da Boavista, Casa de Acolhimento da Alameda, Casa de



## *SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA*

Acolhimento das Marés, Casa de Acolhimento da Boavista, Casa de Acolhimento do Lago, Lar Branco Rodrigues, Cozinha da PRODAC, Lar e Centro de Dia D. Maria I, antigo Lar Maria Auxiliadora e Casa de Acolhimento Rainha Santa.

Com estes contributos pretendeu-se dotar estas instalações dos requisitos legais e normativos em matéria de higiene e segurança dos alimentos.

Foram elaboradas apreciações técnicas relativas a alterações de modalidades de fornecimento de refeições confeccionadas e sua redistribuição pelas instalações de cozinha existentes, visando uma otimização de recursos e permitindo a melhoria da oferta alimentar.

### *ELABORAR CLÁUSULAS TÉCNICAS PARA CADERNOS DE ENCARGOS*

Contribuiu-se com a elaboração das cláusulas técnicas para os seguintes procedimentos:

- Prestação de serviços de análises microbiológicas na área alimentar e análises microbiológicas e físico-químicas à água da rede pública de abastecimento;
- Prestação de serviços de fiscalização da qualidade alimentar;
- Prestação de serviços para aquisição de géneros alimentícios para cozinhas em regime de administração direta.

### *DESENVOLVER INICIATIVAS RELATIVAS À PROMOÇÃO DA SAÚDE E EDUCAÇÃO ALIMENTAR*

No âmbito do Dia Mundial da Alimentação foi desenvolvida uma atividade de promoção de alimentação saudável, visando a divulgação dos benefícios do consumo de pão, azeite e azeitonas, dirigida aos utentes e colaboradores da SCML nos Serviços Centrais, o qual contou com aproximadamente 300 participantes.

De encontro às recomendações da Organização Mundial de Saúde propuseram-se medidas de redução do consumo de sal e açúcar, por meio de reformulação dos géneros alimentícios fornecidos nas refeições intermédias nas Creches e Jardins de Infância.

Para além das atividades planeadas, colaborou-se nos seguintes projetos, ainda em curso:

- **CARE** (Capacitar, Autonomizar, Reconfigurar e Especializar);
- **Cordon gris** - Projeto que tem como objetivo ajudar os seniores a manter uma vida saudável e independente, através de recomendações de refeições, gestão de saúde e assistência nas compras, dentro de um orçamento controlado, conjugando as novas tecnologias com escolhas alimentares saudáveis;

- **Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas (PO APMC)** - Projeto que pretende ser um instrumento de combate à pobreza e à exclusão social em Portugal, numa lógica de intervenção mediante apoio alimentar e outros bens de consumo básico, assim como no desenvolvimento de medidas de acompanhamento que capacitem as pessoas mais carenciadas a vários níveis, promovendo assim a sua inclusão;
- **Grupo de Monitorização Integrada da Segurança (GMIS)** – participação entre outros na organização das Jornadas pela Segurança.



**Departamento de Empreendedorismo e Economia Social****Missão**

A missão do Departamento de Empreendedorismo e Economia Social (DEES) consiste em promover, divulgar e apoiar a criação e o desenvolvimento de iniciativas no âmbito do empreendedorismo e da economia social, nos termos previstos nos Estatutos da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML).

**Enquadramento da atividade desenvolvida**

Para promover a inovação baseada na criatividade e orientada para as finalidades sociais, o DEES colocou em prática uma estratégia que assenta em atividades para a promoção de um empreendedorismo social sustentável apresentando uma via credível para fazer face a desafios e a necessidades sociais emergentes, através de uma nova geração de instrumentos que incentivam a produção de novas ideias, a sustentabilidade e a produção de impacto social.

Dando continuidade à promoção do empreendedorismo e da inovação social, o ano de 2017 foi pautado pelo desenvolvimento de novos projetos e atividades que envolveram o estabelecimento de parcerias com outras entidades, públicas e privadas, agregando ativos, partilhando conhecimento, experiência e recursos. Estas ações perspetivaram novas parcerias e reforçaram as já existentes.

**Análise dos resultados alcançados e dos desvios verificados em relação ao Plano para 2017**

**Objetivo operacional 1:** Apoiar os projetos de empreendedorismo social e as ideias de inovação

**Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:**

- Realizar a edição 2017 do concurso Santa Casa Challenge.
- Apoiar projetos de empreendedorismo e inovação social.
- Realizar ações de capacitação e mentoria para apoiar o desenvolvimento de projetos de empreendedorismo e inovação social.

**Principais resultados obtidos****Quadro 96 - Indicadores de desempenho**

Indicador	Plano 2017	Realizado 2017	Desvio (%)
Número projetos apoiados	9	12	33,3%
Número candidaturas à edição 2017 do Concurso de Inovação Social Digital	35	43	22,9%
Número prémios atribuídos na edição 2017 do Concurso de Inovação Social Digital	4	9	125,0%
% respostas da avaliação das ações de capacitação e mentoria com grau de satisfação igual ou superior a 3 (escala 1 a 5)	50	55	10,0%

## SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA

O Santa Casa Challenge, concurso criado para apoiar ideias de inovação social de base tecnológica, apresentado no Web Summit, em 2016, e que conta com 8 parceiros (AICEP Portugal Global, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo, Fabrica de Startups, Fraunhofer, FNBA, Federação Nacional das Associações de Business Angels, Microsoft, Montepio Geral, Nos), proporciona aos vencedores, além de um prémio pecuniário, a sua presença, na zona startup Alpha para apresentação dos seus negócios. A realização do workshop promovido pelo DEES durante o Web Summit, proporcionou contactos com um público selecionado, e onde participaram também outros projetos: o Patient Innovation e o ImpactTrip. A decisão de atribuição de prémios não se restringiu aos vencedores do concurso Santa Casa Challenge, que foram este ano em número de 6, mais 2 que no ano anterior, dada a decisão de acrescentar uma nova categoria denominada Ação Social/Saúde 2, para os projetos candidatos na área da Ação Social mas com enquadramento na área Saúde. Esta decisão, apoiada pelo júri de parceiros, teve como base a grande qualidade dos projetos apresentados. No âmbito da parceria estabelecida com o programa de aceleração Montepio Social Tech foi criada uma Menção Honrosa, a título de *Prémio de Empreendedorismo Santa Casa*, atribuída ao 2º classificado. Foi também considerada a entrada direta, a título de prémio, em programas de aceleração, próprios ou em parceria, aos projetos: “Sim Vitae”, um dos vencedores na área da Saúde do Santa Casa Challenge 2016, e “Polis”, o segundo classificado no programa Montepio Social Tech e ao projeto “Ajuda de Mãe”, projeto considerado para apoio no shark-thank Social Innovation Shaker, realizado durante o evento Portugal Economia Social. O apoio a projetos resultantes de atividades e programas consubstanciou-se através da divulgação, publicitação, presença em eventos, e através de apoio a candidaturas transnacionais, cujo valor ascendeu, em 2017, a 146.416,00€.

**Objetivo operacional 2:** *Promover o empreendedorismo social sustentável através de ações de apoio a iniciativas com um elevado potencial inovador*

**Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:**

- Desenvolver programas de apoio no âmbito do empreendedorismo social sustentável.

**Principais resultados obtidos**

**Quadro 97 - Indicadores de desempenho**

Indicador	Plano 2017	Realizado 2017	Desvio (%)
Número de programas de apoio no âmbito do empreendedorismo social sustentável	2	6	200%
Número de projetos selecionados para participar em programas de empreendedorismo social sustentável	5	20	300%
Número de projetos finalistas de programas de empreendedorismo social sustentável	2	14	600%
Número de horas alocadas à facilitação de contactos com potenciais investidores e instituições relevantes para os projetos participantes em programas de empreendedorismo social e divulgação dos mesmos	100	164	64,0%

A promoção do empreendedorismo social sustentável teve como base o desenvolvimento de ações próprias e/ou em parceria, com o objetivo de apoiar projetos de elevado potencial inovador, tendo sido criado pelo DEES um novo programa de aceleração para dar oportunidade à consolidação de modelos de negócio na área social, que inclui uma componente de internacionalização. Ao longo do ano foram apoiados diversos projetos sob diferentes formas, sempre com o mesmo objetivo da sua sustentabilidade: apoio ao segundo classificado do programa de aceleração Montepio Social Tech, no âmbito da parceria realizada; apoio ao evento Games For Good; apoio ao hackathon “UN Influx – Connect to Effect”; Concurso Jovens Empreendedores e respetiva Mostra realizada no Porto (Fundação da Juventude); participação no shark-thank “Social Innovation Shaker”; Participação na sessão de encerramento do Programa de Impacto Social; Participação na Social Innovation Conference, uma iniciativa da Comissão Europeia, através do Comissário Carlos Moedas; Promoção de projetos no evento Portugal Economia Social; Lançamento do projeto Get Forward, no Porto (Fundação da Juventude); entre outros. Foram também celebrados protocolos e parcerias com o objetivo de promoção do empreendedorismo social: Com a Fundação Montepio e a Cases, no Programa de Impacto Social, com o objetivo de promover a temática do impacto social junto das organizações do 3º setor. Foram também apoiadas candidaturas transnacionais, com a SCML na qualidade de parceiro social.

**Objetivo operacional 3:** Promover a divulgação dos programas e projetos de empreendedorismo e inovação social

**Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:**

- Divulgar os programas e os projetos de empreendedorismo e inovação social da SCML.

**Principais resultados obtidos**

**Quadro 98 - Indicadores de desempenho**

Indicador	Plano 2017	Realizado 2017	Desvio (%)
Número de referências das iniciativas em órgãos e meios de comunicação social	8	44	450%
Número de post's nas redes sociais da SCML	60	357	495,0%

As atividades desenvolvidas e as parcerias realizadas potenciaram uma realização superior ao planeado tendo como consequência, um maior número de referências nos órgãos de comunicação social e publicação de posts nas redes sociais. Desde 2015 que a Revista Cidade Solidária, editada pela SCML, conta com uma rúbrica dedicada à Economia Social, tendo sido convidadas duas individualidades, com o objetivo de contribuir com a sua experiência e conhecimento e que apresentaram as seguintes publicações:

- “Inclusão Social, Longevidade e Envelhecimento” da autoria de Maria da Luz Cabral, Departamento de Política Social, Escola Superior de Saúde de Alcoitão, da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa
- “Inovação Social. Um novo desígnio para a Europa”, da autoria de Carlos Moedas, Comissário responsável pela Investigação, Inovação e Ciência, da Comissão Europeia.

Na rubrica dedicada à Economia Social, a revista contou também com outros artigos, elaborados pela Direção do DEES.

**Objetivo operacional 4:** Participar em iniciativas que encorajem uma cultura empreendedora criativa e inovadora.

*Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:*

- Participar em grupos de trabalho da especialidade de empreendedorismo e inovação social.
- Participar em eventos da especialidade de empreendedorismo e inovação social.
- Colaborar em projetos que promovam a integração social e laboral.

*Principais resultados obtidos*

**Quadro 99 - Indicadores de desempenho**

Indicador	Plano 2017	Realizado 2017	Desvio (%)
Número de presenças em eventos	2	20	9
Número de participações em grupos de trabalho	2	6	200,0%

No que concerne à participação em eventos da especialidade da economia, empreendedorismo e inovação social, a SCML marcou presença nos seguintes eventos: “UN Influx Hackathon – Connect to Effect”; Games For Good, evento dedicado à gamificação; Sessão de entrega de prémios Concurso Jovens Empreendedores (Fundação da Juventude); apresentação de projetos e presença com stand na Mostra Jovens Empreendedores (Fundação da Juventude); participação em painel na Conferência sobre Economia Social (ISCTE); Sessão final de entrega de prémios do programa de aceleração Montepio Social Tech; presença no painel do Social Innovation Shaker, pré-evento à Social Innovation Conference, uma iniciativa do Comissário Carlos Moedas, que contou com o Alto patrocínio do Governo Português e da Fundação Calouste Gulbenkian; stand no Portugal Economia Social, realizado na FIL; Sessão de Encerramento do Programa de Impacto Social; Sessão Pública de lançamento do projeto Get Forward (Fundação da Juventude); organização da presença e realização de workshop no Web Summit. Além destes, e para a promoção das atividades e programas, foi organizado um roadshow a nível nacional através da realização de eventos de divulgação, maioritariamente junto de universidades, e que se realizaram em Lisboa, no Porto, em Aveiro, em Coimbra, em Évora, Minho e Algarve.

A participação em grupos de trabalho consubstanciou-se na dinamização de novos projetos como: o projeto Boas Práticas e Inovação Santa Casa, destinado a identificar boas práticas; o projeto Fabstore, baseado no conceito de fablab; o projeto T, Talento e Transformação, para promoção da empregabilidade de pessoas com deficiência; o projeto Cauteleiros, para promoção da lotaria nacional; o projeto SIKE, em coparticipação com a Universidade de Aveiro, em candidatura ao Erasmus+ da Glasgow Caledonian University; e participação nas sessões do programa Montepio Social Tech para avaliação dos projetos candidatos.

**Objetivo operacional 5:** Contribuir para a sustentabilidade dos projetos de empreendedorismo e inovação social apoiados pela SCML

*Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:*

- Realizar parcerias com instituições para garantir a sustentabilidade dos projetos de empreendedorismo social apoiados pela SCML.

*Principais resultados obtidos***Quadro 100 - Indicadores de desempenho**

Indicador	Plano 2017	Realizado 2017	Desvio (%)
Número de parcerias e projetos apoiados	3	7	133,3%

No âmbito deste objetivo foram apoiadas ações promovidas por diferentes entidades, com quem foram realizadas parcerias de diferentes naturezas:

- Fundação da Juventude, formalizadas 2 parcerias, em candidaturas com cofinanciamento europeu – o projeto GET Forward (Parcerias para o Impacto) e o projeto Gera Talentos (Capacitação);
- Montepio Geral, realizadas 2 parcerias: uma para o programa de aceleração, PAES Aceleração, promovido pelo DEES, e outra no âmbito do programa Montepio Social Tech, do Montepio.
- Fundação Montepio e a Cases, protocolo de parceria para constituição de uma comunidade de impacto social, através do Programa de Impacto Social.
- Universidade de Glasgow, na qualidade de promotora do projeto SIKE, parceria no âmbito de candidatura cofinanciada por fundos europeus, sendo a SCML parceiro social do projeto e trabalhando diretamente com a Universidade de Aveiro.
- Universidade de Coimbra, na qualidade de promotora, em candidatura cofinanciada pela Carnegie Mellon University, em conjunto com a FCT e a Universidade Nova de Lisboa, com a SCML como parceiro social.

**Objetivo operacional 6:** Criar metodologias e instrumentos de cocriação e capacitação no âmbito da inovação social.

*Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:*

- Desenhar um novo modelo de inovação social.
- Realizar workshops de inovação social e empreendedorismo.

*Principais resultados obtidos***Quadro 101 - Indicadores de desempenho**



Indicador	Plano 2017	Realizado 2017	Desvio (%)
Número de instrumentos ou metodologias criadas	1	1	0,0%
Número de horas de workshops realizadas	6	19	216,7%

Foi criada uma metodologia baseada no design thinking para a realização de workshops de capacitação na área da construção de projetos de inovação social. Iniciada a sistematização da estrutura, material de apoio e documentação base para realização de sessões de capacitação. Esta aplicação foi utilizada em eventos no âmbito de ações de promoção e divulgação.

O Departamento de Jogos é um departamento estatutário da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML) que tem por objetivo assegurar a exploração dos jogos sociais do Estado, através da marca corporativa **Jogos Santa Casa**, em nome e por conta do Estado, em regime de exclusividade para todo o território nacional, bem como proceder à distribuição dos respetivos resultados líquidos aos beneficiários previstos na lei.

### *Missão*

A marca Jogos Santa Casa é utilizada pelo Departamento de Jogos da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa para a prossecução da missão que lhe foi confiada pelo Estado: criar as condições necessárias para canalizar a procura de jogo a dinheiro para a oferta de jogos sociais do Estado, no quadro das orientações definidas pelo mesmo, por forma a assegurar a proteção da ordem pública, a preservação do património das famílias, promovendo a redistribuição dos gastos em jogo. Este retorno é feito principalmente através dos prémios atribuídos e da distribuição dos seus resultados líquidos a um vasto conjunto de beneficiários que atuam nas áreas da ação social, saúde, desporto e cultura.

### *Enquadramento da atividade desenvolvida*

Em 2017, obtivemos os melhores resultados de exploração a todos os níveis. As vendas brutas ultrapassaram, pela primeira vez, os 3 mil milhões de euros e os resultados distribuídos foram, igualmente, os mais elevados de sempre, atingindo os 718 milhões de euros.

Este desempenho veio, uma vez mais, reforçar de forma material, a importância da nossa atividade de exploração dos jogos sociais do Estado, que tem como último fim o apoio às boas causas.

O montante total de retorno à sociedade gerado no último ano foi de 2.947 milhões de euros, representando 97,3% das receitas obtidas com a venda de Jogo. Este valor representa um acréscimo de 257 milhões de euros em relação a 2016, sendo o mesmo superior ao acréscimo de 253 milhões de euros verificado nas vendas. Estes números, em grande medida, só se tornam possíveis graças aos exigentes graus de eficiência que têm vindo a ser adotados no desenvolvimento da atividade do Departamento de Jogos.

No Departamento de Jogos, trabalhamos diariamente para continuar a ser a referência de excelência no setor de atividade do jogo a dinheiro em Portugal. Posicionamo-nos como a escolha de eleição dos apostadores que procuram nos Jogos Santa Casa uma forma de concretizarem os seus sonhos e de apoiar as “Boas Causas” que norteiam, há mais de cinco séculos, a atividade da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa.

A notoriedade que adquirimos e a dimensão que representamos no mercado de jogo a dinheiro em Portugal, tem-nos permitido um contínuo crescimento nos resultados dos jogos sociais que, por sua vez, se materializam em valor para a nossa sociedade.

Mas este sucesso representa, acima de tudo, a instituição histórica que lhe dá o nome – a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa. O trabalho e atividade desenvolvidos pela Misericórdia de Lisboa junto da sociedade são plenamente reconhecidos. Contudo, este sucesso só é possível com o empenho e compromisso daqueles que

trabalham ininterruptamente por boas causas e que a esse trabalho juntam uma permanente capacidade de inovar, estudar e antecipar os desafios que surgem, com maior frequência, num mercado em constante evolução.

#### *Boas Causas*

Em 2017 foram destinados 733 milhões de euros ao financiamento de boas causas. Mais 56 milhões de euros do que o registado em 2016, ou seja, um acréscimo de 8,2%.

#### *Resultados Distribuídos*

Neste ano foram distribuídos aos Beneficiários dos jogos sociais do Estado, 718 milhões de euros, sendo este valor referente aos nossos resultados de exploração. Às entidades a quem são distribuídos estes resultados, compete aplicar os montantes recebidos em fins que consubstanciam as políticas sociais do Estado. O apoio social aos idosos, famílias, crianças e jovens mais carenciados, às pessoas portadoras de deficiência e vítimas de violência, são alguns destes fins, aos quais ainda se juntam a promoção e valorização da cultura, a melhoria da qualidade educativa, o incremento das atividades desportivas e o combate às dependências.

A área social manteve-se como a principal destinatária destas verbas, representando 63,4% das mesmas. Entre os Beneficiários aqui abrangidos encontram-se o Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social e a própria Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, para a qual os Jogos Santa Casa permanecem como principal fonte de financiamento das ações que desenvolve.

A área da saúde surge em segundo lugar, sendo-lhe destinados 16,1% dos resultados distribuídos. Na repartição que é dada aos valores atribuídos ao Ministério da Saúde, destaca-se, em 2017, o reforço dos montantes aplicados no financiamento da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados.

A área do desporto recebeu 11,1% dos resultados dos jogos sociais, sendo esta parcela principalmente destinada às políticas específicas deste domínio nas Regiões Autónomas da Madeira e dos Açores e ao apoio do desporto escolar em todo o território nacional.

O montante restante destinou-se maioritariamente ao financiamento de ações no campo da cultura (4,5%) e da proteção civil (2,7%).

#### *Patrocínios*

Em 2017, o valor dos patrocínios atribuídos ascendeu a 5 milhões de euros, permitindo assim prosseguir a nossa aposta de apoio ao Desporto e ao Talento Nacional. Com esta estratégia temos procurado consolidar o vínculo da marca institucional Jogos Santa Casa a projetos estruturantes e diferenciadores. Exemplo disso é o caso da parceria estabelecida com o Comité Olímpico de Portugal e Comité Paralímpico, no âmbito dos respetivos Programas de Responsabilidade Social, através da concessão de Bolsas de Educação anuais.

#### *Retorno Social*

Ao financiamento direto das boas causas acresce o montante entregue ao Estado sob a forma de imposto do selo, constituindo-se, deste modo, o total de valores que se traduzem em retorno social e que, em 2017, foi de 919 milhões de euros.

O valor do imposto do selo gerado pelos diferentes jogos neste último ano atingiu 186 milhões de euros, tendo registado um crescimento de 1,1% face a 2016. O mesmo foi motivado, sobretudo, pelo aumento do valor em apostas, uma vez que fruto da atribuição de um valor de prémios inferior na categoria sujeita a imposto, o imposto resultante da atribuição de prémios diminuiu.

Apesar da desaceleração do crescimento do imposto do selo gerado em 2017 (4,5% incluído no valor da aposta e 20% sobre a parcela dos prémios atribuídos que excede os 5.000 euros), o peso que este assumiu na receita fiscal do Estado acentuou-se, passando a representar 13,5%, quando em 2016 representou 12,2%.

### *Coesão Social*

Em 2017 a contribuição global dos Jogos Santa Casa para ações que se inserem na promoção da coesão social em Portugal totalizou 1.165 milhões de euros.

Para além do financiamento das políticas sociais do Estado incluem-se neste patamar de retorno:

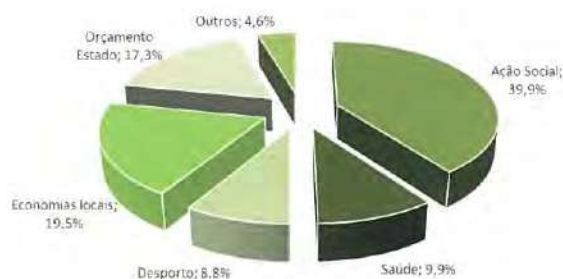
- O investimento na defesa da legalidade do jogo a dinheiro, no combate à fraude fiscal e ao branqueamento de capitais enquanto fenómenos potencialmente associados a práticas de jogo e na promoção do Jogo Responsável como meio de proteção do património das famílias e da ordem pública;
- A afetação de receita das apostas desportivas à cota para apoio às entidades organizadoras de eventos desportivos, clubes e atletas, de acordo com o previsto no Regime de Exploração e Prática das Apostas Desportivas à Cota de Base Territorial, que em 2017 ascendeu a 18 milhões de euros;
- As remunerações pagas pelos Apostadores aos Mediadores dos jogos sociais do Estado, que em 2017 totalizaram 227 milhões de euros.

Relativamente às remunerações pagas aos mediadores, importa sublinhar que estes montantes se consubstanciam como suporte financeiro, em muitos casos determinante, para um conjunto alargado de empresas, na sua maioria pequenas e médias, instaladas em todo o País, promovendo, desta forma, a atividade empresarial e o emprego em inúmeras economias locais.

Em 2017, os 4.929 pontos de venda receberam, em média, 46 mil euros, mais 9,4% do que no ano anterior, estimando-se que, na globalidade, estas receitas tenham assegurado mais de 16 mil postos de trabalho.

Apesar da estabilização do peso relativo do valor recebido pelos Mediadores nas vendas brutas, nos últimos anos tem sido crescente o valor absoluto recebido pelos Mediadores. Tal facto deve-se, por um lado, ao aumento relativo das vendas da Lotaria Instantânea, cuja remuneração para o Mediador é superior à proporcionada pelos restantes jogos do portefólio e, por outro, à crescente preferência dos Apostadores pela rede física. No último ano, o crescimento das remunerações, face a 2016, representou um acréscimo significativo de 8,5%.

Entre os montantes destinados à Coesão Social, a verba arrecadada pelas empresas mediadoras dos jogos sociais do Estado representou 19,5% do total desta repartição, tendo sido a segunda principal destinatária, logo após a área social para a qual foram direcionados 39,9% dos valores distribuídos.

**Gráfico 20 - Retorno por Área de Coesão Social: 2017****Retorno Total**

*O retorno total para a Sociedade foi de 2.947 milhões de euros em 2017*

Neste último patamar de retorno à Sociedade, somam-se os prémios atribuídos deduzidos do imposto do selo sobre prémios, já considerado ao nível do retorno social.

No último ano os prémios atribuídos<sup>11</sup> totalizaram 1.838 milhões de euros, um acréscimo de 10,2% face a 2016. Este aumento resultou num ganho de importância relativa, medida em função das vendas brutas, mantendo-se a tendência dos últimos anos. Em 2017, a parcela das vendas brutas destinada a prémios foi de 60,7%, após ter-se registado um peso relativo de 60,1% em 2016 e de 57,8% em 2015.

Esta evolução está, por sua vez, associada ao aumento da procura dirigida aos jogos com maior percentagem destinada a prémios, como a Lotaria Instantânea e as Apostas Desportivas à Cota.

**Análise dos resultados alcançadas e dos desvios verificados em relação ao Plano 2017**

**Objetivo operacional 1: Melhorar a Rendibilidade do Departamento de Jogos**

**Rendimentos**

Os rendimentos globais da atividade dos JSC em 2017 atingiram o valor de 819 milhões de euros. Esta marca representa um acréscimo de 6,8% em relação ao ano anterior, mantendo-se assim a tendência de crescimento dos últimos anos, embora com alguma desaceleração em relação à verificada em 2016 (11,9%).

**Quadro 102 - Rendimentos JSC: 2015 – 2017 - (milhões de euros; %)**

<sup>11</sup> Corresponde ao Valor Bruto dos Prémios, sem dedução do imposto do selo sobre prémios

	2015	2016	2017	Var. 2017 / 2016
<b>Vendas brutas dos Jogos (1)</b>	<b>2.240</b>	<b>2.775</b>	<b>3.028</b>	<b>9,1%</b>
<b>Deduções (2)</b>	<b>1.567</b>	<b>2.018</b>	<b>2.223</b>	<b>10,1%</b>
Prêmios	1.296	1.668	1.838	10,2%
Rem. mediadores pagas p/ jogadores	171	209	227	8,5%
Dedução p/ atribuição de Receita	4	21	28	30,3%
Imposto do Selo s/ jogo	96	120	130	9,1%
<b>Vendas líquidas dos Jogos (1)-(2)</b>	<b>674</b>	<b>757</b>	<b>805</b>	<b>6,4%</b>
Outros Rendimentos (líquidos de regularizações de financiamentos FREM <sup>1)</sup> )	11	10	14	40,1%
<b>TOTAL</b>	<b>685</b>	<b>767</b>	<b>819</b>	<b>6,8%</b>

<sup>1)</sup>FREM - Fundo destinado à renovação de equipamento, material e sistemas de exploração de jogo

### Vendas Brutas

Em 2017, as vendas brutas dos JSC foram de 3.028 milhões de euros, o que representou um crescimento de 9,1%, mais 253 milhões do que o registado no ano anterior e um desvio positivo de 7,9% relativamente ao planeado.

Este crescimento é o resultado de uma contínua estratégia de posicionamento bem-sucedida junto dos nossos apostadores. A procura do alargamento da base de apostadores tem sido feita com recurso à diversificação e ao rejuvenescimento da oferta.

As medidas em que temos alicerçado esta estratégia têm permitido angariar e fidelizar novos apostadores, com perfis que valorizam aspetos lúdicos e de entretenimento, para além do fator prémio.

Em 2017, a nossa oferta, ficou essencialmente marcada pelo crescimento do Placard que, mais uma vez, veio superar as melhores perspetivas sobre a evolução deste jogo. Outro dos aspetos de relevo prende-se com o aumento das vendas da Lotaria Instantânea, que se manteve como o jogo mais vendido. Por fim, importa ainda salientar a consolidação do nosso mais recente produto: o M1LHÃO. Lançado no último trimestre de 2016, este jogo introduziu no portefólio dos JSC uma nova categoria de jogo, que por estar associado ao Euromilhões, veio alavancar as vendas neste segmento. As vendas conjuntas M1lhão e Euromilhões apresentaram um desvio positivo de 3% face ao orçamentado e um aumento de 5,1% em 2017, quando a variação de vendas do Euromilhões tinha vindo a ser sucessivamente negativa ao longo dos últimos anos.

A Lotaria Instantânea registou um desvio positivo nas vendas de 5% e uma variação face ao período homólogo de 9,4%.

O desempenho dos jogos já mencionados mais do que compensou as quedas observadas na restante oferta do portefólio dos Jogos Santa Casa. A evolução negativa das vendas de alguns Jogos insere-se num contexto de ciclo de vida que, na maioria dos casos, coincide com fases de maturidade que em simultâneo se cruzam com a oferta de novos produtos, mais apelativos.

	2015	2016	2017	Var. 2017 / 2016
<b>Vendas Brutas JSC</b>	<b>2.240</b>	<b>2.775</b>	<b>3.028</b>	<b>9,1%</b>
Apostas Mútuas	997	961	976	1,6%
Totobola	11	9	8	-18,5%
Totoloto	129	110	100	-9,7%
Joker	36	31	18	-43,8%
Euromilhões e Milhão*	821	810	851	5,1%
Lotaria Nacional	77	70	64	-9,5%
Lotaria Clássica	52	47	41	-12,9%
Lotaria Popular	25	23	23	-2,8%
Lotaria Instantânea	1.102	1.359	1.487	9,4%
Placard**	65	385	502	30,3%

\* Lançamento da M1lhão em Setembro/2016

\*\* Lançamento do Placard em Setembro/2015

De assinalar que, em 2017, se deu a suspensão do Joker, no âmbito da identificação da necessidade de redefinição estratégica do portefólio. No mesmo momento em que o Joker foi suspenso, o clássico das apostas desportivas, o Totobola, foi relançado com um conjunto de alterações que vieram melhorar o seu desempenho de vendas. Apesar de se verificar a queda de 18,5% no final do ano, esta é ligeiramente inferior à verificada no ano anterior.

A forma como evoluíram os diferentes Jogos tem repercussões na estrutura de vendas. Neste último ano volta a ser marcante a dimensão ganha pelo Placard, que vem reforçar a sua posição como o terceiro jogo mais vendido, com um peso de 16,6% no conjunto das vendas. O Placard conquistou também terreno a todas as outras categorias de jogo, exceção feita à Lotaria Instantânea que, ainda que de forma pouco acentuada, registou um ganho de importância relativa, com uma quota de vendas de 49,1%.

Refira-se que, isoladamente, o M1lhão representou 3,4% das vendas realizadas em 2017, o que o coloca em quarto lugar das nossas vendas. Não obstante, a eficácia comprovada deste jogo na desaceleração da queda das Apostas Mútuas, estes Jogos mantiveram, no seu conjunto, bem como a Lotaria Nacional, a tendência de redução do peso na estrutura de vendas.

No que concerne à distribuição das vendas por canal, manteve-se em 2017 a preferência dos apostadores pela rede comercial dos JSC, tendo os pontos de venda físicos sido responsáveis por 97,5% das vendas. Esta distribuição é substancialmente determinada pelo crescimento do Placard (apenas disponível em base territorial) e pelo facto de a procura da Lotaria Instantânea se dirigir, predominantemente, à oferta física.

Contudo, o crescimento em volume das vendas realizadas nos canais digitais foi acentuado tendo-se registado uma franca aceleração, em relação ao verificado nos anos anteriores. As vendas destes canais subiram 8,2% (1,9% em 2016, -1,0% em 2015), fruto do crescimento das vendas no canal mobile – APP Jogos Santa Casa – que em 2017 completou um ano de vendas, e do reforço trazido à APP pela disponibilização da Lotaria Instantânea.

### Vendas Líquidas

As vendas líquidas ocupam a maior fatia do total dos rendimentos<sup>12</sup>, tendo representado 98,3% em 2017.

Contudo, a evolução dos pesos relativos das vendas brutas dos diferentes jogos, que compõem o nosso portefólio, condiciona o ritmo de crescimento das vendas líquidas, conferindo à variação destas (6,4%) um ritmo menos acelerado do que o do volume de negócios global.

Este facto deve-se, sobretudo, à importância relativa da Lotaria Instantânea e à progressão de vendas do Placard em 2017, dado que estes Jogos têm implícitos valores superiores de montantes destinados a prémios. Ao decompor as vendas brutas torna-se evidente a importância crescente desta componente.

### Gastos

Não obstante a expansão da atividade observada em 2017, neste ano verificou-se uma redução de 1,2% no nível de gastos, situando-se os gastos de exploração em 90 milhões de euros<sup>13</sup>. De sublinhar que esta variação vem inverter a trajetória dos anos anteriores em que os crescimentos foram significativos (9,2% em 2016 e 10,2% em 2015), dado o esforço associado ao arranque de dois novos Jogos e às alterações implementadas no Euromilhões. A maior queda verificou-se nos gastos com consumíveis, tendo-se conseguido poupanças significativas no custo dos bilhetes de jogo bem como noutros materiais necessários à sua disponibilização.

Foi igualmente relevante a descida dos gastos com fornecimentos e serviços externos.

**Quadro 104 - Gastos JSC: 2015 – 2017 (milhões de euros; %)**

	2015	2016	2017	Var. 2017 / 2016
Custo merc. vendidas e mat. consumidas	12	15	13	-11,2%
Forn. e serv. Externos*	39	42	41	-2,1%
Gastos com pessoal	18	19	20	2,1%
Gastos deprec. e amortização*	1	1	0	-47,8%
Provisões do período	11	11	10	-10,2%
Restantes gastos e perdas	3	4	6	66,5%
<b>TOTAL</b>	<b>84</b>	<b>92</b>	<b>90</b>	<b>-1,2%</b>

\*Deduzidos dos montantes correspondentes à regularização de investimentos financiados através do do fundo destinado ao financiamento da renovação de equipamentos e sistemas de exploração de jogo

Esta redução de gastos intensificou significativamente os níveis de eficiência de exploração dos JSC, melhorando a trajetória que marca os últimos anos. Em 2017, os gastos de exploração representaram apenas 3,0% das vendas brutas, o nível mais baixo até aqui alcançado, o que demonstra o esforço do Departamento de Jogos na otimização dos recursos empregues na atividade que desenvolve.

<sup>12</sup> Rendimentos deduzidos das regularizações de amortizações e gastos de investimentos financiados através do fundo destinado à renovação de equipamentos e sistemas de exploração de jogo

<sup>13</sup> Gastos deduzidos dos montantes de despesa e amortizações correspondentes a investimentos financiados através do fundo destinado à renovação de equipamentos e sistemas de exploração de jogo



No que respeita à estrutura de gastos, esta manteve-se sem alterações significativas, sendo de salientar a perda de peso relativo dos custos com os consumíveis, e os ganhos de importância dos gastos com fornecimentos e serviços externos e dos gastos com o pessoal.

No que toca aos gastos com pessoal, estes registaram uma subida em 2017, motivada pela necessária dotação de recursos num contexto de aumento de atividade e de acrescidas exigências funcionais e de monitorização do negócio.

A redução registada no peso dos gastos com fornecimentos e serviços externos acompanha a redução em valores absolutos face ao ano anterior.

A execução dos gastos em 2017 apresentou um desvio favorável face ao orçamentado de 16,6%.

#### Resultados

Os comportamentos dos rendimentos e dos gastos operacionais dos JSC permitiram atingir resultados líquidos de exploração que totalizaram 729 milhões de euros em 2017, o que representa um aumento de 7,9% em relação aos resultados registados em 2016 e um desvio positivo de 13,8% relativamente ao planeado.

Esta evolução, além de significativa pelo volume que representa (mais 54 milhões de euros do que no ano anterior), vem, ainda que a um ritmo mais moderado, dar continuidade ao ciclo de crescimento de resultados iniciado em 2015.

**Quadro 105 - Resultados Líquidos e a Distribuir: 2015 – 2017 (milhões de euros; %)**

	2015	2016	2017	Var. 2017 / 2016
Resultado líquido do período	601	675	729	7,9%
Fundo de Renovação do equipamento e material	5	11	11	-0,1%
Resultados Transitados*	5	-	-	-
Resultado a distribuir	602	664	718	8,1%

\*Em 2015 foram excepcionalmente distribuídos 5 milhões de euros referentes a resultados transitados

A tipologia de Jogos que mais continuou a contribuir para a formação dos resultados foi a das Apostas Mútuas. No entanto, estes jogos, que historicamente representavam mais de metade dos resultados alcançados, em 2017 representaram apenas 48,7% do total dos resultados obtidos.

Em contrapartida, a Lotaria Instantânea continuou a aumentar a sua importância na formação dos resultados, embora de forma menos acentuada do que no ano anterior, fruto do impacto do crescimento das vendas das Apostas Desportivas à Cota. Estes Jogos representaram, respetivamente, 41,9% e 8,2% na formação dos resultados líquidos dos JSC.

A evolução da importância relativa de cada Jogo na formação dos resultados, com ganhos sucessivos da Lotaria Instantânea e das Apostas Desportiva à Cota em detrimento dos restantes jogos, tem reflexos na evolução da rentabilidade global dos JSC. Em 2017, a Rentabilidade Bruta das Vendas foi de 24,1%, mantendo-se, assim, a tendência de redução dos últimos anos.

Ainda que a rentabilidade bruta tenha reduzido neste triénio, a melhoria da performance dos gastos de exploração tem permitido manter estável ou mesmo melhorar, como no último ano, a rentabilidade líquida. Este indicador,

medido pelos resultados corrigidos dos prémios caducados e em função das vendas líquidas, situou-se em 2017 em 88,9%.

No que respeita aos resultados distribuídos aos Beneficiários dos jogos sociais do Estado, estes ascenderam a 718 milhões de euros em 2017, o que representa um acréscimo de 8,1% relativamente aos montantes distribuídos em 2016 e um desvio relativamente ao orçamentado de 14%.

#### **Objetivo operacional 2: Melhorar a Comunicação com os Stakeholders**

A marca JSC foi, em 2017, distinguida múltiplas vezes. O Contact Center, responsável pela Linha Jogos Santa Casa, juntou o Gold Award da Associação Portuguesa de Contact Centers ao seu palmarés.

Palmarés esse que já no ano transato tinha sido engrossado com mais uma distinção por parte dos pares deste serviço, os quais, todos os anos, se encarregam de premiar o que de melhor se faz na área de apoio ao cliente.

A campanha digital do Euromilhões arrecadou ao longo do ano de 2017 um total de cinco galardões!

Em outubro foram os Prémios Sapo e os Prémios Navegantes XXI. Em julho a Sogra, o Humberto e companhia garantiram o bronze na categoria "Craft Digital" nos "Prémios Criatividade Meios & Publicidade".

Mas já antes esta multipremiada campanha tinha sido laureada por duas vezes, com uma menção honrosa nos prémios Meios & Publicidade e com o bronze na categoria de sites/microsites no XIX Festival do Clube de Criativos de Portugal, que decorreu em Lisboa no mês de maio.

#### **RESPONSABILIDADE**

A responsabilidade tem sido o valor, que melhor que outro qualquer caracteriza a atitude no trabalho que realizamos em prol de todas as partes interessadas na atividade dos Jogos Santa Casa.

Em 2017 demos mais um exemplo desta nossa determinação, com a atualização de um valioso instrumento de segurança, o Sistema de Gestão da Segurança e da Informação (SGSI).

Mas a atitude responsável estende-se também à forma como gerimos o risco associado à exploração dos jogos sociais do Estado. Porque não basta estabelecer regras e sistemas de segurança. Porque é preciso prever, testar e antecipar potenciais riscos, em 2017, redobrámos este esforço preventivo tendo em vista a previsão de potenciais situações de incumprimento. Foi por isso que estruturámos e lançámos medidas que vieram reforçar o nosso já antigo labor contra o branqueamento de capitais.

O patrocínio útil, para a sociedade e para os utentes da Santa Casa, foi e é outra das formas que encontrámos para exercer esta política de Responsabilidade. Fazendo retornar à sociedade os recursos que esta investe em jogo de

## *SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA*

uma forma responsável, criámos, em conjunto com as entidades por nós patrocinadas, uma série de iniciativas que, a par com o nosso apoio ao desporto nacional, demonstram a preocupação de uma gestão responsável e útil dos patrocínios garantidos pelos Jogos Santa Casa.

### *PATROCÍNIOS*

#### *BOLSAS DE EDUCAÇÃO JOGOS SANTA CASA CHEGAM AINDA A MAIS ATLETAS*

Desde 2013 que somos o Parceiro Oficial para a área da Educação do Comité Olímpico de Portugal (COP) e, desde 2014, que o Comité Paralímpico de Portugal (CPP) conta com os Jogos Santa Casa como seu Principal Patrocinador. Ambas as parcerias se regem pelo mesmo objetivo: ajudar os atletas que integram os Programas de Preparação Olímpica, Paralímpica e Surdolímpica a conciliar a prática desportiva com os estudos académicos. Este nosso apoio toma forma num programa pioneiro - as Bolsas de Educação Jogos Santa Casa.

Para além de incentivar todos os atletas a conciliar a sua carreira académica com a carreira desportiva, este programa luta também contra duas situações regulares e preocupantes: a desistência precoce do desporto de alto rendimento e o abandono prematuro dos estudos.

Em 2017, testemunhámos com satisfação a evolução do impacto social do nosso Programa de Bolsas de Educação. Não só atribuímos o maior número de bolsas anual desde o início deste projeto (29 bolsas a atletas olímpicos e 9 bolsas a atletas paralímpicos no valor de 3.000€/cada), como vimos o número de candidaturas aumentar de forma considerável, prova do real impacto do programa na vida do seu público-alvo. A estes fatores acresce ainda um reconhecimento público, ao qual não é alheia a capacidade agregadora e inclusiva do programa, que para além de se revelar transversal a várias modalidades desportivas, tem na igualdade entre atletas com e sem deficiência, e na igualdade de género, as suas pedras basilares.

#### *BOLSAS SOLIDÁRIAS*

A crescer às bolsas que atribuímos no âmbito do Regulamento, orgulhamo-nos da atribuição destas duas bolsas de cariz solidário em 2017, que permitiram a dois atletas de Remo contornar o seu contexto socioeconómico adverso e evitar o abandono das suas promissoras vidas académicas e desportivas.

#### *“GANHAR O FUTURO”*

Visando o aumento da abrangência do Programa Bolsas de Educação e com o objetivo de chegar às futuras promessas do desporto português criámos ainda, juntamente com a Federação Portuguesa de Desporto Universitário, um novo projeto. Sob o lema **“Ganhar o Futuro”** lançámos um Programa de Bolsas de Estudo (de 1.000€/cada) dirigido a nove estudantes-atletas portugueses, responsáveis pelos melhores resultados das Universíadas de Verão Taipé 2017, tendo estes tido, simultaneamente, um percurso académico de sucesso.

Com este projeto, voltámos a promover as “carreiras-duais” e estimulámos os jovens estudantes para que, cada vez, mais possam conciliar a sua vida desportiva com a académica, potenciando, no futuro, uma maior e melhor representação desportiva de Portugal.

### **O APOIO DOS JOGOS SANTA CASA CHEGA A MAIS FEDERAÇÕES**

Nos últimos anos a estratégia de patrocínios da marca Jogos Santa Casa tem estado assente no apoio ao desporto nacional e naquilo que este representa para a coesão social.

Em 2017, considerou-se estratégico dar continuidade a este foco, por forma a consolidar o posicionamento como a marca que mais apoia o Desporto em Portugal. Neste contexto aumentámos o nosso espetro de apoios a mais três federações desportivas: Federação Portuguesa de Ciclismo, Federação Portuguesa de Ginástica e Federação Portuguesa de Desporto para Pessoas com Deficiência.

2017 foi o ano de consagrar a nossa estratégia e a ambição de projetar o nosso apoio ao desporto e às federações desportivas em 3 eixos fundamentais:

- **Melhoria das Competições Nacionais**

Os números falam por si. Em 2016, a Taça de Portugal de Ténis de Mesa contou com a participação de 12 equipas masculinas e 9 femininas. Em 2017, e já com o nome e apoio dos Jogos Santa Casa, a prova contou com um total de **99 equipas** (83 masculinas e 16 femininas).

A segunda prova mais importante desta modalidade a nível nacional tinha vindo, ao longo dos anos, a perder participantes. Foi graças ao nosso apoio que a **Federação Portuguesa de Ténis de Mesa** conseguiu alterar o seu modelo competitivo, fazendo com que todos os clubes participassem.

Este é apenas um dos exemplos da performance da marca na melhoria das competições nacionais, e um modelo de sucesso deste eixo seguido em 2017.

- **Dinamização do Desporto Feminino**

Outra vertente que desenvolvemos junto das Federações Desportivas apoiadas prendeu-se com a dinamização do desporto feminino. Pretendemos contribuir, decisivamente, para que a participação das atletas portuguesas, em todos os níveis e em todas as esferas de competência no desporto nacional e internacional, seja uma realidade emergente.

Exemplo deste eixo estratégico foi a abertura, a atletas residentes femininas, do Centro de Alto Rendimento de Ténis Jogos Santa Casa.

No seguimento desta linha de orientação celebrámos, em 2017, o início do apoio à Seleção Sénior Feminina de Basquetebol, no âmbito da parceria iniciada em 2016 com a Federação Portuguesa de Basquetebol, organizadora da Liga Portuguesa de Basquetebol, a principal competição nacional desta modalidade, que recebeu o nome Placard.

- **Desenvolvimento do Desporto Adaptado**

Defendendo o desporto como uma ferramenta de inclusão social, e de forma a utilizá-lo como tal, tornámo-nos nos Principais Patrocinadores da Federação Portuguesa de Desporto para Deficientes. Neste âmbito, centrámos o

nosso apoio num projeto que visa o aumento da oferta desportiva das modalidades de Polybat e Rugby, em cadeira de Rodas – o “+Desporto+”.

Importa referir que o desporto adaptado tem passado, nos últimos anos, da chancela da Federação Portuguesa de Desporto para Deficientes para as diversas Federações Desportivas de cada modalidade. Por essa razão, procurámos, em 2017, desenvolver ações que privilegiassem a dinamização do desporto adaptado junto das Federações por nós patrocinadas.

Na sequência da potenciação deste eixo-estratégico foi possível, no ano transato, a realização do 1º Campeonato Nacional de Ténis de Mesa Adaptado. Esta iniciativa advém da continuidade do trabalho encetado, em 2015, com a Federação Portuguesa de Ténis de Mesa e com a criação do primeiro circuito nacional de ténis de mesa adaptado.

O desenvolvimento destes três eixos estratégicos foi também central na parceria iniciada em 2017 com a Federação Portuguesa de Ciclismo (FPC) com resultados visíveis: a marca Jogos Santa Casa deu nome às seleções nacionais de ciclismo, à Taça de Portugal de estrada para as categorias de elite e sub-23, e também à classe de Paraciclismo e ao Ciclismo feminino de elite.

#### *O PATROCÍNIO ÚTIL*

Prosseguindo um modelo de patrocínio útil para a sociedade e para os próprios utentes da Santa Casa, fomentámos, em conjunto com as entidades patrocinadas, a execução de ações de onde se destacam:

- A realização de uma ação de sensibilização para as boas práticas de condução, contando com a participação de jovens institucionalizados na SCML, que decorreu no Autódromo do Estoril, durante a 4ª etapa do Campeonato Nacional de Velocidade e em parceria com a Federação de Motociclismo de Portugal.
- A participação de jovens da SCML na Festa do Basquetebol Juvenil, evento da Federação Portuguesa de Basquetebol, que se realizou no Pavilhão Municipal de Albufeira, de 6 a 11 de abril.
- Sete jovens da SCML tiveram oportunidade de acompanhar a Regata Head of Cork, que reuniu 3 medalhados do Remo, nos Jogos Olímpicos Rio 2016. Para além de poderem confraternizar com os atletas presentes, os jovens puderam usufruir de um contexto que reforça a autoestima e autoconceito dos jovens e fortalece as suas capacidades de interação em meios desconhecidos.
- A comemoração do Dia Internacional de Ténis de Mesa, no Centro de Medicina de Reabilitação de Alcoitão, proporcionando aos utentes uma clínica de Ténis de Mesa. Sensibilizado pela adesão, o Presidente da Federação Portuguesa de Ténis de Mesa, ofereceu ao CMRA uma mesa adaptada para a prática da modalidade no Centro.
- A colaboração da biatleta paralímpica de Paradressage Sara Duarte, da Academia Equestre João Cardiga, nas Comemorações do CMRA, com uma palestra de motivação subordinada ao tema “Ultrapassar obstáculos”.

- O apoio desportivo prestado por jovens da SCML no Final da Taça de Rugby Placard, em Setúbal. Este tipo de contacto possibilita a abertura de horizontes profissionais aos jovens da SCML, permitindo-lhes experienciar os trabalhos de apoio desportivo necessários para a concretização de um evento.
- No âmbito dos patrocínios ao Campeonato do Mundo de Surf, promovemos, à semelhança dos anos anteriores, juntamente com a organização, duas clínicas de surf, adaptado e inclusivo, para utentes da Santa Casa. Para além dessas clínicas, a população sénior da SCML pôde também acompanhar o campeonato em Cascais e Peniche, tendo sido desenvolvidas atividades desportivas na praia, adequadas para este tipo de população, procurando demonstrar-se que a prática desportiva tem benefícios em todas as idades e condições físicas.
- A promoção de uma ação de convívio entre atletas olímpicos e atletas de surf - modalidade que se estreia nos próximos Jogos Olímpicos- com a intenção de promover a partilha de experiência entre atletas que já marcaram presença em competições olímpicas e os que o irão fazer a partir de Tokyo, em 2020.
- Os dois protocolos assinados com a Academia Equestre João Cardiga:
  - ✓ **“Jogos Acavalo”** é o nome selecionado para o protocolo-piloto realizado entre a Academia Equestre e o CMRA, que pretende, de forma gratuita, oferecer sessões de Equitação Terapêutica e Desportiva a cerca de uma centena de pessoas com deficiência, criando ainda a possibilidade de virem a encontrar-se novos talentos para a Paradressage nacional.
  - ✓ Entre o Hospital de Sant’Ana e a referida Academia e que permite aos atletas de Paradressage serem acompanhados gratuitamente por psicólogos desportivos.

#### **A CAMPANHA “O DESPORTO TEM TODO O NOSSO APOIO”**

Em 2017 decidimos informar o público do trabalho que nos posiciona como o maior impulsionador do desporto em Portugal. Sob a assinatura **“O Desporto tem todo o nosso apoio”**, lançámos uma campanha publicitária institucional, veiculada na rádio, imprensa e internet, visando reforçar o papel inequívoco e a abrangência do nosso apoio ao universo do desporto nacional, através do financiamento dos vários projetos para:

- Promover o desporto enquanto motor de coesão social, igualdade e integração social;
- Promover a prática do desporto e de estilos de vida saudáveis;
- Promover ações no âmbito do Desporto para Todos;
- Desenvolver o Desporto Adaptado e contribuir para a inclusão social das pessoas com deficiência;
- Incentivar e dinamizar o Desporto Feminino;
  
- Valorizar e promover o esforço e o mérito desportivo no apoio a talentos nacionais;
- Melhorar as condições desportivas dos atletas de alta competição;
- Apoiar a Caminhada Olímpica, Paralímpica e Surdolímpica dos atletas nacionais;
- Captar novos talentos.

### *Wonderland & Praça de Natal*

Em 2017, voltámos a associar-nos aos principais Mercados de Natal nacionais e, pela primeira vez neste âmbito, descentralizámos os nossos apoios e levámos a magia do Natal até ao norte do país, mais precisamente à cidade de Gaia.

Desde há 5 anos que nos unimos às comemorações tradicionais desta quadra, acompanhados por um dos nossos produtos mais emblemáticos - a Lotaria Clássica de Natal -, desta feita com dois mercados: o Wonderland, que decorreu em Lisboa, e a Praça de Natal, que decorreu em Gaia.

### *WONDERLAND LISBOA*

O Wonderland Lisboa 2017 espalhou magia no Parque Eduardo VII, junto ao Marquês de Pombal, desde o dia 1 de dezembro e até ao dia 1 de janeiro de 2018.

Marcámos posição como patrocinadores principais desta iniciativa produzida pela TVI em parceria com a Câmara Municipal de Lisboa, na qual uma pista de gelo ecológica de 800 m<sup>2</sup>, uma rampa de gelo, uma árvore de natal com 30m e a tradicional Casa do Pai Natal, foram algumas das atrações disponibilizadas, de forma gratuita, ao público visitante. Houve ainda lugar para variados concertos, entretenimento e animação, para além dos 52 quiosques de venda de artesanato português, produtos regionais, moda e acessórios ou ainda doçaria típica de Natal, onde mais uma vez não faltou um espaço para promoção de Lotaria Clássica e Popular.

### *PRAÇA DE NATAL*

Numa iniciativa inédita, este ano procurámos alargar a nossa presença a outras zonas do país, desta feita a norte. Foi na Praça de Natal Jogos Santa Casa, realizada no jardim do Centro Cívico de Gaia, entre o dia 1 de dezembro e 7 de janeiro de 2018 que o fizemos. Organizado de forma tripartida pela SCML, GlobalMedia e Câmara Municipal de Gaia, este espaço único na região veio trazer alegria e convívio a todas as famílias que por lá passaram.

### *Grandes Prémios*

No ano de 2017 fizemos aquilo que melhor sabemos fazer: dar prémios. Com um portefólio vasto e atrativo, todos os dias podem ser dias de sorte para os apostadores dos Jogos Santa Casa. Nenhum jogo é, no entanto, tão regular na sua atribuição de grandes prémios como o **M1LHÃO**.

O nosso mais recente membro da família de jogos JSC distribuiu 52 milhões de euros em outras tantas semanas. Se a este valor somarmos os oito milhões extras que foram sorteados em dois concursos especiais, onde o M1LHÃO cantou por cinco, alcançámos o fantástico valor de 60 milhões de euros distribuídos por 15 distritos de Portugal!

E se o nosso benjamim passou o seu primeiro ano de existência a distribuir prémios, também o **Joker** fez questão de se despedir em grande. Meses antes da sua suspensão, este Jogo sorteou mais de 7 milhões de euros para o distrito de Santarém.

Por seu lado, o **Euromilhões** continuou a fazer exatamente o que o tornou tão famoso: criar excêntricos! Desta feita, foram três os primeiros prémios sorteados no nosso país. Para além destes 3 primeiros prémios, foram ainda sorteados dois segundos prémios de mais de 1 milhão e 200 mil euros cada um.

No Totoloto, o ano também foi sinónimo de grandes prémios. Em Aveiro, uma chave vencedora atribuiu ao seu apostador 4 milhões de euros, o terceiro maior prémio do ano para este jogo. Mas foi em Setúbal que a sorte do Totoloto mais brilhou, com o distrito a arrecadar o primeiro - 8 milhões e 600 mil euros - e o segundo - 7 milhões e 600 mil euros - maiores prémios do ano.

### **RECOMEÇAR**

O ano de 2017 marcou, de forma indelével, o nosso país, com os incêndios que devastaram uma enorme área do território nacional. Perante esta tragédia, não pudemos deixar de nos associar no apoio às vítimas desta catástrofe.

Com o intuito de auxiliar os concelhos mais afetados pelas chamas, a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa lançou, em dezembro, a campanha “Recomeçar”, apelando aos portugueses para que, na semana de 16 a 24 de dezembro, se unissem a esta causa através da aposta nos jogos sociais do Estado.

Durante estes dias, uma aposta em qualquer um dos nossos Jogos Sociais foi mais do que um possível prémio. Foi sinónimo de solidariedade e auxílio, às populações das localidades devastadas pelos incêndios.

De 16 a 24 de dezembro, apostar foi ajudar alguém a Recomeçar, uma vez que a receita destinada à SCML, resultante das apostas nos Jogos Santa Casa e que se traduziu num valor total que ultrapassou os 4 milhões de euros, foi canalizada, de forma integral, para o apoio às vítimas dos incêndios.

### **RESPONSABILIDADE NA OFERTA DE JOGO**

#### **JOGO RESPONSÁVEL**

Partindo da Política de Jogo Responsável já adotada pelos Jogos Santa Casa e com a determinação de reafirmar o compromisso da Instituição de dar prossecução à melhoria contínua das suas medidas e práticas neste âmbito, 2017 foi o ano em que iniciámos a implementação de um conjunto estruturado de ações com as quais pretendemos evidenciar estarmos aptos a obter a certificação em Jogo Responsável pela European Lotteries, sendo este o nível de certificação mais exigente nos padrões de atuação.

#### **Formação de Colaboradores em Jogo Responsável**

Para além de regularmente levarmos a cabo diversas ações de informação e de sensibilização sobre jogo responsável destinadas à generalidade dos nossos colaboradores, em 2017 implementámos também um plano de



formação destinado a grupos-alvo específicos. Com periodicidade anual, este plano formativo tem como público-alvo os colaboradores cujas funções implicam um contacto mais próximo, direto ou indireto, com os apostadores (áreas de contact center e de atendimento aos apostadores e áreas de apoio comercial à rede de mediadores) ou cujas funções estão relacionadas com o desenvolvimento da oferta de jogos e com a sua divulgação (áreas de marketing, comunicação e publicidade).

Também em 2017, instituímos como medida de carácter regular a formação dos novos colaboradores dos Jogos Santa Casa na temática do Jogo Responsável.

#### *Formação de Mediadores em Jogo Responsável*

Quer se trate de ações de formação inicial de mediadores ou de formação nacional a toda a rede (sobre temas específicos), os programas de formação que destinamos a este público-alvo incluem módulos de jogo responsável.

Esta formação visa a atualização e o reforço permanente dos requisitos de jogo responsável adstritos à atividade comercial dos mediadores, incidindo, entre outros, sobre os seguintes aspetos:

- A disponibilização de informação clara e detalhada sobre todos os jogos;
- A disponibilização de informação relativa a recomendações de jogo responsável;
- A proibição de venda de jogo a menores de 18 anos;
- A não disponibilização de jogo a crédito;
- A possibilidade do apostador se autoexcluir do Placard.

Os conteúdos destas formações têm em conta, não apenas os pontos supracitados, mas também os resultados de ações de controlo feitas aos nossos mediadores. Estas verificações do cumprimento dos procedimentos de jogo responsável são feitas recorrendo a estudos de cliente mistério, bem como a frequentes auditorias internas.

#### *Objetivo operacional 3: Alargar a Base de Apostadores*

A preservação do património das famílias e a prevenção do jogo excessivo são fatores inerentes ao cumprimento da missão que é confiada pelo Estado ao Departamento de Jogos: a exploração dos seus jogos sociais. É por isso que temos implementado um conjunto cada vez mais lato de ferramentas de monitorização neste domínio. Queremos assim garantir que o modelo de expansão do negócio que nos é confiado é compatível com estas preocupações.

O comportamento da base de apostadores, o ritmo de crescimento de vendas e o crescimento da despesa líquida das famílias são fatores que controlamos em permanência com o intuito de salvaguardar o património das famílias portuguesas. Entre 2016 e 2017, a despesa líquida das famílias em jogos sociais do Estado (medida pelo valor gasto em apostas, ao qual é deduzido o valor concedido em prémios líquido do imposto do selo que incide sobre estes) cresceu apenas 4,6%. Já o aumento nas vendas brutas foi de 9,1%.

Se medirmos esta despesa, pela sua representatividade no rendimento disponível das famílias, temos mais uma vez a evidência que os montantes destinados aos JSC não apresentam variações preocupantes. É demonstrada inclusive uma ténue tendência para a perda de importância deste fator no conjunto dos rendimentos auferidos pelas famílias.

Se, em 2016, o valor líquido despendido pelas famílias nos JSC representou 0,9% do total do seu rendimento disponível, estima-se que, atendendo à trajetória crescente que se tem vindo a manifestar nos números agregados das contas nacionais, em 2017, este indicador tenha mantido ou até registado um ligeiro decréscimo.

Por sua vez, o aumento do volume da despesa nos jogos sociais é justificado, quase na íntegra, pelo efeito de uma base de apostadores mais alargada, por via da captação de novos apostadores, quer pela evolução da oferta do Placard, quer pela diversificação de jogos de Lotaria Instantânea.

Em resultado de todos os fatores aqui elencados, o valor médio despendido por registo em 2017 reduziu-se para 2,34€, quando nos três anos anteriores este valor se manteve estável, sempre em torno dos 2,46€.

#### *Objetivo operacional 4: Aprofundar a Base de Conhecimento da Atividade dos Jogos*

##### *Investigação sobre Jogo a Dinheiro e Jogo Responsável*

A atualização do nosso conhecimento relativo a hábitos de jogo a dinheiro e de jogo problemático foi, efetivamente, constante. A procura das mais recentes práticas corporativas nesta matéria e do mais atualizado conhecimento científico, à escala mundial, levou-nos às seguintes ações principais:

- Participação em fóruns de discussão e partilha de conhecimento (seminários, conferências e congressos) que nos possibilitam o contacto com: investigadores e instituições de ensino superior, profissionais de saúde, entidades especializadas em aconselhamento e tratamento de jogadores problemáticos, fornecedores, outros operadores de jogo a dinheiro, entidades reguladoras do mercado e entidades com competências em matéria de comportamentos aditivos e dependências;
- Realização ou promoção de investigação sobre hábitos de jogo a dinheiro e sobre matérias de jogo responsável;

Com uma amostra de 1.200 apostadores portugueses, 2017 foi também o ano em que realizámos um inquérito online que nos permitiu perceber que existe, na sociedade, um elevado desconhecimento dos problemas que podem advir do jogo a dinheiro.

No final do ano a que este relatório se reporta, passámos ainda a contar com um conjunto de ferramentas que visam prevenir eventuais impactos sociais dos jogos que exploramos:

- A realização de estudos de mercado periódicos, visando a monitorização dos hábitos de jogo a dinheiro da população;

- A realização de estudos de mercado para aferição da recetividade e da intenção de compra de jogos a lançar ou a reformular;
- A aplicação de uma ferramenta interna de aferição do risco de impacto social associado às principais características de jogos a lançar ou a reformular;
- A aplicação de uma ferramenta interna de verificação dos requisitos legais e de jogo responsável associados ao marketing e à publicidade dos jogos.

A adoção desta metodologia permite-nos determinar a necessidade de se proceder a alterações às características técnicas dos produtos a lançar (ou a reformular) bem como a adaptações nos respetivos conteúdos de comunicação.

#### *Objetivo operacional 5: Aumentar a Segurança dos Apostadores e Mediadores*

Em novembro implementámos a autoexclusão automática do Portal Jogos Santa Casa. Este é um importante mecanismo de autoproteção, através do qual os apostadores, por sua própria iniciativa, podem solicitar a suspensão da sua conta por um período mínimo de 180 dias. Durante esse período os apostadores estão impedidos de efetuar apostas através do Portal Jogos Santa Casa, da APP Jogos Santa Casa ou do canal SMS.

Para além deste novo mecanismo, já havíamos implementado a autoexclusão administrativa do Placard, que funciona por desativação, no sistema de jogo, do NIF dos apostadores, também por um período mínimo de 180 dias.

De referir que, até ao final de 2017, não verificámos qualquer pedido de revogação de autoexclusões previamente efetivadas (após decorrido o período mínimo de 180 dias).

#### *Sensibilização dos Apostadores e Público em Geral*

As boas práticas dizem-nos que não é suficiente aplicar medidas internas para aumentar a eficácia das políticas de jogo responsável. É necessário atuar também, em paralelo, junto dos agentes da procura, sensibilizando os apostadores para a adoção de hábitos de jogo moderados.

Neste âmbito da sensibilização dos consumidores, a nossa atuação tem sido diversa, abordando diferentes vertentes, sempre com o intuito de contribuir para um ambiente de jogo responsável na sociedade:

1. Disponibilização de Conteúdos sobre Jogo Responsável
2. Reforço de campanhas de sensibilização
3. Aconselhamento especializado através da Linha de Apoio JOGO RESPONSÁVEL - linha totalmente independente, anónima e confidencial, contratada pela SCML ao IAJ – Instituto de Apoio ao Jogador

#### *GESTÃO DA SEGURANÇA E DO RISCO*

Transversal a toda a atividade que desenvolvemos, a gestão de risco, em si, deve assegurar a implementação de uma estratégia preventiva que garanta a capacidade de identificação e antecipação das situações de incumprimento potencial dos objetivos a que o Departamento de Jogos se propõe.

Com efeito, é cada vez mais necessário acautelar, na organização, a sensibilização para a importância de uma “gestão do risco”, a qual se revela um fator fundamental para a concretização dos objetivos estratégicos da mesma, em conjunto com a implementação eficaz de uma prática de “gestão do risco”, suportada num modelo de gestão transversal. Num mercado em constante evolução, esta não poderia deixar de ser uma das metas estabelecidas.

Para isso, ao longo de 2017, foram desenvolvidas ações de formação - interna e externa – onde, para além da segurança dos apostadores, foram abordados dois aspetos fundamentais para a gestão de risco, em si próprios definidos como os principais objetivos delineados para 2017:

- A prevenção e combate ao branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo
- A prevenção e combate à manipulação de resultados desportivos

Identificada como área prioritária de intervenção, o ano fica marcado pela definição de uma política de prevenção e combate ao branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo. Neste âmbito, damos destaque total ao reforço da segurança dos apostadores e mediadores através de um conjunto de medidas que entraram em vigor no dia 6 de novembro de 2017, data em que passou a existir apenas um talão NIF válido por apostador do PLACARD, evitando-se desta forma a existência de vários talões por um só apostador.

Com esta medida, aumentámos a nossa capacidade de monitorização das situações de emissão indevida de talões e possibilitámos a identificação de eventuais necessidades de reforço da formação e da prevenção junto da Rede de Mediadores.

Também a partir do dia 6 de novembro passou a existir um limite diário de apostas registadas por um mesmo apostador/NIF no PLACARD, no valor de 5.000€, ao abrigo do disposto no n.º 5 do Artigo 19º do regulamento do jogo, que refere que o Departamento de Jogos pode alterar e aplicar limites, por competição e modalidade de aposta, e por apostador ou grupo de apostadores.

Com estas duas medidas o DJSCML pretendeu sobretudo aumentar os mecanismos de controlo e gestão de segurança dos apostadores, em linha com as melhores práticas internacionais.

Não podemos deixar de realçar o reforço da segurança no sistema de identificação de premiados: a identificação é agora obrigatória para beneficiários de prémios de valor superior a 2.000€ (dois mil euros).

Porque nunca desistimos de procurar melhorar no sentido da excelência, prosseguimos com a melhoria contínua dos processos de monitorização, garantindo assim uma maior eficácia dos procedimentos. Para isso, foram definidos novos parâmetros de análise, mais adequados aos comportamentos dos apostadores, conseguindo,

desta forma, assegurar um sistema de identificação de situações atípicas de melhor qualidade e independente da análise subjetiva.

### **CERTIFICAÇÃO**

Em 2017, atualizámos e adaptámos com sucesso um instrumento fundamental da nossa gestão: o Sistema de Gestão da Segurança e da Informação (SGSI). Este sistema, que contribui decisivamente para a manutenção da segurança e integridade do negócio de exploração dos jogos sociais do Estado, passou assim a acomodar as alterações promovidas pelo referencial internacional de segurança WLA-SCS:2016, mantendo-se igualmente em conformidade com norma ISO/IEC 27001:2013.

Este processo envolveu as unidades orgânicas abrangidas pelo SGSI, com particular impacto no Departamento de Jogos (DJ) e na Direção de Sistemas e Tecnologias de Informação (DISTI), uma vez que as alterações incidiram particularmente sobre os controlos de segurança aplicáveis à realização de sorteios eletrónicos (M1lhão), portal de jogos multicanal e apostas desportivas.

Também a formação inicial em segurança e segurança da informação, foi um pilar na estratégia de dotação de competências de segurança aos nossos colaboradores. A prová-lo tivemos 8 sessões de formação certificada, num total de 46 horas, e 107 colaboradores participantes. Foram ainda abrangidas entidades externas relevantes que, pelas características do serviço prestado, têm acesso a informação restrita e confidencial da nossa organização.

Ao longo de todo o ano, assistimos ao culminar de um processo de atualização da pirâmide documental que suporta o SGSI e o negócio que este visa proteger. Este processo foi refletido nas alterações no referencial normativo de base, e também nas alterações promovidas no nosso portefólio de jogos, por via da revisão da legislação diretamente relacionada, e legislação conexas com a atividade do DJSCML.

### *Objetivo operacional 6: Melhorar o Portfólio de Jogos*

#### *Lotaria Popular: 30 anos de “uma autêntica cornucópia de magníficos prémios”*

“Uma autêntica cornucópia de magníficos prémios (...) num plano todo ele concebido em benefício dos desprotegidos da sorte”. Foi desta forma que a Santa Casa apresentou, no dia 10 de março de 1987, à imprensa e ao país, uma nova lotaria: a Lotaria Popular.

Em 2017, 30 anos volvidos, não podíamos deixar de assinalar este aniversário tão especial. Para comemorar três décadas de um jogo tão acarinhado pelos portugueses, e que nesse período foi responsável por mais de 615 milhões de euros em prémios distribuídos, a extração do seu 30º aniversário ficou associada à inauguração das novas instalações da Delegação do Porto do Departamento de Jogos da SCML!

No dia em que a nova casa dos Jogos Santa Casa no norte do país foi inaugurada, e procurando-se reforçar o papel único da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa em todo o território nacional, assistimos à extração especial de um jogo que já leva três décadas de apoio às boas causas!

*M1LHÃO: Um ano a cantar prémios*

No ano em que se assinalou o primeiro aniversário sobre a data do seu lançamento, o M1LHÃO, o nosso jogo bem português, não parou de cantar prémios para todo o país.

Para além do milhão de euros sorteado todas as semanas, este jogo associado ao Euromilhões realizou ainda a 2 de junho, o seu primeiro sorteio especial, distribuindo 5 prémios de 1 milhão de euros de uma só vez. Este formato de sorteio repetiu-se a 17 de novembro, onde mais 5 prémios de igual valor ajudaram a fazer a festa.

No total, foram 60 os milhões atribuídos em prémios pelo M1LHÃO.

*PLACARD: Sete vezes mais emoção!*

Com o seu lançamento, em 2015, o PLACARD aumentou ainda mais a emoção dos golos do outro mundo, dos serviços poderosos e dos cestos sobre-humanos. Em 2017, a emoção das apostas na desportiva multiplicou-se... por sete!

Foi este o número de modalidades introduzidas neste jogo que passou a contar, para além do futebol, do ténis e do basquetebol, com o rãguebi, voleibol, andebol, hóquei no gelo, futsal, futebol de praia e futebol americano.

A introdução destas novas modalidades veio dar resposta às expetativas dos apostadores do PLACARD, o já famoso jogo que, seja no relvado, no pavilhão, na praia ou em terra batida, continua a ser uma aposta ganha!

*2017: O ano em que alterámos os clássicos Totobola e Joker*

Em 2017, um clássico das apostas desportivas em Portugal ganhou nova vida! A 6 de agosto, mesmo a tempo do início de época futebolística, o Totobola mudou de equipamento (novos boletins), mudou de tática em relação aos jogos de reserva (eliminando-os) e até o Super 14 se apresentou na nova época futebolística renovado.

Ao apresentar estas mudanças, há muito desejadas pelos fiéis adeptos do 1 X 2, o Totobola entrou na nova época com a energia de uma jovem promessa e a experiência de um veterano capitão de equipa.

No mesmo dia em que um clássico ganhou nova força, e depois de 23 anos a dar prémios aos portugueses, o Joker entrou num merecido período de descanso. Suspenso, sem data de regresso definida, este jogo não deixou no entanto de se despedir com um último sorteio. Nele o Joker fez o mesmo de sempre: deu prémios. Foram 5974 apostadores os bafejados pela sorte nesta noite de despedida!

*A LOTARIA instantânea chegou à APP Jogos Santa Casa!*

Lançada em maio de 2016, a APP Jogos Santa Casa revelou-se um verdadeiro sucesso entre os portugueses que viram nesta solução rápida, prática e cómoda uma forma alternativa e segura de apostarem nos jogos sociais do

Estado. No seu primeiro ano, os downloads chegaram aos 210 mil e as vendas brutas foram superiores a 6,5 milhões de euros.

Mas em 2017 as novidades continuaram a chegar à APP Jogos Santa Casa - a 5 de junho, pouco mais de um ano após o seu lançamento, esta plataforma móvel passou a disponibilizar um dos mais acarinhados jogos do portefólio dos JSC: a Lotaria Instantânea.

Em 2017, com quatro jogos em carteira, a APP Jogos Santa Casa continuou a ser a única APP móvel dos jogos sociais, garante da integridade de todas as operações de jogo realizadas e que carrega consigo o selo de qualidade e responsabilidade da marca Jogos Santa Casa.

### *Missão*

O Hospital de Sant'Ana (HOSA), estabelecimento hospitalar integrado na Santa Casa da Misericórdia de Lisboa e dotado de autonomia técnica e científica, tem como Missão contribuir de forma eficiente para a promoção da saúde da população, respondendo às suas necessidades através da prestação de um conjunto diversificado de cuidados que se caracteriza pelo elevado nível de qualidade, pela facilidade no acesso e pela resposta em tempo útil.

Fundado em 1904, o HOSA é um Hospital prestador de cuidados de saúde diferenciados e especializados fundamentalmente na área de Ortopedia, especialidade em relação à qual, aliás, constitui referência nacional.

Para além da especialidade de Ortopedia, que reveste uma forte componente cirúrgica – convencional e em ambulatório – o HOSA dispõe ainda de um leque de serviços complementares, tendo alargado, também a sua atividade a outras especialidades.

Com vista a aumentar a acessibilidade e rentabilizar os recursos existentes, o HOSA tem vindo a diligenciar a celebração de Acordos com diversas Entidades do Sector Público e do Sector Privado bem como a revisão dos já existentes, continuando, contudo, a destacar-se, e à semelhança dos anos anteriores, em termos de referência de doentes, tanto em Internamento, como em Ambulatório, as Administrações Regionais de Saúde (ARS), entre as quais, a de maior impacto, a Administração de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo (ARSLVT). O Centro Hospitalar de Lisboa Ocidental (CHLO) apresenta-se, no que se refere ao Internamento, como a segunda Entidade com maior peso no número de doentes admitidos, lugar que é ocupado pela ADSE, no que ao ambulatório diz respeito.

### *Enquadramento da Atividade Desenvolvida*

Com o objetivo de continuar a prestar um serviço de qualidade aos seus doentes, alargando o leque de cuidados, aumentando a acessibilidade e, ao mesmo tempo, procurando a sustentabilidade financeira do Hospital, o Conselho Diretivo aprovou, durante o ano de 2017, um conjunto de medidas destinadas ao cumprimento desta finalidade. Estas passaram, fundamentalmente, pela diversificação das fontes de financiamento, pela rentabilização dos diferentes recursos de que dispõe, pelo incremento da atividade e complementaridade de cuidados.

A seguir indicam-se as ações desenvolvidas para cumprimento deste objetivo:

- A. Acordos, Convenções e Parcerias



- Na sequência de reunião realizada por iniciativa da SCML/HOSA em Abril de 2017 com elementos desta Entidade, do Gabinete do Senhor Secretário de Estado da Saúde e da Administração Central do Sistema de Saúde (ACSS), foi iniciado processo de negociação de novo acordo, enquadrado através do Decreto-Lei nº 138/2013 de 09 de Outubro;
- Foram encetados contactos e reuniões com o Centro Hospitalar de Lisboa Ocidental (CHLO) com vista à renegociação do acordo vigente, e no sentido de colmatar as fragilidades atualmente sentidas e associadas à execução do mesmo, designadamente, entre outras, as relacionadas com aspetos financeiros;
- Foi celebrado novo Acordo entre a SCML/ HOSA e a ARSLVT para a Ortopedia Infantil;
- Na sequência de reunião realizada em Novembro, com elementos dos órgãos Diretivos da ADSE, foi reforçada a proposta para o alargamento da convenção à Ressonância Magnética e outros atos de imagiologia, designadamente Doppler;
- Foi celebrado, com o Instituto de Ação Social das Forças Armadas (IASFA), aditamento na área da Imagiologia;
- Foi celebrado aditamento com a MEDIS Rede Geral, com efeitos a Julho de 2017, o qual passou a cobrir as alterações solicitadas pelo HOSA ao acordo então vigente, designadamente, inclusão das consultas de neurocirurgia e urologia e atos especiais de urologia e endoscopia, ecotomografia, alteração do valor de “K” cirúrgico, previsão de um valor de “C” cirúrgico, previsão de um valor para as sessões acompanhamento de nutrição e alteração do valor da sessão de avaliação de nutrição;
- Foi celebrado com a Multicare RTP aditamento para inclusão da consulta da especialidade de neurocirurgia;
- Foi apresentada pelo HOSA a contraproposta às condições e termos remetidos pela Multicare no âmbito das negociações desencadeadas pelo Hospital tendo em vista a sua integração na rede geral daquela entidade, a qual se encontra em apreciação;
- Foi, também, apresentada pelo HOSA a contraproposta às condições e termos remetidos pela AdvanceCare no âmbito das negociações desencadeadas pelo HOSA tendo em vista a sua integração na rede geral daquela entidade, a qual se encontra em apreciação;
- Foi celebrada Parceria entre os Jogos Santa Casa, o HOSA e a Academia Equestre João Cardiga através da qual sete atletas com dificuldades intelectuais e motoras são acompanhados gratuitamente por psicólogos da área desportiva, no Hospital de Sant’Ana. Esta colaboração procura estimular a prática desportiva, incentivar estilos de vida saudáveis, apoiar talentos nacionais e o desporto enquanto motor de coesão e integração social.

#### B. Diversificação da Atividade

- Reintrodução da especialidade de dermatologia, através da contratação de especialista e realização de novos atos;
- Criação da consulta da Dor

## C. Rentabilização da Atividade

- Criação de atos e preços na Tabela HOSA, com a finalidade de proceder a ajustes internos e acompanhar as condições do mercado em que se insere;
- Manutenção de um período adicional de consulta de Ortopedia Geral – subespecialidade da coluna, com vista à prestação de cuidados em tempo considerado clinicamente aceitável para a condição de saúde dos doentes, tendo como referência os tempos máximos de resposta garantidos (TMRG) definidos anualmente por portaria do Ministério da Saúde.
- Os aditamentos firmados com a Entidades acima referidas reforçou a atividade assistencial, alargando os atos suscetíveis de serem realizados pelo HOSA aos seus beneficiários;
- Revisão das condições de preço conseguidas através da renegociação dos contratos;
- Realizado Ajuste Direto com o Centro Hospitalar Lisboa Central EP, através do qual o HOSA passou a fornecer a esta Entidade, nos termos e condições definidas, os exames de Doppler Transcraniano e Doppler transcraniano e dos Vasos do Pescoço
- Reformulação, da Tabela HOSA, de acordo com os códigos do SNS o que permitiu a identificação, pelas áreas respetivas, dos atos suscetíveis de serem realizados no HOSA e, como tal, a constar da Tabela HOSA.

## Atividade Assistencial

Quadro 106 - Indicadores de Atividade Internamento 2016/2017

Indicadores de Atividade	2016	2017	Variação
<b>Internamento</b>			
Lotação Praticada	52,51	52,11	-0,8%
Doentes Tratados	2.458	2372	-3,5%
Doentes Saídos	2.427	2348	-3,3%
Demora Média	6,22	6,25	0,5%
Taxa Média de Ocupação do Hospital	68,48	69,26	1,1%
Taxa Média de Ocupação Enfermarias	72,21	74,21	2,8%
Taxa Média de Ocupação Quartos Particulares	52,87	47,95	-9,3%
Doentes Tratados por Cama	40,62	39,69	-2,3%
Dias de Internamento dos Doentes Saídos (DM)	13.084	12.806	-2,1%

Dados: HOSA/Estatística; Tratamento: HOSA/GAT

No que concerne aos indicadores supra identificados, destaca-se, em 2017, a diminuição do número de doentes tratados e doentes saídos, com uma variação de -3,5% e -3,3%, respetivamente, mantendo-se a Demora Média (DM), em valor semelhante ao registado no ano anterior. Quanto à taxa de ocupação, verificou-se um ligeiro aumento, quer nas enfermarias quer nos quartos particulares.

**Quadro 107 - Indicadores de Atividade Bloco Operatório 2016/2017**

Indicadores de Atividade	2016	2017	Varição
<b>Bloco Operatório</b>			
Total Cirurgias	2.255	2.181	-3,3%
Número de Cirurgias Convencionais	1.948	1.893	-2,8%
Número de Cirurgias Ambulatório	307	288	-6,2%
Cirurgias Ortopedia	1.986	1.935	-2,6%
Cirurgias Oftalmologia	220	174	-20,9%
Cirurgias Otorrinolaringologia	0	0	0,0%
Cirurgia Plástica	42	52	23,8%
Cirurgias Estomatologia	7	14	100,0%
Cirurgias de Dermatologia	0	2	-
Cirurgias de Neurocirurgia	0	4	-
Taxa de Ocupação do Bloco Operatório	67,33	66,71	-0,9%

Dados: HOSA/Estatística; Tratamento: HOSA/GAT

No que respeita à atividade do Bloco Operatório, foram efetuadas um total de 2.181 cirurgias, das quais 1.893 cirurgias convencionais e 288 cirurgias de ambulatório.

A atividade cirúrgica do HOSA continua a manter-se predominantemente convencional, com cerca de 87% do total de cirurgias comparativamente aos 13% em cirurgia de ambulatório.

Na análise por especialidade, registou-se um decréscimo de 51 cirurgias de Ortopedia, que se poderá atribuir, fundamentalmente, à cessação de atividade de dois médicos ortopedistas. A atividade de Oftalmologia registou, também um decréscimo acentuado, correspondente a 20,9%, num total de 46 cirurgias.

Nas especialidades de Cirurgia Plástica e Estomatologia (esta no âmbito da o acordo com a Direção Saúde Santa Casa (DISSC), registou-se a realização de mais 14 cirurgias (10 e 7, respetivamente), em 2017 face a 2016. No corrente ano, registou-se, também, atividade cirúrgica nas especialidades de Neurocirurgia e Dermatologia.

Embora o quadro em referência não permita a análise, em relação à atividade cirúrgica no âmbito do exercício da clínica privada dos médicos, foram realizadas 132 cirurgias, menos 2 que em 2016.

**Quadro 108 - Indicadores de Atividade Consulta Externa 2016/2017**

Indicadores de Atividade	2016	2017	Varição
<b>Consultas Externas</b>			
Total Consultas Externas	36.093	34.974	-3,1%
Número de 1 <sup>as</sup> Consultas	10.359	9.504	-8,3%
Total Consultas Enfermagem	3.715	3.854	3,7%

Dados: HOSA/Estatística; Tratamento: HOSA/GAT

No que concerne ao número de consultas externas, comparativamente ao ano homólogo, verificou-se uma taxa de variação de -3,1%. Igual tendência, no que respeita às consultas de primeira vez, em cerca de -8,3%, comparativamente ao ano de 2016.

Por último, e no que se refere às consultas de enfermagem, no ano em análise, registou-se um crescimento de 3,7%, comparativamente com os resultados alcançados em 2016.

**Quadro 109 - Indicadores de Atividade MCDT 2016/2017**

Indicadores de Atividade	2016	2017	Variação
<b>Medicina Física e de Reabilitação</b>			
Total Doentes Tratados em MFR	4.731	5.105	7,9%
Total Tratamentos em MFR	140.084	140.830	0,5%
Doentes Tratados em Fisioterapia	3.818	4.144	8,5%
Total de Tratamentos em Fisioterapia	109.185	111.210	1,9%
Doentes Tratados em Terapia Ocupacional	1.342	1.398	4,2%
Total de Tratamentos em Terapia Ocupacional	30.899	29.620	-4,1%
<b>Imagiologia</b>			
Número Total Exames de Imagiologia	30.462	29.509	-3,1%
Radiologia Convencional	28.886	27.388	-5,2%
Total Exames Imagiologia	1.576	2.121	34,6%
TAC	304	401	31,9%
Ressonância Magnética	658	804	22,2%
Ecotomografia	551	829	50,5%
Osteodensitometria	63	84	38,1%

Dados: HOSA/Estatística; Tratamento: HOSA/GAT

No que respeita à atividade desenvolvida no âmbito dos meios complementares e de diagnóstico e, em concreto, à Medicina Física e Reabilitação (MFR), foram tratados 4.731 doentes (mais 326 que em 2016) e efetuados um total de 140.830 tratamentos, o que se traduziu, num aumento de 0,5%. A diminuição do número de tratamentos realizados em sede de terapia ocupacional (-4,1%) foi compensado pelo aumento registado pela atividade de Fisioterapia (1,9%), correspondente a mais 746 tratamentos.

Em relação à Imagiologia, foram realizados, durante o ano de 2017, um total de 29.509 exames, o que se traduziu, comparativamente aos 30.462 exames efetuados no ano homólogo, a uma diminuição de cerca de 3,1%, por força da atividade da radiologia convencional.

É de assinalar, o acréscimo de 34% da atividade da radiologia não convencional, com variação positiva em todos os exames entre os quais se destaca a Ecotomografia (50%)

*Análise dos resultados alcançados com referência aos benefícios financeiros e não financeiros para a população alvo e dos desvios verificados em relação ao Plano 2017*

**Objetivo operacional 1:** *Reforçar a atividade assistencial aos utentes do HOSA*

*Principais Resultados Obtidos:*

Objetivo Operacional 1 - Ações a Desenvolver		Plano 2017	Real 2017	Desvio (%)
Desenvolver a atividade cirúrgica	% Crescimento do número de cirurgias convencionais realizadas a doentes de entidades parceiras	10%	0,91%	-9,1 p.p.
	% Crescimento do número de consultas externas realizadas em valências não ortopédicas	5%	1,6%	-3,4 p.p.
Desenvolver a atividade em ambulatório	% Crescimento do número MCDT, exceto exames de RX convencional	20%	32,8%	12,8 p.p.
	% Crescimento do número de doentes tratados em MFR	3%	5,3%	2,3 p.p.
	Número de consultas de enfermagem e de <i>follow up</i>	3.010	3.854	28,0%
	Número de Voluntários Ativos	46	46	0,0%
	Número de Horas de Voluntariado	2.568	5.133	99,9%

Pela análise do quadro supra, verificou-se um desvio negativo, relativamente ao traçado no Plano de Atividades, para o ano de 2017, para os indicadores “Percentagem de crescimento do número de cirurgias convencionais realizadas a doentes de entidades parceiras” e “Percentagem de crescimento do número de consultas externas realizadas em valências não ortopédicas” cujos desvios ficaram aquém da meta estabelecida em 9,1 p.p. e 3,4 p.p. respetivamente,

Os restantes indicadores estabelecidos para aferição da concretização do objetivo 1 evidenciam, na generalidade, resultados superiores aos fixados como meta da ação respetiva.

**Objetivo operacional 2: Consolidar as parcerias estabelecidas no âmbito da prestação de cuidados de saúde**

*Principais Resultados Obtidos:*

Objetivo Operacional 2 - Ações a Desenvolver		Plano 2017	Real 2017	Desvio (%)
Aumentar o número de atos realizados a utentes pertencentes a Entidades Parceiras	% Crescimento do número de exames (TAC e RM) realizados a doentes pertencentes a Entidades Parceiras	20%	26,16%	6,2 p.p.
	Rácio entre o número de consultas da dor osteoarticular de referência interna e as prestadas a utentes de entidades parceiras	20%	25,58%	5,5 p.p.

Pelo quadro apresentado conclui-se pela superação das metas constantes do Plano, tendo sido possível, no âmbito deste objetivo aumentar o número de atos realizados a utentes pertencentes a Entidades Parceiras tanto nos exames de TAC e Ressonância magnética, como no número de consultas da dor osteoarticular.

### Objetivo operacional 3: Garantir a manutenção e recuperação das infraestruturas e dos equipamentos do HOSA

Este Objetivo Operacional agrupa um conjunto de intervenções que visam, quase exclusivamente, a melhoria das condições de prestação clínica e os seus respetivos níveis de segurança. Das necessidades identificadas, foi dada prioridade às seguintes ações:

- Número de Propostas elaboradas e submetidas para recuperação de infraestruturas e equipamentos
- Percentagem de equipamentos/mobiliário instalados e testados na Nova Unidade até 20 dias depois da obra concluída

#### Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo

Ampliar e modernizar as infraestruturas e equipamentos afetos aos cuidados de saúde através da construção de uma nova Unidade Hospitalar:

- Conclusão da Empreitada de construção de novo Edifício Hospitalar do HOSA;
- Conclusão da Empreitada de Arranjos Exteriores para o novo Edifício Hospitalar do HOSA;
- Remodelação do Posto de Transformação do HOSA;
- Aquisição e instalação de Equipamento para o novo Edifício Hospitalar.

Identificar propor e acompanhar obras de conservação essenciais à preservação do património, assim como preparar e acompanhar a execução da 2ª fase do plano funcional, de forma a garantir a melhoria das condições afetas à prestação de cuidados de saúde.

- Beneficiar e melhorar as condições de acolhimento/tratamento dos utentes nas áreas de internamento, consulta externa, MFR e realização de MCD;
- Continuar o reapetrechamento e renovação de equipamento e infraestruturas afetos à prestação de cuidados de Saúde, em especial nos serviços de internamento, no Bloco Operatório e Central de Gases Medicinais.

Objetivo Operacional 3 - Ações a Desenvolver		Plano 2017	Real 2017	Desvio (%)
Ampliar e modernizar as infraestruturas e equipamentos afetos aos cuidados de saúde através da construção de uma nova Unidade Hospitalar	% de equipamentos/mobiliário instalados e testados na nova Unidade até 20 dias após a obra concluída	70%	100%	30,0 p.p.
Identificar propor e acompanhar obras de conservação essenciais à preservação do património, assim como preparar e acompanhar a execução da 2ª fase do plano funcional, de forma a garantir a melhoria das condições afetas à prestação de cuidados de saúde.	Número de propostas elaboradas e submetidas para recuperação de infraestruturas e equipamentos	3	10	233,33%

*Principais Resultados Obtidos:*

No que diz respeito às ações enquadradas no Objetivo Operacional 3 resulta a superação das metas estabelecidas.

Com efeito, após a conclusão de todos os trabalhos da empreitada (mesmo antes dos 20 dias), 100% dos equipamentos encontravam-se instalados e testados sendo que cerca de 80% dos equipamentos estavam já instalados mesmo antes da conclusão de todos os trabalhos da empreitada.

Por outro lado, foram elaboradas e submetidas mais 7 propostas de recuperação para além das 3 previamente estabelecidas.

**Objetivo operacional 4: Adotar boas práticas de gestão clínica**

Apesar de ser um Hospital com uma história centenária, o estatuto do HOSA, enquanto Hospital de referência e, fundamentalmente na vertente cirúrgica, passa pela constante atualização técnica dos seus colaboradores e na constante adaptação aos desenvolvimentos da *leges artis*.

Por outro lado, procura adaptar, constantemente, os procedimentos internos por forma a mante-los sempre atualizados face às mais recentes orientações técnicas garantindo o melhor atendimento, qualidade de cuidados e segurança do doente.

Refira-se que o HOSA assume a implementação do Sistema Nacional de Avaliação em Saúde (SINAS) como fator fundamental no desenvolvimento da relação com os seus doentes e no envolvimento dos recursos humanos orientados pela perspetiva da melhoria contínua dos seus serviços.

O SINAS é um sistema de avaliação da qualidade global dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde desenvolvido pela Entidade Reguladora da Saúde. Desde 2012 que o Hospital responde a questões referentes à avaliação dos seus serviços nas dimensões excelência clínica e segurança do doente.

A avaliação dos prestadores no âmbito do SINAS processa-se em dois níveis:

- 1º Nível de avaliação – Estrela
- 2º Nível de avaliação – Rating
  - Qualidade III – classificação superior
  - Qualidade II - classificação intermédia
  - Qualidade I - classificação de base

As dimensões avaliadas são:

1. Excelência clínica;
2. Segurança do doente;
3. Focalização no Doente;
4. Adequação e Conforto das Instalações;
5. Satisfação do Doente.

Nesta sede, o Hospital Ortopédico de Sant'Ana obteve as três estrelas, nas dimensões Segurança do Doente, Focalização no Doente e Satisfação do Doente, que significam, mais uma vez, a obtenção da classificação máxima no 1º nível de avaliação.

Em destaque estão as dimensões Excelência Clínica e Segurança do Doente que para além da nota máxima no 1º nível de avaliação, também obtiveram nota máxima no 2º nível da avaliação.

À dimensão Adequação e Conforto das Instalações não foi, no ano em análise, atribuída estrela, resultado que se procurará reverter.

No âmbito da ação "Implementar, nos serviços farmacêuticos, medidas de gestão administrativa e clínica com vista à melhoria contínua da qualidade" não foi concretizada a implementação da farmacocinética, por não ter sido viável a aquisição do programa informático que permitiria a implementação desta funcionalidade.

No que diz respeito aos protocolos farmacoterapêuticos referentes a patologias recorrentes nos doentes internados no HOSA foi elaborado mais um que o definido como Meta, designadamente, os seguintes:

- Apresentação do protocolo para náuseas e vômitos no pós-operatório em adultos e crianças;
- Apresentação do protocolo de Hipercaliémia
- Apresentação do protocolo de Hipocaliémia

Em relação aos indicadores previstos para a ação "Melhorar as condições de internamento dos utentes submetidos a intervenção cirúrgica no HOSA" a demora média de internamento cirúrgico registada foi, aproximadamente, 4 décimas superior à meta.

A taxa de concretização do indicador "Percentagem de Consultas pré-operatórias realizadas no âmbito de cirurgias de ortopedia" foi significativamente superior à fixada.

#### Principais Resultados Obtidos:

Objetivo Operacional 4 - Ações a Desenvolver		Plano 2017	Real 2017	Desvio (%)
Implementar, nos serviços farmacêuticos, medidas de gestão administrativa e clínica com vista à melhoria contínua da qualidade	Número de dias úteis até à implementação da farmacocinética, após instalação do programa informático	64	0	-
	Número de protocolos farmacoterapêuticos referentes a patologias recorrentes nos doentes internados no HOSA	2	3	50,00%
Melhorar as condições de internamento dos utentes submetidos a intervenção cirúrgica no HOSA	Demora média de internamento cirúrgico	5,5	5,87	6,73%
	% de Consultas pré-operatórias realizadas no âmbito de cirurgias de ortopedia	20%	49,83%	149,15%

#### Objetivo operacional 5: Promover uma maior articulação com a comunidade da área de Influência do HOSA

O HOSA procura estabelecer uma articulação constante com a comunidade da área de influência adotando uma política de proximidade que passa pelo desenvolvimento de várias ações internas e externas de divulgação, sensibilização e educação para a saúde, procurando, igualmente, recolher a perceção dos utentes sobre os cuidados prestados e condições disponibilizadas nas diversas vertentes da prestação e numa ótica de melhoria contínua.



Neste enquadramento, foram realizados, durante o ano de 2017 dois inquéritos de satisfação aos doentes internados e de consulta externa, num total de, respetivamente, 174 e 164 doentes. Em cada uma das áreas de atividade, uma percentagem superior a 80% de doentes inquiridos manifestaram um grau de satisfação igual ou superior a 3 numa escala de 1 a 5.

*Principais Resultados Obtidos:*

Objetivo Operacional 5 - Ações a Desenvolver		Plano 2017	Real 2017	Desvio (%)
Avaliar o grau de satisfação dos doentes	% de resposta ao inquérito de satisfação dos entes em ambulatório, com grau de satisfação = ou >3	65%	89%	24,0 p.p.
	% de resposta ao inquérito de satisfação dos entes em internamento, com grau de satisfação = ou >3	65%	97%	32,0 p.p.
Definir o Plano Estratégico de comunicação e marketing para o Novo Hospital	Número de dias úteis até à apresentação do Plano Estratégico de Marketing	22	1	-95,45%
	Número de dias úteis até à implementação do Plano Estratégico, após início da atividade do Novo Hospital	15	0	-
	Número de dias úteis até à apresentação de relatório de avaliação do impacto da implementação do Plano Estratégico de Marketing	247	0	-
Realizar Ações de sensibilização/divulgação das especialidades desenvolvidas no HOSA	Número de ações externas realizadas	4	5	25%
	Número de ações internas realizadas	12	5	-58,3%

Relativamente à ação “Realizar Ações de Sensibilização /Divulgação das Especialidades Desenvolvidas do HOSA, foram realizadas 5 ações externas, designadamente:

- Sessão de Prevenção de Quedas no Centro Paroquial de Carnaxide, janeiro 2017
- Rastreio de Osteoporose na Feira da Saúde de Oeiras, abril 2017
- Consulta de Enfermagem e Promoção da Saúde à população, na Feira da Saúde de Queijas, maio 2017
- Rastreio de Osteoporose na Feira de Saúde de Carnaxide, junho 2017
- Sessão de Prevenção de Posturas Corretas na Creche o Botãozinho, junho 2017

Em relação às ações internas foram concretizadas apenas 5 das 12 previstas, em concreto:

- Sessão de Prevenção de Quedas no Centro de Estudos do Hospital, janeiro e julho 2017
- Rastreio de Osteoporose, abril 2017
- Rastreio de Nutrição, maio 2017
- 1ª Reunião Casos Clínicos Interativos de Reumatologia, outubro 2017

Este resultado é justificado pelo facto de os serviços de Fisioterapia e pela Terapia Ocupacional terem focado a sua atividade, fundamentalmente, no reforço dos tratamentos aos doentes em ambulatório, o que diminuiu a sua disponibilidade para a realização deste tipo de iniciativas. Por outro lado, não foram, também realizadas as 4 Sessões Trimestrais de Esclarecimento de Prevenção de Quedas à população com mais de 65 anos, uma vez que se tentou conciliar com o arranque da Campanha “Não Caia Nisso”, que acabou por não acontecer durante o decorrer do ano.

No que respeita aos indicadores associados ao Plano Estratégico de Marketing, refira-se que, não obstante a sua apresentação no primeiro dia útil do ano, não se procedeu à sua implementação e consequentemente elaboração de relatório em virtude de não se ter verificado o facto determinante da sua concretização, designadamente, a entrada em funcionamento da Nova Unidade Hospitalar, por correção de anomalias detetadas.



### Centro de Medicina de Reabilitação de Alcoitão

#### *Missão*

A missão do CMRA é prestar cuidados diferenciados em reabilitação, em regime de internamento e ambulatório, garantindo os direitos e interesses legítimos dos utentes, bem como responder, com elevados padrões de excelência, às suas reais necessidades e expectativas, com vista à maximização do potencial de reabilitação e refazer do seu projeto de vida.

É, ainda, missão do CMRA promover o desenvolvimento profissional dos seus colaboradores, a investigação em Saúde, o ensino pré e pós-graduado e assegurar a articulação com outros centros, hospitais e entidades de saúde de natureza pública e privada.

#### *Enquadramento da atividade desenvolvida*

O CMRA encontra-se vocacionado para a reabilitação de pessoas portadoras de deficiência de predomínio físico com multideficiência congénita e adquirida, de qualquer idade, provenientes de todo o País e de países estrangeiros.

É líder na prestação de cuidados, acompanhamento, desenvolvimento e investigação e na formação de profissionais de saúde nas diversas áreas de atuação.

Com uma cultura institucional inovadora pela abordagem global do utente, o CMRA é reconhecido pelo público em geral e pela comunidade técnico-científica como um centro de referência em Medicina Física e de Reabilitação, dispondo de profissionais de elevada diferenciação científica e técnica, de comprovada competência e cariz humanista, orientados para as necessidades do utente.

Os profissionais organizam-se em equipas multiprofissionais das áreas de Fisiatria, Enfermagem de Reabilitação, Fisioterapia e Hidroterapia, Terapia Ocupacional, Terapia da Fala, Psicologia Clínica, Ortoprotesia, Educação, Nutrição, Psicologia, Serviço Social e Animação Cultural e Recreativa, assegurando o tratamento individualizado de cada utente.

O CMRA está estruturado para oferecer programas de reabilitação e de bem-estar ao longo da vida, permitindo que indivíduos incapacitados possam conduzir as suas vidas do modo que desejam, minimizando as restrições impostas pela sua condição de saúde sobre as suas atividades e no seu contexto pessoal e social.

Considerando a sua natureza e finalidades, a atividade do CMRA está essencialmente dependente do número de médicos e, conseqüentemente, do número de horas médicas disponíveis. Em anos anteriores, circunstâncias conjunturais provocaram medidas restritivas de recursos necessários diversos para assegurar níveis de produção quantitativa e qualitativa para satisfazer os níveis de procura pelos nossos serviços.

As referidas restrições de recursos têm, progressivamente, destruído a capacidade competitiva do CMRA em atrair e reter profissionais de excelência e talentosos em termos de política de retribuição monetária. Como consequência desse processo o ano de 2017 foi fortemente influenciado pela perda do número de médicos e, portanto, do número de horas médicas. A magnitude do impacto deste facto está expressa nos principais indicadores operacionais que afetam a eficácia do CMRA, registando uma degradação se comparados com anos anteriores e com as metas planeadas, observáveis no presente relatório. Contudo cumpre-nos relevar o seguinte:

**Quadro 110 - Comparação dos resultados dos principais indicadores, face a 2016.**

Indicadores	Varição face a 2016
Dias de Internamento	-6,87%
Consultas MFR TOTAL	-5,54%
Horas TOTAL Médicos	-9,01%

De onde se infere que o corpo médico do CMRA conseguiu níveis superiores de eficiência média, uma vez que a perda de horas médicas foi superior à perda de produção.

#### *Análise dos resultados alcançados e dos desvios verificados em relação ao Plano 2017*

**Objetivo operacional 1:** *Contribuir com respostas integradoras e inovadoras para a reabilitação do utente do ponto de vista físico e social*

#### *Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:*

- Promover respostas que contribuam para a qualidade de vida dos utentes

#### *Principais resultados obtidos*

Foram realizadas 208 atividades com os utentes tendo em vista a sua qualidade de vida o que representa um desvio face ao planeado de 22%. Foi possível contar com a colaboração de 34 voluntários que disponibilizaram um total de 2.630 horas.

**Objetivo operacional 2:** *Garantir a acessibilidade da população, em especial dos cidadãos mais desprotegidos e utentes da SCML*

#### *Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:*

- Garantir cuidados de saúde diferenciados, fomentando a cooperação institucional entre o CMRA e um leque diversificado e abrangente de entidades – Cliente

#### *Principais resultados obtidos*

## ↳ INTERNAMENTO

O CMRA dispõe de 150 camas para internamento, estando organizado em três serviços, de acordo com o grupo etário designadamente:

- Serviço 1 – Serviço de Reabilitação de Adultos (SRA1) – é composto por 66 camas, destina-se ao internamento de utentes com Lesões Vertebro-Medulares (LVM) e outras patologias neurológicas;
- Serviço 2 – Serviço de Reabilitação Pediátrica e de Desenvolvimento (SRPD) – apresenta 16 camas para crianças e jovens até aos 18 anos de idade, com patologias neurológicas, osteoarticulares, medulares, entre outras;
- Serviço 3 – Serviço de Reabilitação de Adultos (SRA3) – com 68 camas, recebe utentes com sequelas de Acidente Vascular Cerebral (AVC) e Traumatismo Crânio-Encefálico (TCE), amputados e outras.

A vertente assistencial no internamento consiste na prestação de cuidados diferenciados e integrados de reabilitação, orientados por objetivos transversais centrados no utente e no seu contexto. Para tal, é necessário manter uma estratégia de intervenção sinérgica e coordenada da equipa de reabilitação.

A atividade desenvolvida tem em conta as dimensões de produtividade, qualidade e produção científica.

O Internamento tem como missão:

- Prestação de cuidados de reabilitação a indivíduos adultos e crianças, provenientes de todo o País e ainda dos Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa;
- Formação de profissionais de reabilitação, recebendo internos de medicina física e de reabilitação (MFR), medicina geral e familiar e estagiários da área de enfermagem, fisioterapia, terapia ocupacional, terapia da fala, psicologia e serviço social;
- Investigação clínica na área da reabilitação.

Neste sentido, a atividade desenvolvida no Internamento é efetuada tendo sempre presente:

- Motivação e corresponsabilização da equipa multidisciplinar de reabilitação para o cumprimento dos objetivos traçados no tempo proposto;
- Aumento do envolvimento do utente e seus familiares/cuidadores para alcançar os objetivos propostos no programa de reabilitação;
- Estimulação para a produção científica e participação ativa em Congressos na área da reabilitação.

Em termos globais de produção referente à atividade assistencial no internamento, o CMRA não conseguiu ultrapassar a produção realizada em 2016, devido à redução do número de efetivos da equipa médica. Na tabela 2 são apresentados alguns indicadores que suportam esta informação. Da sua análise, conclui-se que:

- O número de doentes saídos, número de doentes tratados e número de doentes admitidos sofreu uma queda de cerca de 10% face a 2016;
- O número de dias de internamento e a taxa de ocupação diminuíram 7% face a 2016 e 9% face ao planeado.

### Quadro 111 - Indicadores de produção referentes à atividade assistencial no internamento

Internamento Global	Realizado 2016	Planeado 2017	Realizado 2017	Desvio (%)
Lotação	150	150	150	0%
Doentes saídos	773	NA	717	-
Doentes tratados	912	NA	827	-
Doentes admitidos	792	NA	688	-
Dias de internamento dos doentes	49.043	NA	46.105	-
Dias de internamento	49.224	50.200	45.841	-8,68%
Demora média dos doentes saídos	63,4	65	64,3	-1,08%
Taxa de ocupação	90%	91,70%	83,70%	-8,0 p.p.

#### ↳ **AMBULATÓRIO:**

A prestação de cuidados em regime de internamento constitui a principal área de atuação do CMRA, contudo, nos últimos anos, temos vindo a assistir a um forte aumento da procura de cuidados de saúde em regime de ambulatório, disponibilizando-se, igualmente, neste contexto um vasto leque de serviços de MFR.

A atividade clínica desenvolvida em regime de ambulatório é medida pelo número de consultas de MFR realizadas ao longo de cada ano. O ano de 2017 foi marcado por um enorme esforço do corpo clínico, no sentido de alcançar as metas planeadas face à redução do seu número de efetivos, conforme se verifica na tabela infra.

**Quadro 112 - Indicadores de produção referentes à atividade assistencial em ambulatório**

Ambulatório	Realizado 2016	Planeado 2017	Realizado 2017	Desvio (%)
Consultas MFR TOTAL	8.739	9.000	8.255	-8,28%
1 <sup>as</sup> Consultas MFR	1.889	1.945	1.777	-8,64%
2 <sup>as</sup> Consultas MFR	6.850	7.055	6.478	-8,18%
Taxa de 1 <sup>as</sup> Consultas	22%	22%	22%	0,00%
Consultas de outras especialidades	180	185	190	2,70%

Analisando o volume de consultas de MFR realizadas pelo CMRA, conclui-se que ocorreu uma diminuição em cerca de 8% face ao planeado e de 5% face ao realizado em 2016. Verifica-se ainda um aumento no número de consultas de outras especialidades, na ordem dos 5% face a 2016.

No quadro seguinte são apresentados os indicadores de produção referentes à atividade assistencial em ambulatório, por serviço. De salientar, a elevada taxa de realização de primeiras consultas de MFR do SRA1 e a elevada taxa de realização de consultas totais do SRPD e do SRA3.

**Quadro 113 - Indicadores de produção referentes à atividade assistencial em ambulatório, por serviço**

Ambulatório	CMRA Global	SRA1	SRPD	SRA3
Consultas MFR TOTAL	8.255	1.500	2.784	3.971
1 <sup>as</sup> Consultas MFR	1.777	429	447	901
2 <sup>as</sup> Consultas MFR	6.478	1.071	2.337	3.070
Taxa de 1 <sup>as</sup> Consultas	22%	29%	16%	23%
Taxa de Consultas por serviço	-	18%	34%	48%

### Atividades transversais Desenvolvidas

Considerando que uma das marcas distintivas do CMRA é colocar o utente no centro de todo o processo de reabilitação, a equipa multidisciplinar desenvolve a sua atividade em múltiplas dimensões, nomeadamente através da avaliação, tratamento individual e em grupo, bem como da promoção da sua integração social/escolar/profissional, transversalmente no internamento e no ambulatório. A sua atividade é caracterizada pela realização de Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (MCDT's).

Nesse sentido, os Meios Complementares de Terapêutica (MCT) são constituídos por atividades realizadas nas áreas de Fisioterapia, Hidroterapia, Terapia Ocupacional, Terapia da Fala, Enfermagem de Reabilitação - Atividades de Vida Diária, Nutrição, Psicologia e Ortoprotesia. Enquanto os Meios Complementares de Diagnóstico (MCD) encontram-se distribuídos pelas seguintes áreas: Imagiologia (Raio-X e Ecografia), Neurofisiologia, Estudos Urodinâmicos, Fisiopatologia Respiratória, Centro de Mobilidade, Laboratório de Marcha, Laboratório da posição de sentado; Gabinete de acesso ao computador e comunicação aumentativa, entre outros.

Relativamente aos MCT realizados em 2017, não foi possível alcançar a meta planeada do aumento de produção em 2%, devido principalmente à quebra no número de dias de internamento.

No quadro infra surge a distribuição dos resultados dos MCT realizados por unidades terapêuticas. Da sua análise pode-se verificar:

- Uma diminuição total no número de MCT na ordem dos 4% em relação ao planeado e 3% face ao realizado em 2016;
- Um aumento de produção na área da ortoprotesia, em cerca de 12% tanto face ao planeado como ao realizado no ano anterior;
- Uma estabilização do número de MCT realizados na área da hidroterapia;
- Uma diminuição em cerca de 18% na área das atividades da vida diária, devido à diminuição dos dias de internamento e à diminuição das horas de enfermagem disponíveis naquela unidade terapêutica.

**Quadro 114 - Indicadores de produção referentes à atividade assistencial em ambulatório/internamento – MCT**



Meios Complementares Terapêuticos	Realizado 2016	Planeado 2017	Realizado 2017	Desvio (%)
<b>Total</b>	643.056	650.000	625.779	-3,73%
Fisioterapia	285.922	289.010	272.400	-5,75%
Hidroterapia	8.155	8.243	8.155	-1,07%
Terapia Ocupacional	264.373	267.228	259.616	-2,85%
Terapia da Fala	50.397	50.941	46.953	-7,83%
Atividades Vida Diária	32.950	33.306	27.147	-18,49%
Nutrição	323	326	306	-6,13%
Ortoprotesia	936	946	1054	11,42%
Psicologia	NA	10.277	10.148	-1,26%

Relativamente aos MCDs, o CMRA apresenta um desvio negativo de 9% face ao planeado e uma diminuição de 7% face ao atingido em 2016, conforme dados constantes no quadro infra.

**Quadro 115 - Indicadores de produção referentes à atividade assistencial em ambulatório/internamento – MCD**

Meios Complementares de Diagnóstico	Realizado 2016	Planeado 2017	Realizado 2017	Desvio (%)
<b>Total</b>	<b>4.383</b>	4.500	4.084	-9,24%
Imagiologia	3.045	3126	2.894	-7,42%
Estudos Urodinâmicos	249	256	219	-14,45%
Análise da Capacidade de Condução	196	201	212	5,47%
Análise da Marcha	67	69	30	-56,52%
Análise da Posição de Sentado	51	52	70	34,62%
Provas de Função Respiratória	174	179	188	5,03%
Neurofisiologia	98	101	38	-62,38%
Eletrocardiograma	503	516	433	-16,09%

Da análise dos indicadores relativos aos MCDs, comparativamente ao ano transato, conclui-se o seguinte:

- Um aumento de 37% no número de Análises da Posição de Sentado;
- Um aumento de 8% quer no número de Análises da Capacidade de Condução quer nas Provas de Função Respiratória;
- Uma diminuição acentuada nos exames de neurofisiologia, em cerca de 61%, motivada pela redução de horas-médicas disponíveis para este MCD;
- Uma diminuição de 55% no número de Análises da Marcha, devido ao encerramento do laboratório, por questões associadas à avaria técnica no equipamento.

**Objetivo operacional 3: Atribuir benefícios de saúde aos utentes da SCML em função das necessidades**

**Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:**

- Dinamizar a atividade do Banco de reutilização de produtos de apoio BRPA
- Promover circuitos alternativos de prescrição de produtos de apoio

#### *Principais resultados obtidos*

Em 2017, verificou-se um aumento de 12% nos produtos de apoio prescritos no âmbito do circuito definido pelo INR, o que representa um desvio negativo de 8 p.p. O nº de empréstimos de produtos de apoio aumentou 92%, superando a meta definida em 82 p.p.

**Objetivo operacional 4:** *Rentabilizar a atividade assistencial e promover mecanismos de sustentabilidade financeira*

#### *Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:*

- Estabelecer novos contactos para a celebração de parcerias
- Monitorizar a atividade assistencial e os resultados financeiros

#### *Principais resultados obtidos*

Foram apresentadas duas propostas de acordos de cooperação/contratos de prestação de serviços com diferentes entidades financeiras.

Em 2017 foram monitorizados cinco novos indicadores, cumprindo-se deste modo o planeado.

**Objetivo operacional 5:** *Promover a melhoria das qualificações e competências dos colaboradores*

#### *Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:*

- Executar Plano de Formação

#### *Principais resultados obtidos*

O plano de formação foi executado na íntegra, o que representa um desvio positivo de 10 p.p. relativamente à meta.

**Objetivo operacional 6:** *Dinamizar e qualificar as vias de comunicação externas*

#### *Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:*

- Monitorizar inquérito de satisfação de qualidade
- Promover a satisfação dos utentes na comunicação com o CMRA
- Publicitar os serviços prestados pelo CMRA

#### *Principais resultados obtidos*

A avaliação do desempenho global dos recursos humanos obtida por aplicação de inquérito de satisfação aos utentes permitiu concluir que 92% dos inquiridos considera-se satisfeito ou muito satisfeito. Foram registadas treze (13) reclamações/exposições, mais uma reclamação relativamente ao planeado.

Foram realizadas 13 ações de promoção e divulgação dos serviços prestados pelo CMRA, mais 3 do que as inicialmente planeadas.

#### ↳ *Projetos inovadores*

Em 2017, o CMRA continuou a apostar na inovação de intervenção e desenvolvimento tecnológico, de forma a posicionar-se como centro de excelência e de referência nacional. Nesse sentido, promoveu a sustentabilidade de projetos desenvolvidos em anos anteriores e fomentou a criação de projetos inovadores.

#### ***Projetos Inovadores de continuidade***

O ano de 2017 foi marcado pela introdução do exoesqueleto nos programas de reabilitação no CMRA. Este dispositivo robótico é único na Península Ibérica e permite que indivíduos com alterações neuromusculares dos membros inferiores possam realizar posição de pé e treino de marcha, conferindo-lhes maior mobilidade, autoconfiança, força, flexibilidade e resistência.

A utilização do exoesqueleto em reabilitação veio complementar a terapia convencional, melhorando a eficiência do treino através da sua intensificação, alargamento do contexto de intervenção e obtenção de feedback quantitativo. Ao longo do ano de 2017, foram realizadas 450 intervenções terapêuticas com recurso ao exoesqueleto, a 26 utentes do CMRA.

#### ***Gabinete de Estudos Clínicos***

Durante o ano de 2017 a atividade desenvolvida pelo Gabinete de Estudos Clínicos (GEC) centrou-se essencialmente em dois pontos fundamentais, a organização e divulgação do gabinete e as atividades relacionadas com os Estudos Clínicos (EC).

A nível da organização e divulgação do gabinete foi prestado apoio no desenvolvimento do Manual da Qualidade e Manual de Processos e Procedimentos, no desenvolvimento dos procedimentos aquisitivos, na estruturação do orçamento do GEC bem como na elaboração de indicadores de execução mensais. Foram ainda realizadas três sessões de divulgação/informação sobre as funções e competências do GEC, para os colaboradores do CMRA.

Relativamente às atividades relacionadas com os EC, foi prestado o apoio à aprovação e desenvolvimento de 21 estudos, bem como a 12 estudos iniciados em anos anteriores. Nomeadamente, na realização de reuniões com promotores internos e externos para análise da viabilidade, na preparação de documentação, na submissão dos Estudo/Ensaio Clínicos às entidades regulamentares, na articulação com os órgãos do CMRA responsáveis pela aprovação dos mesmos bem como no registo e recolha de dados dos estudos em desenvolvimento.

No quadro infra é apresentado um resumo do estado dos estudos clínicos no CMRA.

**Quadro 116 - Resumo dos estado dos estudos clínicos no CMRA**

Estado dos Estudos	2016	2017
Iniciados	12	21
Em desenvolvimento	1	11
A decorrer	6	7
Concluídos	3	1
Cancelados	0	2

**Unidades Habitacionais Assistidas**

No ano de 2016 foram inauguradas as duas primeiras Unidades Habitacionais Assistidas (UHA), que constituem um espaço residencial de transição para os utentes CMRA, após a alta hospitalar, com o fim de promover a autonomia e independência até à sua efetiva integração no seio familiar ou na comunidade. No ano de 2017 foram admitidos 22 utentes/acompanhantes nas UHA, sendo a capacidade instalada de seis camas. A demora média de dias de permanência nas UHA foi de 63 dias, sendo a taxa de ocupação de 63%.

De forma a aumentar a oferta deste serviço, no ano de 2017 foi desenvolvido um projeto para a construção adicional de dois novos módulos, cada um constituído por dois apartamentos de tipologia T1. Estas novas UHA permitirão que utentes mais dependentes nas atividades de vida diária possam permanecer nestas unidades, uma vez que os seus familiares/cuidadores podem ficar a acompanhá-los, promovendo a sua autonomia e a integração na comunidade.

**Projetos Inovadores 2017****Planificação e desenvolvimento de um Simulador de Condução**

O Centro de Mobilidade é uma unidade de diagnóstico única no país, constituída por uma equipa multidisciplinar que, com o recurso a um simulador de condução, tem como objetivo avaliar a aptidão para a condução automóvel e sugerir eventuais adaptações do veículo, por forma a colmatar as limitações do utente enquanto condutor. Neste sentido, é necessária uma constante atualização dos recursos tecnológicos, como é o caso do simulador de condução existente no Centro de Mobilidade do CMRA.

Neste sentido, surge um projeto para o desenvolvimento de um novo simulador que permitirá realizar as avaliações com maior acuidade, objetividade e universalidade possíveis, testando as várias competências necessárias para o exercício da condução, com ou sem adaptações, e que sustentam o juízo clínico. De forma a conciliar as necessidades clínicas com a tecnologia existente, procurou-se estabelecer uma parceria de trabalho entre os técnicos de saúde do CMRA e uma empresa dedicada ao desenvolvimento de simuladores para instrução e aprendizagem da condução, que por sua vez trabalha em conjunto com uma instituição de investigação credenciada.

Este projeto consiste no desenvolvimento de um simulador de ensino da condução e formação, homologado e acreditado pelo IMT, com um posto de condução real que será adaptado quer ao nível de software como de hardware, de acordo com as necessidades levantadas pela equipa do Centro de Mobilidade. Neste simulador customizado recorre-se a provas em cenários de realidade virtual que simulam um ambiente de condução com os estímulos associados, e testam-se diferentes ajudas à condução (produtos de apoio). Ao longo das diversas provas um conjunto de sensores registam alguns parâmetros de forma quantitativa, como é o caso do tempo de reação a estímulos, da amplitude dos movimentos e da força. Assim, é possível identificar objetivamente as incapacidades relevantes para as tarefas da condução e sugerir eventuais adaptações do veículo, por forma a colmatar as limitações do utente no exercício da condução.

Atualmente, não existe nenhum simulador como o anteriormente descrito, pelo que a solução aqui proposta é inovadora e customizável às necessidades das pessoas que necessitam desta avaliação.

#### ***VR4NeuroPain***

Nas últimas décadas, o CMRA tem adaptado a sua estrutura organizacional de forma a acompanhar as necessidades dos nossos utentes e profissionais, apostando no desenvolvimento tecnológico e na modernização, dando substância à assinatura de marca Excelência em Reabilitação. A investigação e o desenvolvimento científico são dos principais focos de interesse do CMRA, estabelecendo diferentes parcerias com Universidades, como é o caso da Faculdade de Ciências e Tecnologia da Universidade Nova de Lisboa.

No âmbito desta parceria, surge o projeto VR4NeuroPain, uma solução integradora e personalizada de tecnologia interativa, que proporciona aos seus utilizadores um ambiente imersivo e, como tal, propício para o processo de reabilitação. Acresce o facto de conjugar a realidade virtual a uma luva inteligente, que integra sensores que permitem a recolha e análise de parâmetros fisiológicos.

Este projeto foi distinguido com o prémio "Santa Casa Challenge", menção atribuída pela SCML, tendo sido selecionado para estar presente na Web Summit 2017, onde foi apresentado e testado o protótipo a visitantes.

#### ***Projeto Viver com Autonomia***

Este projeto pretende recriar as divisões de uma habitação, nas quais se podem simular ambientes domésticos acessíveis a pessoas com grande incapacidade, de forma a promover a participação nas atividades diárias mais significativas e a interação com o ambiente familiar e social do utente. Tem como principal objetivo disponibilizar um espaço de domótica e de controlo ambiental, que vise a acessibilidade universal, integrando diferentes tecnologias de apoio, adaptadas ou especialmente concebidas para melhorar a funcionalidade de uma pessoa com incapacidade.

Para além das atividades de vida diária básicas, orientadas para os cuidados com o próprio corpo, pretende-se melhorar a interação da pessoa com o seu ambiente, autodesenvolvimento e garantia sempre que possível dos meios para a autonomia e sustentação.

No ano de 2017, foi realizado um estudo arquitetônico do espaço, bem como de mobiliário e soluções passíveis de adaptação a uma área já existente de intervenção terapêutica no CMRA. Prevê-se a implementação deste projeto em 2018.

O bom desempenho do CMRA é fruto do empenho e brio profissional de todos os colaboradores que, no seu dia-a-dia, desempenham as suas funções tendo sempre por referência as Boas Causas, Excelência em reabilitação e profissionalismo.



### Unidade de Cuidados Continuados Integrados Maria José Noqueira Pinto

#### *Missão*

A Unidade de Cuidados Continuados Integrados Maria José Nogueira Pinto tem como Missão, de acordo com os fins estatutários da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML), a prestação de cuidados de saúde continuados e paliativos, em regime de internamento, proporcionando respostas de saúde ajustadas ao doente nos diferentes momentos da evolução da doença, atuando como facilitadora da promoção da autonomia e qualidade de vida.

#### *Enquadramento da Atividade Desenvolvida em 2017*

Com o objetivo de continuar a prestar um serviço de qualidade aos seus doentes e assegurar a sustentabilidade financeira da UCCIMJNP, durante o ano de 2017, foram consolidados quer o Contrato-Programa entre a SCML, a ARSLVT e o Instituto da Segurança Social, IP, no âmbito da RNCCI, na tipologia de Média Duração e Reabilitação quer o protocolo com o IPOLFG, ambos estabelecidos no final de 2016, permitindo assim a rentabilização dos recursos existentes e consequentemente um incremento da atividade desenvolvida.

A celebração do Contrato-Programa no âmbito da RNCCI, no qual foram contratualizadas 12 camas, e a celebração no final de 2016 do Protocolo com o Instituto Português de Oncologia de Lisboa Francisco Gentil (IPOLFG), com a afetação de 10 camas, permitiram rentabilizar a capacidade instalada da UCCIMJNP (72 camas), contribuindo assim para um aumento de 57% da faturação relativamente a 2016, que se traduz num acréscimo em relação ao ano transato de 684.664,76€.

No que diz respeito a valores totais, a faturação da UCCIMJNP no ano em análise atingiu 1.877.957,23€ representando uma média mensal de 156.496,44€, sendo distribuída por:

- Contrato-Programa celebrado entre a SCML, a ARSLVT e o Instituto da Segurança Social, IP, no âmbito da RNCCI: 373.797,90 €, representando uma média mensal de 31.149,83€ e traduzindo-se em 20% da faturação total;
- Protocolo celebrado entre a SCML e o IPOLFG: 441.131,23€, representando uma média mensal de 33.933,17€ e traduzindo-se em 23% da faturação total.



Quadro 117 - Indicadores de desempenho

Indicadores de Desempenho	Realizado 2016	Realizado 2017	Taxa de Variação 2017/16
Lotação	72	72	0%
Número de Doentes internados no último dia do mês (média)	55	61	11%
Taxa de Ocupação média	83%	85%	2%
Número de Dias de Internamento	19.824	22.251	12%
<b>Movimento de doentes - Internamento</b>			
Doentes Entrados	83	187	125%
Doentes Saídos	78	181	132%
<b>MFR - Doentes Tratados</b>			
Fisioterapia	890	1.082	22%
Terapia da Fala	449	736	64%
Terapia Ocupacional	551	606	10%
<b>MFR - Sessões tratamento</b>			
Fisioterapia	10.513	12.640	20%
Terapia da Fala	11.177	13.802	23%
Terapia Ocupacional	4.423	6.244	41%
<b>Serviço Social</b>			
Intervenções Sociais de Acompanhamento	1.257	711	-43%
Articulações Externas	264	343	30%
Reuniões de Informação	231	180	-22%
<b>Serviço Psicologia</b>			
Número de Doentes Acompanhados	660	906	37%
Número de Intervenções	6.246	6.421	3%

Relativamente à caracterização dos doentes tratados, registou-se um predomínio do género feminino representando 58% dos doentes internados. Os escalões etários com maior prevalência situam-se entre 65-79 anos e igual ou superior a 80 anos.

A grande maioria dos doentes admitidos provêm do domicílio e de Unidades Hospitalares, com particular destaque para o Hospital de Cascais, Centro Hospitalar Lisboa Ocidental e Centro Hospitalar Lisboa Norte.

Verificou-se no ano em apreço uma grande rotação de doentes, cifrando-se em 187 o número de admissões efetuadas, o que comparativamente com o ano anterior se traduz num aumento de 104 admissões, ou seja, mais 125%.

A taxa média de ocupação da UCCIMJNP foi de 85%. Relativamente à atividade assistencial, a mesma teve a seguinte caracterização tendo em conta o tipo de admissão conforme quadro infra:

Quadro 118 - Atividade Assistencial

	Privados	RNCCI	IPO
Taxa Média de ocupação por Origem de Admissão*	84%	93%	77%
Número de Admissões por proveniência	64	44	79

\*Número de dias de internamento / capacidade

O diagnóstico principal corresponde ao que condicionou o internamento. As patologias foram agrupadas em grupos nosológicos de acordo com a Classificação Internacional da OMS – International Classification of Diseases and Related Health Problems 9<sup>th</sup> Revision (ICD-9).

De acordo com os grupos nosológicos verifica-se uma elevada prevalência de patologia do aparelho circulatório (48%), nomeadamente acidentes vasculares cerebrais (AVC) e hemorragias intracranianas. Assumiram alguma relevância patologias do sistema músculo-esquelético (15%) e as neoplasias (30%).

Observa-se uma elevada prevalência das seguintes comorbilidades: Hipertensão arterial essencial, demência de Alzheimer, dislipidemia e insuficiência cardíaca.

No que diz respeito às altas, a maioria dos doentes teve alta para a RNCCI (28%), sendo que 18% teve alta para o domicílio, 10% foram transferidos para outras unidades hospitalares, 7% foram transferidos para Lar e os restantes 7% foram transferidos para o CMRA. A mortalidade foi de 30%, sendo que destes 70% correspondiam a doentes ao abrigo do protocolo com o IPOLFG, com doença oncológica terminal.

*Análise dos resultados alcançados com referência aos benefícios financeiros e não financeiros para a população alvo e dos desvios verificados em relação ao Plano 2017*

**Objetivo operacional 1: Assegurar a qualidade dos serviços prestados**

*Principais Resultados Obtidos:*

**Quadro 119 - Execução das ações**

Objetivo 1 – Ações a Desenvolver		Plano 2017	Real 2017	Desvio (%)
Assegurar a realização de reuniões para tomada de decisão ética (discussão transdisciplinar de casos clínicos)	Número de reuniões para tomada de decisão ética (discussão transdisciplinar de casos clínicos)	5	33	560%
Promover a realização de ações de formação multidisciplinares para cuidadores informais	Número de ações de formação multidisciplinares para cuidadores informais	3	464	15367%
Responder às necessidades de internamento	Taxa de ocupação Sem 4.º Piso – IPO (%)	85%	86%	1 p.p.

- **Relativamente às reuniões para a tomada de decisão ética:**

Sabemos que o bem-estar e a segurança do doente depende na sua maioria, das decisões éticas que o profissional de saúde assume, sendo estas por vezes complexas. Desta forma, estas reuniões revelaram-se de particular importância, permitindo a reflexão e a discussão ética entre os vários elementos da equipa de saúde, com a assunção de estratégias facilitadoras à tomada de decisão foram realizadas trinta três reuniões.

- **Relativamente às Ações de formação multidisciplinares para cuidadores informais:**

Considerando que cuidar se traduz no respeito pelo sofrimento e pela dignidade do dependente, proporcionando-lhe melhor qualidade de vida, é também necessário assegurar qualidade de vida ao cuidador. Deste modo, torna-se pertinente e necessário prestar atenção aos cuidadores informais, apoiá-los no antecipar e planejar as situações, prevendo as dificuldades e necessidades no cuidar do dependente. É necessário ainda informá-los sobre direitos, benefícios e recursos de que dispõem, sobre potenciais riscos e estratégias de autocuidado, bem como incentivá-los a aprender como fazer com confiança, respeito e dignidade. Tudo isto, com a adequada orientação de cuidadores formais, promovendo ações de sensibilização, (in) formação, aprendizagem, e partilha de conhecimentos, sentimentos e angústias, o que poderá minimizar os efeitos negativos na relação dependente - cuidador. Foram realizadas pela equipa de enfermagem e pelos elementos da MFR, um total de quatrocentas e sessenta e quatro ações.

- **Relativamente à taxa de ocupação:**

A taxa de ocupação, sem considerar o 4º piso (IPO), foi de 86%, que se traduziu num desvio positivo face ao planeado de 1 p.p.

**Objetivo operacional 2:** *Desenvolver boas práticas que conduzam a uma gestão eficaz dos Serviços*

**Principais Resultados Obtidos:**

**Quadro 120 - Execução das ações**

Objetivo 2 – Ações a Desenvolver		Plano 2017	Real 2017	Desvio (%)
Elaborar Manuais e Normas de procedimentos	Número de dias para Elaborar Manual de Acolhimento / Integração Novos Colaboradores	218	204	-6%
	Número de Normas de procedimento realizados em diferentes áreas de intervenção	2	16	700%

- **Manual de Acolhimento / Integração de novos colaboradores**

O manual de acolhimento foi criado com o intuito de facilitar a integração dos profissionais da área de enfermagem que iniciam funções na UCCIMJNP. Apresenta como principal objetivo fornecer um combinado de informações pertinentes permitindo aos profissionais tomar conhecimento da estrutura organizacional e do funcionamento da UCCIMJNP aos mais variados níveis, devidamente enquadrados nos objetivos gerais da Unidade.

- **Número de Normas de procedimento realizados em diferentes áreas de intervenção**

Foram realizadas 18 normas de procedimento que passaram a integrar o manual de procedimentos clínicos elaborado no ano transato.

**Objetivo operacional 3:** *Divulgar a atividade que é realizada na UCCIMJNP*

*Principais Resultados Obtidos:*

**Quadro 121 - Execução das ações**

Objetivo 3 – Ações a Desenvolver		Plano 2017	Real 2017	Desvio (%)
Construir instrumentos de divulgação da atividade da UCCIMJNP	Número de dias para elaborar e atualizar o conteúdo dos “Flyers”	185	131	-29%
	Número de dias para a realização da Ação de Acompanhamento do Protocolo com o IPOLFG	239	225	-6%

- Com o objetivo de divulgar a atividade realizada pela Unidade foram elaborados flyers pelo Serviço de MFR (Fisioterapia, Terapia da Fala e Terapia Ocupacional) e de Psicologia (sobre luto e doença de Alzheimer).
- Relativamente ao protocolo celebrado com o IPOLFG que tem como objetivo a prestação de cuidados paliativos em regime de internamento por parte da UCCIMJNP a doentes referenciados pelo IPOLFG, realizou-se uma apresentação onde foi efetuada uma análise retrospectiva do 1º ano de protocolo.

**Objetivo operacional 4:** *Desencadear procedimentos que concorram para melhorar a qualidade a eficiência do serviço prestado na área dos Resíduos Hospitalares*

*Principais Resultados Obtidos:*

**Quadro 122 - Execução das ações**

Objetivo 4 – Ações a Desenvolver		Plano 2017	Real 2017	Desvio (%)
Melhorar a Gestão de Resíduos	Número de dias para elaborar manual de gestão de resíduos	195	128	-34%
	Número de ações de formação realizadas	2	3	50%
	Número auditorias realizadas aos serviços	2	3	50%

De acordo com o Despacho n.º 242/96, de 13 de agosto, que define as normas de organização e gestão dos resíduos hospitalares, procedeu-se à elaboração do Plano de Gestão de Resíduos Hospitalares da UCCIMJNP, adequado à dimensão, estrutura e quantidade de resíduos produzidos, tendo em conta critérios de operacionalidade e de menor risco. Este manual tem como objetivo promover a uniformização de procedimentos aplicáveis aos vários Serviços que prestam cuidados de saúde, com produção de resíduos. Estes procedimentos envolvem: práticas de triagem, armazenamento e gestão dos resíduos hospitalares produzidos, assim como o modo de atuação em caso de acidente, ações de prevenção e medidas de contingência a adotar em situações consideradas anómalas.

Foram realizadas ao longo do ano, um total de três ações de formação sobre a gestão integrada de resíduos hospitalares a todos os colaboradores com os seguintes objetivos:

- Em termos gerais: melhorar os procedimentos do sistema de gestão de resíduos, e consequentemente, diminuir as quantidades produzidas e os custos inerentes ao seu tratamento e destino final, assim como, diminuir a transmissão de infeção hospitalar e os riscos dos profissionais envolvidos.
- Em termos específicos:
  - Melhorar o acondicionamento dos resíduos hospitalares de modo a controlar os riscos associados;
  - Efetuar uma correta triagem entre resíduos hospitalares perigosos e não perigosos;
  - Nos resíduos perigosos melhorar a triagem entre os resíduos de risco químico e os de risco biológico;
  - Nos resíduos não perigoso melhorar a triagem entre os resíduos recicláveis e não recicláveis.

No âmbito da implementação do Plano Estratégico de Gestão de Resíduos Hospitalares, foram efetuadas quatro auditorias à triagem de resíduos hospitalares a todos os serviços da Unidade, com o objetivo de identificar oportunidades de melhoria.

#### Objetivo operacional 5: Melhorar a Gestão de Stocks

##### Principais Resultados Obtidos:

Quadro 123 - Execução das ações

Objetivo 5 – Ações a Desenvolver		Plano 2017	Real 2017	Desvio (%)
Executar Plano de Melhorias da Gestão de Stocks	Número de Ações de Formação - Módulo Gestão de Stocks	2	3	50%
	Número de Normas de Procedimento elaboradas	2	3	50%

Foram realizadas 3 ações de formação sobre o módulo de gestão de stocks da aplicação SHI com o principal objetivo de dar a conhecer todas as funcionalidades do respetivo módulo, assim como identificar melhorias a realizar no respetivo módulo.

Foram elaboradas 3 normas de procedimento com o objetivo de disciplinar e normalizar todo o circuito de armazenamento, distribuição e gestão de stocks.

#### Objetivo Operacional 6: Avaliar o nível de satisfação dos doentes e/ou familiares

##### Principais Resultados Obtidos:

Quadro 124 - Execução das ações

Objetivo 6 – Ações a Desenvolver		Plano 2017	Real 2017	Desvio (%)
----------------------------------	--	------------	-----------	------------

Aplicar o inquérito de satisfação junto dos doentes e/ou familiares	% de avaliações superiores a 3	65%	97%	49%
---	--------------------------------	-----	-----	-----

No que concerne ao Inquérito de Satisfação, à semelhança do efetuado nos anos anteriores, foi também pedida a colaboração aos familiares e doentes desta instituição, para efetuarem a avaliação do serviço prestado, através do preenchimento de um questionário de satisfação.

Através do respetivo questionário, foram avaliadas várias componentes, nomeadamente as instalações, o apoio, disponibilidade e simpatia dos funcionários das diversas áreas, os serviços disponíveis e prestados e por fim, o nível de satisfação global em relação à Unidade, sendo utilizada uma escala numérica de 1 a 5 valores, em que o 1 é insatisfeito e o 5 muito satisfeito. De todos os temas avaliados e de um modo geral os inquiridos encontram-se muito satisfeitos com a Unidade.

**Objetivo operacional 7:** *Promover iniciativas que contribuam para melhorar a qualidade de vida dos doentes*

**Principais Resultados Obtidos:**

**Quadro 125 - Execução das ações**

	Objetivo 7 – Ações a Desenvolver	Plano 2017	Real 2017	Desvio (%)
Executar iniciativas que contribuam para melhorar a qualidade de vida dos doentes	Número de atividades lúdicas	6	44	633%
	Número de sessões "Gestão de emoções"	3	7	133%

- As sessões de Atividades Lúdicas tiveram como objetivo promover a interação social entre os doentes, ajudando no processo de integração à Unidade e providenciando oportunidades de desenvolvimento de novas competências bem como acesso a momentos lúdicos e de maior descontração.  
Estas sessões foram realizadas através de atividades como: Jardinagem, Pintura, Sessões de Cinema, preparação de Festas Temáticas e momentos musicais.
- As sessões de Gestão de Emoções, inseridas num contexto de grupo, têm como objetivo o trabalho das emoções, identificando-as e reconhecendo o seu papel e funções, remetendo para as fragilidades consequentes de um processo de perda de autonomia e dependência, mas também para as capacidades remanescentes e potencialidades de cada um.  
Estas sessões foram realizadas através de atividades como: filmes e sua interpretação e dinâmicas de identificação de emoções, num total de 7 sessões ao longo do ano.

**Outros Projetos e Atividades desenvolvidos em 2017**

Foi dada continuidade às seguintes atividades/projetos realizados ao longo do ano:

- A atividade da Unidade em 2017 assentou numa abordagem multiprofissional, multidisciplinar e multimodal, concertada e sinérgica, com organização e rotinas dos profissionais das equipas em prol do lema trabalho de equipa orientado por objetivos centrados no doente;

- Melhoria de procedimentos de comunicação entre os profissionais do Serviço e destes com os pares externos ao Serviço, com os doentes e com os familiares /cuidadores informais;
- A atividade assentou numa abordagem em equipas multiprofissionais, que, sob orientação clínica, definiram as metas e as estratégias para cada caso. As vertentes científicas e formativas continuaram a ser o contexto e fundamento da atividade clínica quotidiana.
- Deu-se continuidade ao Projeto de Monitorização e Prevenção das úlceras de Pressão (UP) que contempla a avaliação do estado da pele e a implementação de medidas preventivas e caracterização das UP, através da aplicação dos seguintes instrumentos: Avaliação do Risco de UP (escala de Braden), Plano de Prevenção UP e Registo de UP;
- Deu-se continuidade ao Projeto de Monitorização e Prevenção de quedas que contempla a triagem quanto ao risco de queda, a implementação de medidas preventivas e a caracterização dos episódios de queda, através da aplicação dos seguintes instrumentos: Avaliação do Risco de Queda, Plano de Prevenção de Queda e Registo de Queda;
- Continuidade na aposta em formação na área da triagem dos resíduos hospitalares, com a elaboração do Plano de Gestão de Resíduos Hospitalares;
- Elaboração do Manual de Procedimentos técnicos da UCCIMJNP. A elaboração do presente Manual visa o entendimento da dinâmica de funcionamento da Unidade e, de um modo simples, enunciar os procedimentos uniformizados, respeitando a especificidade dos serviços nas várias dimensões de atuação, e enunciando em boas práticas com vista à permanente melhoria da qualidade e inovação do serviço prestado.
- Rentabilização das funcionalidades da aplicação de gestão hospitalar SHI: foram efetuadas novas ações de formação aos módulos da MFR e Gestão de Stocks e Armazém;
- Atualização da Sinalética Exterior e Interior da Unidade;
- Conclusão do processo de licenciamento do Posto Avançado de Farmácia junto do Infarmed;
- Baseado no documento existente (utilizado no âmbito da RNCCI), adaptou-se o Plano Individual de Intervenção (PII) a todos os doentes da UCCIMJNP, contribuindo assim para uma estratégia multidisciplinar mais definida e para uma nova dinâmica de trabalho.
- Início do Projeto “Música nos Hospitais” - Projeto de intervenção musical com a perspetiva da humanização e melhoria de qualidade de vida em contexto de saúde;
- No Âmbito do Serviço Social foram ainda realizadas as seguintes ações:
  - Como contributo para o acompanhamento prestado à família e ao doente, foi elaborado um guia de recursos locais das respostas sociais de serviço de apoio domiciliário e centro de dia existentes no concelho de Cascais.
  - Elaboração de 2 flyers com o objetivo de esclarecer o funcionamento da resposta social de centro de dia e do acesso ao complemento por dependência.
  - Como forma de promover e organizar o funcionamento do voluntariado na UCCIMJNP, foi elaborado um Manual para a Gestão do Voluntariado.

- No âmbito da Unidade de Apoio à Gestão foram implementadas significativas melhorias na aplicação SHI, com o objetivo de tornar os procedimentos existentes mais eficientes, nomeadamente no módulo de estatística, com vista a um controlo de gestão mais específico e detalhado. Foram ainda introduzidas melhorias significativas no âmbito da conta corrente dos doentes, contribuindo para uma maior eficiência de todo o processo;
- De forma a aumentar a segurança do medicamento na UCCIMJNP e a eficiência e eficácia do serviço, foram implementadas 5 novas normas de procedimento pelo Posto Avançado de Farmácia.
- Foram ainda realizadas ações de ensino e demonstração dos princípios do suporte básico de vida aos profissionais clínicos e não clínicos da Unidade;
- Na área das parcerias com instituições de ensino, deu-se continuidade aos seguintes protocolos/parcerias: Escola Superior de Saúde de Alcoitão; Escola Superior de Saúde da Cruz Vermelha Portuguesa; IEPF/Sintra; Centro de Formação e Reabilitação Profissional de Alcoitão.
- No que concerne a Orientação a Estágios Profissionais:
  - ✓ A 15 de Maio foi iniciada a Orientação ao Estágio Profissional no âmbito de obtenção do grau de Psicólogo pela OPP (Ordem dos Psicólogos Portugueses), num total de 1600 horas (a terminar em 14 de Fevereiro de 2018).
- Na área das infraestruturas:
  - ✓ Deu-se continuidade ao seguinte: contratualização da prestação de serviços de Manutenção Preventiva e Curativa de Sistemas de Distribuição de Gases Medicinais; implementação do plano de manutenção do sistema separador de gorduras tendo em vista a plena drenagem dos esgotos da cozinha;
- Realização do Plano de limpeza e higienização dos depósitos de água com contratualização da prestação de serviços de análises microbiológicas da água.
- Foi iniciada a atividade Grupo de Coordenação Local do Programa de Prevenção e Controlo de Infeções e de Resistência aos Antimicrobianos (GCL-PPCIRA), constituído por um Médico, um Enfermeiro e um Farmacêutico. O GCL-PPCIRA, que assume a coordenação local do Programa de Prevenção e Controlo de Infeções e de Resistência aos Antimicrobianos na Unidade, tem por atribuição prevenir, detetar e propor medidas de redução da taxa de infeção associada aos cuidados de saúde da Unidade, promovendo o uso correto de antimicrobianos e a diminuição da taxa de microrganismos com resistência a antimicrobianos, desenvolvendo ações neste âmbito em articulação com os vários departamentos, serviços e demais órgãos técnicos.

Refira-se que a Unidade não registou reclamações e foram registados 6 elogios no “Livro de Elogios”.



**Escola Superior de Saúde de Alcoitão**

*Missão*

A ESSA, com mais de cinco décadas de existência, pioneira e referência nas suas áreas de atividade formativa, com dimensão internacional desde a sua origem, é um Estabelecimento de Ensino Superior de carácter multidisciplinar pertencente à Santa Casa da Misericórdia de Lisboa - SCML, tendo como missão “promover o aprofundamento e a difusão do conhecimento em prol da melhoria do nível de saúde e bem-estar da população”.

A ESSA leciona os Cursos de Licenciatura de Fisioterapia, Terapia Ocupacional e Terapia da Fala, bem como os respetivos Mestrados, além de variadas ações de educação/formação contínua e de pós-graduações nas suas áreas de especialidade, e de outras no âmbito do Departamento de Política e Trabalho Social.

### *Enquadramento da atividade desenvolvida*

Em 2017, a ESSA prosseguiu o desenvolvimento de atividades nos seus principais domínios de intervenção: ensino, investigação e desenvolvimento, e ligação à comunidade.

Os principais factos e resultados alcançados podem ser resumidos do seguinte modo:

- No ano letivo de 2016/2017 frequentaram os cursos ministrados na ESSA 457 estudantes, 79,4% dos quais nos cursos de 1º ciclo. Neste ano letivo, foram diplomados 77 estudantes de licenciatura dos 78 finalistas (98,7%);
- No ano letivo de 2017/2018 frequentam os cursos ministrados na ESSA 462 estudantes, verificando-se um aumento de 2,2% nos estudantes de licenciatura, que agora se situa em 371;
- No ano letivo de 2017/2018 o total de estudantes inscritos nas formações pós graduadas é de 91, menos 3,2% que no ano anterior. Este valor diz respeito ao início do ano letivo e deve ser analisado com alguma ponderação uma vez que a abertura de pós-graduações decorre durante todo o ano letivo;
- Ocorreu um decréscimo do número de candidaturas ao concurso institucional, tendo-se verificado uma diminuição de 26% no ano letivo 2017/2018 em comparação com o ano letivo anterior. Apesar deste decréscimo, as 50 vagas disponibilizadas para o curso de Fisioterapia foram totalmente preenchidas;
- A avaliação atribuída pelos estudantes com base dos inquéritos semestrais continua a revelar elevados níveis de satisfação nos diversos aspetos que integram o questionário, tanto no que se refere às unidades curriculares como ao nível do desempenho dos docentes;
- No decorrer do ano de 2017, a ESSA elaborou um relatório de autoavaliação ([http://www.a3es.pt/sites/default/files/AutoAval\\_Polit.pdf](http://www.a3es.pt/sites/default/files/AutoAval_Polit.pdf)) no âmbito da avaliação institucional para acreditação da instituição pela Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES). O processo envolveu todos os serviços e departamentos que ministram o primeiro ciclo.

Quadro 126 - Indicadores Globais de Atividade da ESSA

	Ano Letivo						Variação 14/15 15/16 [%]	Variação 15/16 16/17 [%]	Variação 16/17 17/18 [%]
	12/13	13/14	14/15	15/16	16/17 <sup>(a)</sup>	17/18 <sup>(b)</sup>			
Nº de Cursos	3	3	3	3	3	3			
Total de Estudantes	477	440	392	342	363	371	-12,76%	6,14%	2,20%
Taxa de Ocupação (estudantes permitidos - 528)	90%	83%	74%	65%	69%	70%	-12,2%	6,2%	1,4%
<b>Formação Pós-Graduada:</b>									
Nº de Ações	11	5	6	8	7 <sup>(d)</sup>	8 <sup>(d)</sup>	33,33%	-12,50%	-14,29%
Total de Formandos	168	117	107	109	94	91	1,87%	3,67%	-19,47%
<b>Formação Contínua:</b>									
Nº de Ações	22	3	6	1	8 <sup>(c)</sup>	4 <sup>(c)</sup>			
Total de Formandos	115	51	71	29	21 <sup>(c)</sup>	4 <sup>(c)</sup>			

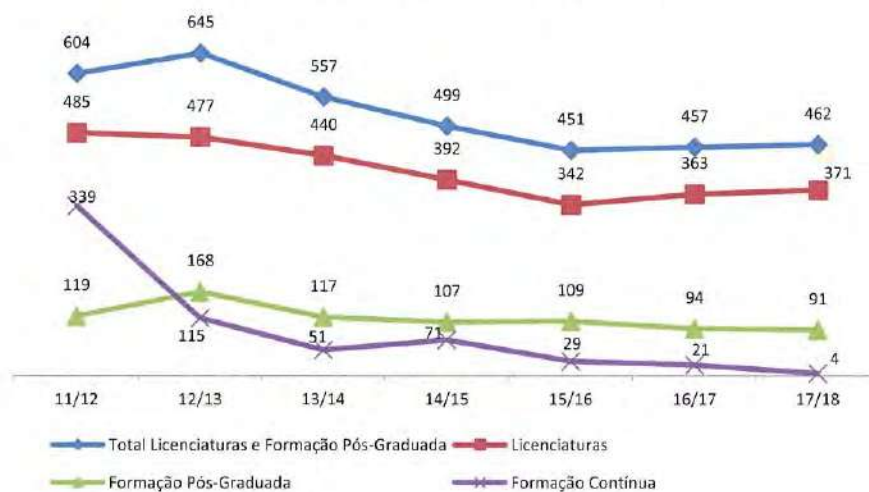
(a) Dados atualizados no final do ano letivo 2016/17

(b) Os dados desta coluna quanto à formação básica e pós-graduada são relativos ao início do ano letivo 2017/18

(c) Dados relativos à formação contínua inserida no mestrado de Fisioterapia

(d) Mestrado da Fisioterapia – 2 ações - Especialidade em Músculo-esquelética e Especialidade em Saúde da Mulher

Gráfico 21 - Evolução do número total de estudantes



O 1º ciclo de estudos continua a apresentar um ligeiro aumento de estudantes desde o ano letivo 2015/16, a formação contínua tem vindo a perder importância e a formação pós-graduada apresenta um nível aproximadamente constante em torno da centena de participantes. A comparação da evolução dos dados de pós-graduação com o ano de 2017/18 deve considerar que os valores apresentados se referem a setembro de 2017 e não consideram que as inscrições nas pós-graduações ocorrerem durante todo o ano letivo.

A Escola Superior de Saúde do Alcoitão prosseguiu, como previsto no seu Estatuto publicado em Diário da República (Regulamento nº 478/2009, de 2 de dezembro), a organização de ciclos de estudos visando a atribuição de licenciaturas e mestrados, nomeadamente nas áreas da Fisioterapia, Terapia da Fala e Terapia Ocupacional.

**Objetivo operacional 1:** *Assegurar a Formação de 1º ciclo garantindo a sustentabilidade e a qualidade da formação*

**Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:**

- Licenciatura em Fisioterapia.
- Licenciatura em Terapia da Fala.
- Licenciatura em Terapia Ocupacional.
- Assegurar a realização de Horas de Contacto e Horas de Docência.
- Aquisição/Oferta de livros

**Principais ações desenvolvidas**

No 1º ciclo de estudos, a ESSA registou um desvio positivo no número de estudantes matriculados (371 estudantes) superior em 7,5% em relação aos objetivos estabelecidos no plano de atividade de 2017 (345 estudantes).

Os indicadores globais relativos à eficácia e eficiência formativa ao nível dos diplomados e a taxa de aprovação média nas Unidades Curriculares (UC), refletem o nível do ensino da ESSA. No ano letivo de 2016/17, licenciaram-se 77 estudantes entre os 78 finalistas, ou seja, uma taxa de 98,7%. No mesmo ano, ao examinarmos todas as unidades curriculares, observa-se uma taxa de aprovação de 98%.

**Quadro 127 - Indicadores Globais - Licenciaturas**

	2015/2016	2016/2017 <sup>(e)</sup>	2017/2018	Variação	Variação
				15/16-16/17	16/17-17/18
				[%]	[%]
Vagas Abertas – Total <sup>(a)</sup>	132	132	132	0%	0,00%
C. Institucional	110	110	110	0%	0%
C. Especial	11	11	11	0%	0%
C. MPI/C	11	11	11	0%	0%
Candidaturas – C. Institucional – (3 opções/3	208	218	161	4,81%	-26,15%
Colocados - 1ª fase/1ª opção	70	67	59	-4,29%	-11,94%
Matriculados - todas as fases/concursos <sup>(b)</sup>	93	105	91	12,90%	-13,33%
% Matrículas efetuadas	70,45%	79,55%	68,93%	12,92%	-13,35%
Total Inscritos 1º ano	88	96	86	9,09%	-10,42%
Total Inscritos Cursos	342	363	371	6,14%	2,20%
Diplomados	77 <sup>(c)</sup>	77 <sup>(d)</sup>		0,00%	
Taxa aprovação média nas UC	99%	98%		-1,01%	
Taxa de abandono do 1º para o 2º ano	3,41%	9,09%		166,60%	

(a) Concurso Especial: Maiores de 23 anos e Detentores de curso médio ou superior, MPI/C: Mudança de Par Instituição/Curso

b) Não inclui reingressos

(c) Número de diplomados num universo de 88 finalistas

(d) Número de diplomados num universo de 78 finalistas

(e) Dados atualizados no final do ano letivo

Entre os anos letivos de 2013/14 e 2016/17 diplomaram-se 404 estudantes nos diferentes cursos do 1º ciclo. Destes, 86% concluíram as suas licenciaturas sem exceder os 4 anos e, entre os diplomados, apenas 13% tiveram classificação final de curso igual ou inferior a 14 valores, situando-se a média da nota final de curso em todas as licenciaturas entre os anos de 2013 e 2017 em 15,7 valores.

A prossecução do objetivo operacional é também medida pelo desempenho do trabalho de docência, designadamente pela percentagem de horas de contacto (estudante/docente) face às horas programadas no plano de estudos e pela percentagem de horas de docência. Estes indicadores para o ano letivo 2016/17 tiveram uma execução respetivamente de 100,6% e 98,3% o que representa um desvio positivo em relação às metas planeadas de 3,1 p.p. e 2,8 p.p..

A última ação enquadrada neste objetivo é a aquisição/oferta de 180 livros o que representou um desvio positivo de 80 livros relativamente à meta. Foram adquiridas/oferecidas obras nas áreas da atividade formativa da ESSA, anatomia, fisiologia, neurologia, psicologia, ortopedia, linguística, saúde pública, ciências sociais, geriatria, educação e investigação que estão disponíveis para consulta no Centro de Recursos Educativos.

**Objetivo operacional 2:** *Assegurar a Formação Pós-Graduada garantindo o funcionamento das edições com um mínimo de 12 alunos*

*Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:*

- Realização da formação pós-graduada

*Principais ações desenvolvidas*

Realizaram-se 7 ações de formação pós-graduada no ano letivo 2016/17 que contaram com a participação de 94 estudantes. O número médio de estudantes por oferta formativa foi de 13 o que representa um desvio positivo face ao planeado.

**Objetivo operacional 3:** *Modernizar a infraestrutura física e equipamentos garantindo a execução de 50% dos projetos previstos*

*Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:*

- Aquisição de diversos Equipamentos e Mobiliário escolar
- Aquisição de Equipamentos Laboratoriais e de Recursos de Pesquisa e Investigação
- Aquisição de Sistema de Gestão de Ensino Superior
- Produção e gestão de conteúdos no meio web e redes sociais
- Assegurar a modernização da infraestrutura física e operacional

*Principais ações desenvolvidas*

O objetivo operacional de modernizar a infraestrutura física e operacional foi materializado nas ações supramencionadas cuja execução foi positiva. Adquiriram-se todos os equipamentos laboratoriais e de recursos de pesquisa e investigação solicitados ao Núcleo de Aproveitamentos e Património da ESSA, foram adquiridos os computadores e impressoras previstos para o parque informático, a que acresce implementação de software de gestão académica preparando-o para entrada em produção no início do segundo semestre do ano letivo 2017/18.

Relativamente às obras previstas, concretizaram-se as de melhoramento na entrada da escola e no núcleo de serviços académicos. Deu-se ainda início à requalificação do piso da ala sul e à substituição do pavimento do ginásio do piso 3.

#### **Objetivo operacional 4: Garantir a qualidade dos serviços prestados**

##### *Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:*

- Promover a prestação de um serviço de excelência

##### *Principais ações desenvolvidas*

O objetivo operacional de garantir a qualidade dos serviços prestados foi medido através do registo do número de reclamações feitas em livro próprio, do número de elogios registados em livro próprio e do número de ocorrências e ou sugestões registadas nos serviços da ESSA. Em 2017, não houve lugar a registos nos livros próprios e apenas se verificaram 4 ocorrências quando a meta estabelecida foi de 30, o que evidencia a qualidade do serviço prestado pela Escola aos seus clientes, espelhando o esforço e o propósito da ESSA com o seu plano de melhoria contínua.

A avaliação do funcionamento da Escola por parte dos estudantes desempenha um papel fundamental do processo de gestão da qualidade instituído. Essa avaliação processa-se através do preenchimento da ficha de avaliação de cada unidade curricular que abrange, também, a apreciação do desempenho dos docentes.

As principais conclusões a reter para o ano de 2016/17, foram as seguintes:

- A taxa média de resposta ao inquérito foi de 84%;
- Na apreciação global das unidades curriculares obteve-se 81% de respostas positivas e o grau médio de satisfação dos estudantes foi de 5,6 na escala de Likert de 7 pontos;
- A distribuição das horas de contacto foi o item com avaliação mais baixa (74% de respostas positivas);
- A relevância da UC para a aprendizagem foi o item com avaliação mais elevada (85% de respostas positivas);
- Quanto à apreciação dos docentes, as respostas às cinco questões oscilam entre os 64,3% de respostas positivas para a avaliação da capacidade de estimular o interesse dos estudantes pela UC, e 74,5% de respostas positivas para o domínio das matérias.

#### **Objetivo operacional 5: Promover a investigação nos domínios de intervenção da ESSA**

*Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:*

- Comunicações em congressos e publicações científicas.
- Teses de mestrado.

*Principais ações desenvolvidas*

Este objetivo operacional seria concretizado pela realização de 50 comunicações em congressos e publicações científicas e pela entrega no CRE - Centro de Recursos Educativos de 10 teses de mestrado.

Verificaram-se 24 comunicações em congressos e publicações científicas e conseqüentemente a taxa de execução é de 48%.

Relativamente ao número de teses de mestrado, a meta planeada foi superada em 15 teses.

**Objetivo operacional 6: Promover e reforçar as ações de intervenção junto de instituições locais**

*Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:*

- Ações de intervenção na comunidade

*Principais ações desenvolvidas*

Foram planeadas 50 ações de intervenção junto da comunidade e instituições locais, onde a ESSA tem um papel de grande relevância e pertinência. A meta foi excedida uma vez que foram concretizadas 86 ações. Para tal muito contribuiu o envolvimento e a responsabilidade social manifestada na resposta às solicitações das instituições e da comunidade e onde a ESSA se insere.

À semelhança de anos anteriores os departamentos desenvolveram um conjunto significativo de projetos de intervenção e de apoio à comunidade, na sua maioria com envolvimento de estudantes, contendo por isso também uma dimensão pedagógica importante, entre eles salientam-se:

- Projeto SportBosco (Patrocínio da Fundação Real Madrid): Apoio a jovens carenciados que estudam na Escola Salesiana de Manique (aquisição de competências psicossociais, académicas e desportivas e capacitação na gestão da saúde);
- Plataforma de Qualificação de Creches: "Crescer melhor em Cascais": Qualificar a resposta social "Creche" através do levantamento de problemas de neuro-desenvolvimento e de necessidades das crianças, aconselhamento e formação às Educadoras de Infância e pais. Foi iniciado projeto-piloto com a creche "O Botãozinho";
- Oficina Social: Realizar pequenas reparações e adaptações nas casas de munícipes idosos ou em situação de dependência temporária ou permanente, tendo por finalidade melhorar a qualidade de vida e prolongar a autonomia dos mesmos; qualificar as condições habitacionais dos seus destinatários; evitar ou retardar a necessidade de recorrer à institucionalização dos idosos ou pessoas com incapacidades; prevenir acidentes domésticos; facilitar as tarefas do quotidiano;

- Plataforma de Qualificação dos Serviços de Apoio Domiciliários – SAD +: Aumentar a qualidade do Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) no Concelho de Cascais; qualificar a resposta social “Centro de Dia”;
- Projeto “Faz a tua Coluna Feliz” – Projeto de Saúde Escolar – Educação Postural: Contribuir para a promoção da saúde escolar no âmbito da prevenção e educação das alterações posturais nas crianças;
- Projeto Acessibilidades no Concelho de Cascais: Avaliar as acessibilidades segundo a legislação em vigor, realizar relatório de propostas de melhoria;
- Projeto Cascais CUIDA: Criação de formação dirigida aos cuidadores informais;
- Projeto Avós em Movimento: Prevenção de quedas;
- Projeto: Cascais Ativo - Manhãs do Paredão e Apoio a provas desportivas no Concelho de Cascais: Fomentar a prática de exercício, com vista à melhoria dos níveis de saúde e da qualidade de vida; prestar apoio da Fisioterapia nas provas desportivas organizadas pela CMC;
- Projeto: Casa Grande da Galiza-Santa da Misericórdia de Cascais: Prestação de serviços de Fisioterapia e apoio a provas de rugby da Escolinhas de Rugby;
- Hospital da Bonecada - Baseado no Projeto “Teddy Bear”, desenvolvido pela European Medical Students Association, consiste num hospital modelo cuja principal função é eliminar o medo da “bata branca” e familiarizar as crianças com o ambiente hospitalar.
- Colaboração em projetos da SCML: Projeto “Café Memória”; Dançar com Parkinson; Rede de Gestão de Produtos de Apoio e Prática de Surf adaptado.

**Objetivo operacional 7:** *Reforçar a posição da ESSA no contexto Nacional e Internacional*

**Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:**

- Programa Erasmus+: Número de participações incoming e outgoing.
- Participações em eventos científicos ou académicos.
- ISCISA - Apoio científico e pedagógico.

**Principais ações desenvolvidas**

Registaram-se 72 participações no programa ERASMUS +, 58 participações incoming que representam um desvio positivo relativamente à meta de 33 participações e 14 participações outgoing que representam um desvio negativo relativamente à meta de 5 participações.

As participações em eventos científicos ou académicos superaram largamente a meta planeada, no total registaram-se 144 participações.

Salienta-se ainda a participação de 200 estudantes no âmbito do projeto Instituto Superior de Ciências da Saúde - ISCISA, em Maputo, Moçambique. Com base neste projeto a SCML/ESSA apoiou, no decurso de 2017, os cursos de



licenciatura em Fisioterapia, Terapia Ocupacional, Terapia da Fala e Serviço Social e a primeira edição do Mestrado em Gestão e Organização Pedagógica destinado aos docentes internos do ISCISA.

**Objetivo operacional 8: Comunicar a Marca ESSA**

*Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:*

- Eventos académicos a realizar.
- Projetos de angariação /divulgação.

*Principais ações desenvolvidas*

A divulgação da Escola orientou-se essencialmente junto dos potenciais públicos-alvo, visando a captação de estudantes de 1º ciclo, nomeadamente através das ações da Escola Aberta (216 participantes), da participação na feira das profissões (Inspiring Future – 77 escolas visitadas) e na Futurália. A marca ESSA foi ainda comunicada nas redes sociais (facebook, Instagram e Google), nos jornais (Diário de Notícias, Público, Expresso e Correio da Manhã) e revistas (Visão e Sábado).

A nível de eventos académicos destacam-se a apresentação e acolhimento dos novos estudantes, a presença na receção ao caloiro Lisboa 2017 e o apoio na organização do ENETO XX – Encontro Nacional de Estudantes de Terapia Ocupacional.

A organização de eventos académicos (8) e projetos de angariação/divulgação (12) superaram as metas planeadas em 5 e 7 eventos respetivamente.

## Direção da Cultura

### *Missão*

Concretizando os seus fins estatutários, nomeadamente no respeitante à Cultura e promoção da qualidade de vida, a Santa Casa tem-se empenhado ao longo dos anos no desenvolvimento de uma política de salvaguarda e valorização do património cultural e artístico à sua guarda.

Fiel a esta missão, a Direção da Cultura tem como objetivo dignificar e evidenciar o património cultural como instrumento do desenvolvimento humano e da coesão social, colocando-o ao serviço e fruição da comunidade.

A Direção da Cultura integra o Museu de São Roque, o Arquivo Histórico, a Biblioteca, o Centro Editorial e o Serviço de Públicos e Desenvolvimento Cultural e inscreve-se num contexto mais vasto de criação de um polo cultural dinâmico em pleno centro de Lisboa, local de passagem para milhares de turistas, que incluirá futuramente o novo museu Casa Ásia Coleção Francisco Capelo.

### *Enquadramento da atividade desenvolvida*

Ao Arquivo Histórico compete recolher, descrever, preservar e divulgar a documentação da Misericórdia de Lisboa, promovendo também o apoio aos investigadores, através da divulgação do acervo documental e da disponibilização de dados específicos relacionados com os estudos que estão a ser desenvolvidos. Além disso, leva a cabo ações de apoio aos diversos Serviços no sentido de difundir as boas práticas arquivísticas, nomeadamente, ao nível da organização e classificação documental.

Salientar ainda a exposição "Um Compromisso para o futuro: 500 anos da 1ª edição impressa do Compromisso da Confraria da Misericórdia", onde foram divulgadas as edições quinhentistas do Compromisso da Misericórdia e que contou com a presença de obras de arte dos Museus do Vaticano e do Museu de Arte Sacra de Teruel.

A Biblioteca é um serviço da Direção da Cultura da SCML que faculta aos técnicos da Instituição e a utilizadores externos o acesso a recursos bibliográficos necessários ao estudo e investigação de temáticas relacionadas com a atividade desenvolvida pela Misericórdia de Lisboa.

Em 2017, salienta-se a realização de ações de promoção do livro e da leitura pela comunidade, com a apresentação no Espaço Santa Casa da exposição bibliográfica O legado de Eduardo Corrêa de Sá ao serviço da comunidade e da exposição de fotografia Uma Porta Aberta em parceria com a Casa do Gaiato de Lisboa e com a Rephlexus; a participação na 5ª edição da Noite da Literatura Europeia, com a realização de sessões de leitura de textos de autores representativos da Grécia, Itália e Grã-Bretanha; a continuidade das sessões de leitura nos equipamentos sociais para pessoas idosas da SCML, no âmbito do projeto Voluntariado da Leitura; a prossecução das sessões de leitura para crianças em articulação com o SPDC.

No cumprimento da sua atividade de gestão, produção e distribuição de publicações da SCML, o Centro Editorial procurou dar resposta aos desafios editoriais dos serviços e continuou o investimento nas coleções existentes, donde se destaca a Coleção Sebentas de Ação Social, o catálogo da exposição Um Compromisso para o Futuro e as versões inglesa e italiana da Capela de S. João Baptista no quadro de um contrato de distribuição internacional com a SCALA, assim como o apoio na produção de edição da Associação Stella Vitae. O ano de 2017 viu a implementação do projeto Loja online, assim como a entrada de novos clientes como a Imprensa Nacional Casa da Moeda e a Direção Geral do Património Cultural através da sua rede de pontos de venda em Museus e Livrarias.

Em cumprimento do objetivo estratégico da SCML de Cuidar do Património que nos é legado e que nos Pertence, o Museu de São Roque desenvolveu, em 2017, ações de conservação, investigação e divulgação do seu acervo e do património histórico da SCML, quer através da monitorização das condições ambiente dos espaços e da realização de ações de manutenção e conservação em obras de arte e elementos expositivos, quer através da realização e apresentação de estudos históricos e artísticos. Deu também apoio a investigadores e a agentes da comunicação social de nacionalidade portuguesa e estrangeira e participou em exposições nacionais e internacionais, merecendo especial destaque a colaboração com o Institut du Monde Árabe, em Paris, o Museum of European and Mediterranean Civilisations, em Marselha, e os Museus do Kremlin, em Moscovo. Deu ainda apoio à Direção da Cultura nomeadamente na recém-incorporada coleção de Arte Asiática Francisco Capelo tendo em vista a sua futura instalação no novo Museu.

O Serviço de Públicos e Desenvolvimento Cultural concebe e implementa o programa educativo e cultural da DIC, dirigido ao público da SCML, utentes e funcionários, e ao público externo, nacional e estrangeiro. Em 2017, de destacar a realização de um evento sobre Educação que contou com a presença de cerca de 200 pessoas da área; a implementação de um projeto de continuidade, dirigido às crianças e jovens das famílias que são acompanhados pela instituição em articulação com o Festival Todos; e o alargamento das atividades em património cultural da SCML, designadamente com a oferta de visitas guiadas à Quinta Alegre, edifício que foi recentemente reabilitado.

### *Análise dos resultados alcançados e dos desvios verificados em relação ao Plano 2017*

**Objetivo operacional 1:** *Avaliar as propostas de apoio à Cultura submetidas à DIC.*

**Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:**

- Analisar as propostas e emitir pareceres.

### *Principais Resultados Obtidos*

A Direção da Cultura, respondendo ao objetivo estratégico de Apoio à Cultura Nacional, tem continuado a desenvolver um programa anual de concessão de apoios em áreas tão variadas como Artes Performativas, Artes Visuais, Literatura, Património Imaterial, Museus, Bibliotecas e Arquivos, Audiovisual, Música, Projetos Editoriais, Arquitetura, Design e Multimédia.

Neste enquadramento, tem sido dada prioridade às solicitações que englobem projetos, obras ou atividades culturais que se enquadrem no âmbito da missão da SCML, ou nas suas áreas de intervenção, ou ainda outros que pela sua qualidade e mérito promovam a inovação e contribuam para a integração dos mais desfavorecidos e daqueles que se encontram em exclusão social e os promovam culturalmente. Exemplo disso é a concessão de Bolsas de estudo a alunos carenciados de mérito reconhecido que com este apoio da SCML podem dar continuidade aos seus estudos em prestigiadas universidades estrangeiras.

Todas as solicitações foram objeto de resposta, tendo sido concedidos 15 pedidos de apoio no âmbito das Artes Performativas (Teatro), História da Arte, Literatura, Conservação do Património Histórico-Artístico, Música, Edições, Acessibilidades para Públicos com Necessidades Especiais, que totalizaram 289.393,50€.

Quadro 128 - Apoio à Cultura

Indicadores	Realizado 2016	Plano 2017	Realizado 2017	Desvio (%)	Varição 2017/16 (%)
Taxa de resposta aos pedidos de apoio	100%	100%	100%	0,0%	0,0%
Número de dias para responder aos pedidos de apoio	4	12	11,33	-5,6%	183,3%
Número de pedidos de apoio	76		58		-23,7%
Número de apoios concedidos (por área)					
Música	7	-	4	-	-42,9%
Eventos	1	-	1	-	0,0%
Exposições	1	-	1	-	0,0%
Projetos Editoriais	3	-	3	-	0,0%
Conservação e Restauro	1	-	0	-	-100,0%
Investigação	1	-	1	-	0,0%
Bolsas de Estudos Estrangeiro	1	-	3	-	200,0%
Outros	2	-	2	-	0,0%
Número total de apoios concedidos	17	-	15	-	-11,8%

**Objetivo operacional 2:** Promover a satisfação de públicos nas atividades culturais da DIC.

**Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:**

- Obtenção e análise do grau de satisfação dos públicos nas atividades culturais.

**Principais Resultados Obtidos**

Visando elevar a qualidade da atividade realizada pela DIC e aferir a satisfação do público participante nessas ações, procedeu-se à implementação de inquéritos de satisfação junto do mesmo. Os inquéritos abrangeram as atividades educativas e culturais que se seguem, tendo obtido os seguintes resultados (numa escala de 1 a 5):

- **“Paiaçu ou Pai Grande”**

Esta encenação dos sermões do Padre António Vieira na Igreja de São Roque, especialmente direcionada aos estudantes do 11.º ano do ensino secundário, teve 88,4% de respostas com grau de satisfação = ou > a 4 (escala de 1 a 5), correspondente a um grau de satisfação de 4,4. Das questões colocadas no inquérito as que mereceram uma avaliação mais elevada foram a qualidade do espaço, a encenação e a interpretação. A abordagem do tema e a documentação fornecida foram as questões menos valorizadas ainda que tenham tido uma avaliação francamente positiva;

- **Exposição bibliográfica “O legado de Eduardo Corrêa de Sá ao serviço da comunidade”**

Esta exposição decorreu no Espaço Santa Casa de 9 de novembro de a 8 de dezembro de 2017. A grande maioria dos visitantes (88,4%) manifestou um grau de satisfação = ou > 4, sendo que o grau de satisfação médio foi de 4,4 (escala de 1 a 5), o que traduz uma elevada satisfação por parte dos visitantes à exposição.

- **Temporada de Música em São Roque - 29ª Edição.**

Entre 20 de outubro e 19 de novembro foram realizados 422 questionários e a generalidade dos inquiridos demonstraram muito agrado face ao espaço, à acústica e aos intérpretes desta Temporada. Destaca-se que 55% dos participantes são estreadantes na Música em São Roque. Porém, o público que conhece o evento visitou-o, em média, 5 Temporadas. 61% dos inquiridos indica conhecer o organizador do evento e 97% identificam a SCML como instituição promotora da Temporada. Relativamente aos horários dos concertos, 95,7% dos indagados mostrou-se satisfeito. No que diz respeito aos espaços dos concertos a resposta positiva foi de 98,1%. Quanto à qualidade de som/acústica dos locais, 96,9% acharam boa, enquanto relativamente aos coros/orquestras/intérpretes 98,3% dos espetadores classificou como bom e muito bom. O público desta Temporada permanece maioritariamente feminino, instruído e tem mais de 40 anos. O gosto pela Música Clássica é o principal motivo de frequência na iniciativa, sendo transversal a todas as idades.

- **Exposição temporária “um Compromisso para o Futuro: 500 anos da 1.ª edição impressa do Compromisso da Confraria da Misericórdia”.**

O inquérito, de resposta voluntária, foi elaborado pela Direção da Cultura e abrange quatro dimensões da qualidade: Infraestrutura, Recursos, Realização e Qualidade global. Para cada dimensão da qualidade selecionaram-se os itens mais significativos, num total de 7, e pediu-se aos visitantes para indicarem o seu grau de satisfação com cada um, em função da experiência pessoal. A exposição teve 12.595 visitantes de que se recolheram 721 inquéritos, o que representa perto de 6% do total. Este número confere uma margem de erro de 3,5%. A avaliação do público da exposição Um Compromisso para o Futuro foi muito positiva, com cerca de 86% das respostas a indicar satisfação com os itens analisados. O Espaço onde decorreu a exposição e o Tratamento do Tema obtiveram uma média de satisfação de 4,6, o que traduz um nível de satisfação elevado.

**Objetivo operacional 3: Assegurar e desenvolver a distribuição e venda de Publicações e Merchandising da SCML.**

**Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:**

- Promoção e distribuição de publicações (venda, permuta e oferta).

- *Promoção e venda de artigos de merchandising do MSR.*

### *Principais Resultados Obtidos*

#### *Promoção e venda de publicações*

A distribuição de publicações, considerando a venda, a permuta e a oferta institucional, que cumpre o propósito de divulgação e promoção das edições Santa Casa, no ano de 2017, situou-se nas 7.691 unidades, representando um acréscimo de 2,5% face à meta estabelecida. As receitas geradas foram de 12.584,35 €.

**Quadro 129 - Distribuição, vendas e receitas de publicações**

Indicadores	Realizado 2016	Plano 2017	Realizado 2017	Desvio (%)	Varição 2017/16 (%)
Número de publicações vendidas	8.381	7.500	7.691	2,5%	-8,2%
Receita das vendas de publicações (em euros)	15.046,57	13.000,00	12.584,35	-3,2%	-16,4%

Com o propósito de melhorar futuramente a comercialização dos produtos editoriais e de merchandising foi desenvolvido o conceito de uma loja on-line tendo sido iniciado e concluído o respetivo processo de criação da loja a ser divulgada.

#### *Promoção e venda de artigos de merchandising*

Ainda que em 2017 não tenha havido investimento na renovação de artigos na loja, verificou-se um aumento de receitas em relação a 2016, registando-se uma tendência de crescimento nos últimos quatro anos.

**Objetivo operacional 4:** *Promover o acesso da população apoiada pela SCML ao património cultural da Instituição.*

#### *Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:*

- Realização de atividades educativas e culturais no Museu de S. Roque, Igreja de S. Roque, Arquivo Histórico, Biblioteca e outros, dirigidas ao público interno.
- Voluntariado da leitura junto dos utentes da SCML.

### *Principais Resultados Obtidos*

## SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA

O Serviço de Públicos e Desenvolvimento Cultural desenvolveu com o Festival Todos um projeto performativo, multidisciplinar, destinado a crianças e jovens de famílias que são acompanhadas pela SCML. “Encarnado”, cujo conceito nasceu do diálogo entre Madalena Victorino e a equipa do SPDC, foi desenvolvido por um conjunto de jovens criadores e intérpretes das áreas da dança, teatro, música e artes plásticas e as crianças e jovens durante os meses de Verão, no Convento da Encarnação, e culminou com uma apresentação pública que integrou o programa do Festival.

Pensando nos funcionários da SCML, o SPDC organizou férias no Museu de São Roque, com atividades diversificadas, dirigidas a crianças dos 6 aos 12 anos de idade.

A participação de utentes e funcionários da SCML nas atividades do SPDC cresceu tendo superado as expectativas o que se deveu em parte à diversificação da oferta.

**Quadro 130 - Atividades dirigidas ao público da SCML**

Indicadores	Realizado 2016	Plano 2017	Realizado 2017	Desvio (%)	Varição 2017/16 (%)
Número de participantes	1.158	830	1.619	95,1%	39,8%
Número de atividades	48	50	85	70,0%	77,1%

### Sessões de leitura para crianças

A Biblioteca, em articulação com o Serviço de Públicos e Desenvolvimento Cultural, deu continuidade ao projeto itinerante Perlim Pim Pim os livros são assim, com 3 atividades lúdicas e pedagógicas para promover a leitura e fomentar o gosto pelo livro, disponibilizando 1.050 obras de literatura infantil às crianças dos colégios, escolas públicas e estabelecimentos de infância da SCML. No total, foram realizadas 49 sessões de leitura, que abrangeram 889 crianças entre os 2 e os 5 anos. Neste âmbito, realizaram-se mais 8 ações enquadradas nas festividades natalícias, com a apresentação da história Nasceu o menino Jesus, tendo contado com 187 crianças. Estas ações contaram com a presença de 1.076 crianças.

### Voluntariado da leitura junto dos utentes da SCML

Realizaram-se 136 sessões de leitura inseridas no âmbito do projeto Voluntariado da leitura junto de 7 equipamentos sociais de pessoas idosas, contando com 2.217 presenças. O acréscimo de 70,5% entre o planeado (1.300) e o realizado, relativamente ao número de presenças, justifica-se pelo interesse dos utentes em participarem nesta ação de promoção da leitura.

O objetivo deste projeto é promover e incentivar a leitura junto dos utentes dos equipamentos da SCML, contribuindo assim para a melhoria da sua qualidade de vida, bem-estar e valorização pessoal.

**Quadro 131 - Voluntariado da leitura junto dos utentes da SCML**

Indicadores	Realizado 2016	Plano 2017	Realizado 2017	Desvio (%)	Varição 2017/16 (%)
-------------	----------------	------------	----------------	------------	---------------------

Número de sessões de leitura	130	110	136	23,6%	4,6%
Número de presenças/utentes	1.705	1.300	2.217	70,5%	30,0%

**Objetivo operacional 5:** *Promover o aumento de públicos na ação cultural da DIC.*

**Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:**

- Promoção das atividades do SPDC no exterior.
- Realização de conteúdos de promoção das atividades do SPDC para disponibilizar on-line, designadamente nos sites e Facebook do MSR e SCML.

**Principais Resultados Obtidos**

Tendo em vista fidelizar e aumentar o público das atividades da DIC, o SPDC centrou a sua ação nas seguintes estratégias: dinamização do Facebook e site do Museu de São Roque, estabelecimento de parcerias e oferta de ações de formação para profissionais do sector Turístico e educativo.

O Facebook do Museu de São Roque e os sites da DIC, revelaram-se eficazes na angariação de participantes e partilha de informação sobre os mesmos. No entanto, verifica-se uma necessidade de reformulação e modernização do site do Museu de São Roque, a qual terá lugar em 2018.

Em 2017 foram estabelecidas parcerias que contribuíram para diversificar a oferta educativa e cultural da DIC, fazendo chegar o património da SCML a um público mais abrangente e que foram as seguintes:

- Agenda Direta e Agenda+
- AGIC
- Associação de Professores de História e Professores de Filosofia
- Associação promotora do Ensino de Cegos
- Câmara Municipal de Lisboa, Lisboa Capital Ibero-americana de Cultura com o desenvolvimento de conteúdos e participação na atividade Testemunhos da Escravatura
- Casa do Gaiato, Centro Cultural Eça de queirós e Centro de Estudos Jacques Delors
- Cinemateca Júnior e Departamento de Cinema e Artes dos Media Lusófona
- Direção-Geral do Património Cultural e Escola Superior de Artes Decorativas
- Europae Thesauri – Association Internationale des Musées et Trésors d'Église
- Gymboree
- INCM
- Little Lisbon e Lisboa Capital da Cultura ibero-Americana
- Maria Emília Ramos, Representações Editoriais
- Museus Arqueológico do Carmo, da Cidade, da Farmácia e de História Natural e Geológico
- Nextart e Palco de Chocolate
- Paróquia de São Nicolau



- Turismo da Câmara Municipal de Loures e Turismo de Portugal

Realizaram-se 7 sessões de formação dirigidas a profissionais do sector turístico e educativo que contaram com 500 participantes.

**As ações de formação dirigidas especificamente para a AGIC foram:**

- 1 Mar – Itinerário dos Jazigos no Cemitério dos Prazeres
- 8 Mar – Itinerário dos Jazigos no Cemitério do Alto de São João

Outras ações desenvolvidas neste objetivo:

- Desenvolvimento e implementação de projeto de sinalética das capelas da Igreja de São Roque;
- Divulgação da atividade da Cultura, nomeadamente através da participação dos serviços da DIC no Programa “Hora da Sorte” da RTP 2.

**Objetivo operacional 6:** *Reforçar a identidade da SCML através de atividades culturais e de ações de divulgação.*

**Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:**

- Produção, edição e reedição de publicações previstas no Plano Editorial.
- Tratamento arquivístico.
- Atualização do acervo bibliográfico à guarda da Biblioteca da SCML.
- Tratamento de bibliografia.
- Apoio aos utilizadores na realização de pesquisas bibliográficas para satisfação de pedidos de informação.
- Itinerância das obras do acervo bibliográfico da Biblioteca da SCML.
- Divulgação de sugestões de leitura.
- Realização de atividades educativas e culturais no Museu de S. Roque, Igreja de S. Roque, Arquivo Histórico, Biblioteca e outros, dirigidas ao público externo.
- Realização de visitas individuais ao Museu de São Roque, Igreja de São Roque e Galeria de Exposições Temporárias.
- Realização da Temporada de Música em São Roque.
- Obras de instalação da Revista Brotéria e da sua Biblioteca nas instalações no conjunto de S. Roque.
- Realização da Exposição Bibliográfica e elaboração de catálogo da "Testamentaria de Eduardo Correia de Sá".
- Requalificação de espaços culturais - ampliação da área de depósitos do Arquivo Histórico e da Biblioteca.
- Realização da Exposição Temporária sobre os 500 anos da 1ª edição impressa do Compromisso.
- Gestão de Biblioteca Digital.
- Obras de requalificação da Casa da Fazenda.
- Preparação de candidatura para a classificação da documentação relacionada com a série dos sinais de expostos, como registo da memória do mundo (UNESCO) ou como registo europeu.

*Principais Resultados Obtidos**Produção, edição e reedição de publicações previstas no Plano Editorial*

As edições publicadas durante o ano de 2017 foram as seguintes:

- Estratégias de classificação dos arquivos familiares (...) Benito Maçãs, de Luis Lima
- Revista Cidade Solidária 37 (Novos caminhos para a inclusão) e 38 (Inovar em comunidade pelo futuro)
- Intervenção Comunitária: conhecimento e práticas da SCML
- Catálogo de publicações Santa Casa 2016 (digital)
- Catálogo da exposição Um Compromisso para o Futuro
- Referencial Respostas Sociais de Proximidade para a Infância, coleção Sebentas de Ação Social
- Referencial Respostas Sociais de Proximidade para a Infância, coleção Sebentas de Ação Social (digital)
- Romance da Palavra Escrita, Teresa Abécasis
- Brochura Marchas Populares SCML 2017
- Prémios Verdade de Faria
- The Chapel of St. John the Baptist in the Church of São Roque
- La Cappella di San Giovanni Battista nella Chiesa di San Rocco a Lisbona
- Obras de Misericórdia para o Séc. XXI (reedição, digital)
- Catálogo da Biblioteca, Coleção Eduardo Corrêa de Sá (digital)
- O Tesouro de São Roque, William Telfer.

O número de publicações superou a meta estabelecida na medida em que a procura dos serviços do Centro Editorial superou sensivelmente o esperado, em cinco edições. A Revista Cidade Solidária foi publicada conforme planeado, tendo passado a ser publicada igualmente em formato digital, estando disponível para download gratuito no site da SCML, conforme proposta do Conselho Editorial.

**Quadro 132 - Edição de monografias e publicações**

Indicadores	Realizado 2016	Plano 2017	Realizado 2017	Desvio (%)	Varição 2017/16 (%)
Número de monografias / publicações editadas	22	9	14	55,6%	-36,4%
Número de publicações periódicas editadas	2	2	2	0,0%	0,0%

*Transferência*

O AH continuou a prestar auxílio a diversos Serviços, tendo em vista a transferência da sua documentação para o arquivo intermédio.

Uma vez que, ao longo de 2017, tivemos o apoio de uma firma externa (Arquivarius) para executar a seleção e eliminação de documentação, foi possível libertar espaço e receber 314,1 metros lineares (m.l.) de documentação oriunda de diversos Serviços e Equipamentos da SCML.

Gráfico 22 - Transferência de documentação por Serviços - 2017



### Descrição Documental

Com o objetivo de poder apresentar uma candidatura a registo de Memória do Mundo — galardão que é atribuído periodicamente pela UNESCO — o AH tem vindo a descrever e digitalizar o conjunto documental designado por Sinais de Expostos, tendo em vista disponibilizar online esses cerca de 87.200 documentos. Para a concretização deste trabalho, a Equipa foi ampliada através da contratação temporária de três técnicas, tendo sido executadas 40.148 descrições de sinais de expostos. Programámos que este trabalho ficaria concluído até ao final do ano e conseguimos terminar a descrição em novembro.

Ainda no âmbito desta candidatura foi contratada a firma Scan System para realizar digitalizações dos referidos sinais de expostos e, até ao final de 2017, foram capturadas cerca de 362.444 imagens (sendo 230 imagens em 3D). Este trabalho teve de ser interrompido devido a problemas informáticos.

Ao longo do ano, o total de documentos de Arquivo Histórico descritos foi de 72.852 (sendo 40.148 sinais + 32.704 atas de Mesa, “matrículas de fêmeas”, “registos de entradas”, coleção fotográfica, etc.), tendo sido ultrapassado o valor estipulado para 2017, que correspondia a 68.500 documentos.

Gráfico 23 - Evolução da Documentação descrita em arquivo histórico



Por outro lado, em fase intermédia, foram descritos 1.069,54 metros lineares (m.l.), valor que ultrapassou bastante o número programado, porque foi concedida autorização para contratar uma firma externa (Arquivarius), cujos técnicos trabalharam no arquivo de retaguarda ao longo de vários meses.

Ao longo de 2017, prosseguiu o trabalho de revisão dos microfílm de processos clínicos, trabalho que começou a ser desenvolvido desde Março de 2015. Foram revistos 1.532 microfílm de processos clínicos correspondendo a 23.202 imagens. Este valor reduziu em relação ao ano anterior, porque o técnico passou a acumular outra tarefa, iniciando a revisão das digitalizações de imagens dos sinais de expostos.

#### *Digitalização*

Para além do trabalho levado a cabo pela firma Scan System, e que envolveu a digitalização de 362.444 imagens da série de sinais de expostos (sendo que 230 imagens foram capturadas em 3D), também foram digitalizados pelo nosso voluntário Pedro Marçal, mais 14.012 imagens (incluindo 5.908 documentos gráficos e fotografias, além de 8.104 páginas de livros).

#### *Seleção e eliminação documental*

Tendo por base a Portaria nº 6/2017 de 4 de janeiro, foram eliminados 1.149,25 metros lineares de documentação produzida por diversos Serviços da SCML. Como pode ser constatado, a meta estabelecida foi amplamente superada, porque foi dada prioridade à libertação de espaço dos depósitos, contando com a colaboração duma empresa (Arquivarius) que disponibilizou uma equipa contratada exclusivamente para o efeito.

Segundo informação do DGIP, o projeto de arquitetura para ampliação da área dos depósitos foi aprovado pela Câmara Municipal de Lisboa a 3 de Março de 2017. No entanto, devido a diversas questões, não foram contratados os técnicos para levar a cabo os projetos de especialidades, atividade que só foi implementada em Janeiro de 2018. Relativamente às obras de adaptação necessárias na loja B, do Campo de Santa Clara nº 160 a 160D (novo espaço destinado ao arquivo de retaguarda), o DGIP informou que este trabalho está em curso.

Salientamos que, ao longo de 2017, continuámos a estabelecer diversos contactos com o DGIP, tendo em vista a instalação do sistema de ventilação higrorregulável para controlo ambiental dos depósitos. Após indicações técnicas dum especialista, o DGIP referiu que este processo terá de ser reformulado.

#### *Atualização do acervo bibliográfico à guarda da Biblioteca da SCML*

## *SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA*

A Biblioteca procedeu à atualização do acervo bibliográfico, com um investimento realizado de 18.284,20€, tendo adquirido 244 monografias, títulos de publicações e licenças de publicações periódicas. O desvio de menos 55,6% de investimento justifica-se pela diminuição de edições comercializadas das áreas de intervenção da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, bem como pela transição de processos aquisitivos para 2018.

### *Tratamento de bibliografia*

No âmbito da descrição e disponibilização de bibliografia aos utilizadores externos e internos foram catalogados 2.702 documentos bibliográficos (monografias, analíticos, publicações periódicas e legislação). De acrescentar, a atualização da catalogação de 460 obras do séc. XIX.

No decurso de 2017, procedeu-se ainda à digitalização de 2.970 documentos (capas de livros) de livro técnico e da coleção de literatura infantil, tendo por objetivo a sua disponibilização no Catálogo Bibliográfico On-line.

### *Apoio aos utilizadores na realização de pesquisas bibliográficas para satisfação de pedidos de informação*

Foram disponibilizados 4.157 documentos em suporte papel e digital com um total de 3.837 utilizadores/pedidos. Neste ponto, é de referir o empréstimo de 1.118 monografias e títulos de publicações periódicas, das áreas de intervenção da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, mas também de bibliografia de géneros literários, incluindo literatura infantil.

Foi assegurado o apoio aos utilizadores da Biblioteca do Conhecimento On-Line que a SCML disponibiliza, com a renovação do contrato com a Fundação para a Ciência e Tecnologia para o triénio 2016/2018. É de relembrar que esta base de dados disponibiliza o acesso ilimitado e permanente a textos integrais de milhares de publicações científicas internacionais de 16 editoras. A adesão a este projeto pela Biblioteca da SCML teve como objetivo incrementar a produção e atualização científica nas áreas de atuação da Instituição, através da estimulação dos colaboradores para o acesso alargado ao conhecimento científico das suas áreas de atuação.

### *Itinerância das obras do acervo bibliográfico da Biblioteca da SCML*

Continuou-se com a realização do projeto Itinerância das obras do acervo bibliográfico da Biblioteca junto de equipamentos de educação da SCML, com destaque para a presença da Biblioteca no III Encontro do Dia Internacional do Enfermeiro, dedicado ao tema “Do Humanismo à Humanidade – Partilhando olhares, e no Encontro Educar, onde? Como? Porquê? Nestas iniciativas, a Biblioteca contou com a presença de 209 técnicos e disponibilizou 1.192 obras.

Esta atividade tem por objetivo divulgar e facilitar o acesso ao acervo bibliográfico pelos técnicos dos equipamentos descentralizados da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa e contribuir para o aumento da consulta de bibliografia.

### *Obras de instalação da revista Brotéria e da sua Biblioteca nas instalações em São Roque*

O DGIP prosseguiu com as obras de requalificação do edifício para a instalação da revista Brotéria e da sua Biblioteca.

#### Divulgação de sugestões de leitura

Prosseguiu-se com o incremento da divulgação de 253 Boletins de Legislação, Bibliográficos e Livros da Semana, totalizando 2.051 documentos/referências de bibliografia e legislação, pelo público em geral, em especial pelos técnicos da instituição.

**Quadro 133 - Tratamento Bibliográfico, utilizadores e divulgação**

Indicadores	Realizado 2016	Plano 2017	Realizado 2017	Desvio (%)	Varição 2017/16 (%)
<b>Tratamento de bibliografia</b>					
Número de obras/documentos disponibilizados online	2.754	2.700	2.702	0,1%	-1,9%
Número de documentos digitalizados	1.792	2.600	2.970	14,2%	65,7%
Número de obras intervencionadas do séc. XIX	NA	200	460	130%	NA
<b>Apoio aos utilizadores</b>					
Número de utilizadores	3.321	3.000	3.837	27,9%	15,5%
Número de documentos consultados	4.086	3.500	4.157	18,8%	1,7%
<b>Itinerância das obras da Biblioteca</b>					
Número de presenças	169	250	209	-16,4%	23,7%
Número de obras disponibilizadas	1.264	800	1.192	49,0%	-5,7%
<b>Divulgação de sugestões de leitura</b>					
Número de boletins divulgados	271	200	253	26,5%	-6,6%
Número de documentos divulgados	1.870	1.400	2.051	46,5%	9,7%

#### Atividades educativas e culturais

Em 2017 o SPDC realizou 1.710 atividades na Igreja e no Museu de São Roque dirigidas ao público externo, tendo participado nas mesmas 14.829 visitantes no Museu e 13.460 na Igreja.

No Arquivo Histórico, Biblioteca e outros edifícios com valor patrimonial da SCML, designadamente no Convento de São Pedro de Alcântara, nos Recolhimentos da capital, Quinta Alegre e no Hospital de Sant'Ana, entre outros, foram dinamizadas 390 atividades que contaram com 7.426 participantes. De destacar a participação dos públicos nas atividades que decorreram em edifícios com valor patrimonial da Santa Casa. No que respeita ao Museu de São Roque, tratando-se de um museu com uma área reduzida e sem um espaço para atividades, não é possível aumentar o número de participantes por questões de salvaguarda patrimonial.

Indicadores	Realizado 2016	Plano 2017	Realizado 2017	Desvio (%)	Varição 2017/16 (%)
Número de participantes na Igreja de S. Roque, Museu de S. Roque, Arquivo Histórico, Biblioteca e outros edifícios	34.251	28.500	35.716	25,3%	4,3%

### Visitantes do Museu, Galeria e Igreja

**Quadro 135 - Visitantes à Igreja de São Roque (ISR), Museu de São Roque (MSR) e Galeria de Exposições Temporárias**

Indicadores	Realizado 2016	Plano 2017	Realizado 2017	Desvio (%)	Varição 2017/16 (%)
Número de visitantes à ISR	399.366	370.000	498.264	34,70%	24,76%
Número de visitantes ao MSR e à Galeria de Exposições Temporárias					
Número de visitantes individuais ao MSR	23.179	20.000	23.372	16,90%	0,83%
Número de visitantes individuais à Galeria	6.470	10.000	14.911	49,10%	130,46%
Número de visitantes ao MSR no âmbito das atividades educativas	15.491	14.000	14.829	5,90%	-4,27%
Número total de visitantes ao MSR e à Galeria de Exposições Temporárias	45.140	44.000	53.112	20,70%	17,66%
Receitas da venda de ingressos no MSR e Galeria (€)	17.698,50	15.000,00	20.669,00	37,80%	16,78%

Durante o ano de 2017, registou-se uma afluência de 498.264 visitantes na Igreja, o que representa um aumento de aproximadamente 100.000 visitantes em relação a 2016 (24,8%). Ao Museu e à Galeria de Exposições Temporárias afluíram 38.283 visitantes, dos quais 23.372 visitantes ao MSR e 14.911 à Galeria, o que representa um acréscimo de 29,1% em relação a 2016.

De referir que os países estrangeiros mais representados no MSR foram a França com uma afluência de 6.078, o Reino Unido com 4.038, os Estados Unidos com 3.383, a Alemanha com 2.870 e a Itália com 2.796 visitantes.

Verificou-se igualmente um acréscimo de 17% nas receitas da venda de ingressos em relação a 2016 e de 38% em relação à meta.

### Exposições

A Direção da Cultura, através dos seus Serviços, organizou e realizou as seguintes exposições:

- Um Compromisso para o Futuro: 500 anos da 1.ª edição impressa do Compromisso da Confraria da Misericórdia, na Galeria de Exposições Temporárias, organizada pelo Arquivo Histórico, no âmbito das comemorações da 1ª edição do documento fundacional das Misericórdias, a qual decorreu de 2 de maio e 10 de setembro de 2017. Para comissariar esta mostra, foi contratado o Prof. Henrique Leitão.

Foi publicado um catálogo da exposição com a participação de especialistas de diversas áreas (com versão portuguesa e inglesa), além do fac-simile deste texto fundamental para as Misericórdias. Também foi disponibilizado um Microsite bilingue (português e inglês) com textos, fotografias e 14 vídeos.

Contámos com a presença de 12.595 visitantes, superando em 4.595 visitantes a meta estipulada, a qual indicava um valor de 8.000 visitantes.

- O legado de Eduardo Corrêa de Sá ao serviço da comunidade, exposição bibliográfica realizada pela Biblioteca, acompanhada com elaboração de catálogo. A exposição esteve patente no Espaço Santa Casa de 9 de novembro a 7 de dezembro.

O número de visitantes foi de 779, ultrapassando largamente o planeado (400). Foi registado o grau de satisfação dos visitantes da exposição, mediante preenchimento de inquérito, a que corresponde um grau médio de satisfação de 4,4 (escala de 1 a 5), com 88% das respostas  $\geq$  Satisfaz;

- Over & Out, mostra final do ano letivo 2016/2017 dos cursos do Departamento de Cinema e Artes dos Media da Universidade Lusófona, pelo Serviço de Públicos e Desenvolvimento Cultural. Hospital da Estrela, 21 a 26 de Julho 2017;
- Fonte Improvável, mostra final do ano letivo 2016/2017, dos cursos de Pintura Avançada, Desenho Avançado e Projeto, do Nextart - Centro de Formação Artística, pelo Serviço de Públicos e Desenvolvimento Cultural. Galeria de Exposições Temporárias, 11 Novembro a 3 Dezembro 2017;
- Uma Porta Aberta, exposição de fotografia realizada pela Biblioteca em parceria com a Casa do Gaiato de Lisboa e a Replexus. A exposição decorreu na Galeria de Exposições Temporárias da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa entre 16 de fevereiro e 30 de março e contou com 1.084 visitantes;
- Instalação artística de Miguel Rodrigues na Capela de São João Batista "Nous Sommes Poussière", Sapiencia Atelier, pelo Museu de São Roque.

Destaca-se a participação em três exposições internacionais e duas nacionais através do empréstimo de obras de arte, nas seguintes exposições:

- Ten centuries of Maritime Adventure. From the Mediterranean to the Indian Ocean, em Paris, IMA (Institut du Monde Árabe), de 17 de Novembro 2016 – Março de 2017, para a qual foram cedidas as seguintes peças: Cristo Crucificado, Ceilão, séc. XVI, Marfim, Inv. Esc. 141; São Francisco Xavier, Japão, madeira lacada, Inv. Esc. 92; São Francisco Xavier, Índia, séc. XVII, prata e policromia, Inv. Ao 12;
- Reis e Heróis – Os Panteões em Portugal, de Dezembro de 2016 a Abril de 2017, no Panteão Nacional de Santa Engrácia, para a qual foi cedida a peça: Cruz-relicário Inv.RL 42;
- Comemoração dos 150 anos da abolição da pena de morte em Portugal, Colégio da Trindade, Coimbra, 5 de Julho de 2017 a final de janeiro de 2018, para a qual foi cedida a peça: Bandeira dos Condenados, inv. Pin 185;



- Aventuriers des Mers. De Sinbad à Marco Polo, Museum of European and Mediterranean Civilisations (MuCEM), Marselha, de 6 de Junho a 9 de Outubro de 2017, para a qual foram cedidas as seguintes peças: Cristo Crucificado, esc. 141; S. Francisco Xavier, esc. 92 e placa S. Francisco Xavier, AO 12;
- Lords of the Ocean. Treasures of the Portuguese Empire of the 16th-18th centuries, Moscow Kremlin Museums, Moscovo, Dezembro, 2017; “São Francisco Xavier despede-se do rei D. João III” (Inv. MSR. PIN. 94); “São Francisco Xavier abençoa soldados portugueses” (Inv. MSR. PIN. 102); Busto-Relicário de São Francisco Xavier (Inv. MSR. RL.1042); Casula - Paramento Oriental (Inv. MSR. Mt .138); Cofre-relicário (Inv. MSR. RL 272); Salva armoreada (Inv. MSR.OR 613); Conjunto de lavabo: salva e gomil (Inv. MSR. Mpr. 27 e Mpr.28), Par de castiçais de credência (Inv. MSR. MPr 12 e 13), Relicário-ostensório (Inv. MSR.RL.60), cofre-relicário (inv. MSR. RL.1041);

Foi ainda realizada a mostra temporária do Relicário de São Francisco Xavier incorporado por doação da benemérita Maria Teresa Mendia de Castro (Nova-Goa), por ocasião da celebração anual do Santo (3 de Dezembro).

Tendo em vista a divulgação internacional do acervo artístico do Museu e da Igreja de São Roque e no âmbito da parceria com o Google Art Institute, foram captadas imagens a 360 graus da Igreja e do Museu.

#### *Eventos e efemérides*

Em 2017, a Direção da Cultura participou/organizou vários eventos culturais entre os quais se destacam:

- O Património da Companhia de Jesus na cidade de Lisboa, apresentado na Academia das Ciências de Lisboa;
- Encontro dos 500 anos da Reforma Protestante no Museu de São Roque;
- Conferência comemorativa do 300.<sup>o</sup> aniversário do lançamento da 1.<sup>a</sup> Pedra do Palácio Nacional de Mafra;
- Dia Internacional dos Monumentos e Sítios, A Sétima colina a três vozes, percurso pedestre, MUNHAC, Museu da Água, Convento de São Pedro de Alcântara, Museu de São Roque, 18 de Abril;
- Festa do Chiado, Centro Nacional de Cultura, Tempos de Poesia e visitas guiadas à exposição temporária “Um compromisso para o Futuro”, 20 a 27 de maio de 2017;
- Festa do Passaporte Escolar, Palácio Pimenta, Câmara Municipal de Lisboa, dinamização de atividade do SPDC, 2 e 3 de maio de 2017;
- Comemoração do Dia Mundial do Animal, Câmara Municipal de Odivelas, Pavilhão Multiusos de Odivelas, dinamização de atividade do SPDC, 8 de outubro de 2017;
- Open House Lisboa, dinamização de visitas guiadas e ateliers no Mosteiro de Santos-o-Novo e Igreja de São Roque, 23 e 24 de Setembro de 2017;
- Festival Todos. Caminhada de Culturas, apresentação pública do projeto “Encarnado”, dinamizado pelo SPDC e a equipa do Festival Todos com crianças e jovens acompanhados pela SCML, Convento da Encarnação, 9 de Setembro de 2017;

- Jornadas Europeias do Património, Património e Natureza, ciclo de conferências na Quinta Alegre, Convento de Santos -o-Novo e HOSA e visitas guiadas temáticas à Igreja e Museu de São Roque, 22 a 24 de Setembro de 2017;
- A Estética da Espiritualidade, ciclo de conferências em parceria com a Associação de Professores de Filosofia, com Ondina Bento, Emília Nadal, Clara Meneres e Rui Vieira Nery, Museu de São Roque, Junho/Novembro de 2017;
- 150 anos da abolição da Pena de Morte em Portugal, palestra de abertura com Maria Antónia Lopes seguida de debate com Sofia Monge (Ordem dos Advogados), António Dorés (Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa, Instituto Universitário de Lisboa) e Pedro Neto, (Amnistia Internacional – Portugal), Museu de São Roque, 1 de Julho de 2017;
- Conversas sobre educação, “Educar: Onde? Como? Porquê?”, Debate moderado por Laurinda Alves, com Eduardo Sá, Susana Gomes da Silva, António Quaresma e Maria João Craveiro Lopes, Sala de Extrações da Lotaria, 14 de Outubro de 2017;
- Colóquio “As Ordens Religiosas e Militares presentes no património arquitetónico da SCML”, Mosteiro de Santos-o-Novo e Hospital de Sant’Ana, 17 e 18 Outubro de 2017;
- Skeleton Sea, trabalho criativo de reciclagem dos lixos marítimos e sua conversão em obras de arte, inauguração do HOSA, 2 de julho de 2017;
- Oficinas de expressão plástica e percussão com Nuno Sarafa, 5 a 7 de Abril, Convento de São Pedro de Alcântara;
- Noite da Literatura Europeia - A SCML associou-se à 5ª edição deste evento no dia 24 de junho. A Sala de Extrações, a Sala do Brasão e o Claustro do Museu de São Roque foram os espaços selecionados onde decorreram várias sessões de leitura de textos de autores representativos da Grã-Bretanha, Itália e Grécia. Este evento decorreu no âmbito da presidência da EUNIC Portugal, Rede dos institutos Nacionais de Cultura da União Europeia, com a Representação da Comissão Europeia em Portugal. Participaram na Noite da Literatura Europeia 1.101 visitantes;
- O MSR associou-se à Associação de Valorização do Chiado, através da participação no evento Chiado after Work e na Noite Branca dos Museus, com abertura gratuita para além do horário habitual e com a realização de tertúlias sobre os aspetos tradicionais da gastronomia portuguesa e a sua relação com o património artístico da SCML;
- Apresentação do livro: “irmãos de armas” por António Brito, no dia 7 de junho;
- Comemoração do Dia Mundial do Livro e dos Direitos de Autor, no dia 26 de abril, com a realização de uma Campanha de Oferta de Livros e do lançamento do livro Estratégias de Classificação dos Arquivos Familiares e pessoais contemporâneos: o exemplo do Arquivo da família Benito Maçãs, pelo autor Dr. Luís Lima.

No âmbito do objetivo estratégico da SCML de Apoiar a Cultura Nacional, a DIC prestou apoio a investigadores e a agentes culturais, merecendo especial destaque o apoio dado pelo MSR à edição *Arquitetura, dos Reais Colégios Jesuíticos*, à publicação científica *Naked Bones, Empty Caskets, and a Faceless Bust. Christian Relics and Reliquaries between Europe and Asia during Early Modern Globalisation* e à dissertação de doutoramento *Desenvolvimento urbano em Portugal durante do Estado Novo*, pelo Center for Metropolitan Studies da Technische Universität Berlin, à versão inglesa e italiana da *Capela de São João Baptista*, publicada em parceria com a editora inglesa SCALA e à edição do *Livro dos 15 primeiros museus portugueses*, pelos CTT.

#### *Estudos publicados*

- TELFER, William (2017) – *O Tesouro de São Roque. Um Olhar sobre a Contra-reforma*. Tradução de António Meira Henriques. Lisboa: Edições SCML;

A Equipa da DIC participou com cinco artigos na revista *A Bica* (ano 1, n.º 2, 2017): “Um batismo com esplendor. A água e o ouro no Museu de São Roque” (pp. 64-65); “2 Itinerários em Lisboa: três passeios evocativos da História, memória e património da Misericórdia” (pp.104-107); “Padre António Vieira: uma Homenagem” (p. 148); “Crianças expostas na roda da Misericórdia” (pp. 194-195); “Um Compromisso para o futuro...” (pp. 196-197). Acresce a colaboração com textos para a separata do jornal *Diário de Notícias*, publicada em Setembro de 2017.

Ao longo de 2017 foram realizados estudos histórico-artísticos sobre o património da SCML e outros sobre designadamente museologia e património cultural.

#### *Futuro Museu Casa-Ásia: Coleção Francisco Capelo*

De forma a sustentar a importância em termos económico-artísticos da incorporação da coleção de Arte Asiática – Francisco Capelo na SCML, foi realizada uma pesquisa de peças com características congéneres no mercado internacional, que complementou um parecer técnico de especialistas externos.

Com vista à celebração do “Contrato Misto de Doação de Propriedade e Usufruto, Depósito e Compra e Venda de Obras de Arte entre a SCML e o Colecionador”, foram exaustivamente catalogadas todas as peças da coleção. As peças adquiridas e doadas à SCML foram acondicionadas e transportadas para o armazém da Iterartis, onde ficarão armazenadas até à abertura do museu. Procedeu-se ainda à elaboração do programa funcional do futuro museu, à realização de guião museológico e disposição prévia das peças em planta. Simultaneamente, e de forma a apoiar o projeto museográfico, foi realizado um plano de requisitos para a conservação do acervo em contexto de exposição.

#### *Catálogo da exposição permanente*

Acompanhamento da campanha fotográfica e preparação de dossiers de peças, para entrega aos diferentes especialistas e académicos a colaborar no catálogo do museu.

#### *Temporada de Música em São Roque*

A 29ª edição Temporada Música em São Roque decorreu entre 20 Outubro e 19 de Novembro. Teve um total de 10 visitas técnicas, 14 ensaios e 12 concertos que se realizaram em diversos espaços como a Igreja de São Roque, a Igreja do Convento de São Pedro de Alcântara e a Igreja e Salão do Mosteiro de Santos-o-Novo. Ao longo da Temporada realizaram-se visitas guiadas aos locais dos concertos e 9 ateliers infantojuvenis, que correspondem a 248 participantes (229 nas visitas guiadas e 19 nos ateliers).

Realizaram-se ainda 8 concertos decorrentes da seleção de candidaturas, 2 concertos decorrentes de parcerias/protocolos (Coro Gulbenkian - concerto de abertura / Casa da Música - concerto de encerramento) e 2 concertos dedicados às escolas de música (Instituto Gregoriano de Lisboa e Conservatório Nacional).

Promoveu-se a abertura pública de candidaturas (de 27 de abril a 25 de maio) num portal construído pela DISTI para o efeito onde foram submetidas 48 propostas. As candidaturas foram selecionadas pelo júri composto pela Diretora da Cultura, Margarida Montenegro, pelo Diretor Artístico da Temporada, o Maestro Filipe Carvalheiro e por António Jorge Pacheco, Diretor Artístico e de Educação da Casa da Música.

**Objetivo operacional 7:** *Contribuir para a parametrização de um sistema de gestão de documentos e de gestão de processos da SCML.*

*Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:*

- Apoiar a Secretaria-Geral na implementação de um novo sistema de gestão documental e de gestão de processos da SCML.

*Principais Resultados Obtidos*

*Apoio técnico e monitorização de utilizadores e documentos requeridos*

O Arquivo Histórico continuou a dar apoio à Secretaria-Geral no âmbito do projeto de Modernização Administrativa da SCML, projeto que está enquadrado num importante objetivo estratégico da Instituição.

Todo este trabalho tem por finalidade tornar eficaz o inovador sistema eletrónico de gestão de documentos, que permitirá:

- alcançar maior eficiência
- incrementar a acessibilidade à informação relevante, de uma forma mais rápida
- garantir a preservação adequada da informação significativa
- reduzir a utilização de papel.

O tempo de resposta aos pedidos de apoio por parte da Secretaria-Geral foi de 1 dia, o que corresponde a objetivo “superado”.

**Objetivo operacional 8:** *Promover um programa de ações de conservação e restauro dos bens culturais da SCML.*

*Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:*

- Medidas preventivas de conservação.
- Restauro de documentos.
- Conservação e restauro em obras de arte e património integrado.
- Renovação da exposição de têxteis do núcleo do MSR relativo à Capela de São João Baptista.
- Aquisição de bens com valor artístico e documental.

### *Principais Resultados Obtidos*

#### *Preservação, conservação e restauro de documentação*

Com recurso ao Gabinete de Restauro de Documentos Textuais, foi programado restaurar 70 documentos, todavia foram restaurados 123 documentos de diversos “processos de casamento”, recorrendo à técnica e ao apoio duma voluntária. Merece especial relevância o restauro do livro: Livro de Registo de Entrada de Órfãos e Porcionistas do Recolhimento de Nossa Senhora do Amparo de Lisboa.

Procedemos a trabalhos de preservação e manutenção adequada das espécies, através de ações de higienização (23.441 documentos) e de tratamento de encadernações (502 exemplares).

O AH também deu continuidade a ações de conservação e preservação, nomeadamente através do registo das condições-ambiente nos depósitos, ou do levantamento do estado de conservação do acervo documental e bibliográfico à sua guarda. Este trabalho tem por objetivo identificar possíveis situações problemáticas, com vista à definição de prioridades e ao planeamento das medidas mais convenientes, nomeadamente futuras intervenções de restauro.

#### *Conservação e restauro*

O Museu de São Roque realizou 228 ações de conservação e restauro em património móvel, nomeadamente em peças de ourivesaria, escultura, relicários e têxteis, 10 das quais financiadas por entidades externas no contexto de cedências temporárias para exposições.

No âmbito da conservação, o Museu de São Roque teve ainda intervenção em diversas ações de manutenção do acervo museológico, assegurando, nomeadamente, a rotatividade de 25 paramentos e documentos gráficos em exposição; a aspiração de poeiras de peças, vitrinas e plintos; a substituição de carvão ativado nas vitrinas estanques; calibragem dos termohigrógrafos e análise e interpretação das folhas de registo dos mesmos.

O MSR acompanhou ainda os restauros da escultura processional Senhor dos Passos da Irmandade de São Roque/Secretaria-Geral e da pintura mural da capela e teto da Capela do Senhor dos Passos, no Convento de São Pedro de Alcântara, executados pelos alunos de Conservação e Restauro de Pintura Mural da ESAD, no âmbito de parceria com a FRESS.

No que respeita à conservação e restauro, salienta-se o acompanhamento e apoio logístico na avaliação experimental das condições higrotérmicas do Museu de São Roque, no âmbito de protocolo FEUP-SCML.

## Secretaria Geral

### *Missão*

A Secretaria-Geral (em diante SG) é o serviço que assegura o apoio técnico, informativo e administrativo ao Provedor e à Mesa e aos departamentos e serviços da SCML. Compete igualmente à SG, no âmbito das competências estatutárias, as funções de Oficial Público, nomeadamente: a celebração dos contratos em que a SCML seja outorgante, quando para o efeito se não exija a intervenção de notário, formalização de Protocolos/Acordos, emissão de certificados, certidões, públicas formas e outros documentos análogos, efetuar reconhecimentos de assinatura dos representantes da Instituição, entre outras funções desta natureza.

A SG assegura ainda, no âmbito da contratação pública, a análise e revisão das peças dos procedimentos aquisitivos e a publicação dos contratos no Portal BaseGov. À SG compete igualmente, coordenar projetos e ações de modernização e simplificação administrativa através da adoção e disseminação de boas práticas organizacionais, assegurar a vigilância e segurança das instalações e gerir de forma integrada o atendimento, apoio e informação aos cidadãos, através, nomeadamente do Contact Center da SCML.

Face às novas responsabilidades transferidas para a SG, em virtude do processo de reestruturação dos serviços de aprovisionamento e da integração de outras áreas, também a estrutura orgânica da Secretaria-Geral tem apresentado alterações evolutivas de forma a poder responder às diversas responsabilidades acrescidas.

### *Análise dos resultados alcançados*

**Objetivo operacional 1:** *Garantir níveis de qualidade no apoio técnico e administrativo ao Provedor e à Mesa.*

#### *Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:*

- Apoio técnico e administrativo ao Provedor e à Mesa da SCML

#### *Principais resultados obtidos*

Na observância das suas responsabilidades estatutárias, a Secretaria-Geral assegurou o necessário apoio técnico e administrativo ao Provedor e à Mesa da SCML destacando-se, neste âmbito, a preparação das agendas das reuniões da Mesa, a elaboração das respetivas atas e a divulgação de 1.458 deliberações da Mesa. Refira-se que as deliberações de Mesa foram divulgadas num prazo médio de 2 dias e que a percentagem de execução do apoio técnico e administrativo foi de 100%.

Foi também assegurada a seguinte atividade no ano de 2017:

Atividade em 2017	N.º
Certificados, autenticação de fotocópias, certidões e públicas-formas relativos a registos e documentos arquivados da SCML	521
Reconhecimentos de assinaturas	144
Atos jurídicos extra judiciais (Protocolos/Acordos de cooperação)	60
Contratos celebrados	590

No inquérito de satisfação aplicado aos clientes internos, 100% dos inquiridos revelaram um grau de satisfação igual ou superior a 4 (Escala 1 a 6).

#### *Coordenação da Gestão dos Espaços da Sede da SCML*

Foi assegurada pela Secretaria-Geral a coordenação da gestão dos espaços da Sede da SCML, com o objetivo de otimizar a utilização dos espaços no Complexo de São Roque, reafectando departamentos e serviços após a respetiva reabilitação, assegurando os circuitos internos de segurança e a sustentabilidade energética e ambiental.

#### *Igreja de São Roque e Irmandade da Misericórdia e de São Roque*

A SG assegurou a coordenação funcional da Igreja de S. Roque, através do apoio à atividade cultural e pastoral do Reitor da Igreja de S. Roque e Capelão da Misericórdia de Lisboa, Rev. Padre António Vaz Pinto. Proporcionou o necessário apoio à Irmandade da Misericórdia e de São Roque de Lisboa na prossecução dos seus fins, nos termos do respetivo regulamento orgânico em vigor.

#### **Objetivo operacional 2: Diversificar os meios de divulgação da Obra e História da SCML**

##### *Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:*

- Criação de um Projeto de edição de um livro sobre a SCML para promoção internacional.
- Divulgação de informação institucional, nomeadamente, circulares normativas e informativas, ordens de serviço e outras decisões normativas destinadas aos departamentos, serviços e trabalhadores da SCML.
- Planeamento, organização e gestão de eventos protocolares: novas parcerias e protocolos, conferências, congressos e outras ações em que a SCML intervém.

#### *Principais resultados obtidos*

No âmbito das Relações Públicas e Protocolo destacam-se, em 2017, a inauguração da Estátua do Padre António Vieira, a inauguração da nova entrada do Complexo de S. Roque e a inauguração do novo edifício do HOSA, a entrega dos Prémios Nunes Correa Verdades de Faria, a comemoração do 519 Aniversário da SCML, a cerimónia de homenagem aos colaboradores com 25 anos de serviço e reformados e as Festividades de Natal. A meta de apoiar 26 eventos foi superada uma vez que se deu apoio a 135 eventos.

Foram executadas 128 divulgações de informação institucional o que representa um desvio positivo de 28 face ao planeado.

Relativamente à área das Relações Internacionais destacam-se o desenvolvimento de proposta de apresentação da SCML na organização de Bolsa de Contactos junto da Comissão Europeia e do Parlamento Europeu, através da REPER, conclusão em 100% do projeto e estrutura – conceito, formato, capítulos, destaques, briefing a intervenientes internos e externos - do Livro sobre a SCML em diversos idiomas, articulação com o Gabinete de Estratégia e Planeamento do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social e com o Instituto Camões, I.P para estratégia comum e posição coordenada em termos de política Internacional.

**Objetivo operacional 3:** *Disponibilizar serviços online de apoio técnico, administrativo e informativo aos departamentos e serviços da SCML, que lhes permitam consultar e aceder à informação de forma simples e desmaterializada*

**Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:**

- Apresentar propostas, soluções ou medidas de modernização administrativa e de boas práticas organizacionais.
- Coordenar o processo do Sistema de Gestão Documental e Gestão de Processos.
- Propor melhorias ou procedimentos mais eficientes e rigorosos na área da gestão de informação.

**Principais resultados obtidos**

Foram apresentadas 8 propostas no âmbito das boas práticas e modernização administrativa e 6 medidas de simplificação e agilização na área da gestão de informação. Efetivamente, no âmbito da modernização administrativa e do desenvolvimento de procedimentos mais eficientes e rigorosos na área da gestão de informação destaca-se, no decurso do ano de 2017, as seguintes atividades:

- Revisões de diversos regulamentos orgânicos e da regulamentação interna e funcional, atualização de organogramas da SCML.
- Apoio à elaboração e/ou revisão dos manuais de procedimentos .
- Normalização e atualização de diversos formulários utilizados na SCML.
- No âmbito da gestão de correspondência foram implementadas um conjunto de medidas tendo em vista a desmaterialização dos documentos operacionais do serviço e a reprografia prosseguiu o apoio aos serviços na sua atividade.



Enquanto projeto inovador refira-se o “Projeto de Gestão Documental e Gestão de Processos” – coordenado e acompanhado pela SG em estreita colaboração com a DISTI –, cujo objetivo é assegurar que as interações de trabalho da SCML sejam suportadas por processos organizacionais eficazes e robustos (Gestão de Processos) e por políticas de gestão documental claras e fiáveis (Gestão Documental), numa solução que se pretende única e transversal a toda a Instituição. A existência de outros projetos de modernização tecnológica e administrativa em curso na SCML, com os quais o Sistema de “Gestão Documental e Gestão de Processos” deverá articular, acarretou uma necessidade de reajustamento do prazo de execução do projeto e, simultaneamente, uma redução do seu âmbito de 33 para 26 processos. Destaca-se, assim, em 2017:

- A definição de uma nova designação e imagem do Sistema: +SIMP;
- A conclusão do desenvolvimento de 16 processos, dos quais 3 se encontram em plena utilização, aguardando os restantes a conclusão de testes em ambiente de produção, de forma a serem disponibilizados aos utilizadores no decurso do ano de 2018, e/ou a configuração das funcionalidades de gestão documental;
- A continuidade das atividades de desenvolvimento dos restantes 10 processos e da componente de gestão documental.

**Objetivo operacional 4:** *Introduzir medidas de controlo de gestão, que visem ganhos de produtividade e economia na afetação de recursos*

*Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:*

- Desenvolver instrumentos de controlo de gestão que promovam uma alocação de recursos mais eficiente.
- Desenvolver medidas que contribuam para uma gestão eficaz dos contratos.
- Reduzir o custo médio operacional da Gestão de Frota.

*Principais resultados obtidos*

Para a prossecução deste objetivo foram desenvolvidos 5 instrumentos de controlo de gestão, designadamente diversos instrumentos de controlo financeiro que visaram, sobretudo, promover uma alocação mais eficiente dos recursos disponíveis, consolidar as metodologias de controlo e monitorização da faturação sob responsabilidade da SG e otimizar o controlo da atividade operacional e do ciclo de gestão.

Foram, também, desenvolvidas 6 medidas que visaram contribuir para uma gestão eficiente dos contratos, mediante a criação de procedimentos internos e relatórios de gestão que permitiram otimizar o fornecimento de bens e serviços prestados e simultaneamente, reforçar os mecanismos de fiscalização junto dos fornecedores, mas também de acompanhamento da execução operacional e financeira dos contratos.

Obteve-se, igualmente, uma redução significativa nos custos médios operacionais da Gestão da Frota, por via da racionalização dos recursos disponíveis, da consolidação em 2017 do processo de renovação da Frota automóvel da SCML e do aproveitamento de economias de escala e potenciais sinergias. Destaca-se, ainda, no âmbito do Processo de Gestão Documental e Gestão de Processos, a implementação da plataforma de Transporte de

Colaboradores e Utentes, que permitiu um aumento significativo do número de pedidos de transportes, um incremento da capacidade de resposta por via de uma melhor adequação às solicitações requeridas, bem como uma otimização da alocação dos motoristas.

**Objetivo operacional 5:** *Promover níveis elevados de segurança na prestação das atividades da SCML, através da realização de políticas e iniciativas de prevenção e de intervenção planeada*

**Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:**

- Elaborar e manter atualizados, em todas as suas componentes, os Planos de Segurança dos Equipamentos da SCML.
- Garantir a instalação de equipamento de segurança nos estabelecimentos da SCML, de acordo com as necessidades identificadas.

**Principais resultados obtidos**

No âmbito dos Planos de Segurança existentes foram efetuados 102 exercícios de simulacro de incêndio, mais 32 do que o planeado, que mobilizaram 5.343 participantes.

Em 2017, encontravam-se protegidos por sistemas de segurança 178 edifícios afetos à atividade, ou seja, 96,7% do total dos equipamentos, o que representa um desvio positivo de 0,2 p.p. face ao planeado.

Foram ainda executadas as seguintes atividades:

- 83 Ações de sensibilização que contemplaram 1.675 colaboradores e utentes;
- 5 Planos de Segurança para estabelecimentos da SCML e iniciados os trabalhos para a elaboração de mais 25.

**Objetivo operacional 6:** *Colaborar para o sistema de gestão e monitorização eficaz dos processos aquisitivos, nas fases respeitantes às competências da Secretaria-Geral*

**Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:**

- Intervenção nos contratos e protocolos em que a SCML seja outorgante.
- Proceder à preparação das peças procedimentais de elevada complexidade.

**Principais resultados obtidos**

No âmbito da intervenção nos contratos em que a SCML foi outorgante, foram atingidas as metas de eficiência tendo o número médio de dias que medeiam entre a receção do processo na SG completo e devidamente instruído e o agendamento da assinatura do contrato, se situado nos 5 dias úteis conforme o planeado.

Refira-se que em 2017 foram formalizados 590 contratos e 60 protocolos/acordos.

São de destacar os ganhos de eficiência no tempo de preparação das peças concursais (menos 2 dias que a meta planeada), onde foram trabalhados 128 procedimentos, mantendo-se a tendência de ampliar a adoção do critério da proposta económica mais vantajosa e de aumentar o número de concursos Públicos.

No decorrer do ano de 2017, em cumprimento do Código dos Contratos Públicos e dentro dos prazos legais, foram publicitados no portal BaseGov 716 contratos, incluindo-se neste número os contratos não reduzidos a escrito (artigo 95.º do Código dos Contratos Públicos).

De igual forma, foi efetuada a gestão e monitorização da bolsa de Júris de procedimentos aquisitivos da SCML.

**Objetivo operacional 7:** *Gerir eficazmente o Contact Center da SCML, como forma privilegiada de atendimento e de apoio aos cidadãos*

**Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:**

- Gestão do Contact Center da SCML

**Principais resultados obtidos**

- A Linha Geral do Contact Center da SCML recebeu 174.719 chamadas, em média 683 chamadas por dia.
- A Linha de Teleassistência, no decurso do ano de 2017, recebeu 12.102 chamadas.
- A taxa de execução das chamadas atendidas relativamente à Linha SAD – Apoio Domiciliário foi de 97,94% o que representa um desvio positivo de 12,94 p.p. face ao planeado.
- A Linha de Esclarecimento a Fornecedores (LEF) recebeu 1.336 chamadas.

*Nota final*

A Secretaria-Geral em função das suas competências estatutárias, bem como da sua natureza, irá continuar a assegurar o apoio técnico, informativo e administrativo ao Provedor e à Mesa e aos departamentos e serviços da SCML. Compete igualmente à SG exercer as funções de Oficial Público, nomeadamente: a celebração dos contratos em que a SCML seja outorgante, bem como assegurar, no âmbito da contratação pública, a análise e revisão das peças dos procedimentos aquisitivos, a gestão da bolsa dos júris dos referidos procedimentos e a publicação dos contratos no Portal BaseGov.

Em 2018, a SG pretende garantir a gestão do processo documental e aumentar o controlo, a monitorização e a fiscalização da execução dos contratos, bem como o seu controlo de gestão tendo em vista o aumento da produtividade e a melhor utilização dos recursos disponíveis.

Para 2018, a SG pretende continuar a apostar na qualificação e especialização das pessoas nas áreas das suas competências, a incentivar a mobilidade de colaboradores dentro da SG de modo a manter a motivação e o desenvolvimento pessoal e profissional, bem como a promover a participação em ações de formação internas e externas regulares.

## Serviços Instrumentais

### Direção de Comunicação e Marketing

#### *Missão*

A Direção de Comunicação e Marketing (DICM) tem por missão assegurar, de forma integrada e transversal, a coordenação da estratégia de comunicação global da Instituição, nas vertentes de comunicação, de marca, de publicidade, de imagem e de patrocínios institucionais, promovendo a comunicação externa e interna e contribuindo para a consolidação da imagem e reputação da Instituição.

Em 2017, a Direção de Comunicação e Marketing consolidou um processo iniciado no final de 2016, de integração da estratégia de comunicação dos Jogos Santa Casa, pela primeira vez desde a criação desta direção. A centralização da comunicação das duas entidades (Santa Casa e Departamento de Jogos) permite potenciar esforços e recursos com ganhos evidentes na promoção do posicionamento de ambas as marcas como marcas “sociais”, com forte cunho na divulgação da sua política de responsabilidade social.

#### *Execução dos Objetivos Operacionais com referência à execução das respetivas ações previstas em plano:*

##### **Objetivo operacional 1: Desenvolver estratégias de comunicação e avaliação das ações implementadas**

#### *Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:*

- Promover a realização de estudos de Avaliação das ações desenvolvidas pelas várias direções da SCML
- Promover a realização de estudos Sociais/de Opinião/de Mercado, com vista ao desenvolvimento de estratégias de comunicação e ação da SCML
- Propor (e implementar) planos estratégicos para comunicação das várias dimensões de atuação da SCML

O Gabinete de Estudos Sociais assegura a realização e interpretação de estudos de mercado e opinião pública, de âmbito nacional ou regional, sobre temas de atualidade relacionados com áreas de atuação da SCML e de outras entidades com fins semelhantes. A sua atuação contribuiu para uma maior proximidade e intervenção em eventos, patrocínios e estratégias de comunicação da SCML, através de:

- Realização de 7 estudos de opinião, utilizando barómetros com indicadores sociais, que permitam acompanhar temas da atualidade relacionados com áreas de atuação da SCML;
- Realização de 17 estudos de notoriedade, satisfação e imagem que tornaram possível “avaliar” patrocínios, eventos culturais e presença de marca;
- Estudos de avaliação *On-line* para melhorar e adaptar a comunicação às necessidades e preferências dos utilizadores e seguidores da SCML.

Durante ao ano de 2017 foram propostos 49 planos para comunicação das várias dimensões de atuação e implementados 51.

**Objetivo operacional 2:** *Divulgar de forma integrada a atividade da SCML*

**Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:**

- Introdução de conteúdos institucionais na intranet, no *site* da SCML e suas redes sociais, bem como no Portal Jogos Santa Casa;
- Articular com os vários departamentos e serviços da SCML as respetivas ações de comunicação e marketing que são necessárias desenvolver em linha com a estratégia definida;
- Conceção gráfica e desenvolvimento de peças de comunicação, enquadradas na estratégia de comunicação da SCML;
- Assegurar a monitorização do tráfego de visitas no *site* institucional SCML;
- Execução de ações/campanhas direcionadas para público externo
- Produção de conteúdos institucionais para divulgação da atividade da SCML

**Principais resultados obtidos:**

Foram articuladas com os vários departamentos e serviços da SCML as respetivas ações de comunicação e marketing, tendo em conta a linha estratégia definida pela DICM. Em média foram desenvolvidas, especificamente para o público interno, 10 ações por mês e efetuadas 63 divulgações na intranet.

Assegurou-se, igualmente, o desenvolvimento e a divulgação de campanhas promotoras da imagem da Santa Casa e a avaliação de impacto das ações que se considerou estrategicamente relevantes.

Manteve-se o elevado número de ações desenvolvidas, embora mais focadas na procura de afinidade com os vários targets, por um lado dando continuidade a ações já reconhecidas do público, e por outro dinamizando novas ações de maior abrangência, quer nos suportes utilizados quer na amplitude geográfica da sua divulgação.

Ainda no âmbito deste objetivo refira-se a criação de 26 projetos de identidade visual enquadrados na estratégia de comunicação da SCML.

**Objetivo operacional 3:** *Promover a comunicação institucional*

**Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:**

- Produção de fotografia, vídeo, multimédia, tratamento digital de imagem sobre as atividades e o património da SCML;
- Medir os níveis de satisfação com os diferentes atributos do *Online*;
- Projeto de Comunicação e Promoção da SCML em Grandes Eventos ligados à Música;

*Principais resultados obtidos:*

No âmbito do posicionamento de modernidade e proximidade, a DICM prosseguiu a aposta na divulgação da atividade da instituição através do site institucional, canal considerado determinante para o reforço da notoriedade da Santa Casa na sociedade portuguesa. Pretendeu-se reforçar, desta forma, a comunicação com utentes, colaboradores, parceiros e com o público em geral, através da divulgação de todas as áreas de intervenção da instituição com atualização diária.

Relativamente ao Património e sendo a Santa Casa proprietária de um vasto número de imóveis, foi dada, em 2017, continuidade à sinalização dos edifícios mais emblemáticos, divulgando não só a preservação e reabilitação efetuada como também as respostas económicas e sociais decorrentes dessa reabilitação.

Foi ainda dada continuidade à divulgação da nova abordagem do logo SCML, no intuito deste acompanhar o posicionamento pretendido para a instituição, alargando a sua utilização não só em materiais de grande visibilidade mas também em campanhas e peças como cartazes, flyers, lonas, entre outras. Com esta abordagem pretendeu-se divulgar a marca de uma forma mais eficaz, para que a instituição seja imediatamente identificada pelos vários públicos da SCML.

Na linha estratégica da dinamização da imagem e reputação da SCML nos meios *online*, e dando continuidade à concretização da estratégia de *social media*, reforçou-se a aposta nas redes sociais mais relevantes e com mais resultados junto do público em geral, como o *facebook* e o *youtube*, e a intensificação do trabalho noutras redes sociais, como o *instagram* ou *linkedin*.

Foi igualmente prosseguida a estratégia de atualização regular de conteúdos do site e criação de conteúdos específicos para *facebook*, *linkedin*, *twitter* e *instagram*, e criados mecanismos com vista à monitorização do tráfego destas redes para avaliação da respetiva performance, tendo-se verificado:

- Uma diminuição do número de visitas ao site SCML, face ao valor atingido no final de 2016 – de cerca de 8%;
- Um aumento de adesão da página SCML no *facebook*, face ao valor atingido no final de 2016 – de cerca de 12%.

Ao longo de 2017 a DICM continuou a assumir a comunicação institucional de uma forma “integrada” e consistente, alargando os conteúdos a novos meios e partilhando informação entre as várias plataformas. Paralelamente, a DICM desenvolveu uma estratégia de segmentação da informação divulgada consoante o público-alvo de cada rede social, adaptando a informação a cada rede social específica, respeitando as especificidades e públicos de redes tão distintas como o *facebook*, o *instagram*, o *twitter* ou o *linkedin*.

Mensalmente, foram sendo divulgadas no site da instituição as iniciativas culturais promovidas pela Misericórdia de Lisboa, através da Agenda Cultural Santa Casa.

*Ações e projetos de comunicação, publicidade e marketing, imagem e patrocínios institucionais*

Em 2017, procurou-se aumentar o conhecimento do público em geral sobre as atividades, património e grandes projetos da Santa Casa do século XXI, com um reforço da comunicação nos canais próprios. Paralelamente, a DICM procurou associar a SCML a eventos com grande notoriedade e com clara relação com a missão da Santa Casa, através de uma estratégia de patrocínios focada no apoio ao talento nacional e à Cultura, ao Desporto, bem como ao empreendedorismo social ou eventos na área da Saúde, entre outros.

A SCML continuou a marcar presença nos Grandes Eventos ligados à Música para reforço da afinidade da marca com um público mais jovem, abrangendo, em 2017, um maior número de festivais de música, mantendo-se a presença nos já habituais e principais festivais de Verão, num total de 18, onde a presença da SCML no recinto se fez conhecer enquanto patrocinadora das zonas de mobilidade reduzida, complementada pela presença de Voluntários SCML e pela distribuição de um significativo número de bilhetes por utentes e jovens institucionalizados da SCML, de forma a permitir um maior número de contactos com este tipo de eventos. Também a presença da área de Educação da SCML se fez representar de uma forma mais impactante através da Escola Superior de Saúde de Alcoitão (ESSA), que marcou presença no NOS ALIVE e no Sudoeste, neste último com um espaço individualizado: uma sala de *snoezelen*.

Tendo por base os indicadores resultantes dos estudos de notoriedade elaborados, no ano anterior, às ações desenvolvidas nestes eventos, foi retomado o posicionamento da Santa Casa como *namings* do Palco de Música portuguesa nos Festivais Marés Vivas e Sudoeste, reforçando assim a divulgação do apoio da instituição ao talento nacional e à Música Portuguesa. Tal como em 2016, foram efetuados estudos para avaliar a presença da Santa Casa, baseada nos seguintes parâmetros: indicadores gerais sobre a qualidade do evento e sua organização; recordação como marca patrocinadora; recordação da comunicação utilizada; ações desenvolvidas; satisfação com as ações desenvolvidas; tipologia de target.

Por outro lado, a SCML voltou a patrocinar dois eventos nas regiões autónomas, procurando-se, com este patrocínio, o alargamento da divulgação da marca para fora do território continental, por forma a obter-se uma maior cobertura a nível nacional. Outro dos benefícios deste patrocínio foi a divulgação da campanha “Mergulho Seguro” nas regiões autónomas.

**Objetivo operacional 4:** *Promover ações de comunicação que associem o apoio da SCML à Cultura Nacional.*

*Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:*

- Executar as ações que associem o apoio da SCML à Cultura Nacional;
- Estabelecer parcerias para a promoção da Cultura Nacional.

*Principais resultados obtidos:*

Em 2017, continuaram a ser promovidas ações de comunicação e marketing de projetos culturais, por forma a reforçar a comunicação da SCML e ativar a presença da marca no âmbito da Cultura, com incentivo ao talento nacional e aos artistas portugueses. Para a concretização deste objetivo foram estabelecidas 7 parcerias com entidades externas.

Várias foram as peças de Teatro nacional que se apoiaram, como foram o caso da peça infantil "Fada Juju", ou da peça "Tempestade num copo de água".

Por outro lado, deu-se seguimento ao projeto de comunicação nos Equipamentos SCML, onde se levaram diversos artistas nacionais para convívio com o nosso público mais sénior, procurando-se prevenir situações de isolamento social e de autoexclusão entre os idosos, objetivo que tem sido preocupação central da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa. O regresso dos Encontros com Vida 2017 foi marcado por um concerto da Fadista Gisela João no Tivoli. Ao longo do ano, foram 30 os espetáculos levados a cabo nos diversos equipamentos da SCML.

A programação desta nova edição incluiu, ainda, três eventos especiais, que promoveram a intergeracionalidade e possibilitaram a participação de público convidado.





### Direção de Sistemas e Tecnologias de Informação

A Direção de Sistemas e Tecnologias de Informação (DISTI) é um serviço instrumental da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML) que tem como missão o estudo, conceção, condução, execução e avaliação de todos os sistemas de informação que suportam a atividade das diferentes áreas da SCML, assim como a sua permanente atualização e evolução, tecnológica e processual, face às melhores práticas comprovadas na área dos sistemas e tecnologias de informação.

A atividade da DISTI garante a disponibilização dos sistemas de informação que todo o universo de colaboradores da SCML utiliza, bem como o suporte ao Jogo Social do Estado, disponibilizado através de terminais de jogo dos mediadores da SCML ou pela internet a todos os residentes em Portugal.

Alinhados com os objetivos estratégicos estabelecidos pela Mesa da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML), a DISTI definiu quatro objetivos operacionais e planeou e concretizou as ações que a seguir se descrevem.

#### *Execução dos Objetivos Operacionais com referência à execução das respetivas ações previstas em plano*

##### **Objetivo operacional 1:** *Melhorar a qualidade da relação entre a DISTI e o cliente/utilizador*

###### *Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:*

- Implementação do sistema de monitorização da qualidade de serviço.
- Imputação global de custos de TI ao cliente/utilizador.

###### *Principais resultados obtidos*

No que respeita à primeira ação, não foi possível implementar qualquer Service Level Agreement. Foram implementados 22 Key Performance Indicator (KPI's) e 93,8% dos utilizadores da DISTI manifestaram um grau de satisfação igual ou maior que 3 (escala de 1 a 5).

A segunda ação não foi concretizada dado que os relatórios só irão ser implementados aquando da instalação dos equipamentos na sua totalidade. A data expectável para a disponibilização dos relatórios será em março de 2018.

##### **Objetivo operacional 2:** *Definir e implementar a nova arquitetura de SI*

###### *Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:*

- Consolidação da infraestrutura internet em Sharepoint.
- Consolidação das plataformas de backup.
- Projeto de normalização e gestão da virtualização do posto de trabalho.
- Projeto Evolução Tecnológica TFS.
  
- Projeto gestão central de acessos a sistemas.

- Projeto gestão de direitos e assinaturas de informação.
- Projeto gestão e correlação de logs.
- Projeto incorporação de portais na plataforma Azure.

#### *Principais resultados obtidos*

A primeira ação não foi concretizada uma vez que, dada a infraestrutura existente na DISTI, será necessário efetuar uma nova análise para a consolidação da infraestrutura internet em Sharepoint.

Quanto à segunda ação, foi implementada a segunda tape library, contudo o projeto da nova arquitetura de backups não foi concretizado uma vez que foi alterada a metodologia para os backups devido à renovação da infraestrutura das tecnologias de informação da SCML.

Relativamente à terceira ação, foi elaborado o plano de normalização e gestão da virtualização do posto de trabalho, e executadas as etapas da normalização e gestão da virtualização do posto de trabalho.

A quarta ação, que previa a utilização da plataforma tecnológica TFS por parte das equipas da DISTI e a gestão de pedidos de software na plataforma tecnológica TFS, não foi concretizada dada a renovação das tecnologias de informação da SCML.

A quinta ação, relativa ao plano de gestão central de acessos a sistemas e execução da gestão central de acessos a sistemas, não foi concretizada por não ter sido definida a respetiva metodologia.

Relativamente à sexta ação, que previa a elaboração do plano de gestão de direitos e assinaturas de informação e a execução da gestão de direitos e assinaturas de informação, não foi executada por não ter sido definida a respetiva metodologia.

A aquisição da plataforma SIEM - Security Information and Event Management (hardware, software e trabalhos especializados) não ocorreu em tempo útil, pelo que não foi elaborado o plano de gestão e correlação de logs.

Em relação à oitava ação, foi elaborado o plano para a infraestrutura de portais, todavia a sua execução não foi concluída na totalidade.

#### **Objetivo operacional 3: Aumentar a capacidade de reposta DISTI**

##### *Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo*

- Consolidação da implementação dos processos da DISTI.
- Melhoria da competência interna da DISTI (formação e certificação dos colaboradores).

#### *Principais resultados obtidos*

Relativamente à primeira ação, foi elaborado o plano de consolidação da implementação dos processos da DISTI não tendo sido possível a entrada em produção dos processos.

Quanto à segunda ação, foi elaborado o mapa de competências atual, tendo sido elaborado o quadro para a gestão da formação da DISTI. Embora alguns colaboradores da DISTI tenham tido formação, nem todas as necessidades solicitadas pelos colaboradores foram contempladas durante o ano de 2017.

#### Objetivo operacional 4: Reduzir custos operacionais

##### Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo

- Implementação do office computing (configurações padrão de postos de trabalho).
- Revisão de contratos

##### Principais resultados obtidos

Relativamente à primeira ação, devido a constrangimentos de comunicações para os sites do HOSA, ESSA e CMRA não foi possível concretizar o registo e inventário dos equipamentos (laptops e desktops). Foi definido o processo de gestão de configurações dos postos de trabalho dos colaboradores da DISTI.

No que respeita à segunda ação, foram revistos, de acordo com o planeado, os contratos de licenciamento e os contratos de manutenção e suporte.

##### Quadro de indicadores que demonstrem os principais resultados obtidos

De acordo com a monitorização realizada na DISTI no ano de 2017, segue abaixo o quadro que espelha a atividade no ano de 2017, dividido por aplicações, incidentes e pedidos solicitados à DISTI.

Quadro 136 - Indicadores 2017

Aplicações	Pedidos Abertos	Pedidos Fechados	Incidentes Abertos	Incidentes Fechados
Jogo	8.645	8.703	15.964	15.848
Corporativo	12.769	12.835	71	95
Ação Social e Saúde de Proximidade	3.502	3.291	7	9
<b>Total de 2017</b>	<b>24.916</b>	<b>24.829</b>	<b>16.042</b>	<b>15.952</b>



## Direção de Recursos Humanos

### *Missão*

Compete à Direção de Recursos Humanos (DIRH) assegurar, de forma integrada, a aplicação da política global de recursos humanos e o desenvolvimento e operacionalização dos processos de gestão de recursos humanos da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML).

### *Enquadramento da atividade desenvolvida*

São grandes os desafios atuais da gestão de recursos humanos: desenvolver políticas e práticas que facilitem o envolvimento e a participação dos trabalhadores; valorizar e gerir cada pessoa individualmente; adquirir novos saberes e atitudes; estimular a criatividade e relações interpessoais saudáveis; promover o equilíbrio entre a vida profissional e a vida pessoal; adaptar processos a novas realidades organizacionais; adotar novos sistemas de informação e novas ferramentas, entre outros.

A resposta a estes desafios, no ano de 2017, constituiu, inquestionavelmente, um marco.

### *Atividade desenvolvida*

A SCML outorgou com 15 sindicatos dois novos acordos de empresa para as carreiras gerais, com o mesmo texto, constituindo um importante instrumento de gestão das relações laborais, do trabalho e das pessoas.

Os novos acordos vieram criar condições que permitem fazer face a uma gestão de recursos humanos que se pretende mais moderna, eliminando um número significativo de carreiras profissionais, substituindo-as por três novas carreiras gerais, conferindo-lhes maior coerência e equidade, tanto em termos de conteúdos funcionais, que agora são indexados sobretudo ao conceito de profissão, como através de estruturas retributivas comuns.

Os acordos de empresa, publicados no Boletim do Trabalho e Emprego, nº 18, de 15 de maio de 2017, entraram em vigor a 20 de maio, produzindo efeitos a partir de 1 de junho.

A resposta dos trabalhadores foi positiva. No final do ano, a adesão aos acordos por parte dos trabalhadores da SCML vinculados por contrato individual de trabalho foi de 90,6%.

Como previsto nos acordos de empresa, foi elaborado o catálogo das profissões da SCML, com a participação de todos os departamentos e serviços, sobre o qual foram ouvidos os sindicatos. Relativamente a cada profissão, foram identificadas as tarefas/responsabilidades, as competências específicas e transversais, as qualificações e as condições de acesso. Concebido como um documento dinâmico, pretende-se que as áreas profissionais e de atuação das carreiras sejam as que, em cada momento, se mostrem adequadas ao cumprimento dos objetivos da Instituição.

Foi concluído o projeto SAP ADD-ON PT, iniciado em outubro de 2015, que permite, através do recurso a soluções standard fornecidas e garantidas pela SAP, assegurar de forma autónoma o cadastro individual dos colaboradores, o processamento salarial da SCML, as obrigações legais associadas e os indicadores de gestão.

Foi lançado o projeto unu., que assinala uma transformação na Gestão de Pessoas na Santa Casa, reforçando a proximidade entre a equipa de Recursos Humanos e toda a equipa Santa Casa. O projeto assenta numa plataforma tecnológica – o SAP Success Factors –, que permite suportar e otimizar os processos de Recursos Humanos.

Entre agosto e setembro, foram implementados os seguintes módulos:

- Foundation, que permite que cada colaborador tenha um perfil profissional, com dados relacionados com o trabalho;
- Avaliação do Desempenho, que permite a desmaterialização do processo de avaliação do desempenho na SCML, disponibilizando aos avaliadores e aos avaliados uma ferramenta mais ágil e eficiente de contratualizar, monitorizar e rever os objetivos e desempenhos (individuais e de equipa), e uma gestão e monitorização do processo em tempo real;
- Formação, que permite desmaterializar o processo de criação do plano de formação, de gestão dos recursos da formação e de inscrição em ações de formação, e, bem assim, disponibilizar formação em formato e-learning.

Integrada no projeto unu., foi atualizada, no último trimestre de 2017, a Biblioteca de Objetivos de suporte ao processo de avaliação do desempenho dos trabalhadores, concebida como um referencial comum e partilhado para a monitorização e avaliação de desempenhos nas várias áreas profissionais da SCML, com o objetivo de assegurar a uniformização e coerência interna entre as práticas de avaliação.

Na mesma linha de transformação digital, foram incluídos, no projeto de Gestão Documental e Gestão de Processos da SCML (+SIMP), 7 processos de Recursos Humanos, cuja entrada em produção está prevista para o primeiro trimestre de 2018.

Foi dada continuidade à instalação do sistema ponto métrico (iTime) na SCML. O sistema está em utilização, para registo de movimentos de portaria, no Departamento de Jogos, na Direção de Sistemas e Tecnologias de Informação e na Direção de Recursos Humanos. Para a expansão e operacionalização do sistema, em toda a SCML, serão assegurados mecanismos de gestão de horários e escalas, que permitam a gestão pelos respetivos dirigentes. Para potenciar essa capacidade, foi adquirido um componente adicional do sistema (iTimeWeb), utilizando como universo piloto o Centro de Medicina de Reabilitação do Alcoitão.

Em abril, culminando o processo iniciado em 2016, a SCML foi certificada pela Direção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho como Entidade Formadora, num vasto conjunto de áreas de educação e formação.

A nova visão da gestão dos recursos humanos da SCML refletiu-se no novo Regulamento Orgânico da Direção de Recursos Humanos, aprovado em Abril.

#### *Análise dos resultados alcançados e dos desvios verificados em relação ao Plano de 2017*

**Objetivo operacional 1:** *Promover a construção e monitorização do Plano de Desenvolvimento Individual de cada trabalhador*

*Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:*

- Acompanhar a monitorização do plano de desenvolvimento individual de cada trabalhador.
- Executar o plano de formação para avaliados sobre a nova ferramenta de Avaliação do Desempenho.

A certificação da SCML, no âmbito da Norma ISO/IEC 27001: 2013, exige a avaliação permanente de eventuais discrepâncias entre as competências e capacidades que devem ser mobilizadas no desempenho profissional e aquelas que efetivamente são mobilizadas, assim como a adoção de medidas adequadas, com a constituição de evidências. A definição de um plano de desenvolvimento individual para cada colaborador e o comprometimento do colaborador nesse processo ganham, assim, uma relevância central.

O projeto unu. veio criar melhores condições para a construção e monitorização do plano de desenvolvimento de cada trabalhador, passando a DIRH a assumir, acima de tudo, um papel de facilitador ao nível da conceção do processo de formação e de suporte às iniciativas planeadas.

### **Objetivo operacional 2: Melhorar a qualidade de vida no trabalho**

#### **Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:**

- Elaborar propostas de dotação de pessoal para 33 equipamentos da Ação Social.
- Realizar estudo da Avaliação dos Riscos Psicossociais e Trabalho e Vida Pessoal.
- Realizar formação para dirigentes nas áreas da Organização do Trabalho como medida de redução do stress organizacional, abrangendo todos os Diretores de primeira linha e Diretores de Estabelecimentos
- Reforçar a articulação entre a equipa de Saúde Ocupacional da SCML e os profissionais de saúde que acompanham os trabalhadores em situação de aptidão condicionada, com vista a uma melhor integração.
- Sensibilizar os trabalhadores para Boas Práticas de Trabalho e Locais de Trabalho Mais Seguros.

A SCML associou-se aos objetivos da campanha Locais de Trabalho Seguros e Saudáveis para Todas as Idades 2016-2017, lançada pela Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho (EU-OSHA): promover o trabalho sustentável e o envelhecimento saudável, desde o início da vida profissional; prevenir os problemas de saúde, ao longo da vida profissional; fornecer aos empregadores e aos trabalhadores meios para gerir a segurança e saúde no trabalho, no contexto do envelhecimento da população ativa; promover locais de trabalho saudáveis, prevenindo os riscos psicossociais e o stress laboral; encorajar a partilha de experiências bem-sucedidas, informações, conhecimento e boas práticas.

Realizaram-se ações de informação e sensibilização dos trabalhadores para a adoção de boas práticas de Segurança e Saúde no Trabalho, nas suas diferentes dimensões, e, em particular, no que respeita à circulação em serviços e estabelecimentos da SCML com obras em curso e aos cuidados a ter com a visão na utilização de equipamentos dotados de visor (EDV).

Foi proporcionada formação sobre organização dos tempos de trabalho e sobre a forma de lidar com os acidentes de trabalho, que abrangeu 162 dirigentes.



Foi desenvolvido um estudo sobre os riscos psicossociais na SCML, utilizando como ferramenta o COPSQ II (Copenhagen Psychosocial Questionnaire). Analisados os resultados e comparados com os resultados do estudo realizado em 2016, foi construído um plano de ação para melhorar as condições de trabalho e a qualidade de vida no trabalho.

Realizaram-se 39 auditorias a estabelecimentos da SCML, com o objetivo de identificar perigos e/ou condições de trabalho perigosas e facilitar a implementação de medidas de prevenção e/ou correção que melhorem as condições de trabalho e minimizem a exposição a riscos.

Simultaneamente, procedeu-se à avaliação de 1.090 postos de trabalho, para identificar aqueles em que se verifiquem condições de penosidade/insalubridade. Foram avaliados os riscos físicos, biológicos, ergonómicos, psicológicos e outros riscos específicos.

No domínio da vigilância da saúde, foi reforçada a articulação entre a equipa da Saúde Ocupacional da SCML e os profissionais de saúde que acompanham os trabalhadores em situação de aptidão condicionada, com vista a uma melhor integração no trabalho.

Foi realizado inquérito de avaliação da satisfação dos trabalhadores relativamente aos serviços de saúde ocupacional da SCML, nos meses de junho a agosto. Do total das 680 consultas realizadas naquele trimestre, foram rececionadas 216 respostas ao inquérito (32% do total de consultas), com os seguintes resultados: marcação da consulta: 61% dos trabalhadores manifestaram-se Muito Satisfeitos; consulta e médico do trabalho: 75% dos trabalhadores manifestaram-se Muito Satisfeitos; instalações: 50% dos trabalhadores manifestaram-se Muito Satisfeitos; qualidade do serviço prestado: 66% dos trabalhadores manifestaram-se Muito Satisfeitos.

Em articulação com a Ação Social, foram elaboradas as dotações de pessoal para 20 estabelecimentos sociais.

Através do Gabinete de Apoio Social dos Recursos Humanos, foram acompanhados 513 colaboradores, num total de 2.258 atendimentos. O Gabinete deu continuidade às iniciativas dirigidas aos colaboradores e às suas famílias, das quais se destacam os apoios na área da educação e à frequência de atividades de ocupação de tempos livres para os filhos dos colaboradores com idades compreendidas entre os 6 e os 12 anos de idade e a campanha “Bebé 2017 – Acreditamos no Futuro”, que incluiu a oferta de uma mochila escolar aos alunos do 1.º ano do 1.º Ciclo.

### **Objetivo operacional 3:** *Reforçar os mecanismos de comunicação interna dos Recursos Humanos*

#### **Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:**

- Criar e divulgar guias explicativos de normas legais regulamentares sobre matéria laboral na SCML.
- Promover o papel do Gestor de Serviço na interlocução entre a DIRH e os outros Serviços.
- Realizar campanhas de comunicação.
- Reformular a Intranet Departamental da DIRH.

Foi definida uma estratégia de reestruturação da intranet da DIRH, contendo as linhas orientadoras e os princípios arquiteturais para a reorganização e otimização da mesma. Foi, também, criada a estrutura de sites e definidos os grupos de acesso a cada site.

Simultaneamente, deu-se início ao processo de criação de um ponto de contato único da DIRH para todos os Serviços da SCML – Single Point of Contact da DIRH –, para receção das solicitações e encaminhamento das mesmas

para a área da DIRH responsável pela sua execução, possibilitando a monitorização da qualidade da resposta e do tempo de resposta.

Com o objetivo de reforçar o papel do Gestor de Serviço na interlocução entre a DIRH e os outros Serviços, procedeu-se a uma avaliação semestral, através de inquéritos de satisfação, com a seguinte avaliação média global (numa escala de 1 a 5): 4,2 no primeiro semestre; 4,3 no segundo semestre.

#### **Objetivo operacional 4:** *Garantir a qualidade da informação de Recursos Humanos*

##### *Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:*

- Criar Manual dos Processos de Monitorização da Aplicação SAP/RH, nas vertentes de informação registada e operação.
- Potenciar as seguintes ferramentas tecnológicas de gestão de recursos humanos:
  - Software de gestão de recursos humanos no âmbito do recrutamento, avaliação de desempenho e formação;
  - Software de gestão de escalas;
  - Sistema de ponto métrico.
- Reorganizar o arquivo dos processos individuais dos trabalhadores.

Foi criado o Manual dos Processos de Monitorização da Aplicação SAP RH, nas vertentes de informação registada e operação, para todos os módulos, com exceção dos que estão interligados com o projeto de Gestão Documental e Gestão de Processos da SCML.

Foi dada continuidade à reorganização dos processos individuais dos colaboradores (1.207 processos).

#### **Objetivo operacional 5:** *Fortalecer a Cultura Organizacional*

##### *Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:*

- Desenvolver o projeto "Escola Santa Casa".
- Efetuar inquérito de satisfação ao Projeto "Escola Santa Casa".
- Potenciar o projeto "Equipa Santa Casa".
- Rever o modelo de acolhimento aos colaboradores da SCML.

A SCML tem tido a capacidade de preservar a sua identidade e de ser uma Instituição de referência nas áreas em que intervém, em especial no âmbito da Ação Social, Saúde, Educação e Ensino, Cultura, Património e Jogos Sociais. Com o objetivo de valorizar, transmitir e colocar ao serviço da comunidade este património de valores, de conhecimento e de experiência, foi concebido o projeto Escola Santa Casa, assente em quatro pilares: valorização e investimento nas pessoas; inovação e criatividade; sustentabilidade; serviço à comunidade.

O projeto tem os seguintes vetores estratégicos:

- Qualidade da liderança, apostando no alinhamento e no compromisso dos dirigentes e chefias com a estratégia da Instituição e no desenvolvimento das respetivas capacidades de gestão e de liderança;
- Competências e motivação dos colaboradores, promovendo a transferência do saber para o fazer, da aprendizagem para o contexto real de trabalho e, simultaneamente, aumentando o seu impacto nos resultados operacionais e estratégicos da Instituição;
- Meritocracia assente num modelo justo, coerente e mensurável, exigindo transparência e comunicação clara, efetiva e contínua;
- Cultura de encontro, a três níveis: 1) na partilha do saber que resulta da interação entre as diferentes gerações, promovendo o crescimento mútuo e permitindo uma gestão do talento a longo prazo mais equilibrada, consistente e gratificante; 2) no serviço à comunidade, contribuindo para a formação e capacitação das pessoas e das famílias nos desafios que enfrentam; 3) na relação recíproca com outras entidades, nacionais e internacionais, na partilha do conhecimento sobre áreas em que a Instituição tem um know-how ímpar, na concretização de projetos comuns e na promoção do desenvolvimento sustentável, da investigação científica, da criatividade e da inovação.

Na mesma linha, foi revisto o programa Acolher na Santa Casa, dirigido aos novos trabalhadores, com uma abordagem mais aprofundada da história, missão, cultura e organização da SCML e transmissão de informação de interesse geral, nomeadamente matérias laborais e de segurança, entre outras.

#### **Objetivo operacional 6: Promover a sustentabilidade dos Recursos Humanos da SCML**

##### **Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:**

- Executar o Plano de Sustentabilidade dos Recursos Humanos da SCML.

O desenvolvimento sustentável dos Recursos Humanos da SCML exige políticas nesta área, integradas na política global da Santa Casa. Para o efeito, identificaram-se como determinantes os seguintes vetores, presentes nas ações planeadas:

- O reforço do alinhamento da Equipa Santa Casa em torno dos objetivos estratégicos da SCML;
- A otimização dos recursos humanos existentes;
- O reconhecimento e valorização do mérito;
- A transmissão do conhecimento e partilha de boas práticas.

Paralelamente, foram aprovadas e executadas medidas excecionais no âmbito da sustentabilidade dos Recursos Humanos, conducentes à celebração de acordos de revogação do contrato de trabalho e de pré-reforma.

### Central de Compras

A Central de Compras tem como missão assegurar a execução do plano anual de aquisições da SCML relativo à prestação de serviços/ fornecimento de bens das categorias que lhe estão afetas e identificadas, usualmente designadas como transversais a toda a SCML.

Garantir a prestação de serviços/ fornecimento de bens nas condições de qualidade, quantidade, prazo e preço, adequadas e solicitadas pelos serviços requisitantes e gestores técnicos.

Promover a interação permanente com os vários departamentos/serviços da SCML, antecipando necessidades emergentes e garantindo a realização do procedimento aquisitivo adequado.

Com o intuito de contribuir para este objetivo estratégico, a Central de Compras definiu um conjunto de objetivos operacionais a concretizar durante o ano 2017. O trabalho realizado por esta direção ao longo do ano refletiu o desenvolvimento de diversas atividades no sentido de concretizar esses mesmos objetivos.

#### *Análise dos resultados alcançados e dos desvios verificados em relação ao Plano 2017*

**Objetivo operacional 1:** *Incentivar à introdução de maiores níveis de transparência nos procedimentos aquisitivos.*

#### *Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:*

- Aumentar o número de procedimentos aquisitivos por ajuste direto com origem na Central de Compras, com consulta a mais do que uma entidade (à exceção de processos de critério material).
- Aumentar o número de procedimentos aquisitivos por ajuste direto com origem na Central de Compras, tramitado via plataforma eletrónica.
- Aumentar o número de ajustes diretos simplificados (AJS) com origem na Central de Compras, com consulta a mais do que uma entidade.

#### *Principais resultados obtidos:*

O número de procedimentos aquisitivos por ajuste direto com origem na Central de compras, com consulta a mais do que uma entidade (à exceção de processos de critério material) no total dos procedimentos aquisitivos situou-se nos 41,77%, o que representa um desvio face ao planeado de 1, 77 p.p.

Em 2017, o número de procedimentos aquisitivos por ajuste direto com origem na Central de Compras, tramitado via plataforma eletrónica representou 74,23% do total.

Os procedimentos por AJS com convite a uma entidade apresentaram um peso de 56,88%, significando este resultado um desvio negativo de 31,88 p.p.

**Objetivo operacional 2:** *Melhorar a informação prestada ao cliente interno sobre os procedimentos aquisitivos.*

*Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:*

- Produzir relatórios detalhados, destinados aos clientes internos, com indicação do número e natureza dos procedimentos aquisitivos, com periodicidade quadrimestral.

*Principais resultados obtidos:*

Com o objetivo de serem divulgados juntos dos respetivos clientes internos, foram produzidos pela Central de Compras um total de quatro relatórios, três quadrimestrais e um anual.

**Objetivo operacional 3: Avaliar o desempenho dos fornecedores de bens e serviços da SCML.**

*Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:*

- Operacionalização de um sistema de avaliação do desempenho dos fornecedores para os procedimentos aquisitivos AJD e CP lançados pela Central de Compras.

*Principais resultados obtidos:*

Para este efeito, foi produzido e trabalhado, pela Central de Compras, um documento para pedido de desenvolvimento de uma ferramenta em Sharepoint (indexada ao Sharepoint atualmente utilizado pela CC) para promoção da avaliação de fornecedores. Este pedido foi formalizado no início de Setembro de 2015 junto da DISTI. Nas reuniões realizadas, esta solução ficou devidamente desenvolvida e estruturada. No entanto, em testes, apresentou deficiências no envio das informações aos Gestores de Contrato (através do link para avaliação do fornecedor do procedimento, o gestor de contrato teria acesso a toda a informação e procedimentos, quer tivessem ou não a gestão na sua responsabilidade). Até ao final do ano de 2017, não foi concluída a disponibilidade desta ferramenta.

**Objetivo operacional 4: Comprometer os gestores das categorias de material com a manutenção do ficheiro mestre de materiais.**

*Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:*

- Manutenção dos mecanismos de revisão periódica do ficheiro mestre de materiais, através da análise da utilização e pertinência dos códigos criados.

*Principais resultados obtidos:*

Para a prossecução deste objetivo ficou consignado em plano a introdução de mecanismos de revisão periódica do ficheiro mestre de materiais, através da análise da utilização e pertinência dos códigos criados. Foram ao longo do ano efetuadas diversas revisões que permitiram fazer uma redução de materiais que se revelaram de não utilização durante um período alargado de tempo. Fixou-se em 7% o objetivo de redução do número de materiais tendo o resultado sido alcançado através de uma redução de 54,81% dos mesmos.

*Outras atividades relevantes de melhoria de processos na Central de Compras e principais resultados,*

A Central de Compras é responsável por assegurar a preparação, organização e instrução dos processos de aquisição, bem como a respetiva tramitação processual ao abrigo das regras do Código dos Contratos Públicos das categorias que lhes estão afetas. Várias ações foram desenvolvidas ao longo de 2017 que permitiram melhorar a tramitação e controlo dos processos.

Destacam-se as seguintes:

- Desenvolvimento de uma lista exportável a partir do Portal SRM, que traduz o conteúdo real e potencial da fonte de suprimento de um ou mais grupos de compradores.
- Desenvolvimento de um upgrade ao Sharepoint afeto à Central de Compras. Melhorou-se a forma como é processada a informação na lista de Ajustes Diretos e Concursos Públicos, evitando que existam situações de informação incompleta ou mesmo incoerente, que obrigam a uma monitorização manual permanente, para que seja possível obter e prestar informação de gestão correta.
- Promoção da tramitação dos procedimentos aquisitivos via eletrónica das categorias que lhes estão afetas, reforçando o grau de transparência e imparcialidade na escolha de entidades a convidar.
- Agregação de processos de compras de pequenas despesas de valor reduzido ao mesmo fornecedor permitindo a redução de número de Ajustes simplificados realizados anualmente por fornecedor.
- Por fim, tramitação do primeiro procedimento ao abrigo de um Acordo-Quadro da e SPap.



### Direção Financeira

A Direção Financeira (DIF) sendo um serviço instrumental da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML) tem como missão prestar serviços ao universo da SCML no âmbito contabilístico e financeiro disponibilizando atempadamente informação de qualidade para suporte às decisões.

Assim, são objetivos da DIF planejar, organizar e gerir o sistema contabilístico; assegurar a gestão e o controlo orçamental; definir a política financeira e gerir os fluxos financeiros e, finalmente mas da maior relevância, apoiar na análise dos dados contabilístico-financeiros e na tomada de decisões a Mesa, os departamentos e restantes serviços.

#### *Análise dos resultados alcançados e dos desvios verificados em relação ao Plano para 2017*

**Objetivo operacional 1:** *Promover medidas de controlo da Despesa face ao previsto em Orçamento*

#### *Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:*

- Fornecer, analisar e divulgar a informação necessária à tomada de decisões de gestão, de forma regular, periódica e proactiva

#### *Principais resultados obtidos*

A análise e divulgação da informação financeira contribuiu para o controlo da despesa face ao previsto em orçamento tendo a Taxa de Execução Orçamental da Despesa Global tido uma execução de 99,4% (Taxa de Execução Orçamental de Despesas Correntes de 99,3% e Taxa de Execução Orçamental das Despesas de Capital de 99,5%).

Tendo a SCML flexibilidade para alterar as rúbricas orçamentais de Despesa, no corrente exercício, foram efetuados ajustamentos no Orçamento de Despesa Corrente no sentido de fazer face às necessidades ocorridas no âmbito do Orçamento de Despesa de Capital, ou seja, afetou-se parte do saldo sobranço da Despesa Corrente à aquisição de Ativos para a Instituição.

**Objetivo operacional 2:** *Garantir o pagamento da faturação no respeito pelos prazos contratualmente estabelecidos*

#### *Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:*

- Monitorizar em Workflow a Faturação no sentido de garantir, em tempo útil, o seu pagamento



*Principais resultados obtidos*

Este objetivo foi concretizado tendo sido obtidas reduções significativas tanto no prazo médio de conferência de faturas (menos 15,6 dias), como nos prazos médios de pagamentos do Departamento de Jogos (menos 13,2 dias) e da Santa Casa (menos 14,7 dias).

**Objetivo operacional 3:** *Participar ativamente no levantamento de requisitos, nos testes e nos "business simulation" decorrentes da atualização da oferta legal dos Jogos Sociais, no que respeita às componentes contabilístico-financeiras*

*Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:*

- Participar ativamente no levantamento de requisitos, nos testes e simulações decorrentes da atualização da oferta dos Jogos Sociais

*Principais resultados obtidos*

A participação da DIF neste processo ultrapassou as metas planeadas uma vez que não existiram dias de atraso de entrada em produção dos Jogos Sociais nem inconsistências em produção da responsabilidade da DIF.

**Objetivo operacional 4:** *Proceder à valorização e investimento do capital humano da DIF*

*Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:*

- Promover a participação dos colaboradores em ações de formação ou outras, melhorando o grau de satisfação

*Principais resultados obtidos:*

Com o objetivo de valorizar e investir nos colaboradores da DIF foi dinamizada a participação em ações de formação. Assim o número médio de horas de formação foi de 31,6 horas, o que representa um desvio negativo de 3,37h relativamente à meta planeada. No inquérito realizado junto dos colaboradores da DIF apurou-se que 85% das respostas recebidas apresentam um grau de satisfação igual ou superior a 4 (escala 1 a 5).

**Objetivo operacional 5:** *Produzir indicadores financeiros de acordo com as necessidades dos clientes internos.*

*Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:*

- Promover junto dos utilizadores internos o apuramento das necessidades de informação necessária à tomada de decisões e qual a calendarização considerada pertinente

*Principais resultados obtidos*

Para além da construção de novos indicadores (6) indo ao encontro das necessidades dos clientes internos, foi também efetuado um inquérito junto dos mesmos no sentido de apurar o seu grau de satisfação relativamente ao papel da DIF como serviço instrumental, tendo o seu resultado superado o grau de satisfação previsto dado que 100% das respostas recebidas foram de grau 4 e 5 (Escala 1 a 5).



**Serviço de Estudos, Planeamento, Auditoria e Jurídico**

O Serviço de Estudos, Planeamento, Auditoria e Jurídico (SEPAJ) é um serviço instrumental de apoio técnico, consultoria e assessoria jurídica dos órgãos de administração da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML), que integra o Gabinete de Estudos e Planeamento, o Gabinete de Auditoria Interna, o Gabinete Jurídico e a Unidade de Monitorização do Processo Aquisitivo. O SEPAJ tem como objetivo apoiar o Provedor e a Mesa na definição do planeamento estratégico e operacional e assegurar a respetiva coordenação, bem como na produção de estudos e de informação de gestão fundamental à eficaz prossecução dos fins estatutários da SCML. Tem ainda como objetivos acompanhar, verificar e avaliar, de forma independente e objetiva, a atividade exercida pelos departamentos e serviços da SCML, com vista a aumentar a eficiência e eficácia na gestão em conformidade com os fins estatutários da Instituição, bem como aferir da regularidade jurídica da execução de compromissos assumidos contratualmente pela SCML para prossecução das suas atribuições.

A prossecução dos objetivos definidos pelo SEPAJ encontra-se distribuída pelos Serviços que o compõem.

***Unidade de Monitorização***

A Unidade de Monitorização, adiante designada por UM, surge na sequência da necessidade de dotar o Serviço de Estudos, Planeamento, Auditoria e Jurídico com um apoio para os processos aquisitivos. Compete a esta Unidade:

- Monitorizar, no âmbito dos procedimentos para a formação de contratos, o cumprimento das diretivas e normas emanadas pelos órgãos de administração da SCML;
- Sistematizar a informação de compras e de gestão de contratos produzida pelos serviços responsáveis e produzir informação de gestão periódica a submeter aos órgãos de administração da SCML;
- Monitorizar o processo interno da SCML relativo aos procedimentos aquisitivos e de gestão de contratos, identificando constrangimentos ao fluxo normal do mesmo, analisando os desvios e propondo medidas corretivas e/ou recomendações para a melhoria contínua do mesmo, em articulação com os serviços responsáveis.

***Análise dos resultados alcançados e dos desvios verificados em relação ao Plano 2017***

**Objetivo operacional 1:** *Sistematizar a informação relativa a procedimentos aquisitivos e de contratos*

***Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:***

- Elaborar instrumentos de controlo

***Principais Resultados Obtidos***

Procedeu-se à recolha e análise dos dados sobre processos aquisitivos de toda a SCML, de acordo com matriz pré-definida, tendo a prévia validação dos mesmos sido efetuada em 5,5 dias.

Foram recolhidos e analisados os dados sobre os contratos de toda a SCML, de acordo com matriz pré-definida, sendo a prévia validação dos mesmos sido efetuada em 6,5 dias.

Para a prossecução deste objetivo foram elaborados 2 instrumentos de controlo consubstanciados em matrizes de controlo dos dados entrados (de base ou de esclarecimentos prestados) e dos tempos de validação prévia à produção da informação de gestão.

**Objetivo operacional 2:** *Produzir informação de gestão de aquisições e de contratos*

**Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:**

- Analisar informação sobre aquisições e contratos

**Principais Resultados Obtidos**

Recolheu-se e analisou-se os dados sobre os processos aquisitivos e os contratos de toda a SCML, de acordo com matriz pré-definida, tendo sido produzidos 6 relatórios.

Procedeu-se à análise dos dados de faturação pendente e de adiantamentos relacionados com aquisições, tendo sido produzidos 4 relatórios com informação pertinente para o seu tratamento.

**Objetivo operacional 3:** *Assegurar a realização de ações de seguimento às recomendações efetuadas*

**Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:**

- Promover reuniões com as áreas de aquisições e de contratos

**Principais Resultados Obtidos**

Realizaram-se 16 reuniões com as áreas de aquisição e de contratos com o objetivo de fazer o seguimento das recomendações efetuadas, identificar dificuldades no decurso do processo aquisitivo e encontrar soluções em conformidade com os manuais em vigor, garantindo a uniformidade na execução dos processos.

É de destacar que 67,14% das recomendações efetuadas no sentido de corrigir incongruências no processo aquisitivo, bem como mitigar desvios às normas de confirmações de bens, serviços e empreitadas definidas para a SCML, bem como de foram aceites pelos respetivos serviços.

**Gabinete de Auditoria Interna**

Integrado no Serviço de Estudos, Planeamento, Auditoria e Jurídico, o Gabinete de Auditoria Interna (GAI) tem por missão apoiar tecnicamente a Administração na prossecução dos objetivos estatutários, através da avaliação, de forma independente, objetiva e sistemática das atividades desenvolvidas pela organização, visando obter um melhor controlo e eficácia na sua gestão e contribuir para uma melhoria contínua do seu desempenho.

*Análise dos resultados alcançados e dos desvios verificados em relação ao Plano de 2017*

**Objetivo operacional 1:** *Acompanhar* a implementação das recomendações aprovadas (Planos de Execução).

*Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:*

- Monitorização dos Planos de Execução Aprovados.

O GAI, nos termos da metodologia proposta no seu Manual de Procedimentos, monitoriza de forma sistemática a execução das recomendações propostas, através do acompanhamento do Plano de Ações apresentado pelo serviço auditado na sequência da aprovação pela Mesa do relatório do processo.

O alcance deste objetivo é avaliado pela taxa de execução pelo serviço auditado das ações que materializam as recomendações propostas pelo GAI.

Como resultado deste acompanhamento foi reportada superiormente a conclusão de um Plano de Execução, cuja taxa média de execução das recomendações propostas foi de 42%. Face às conclusões obtidas e atendendo, ainda, ao tempo decorrido entre o início da ação (2014) e a última monitorização do Plano de Execução (2017), foi proposto e aprovado pela Exma. Mesa, a realização de nova ação de auditoria à área das Benemerências. A referida ação já se encontra em fase de desenvolvimento.

Encontram-se ainda em acompanhamento cinco Planos de Execução.

**Objetivo operacional 2:** *Analisar e avaliar o funcionamento dos serviços através da realização de auditorias e outras ações de controlo*

*Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:*

- Executar o plano de ação das auditorias, verificações e ações colaborativas.

*Principais atividades desenvolvidas*

No âmbito das ações planeadas, foram iniciadas e aprovadas, duas ações. Uma ação realizada no âmbito das prestações de serviços do Hospital Ortopédico de Sant'Ana e outra de follow-up à Direção de Gestão de Obras, decorrente das recomendações constantes no relatório de auditoria do Processo nº 02/2013/AUD.

Foram ainda iniciadas três ações. Uma delas, na área dos gastos com licenças de software, aguarda os comentários do serviços auditado e as restantes encontram-se em fase de elaboração do respetivo projeto de relatório.

No decurso do ano foram também aprovadas duas ações iniciadas em 2016, nomeadamente a ação de verificação à gestão do pecúlio dos utentes e uma ação de auditoria às prestações de serviços do CMRA.

Os relatórios enviados aos serviços auditados apresentaram, em média, uma taxa de aceitação das recomendações propostas de 90%, superando desta forma a meta proposta.

Importa ainda salientar a revisão do Manual de Procedimentos do GAI, ocorrida no último trimestre do ano, que contou com a participação de toda a equipa.

**Objetivo operacional 3:** *Promover a Gestão de Risco como elemento de suporte à tomada de decisão*

*Principais atividades desenvolvidas*

Este objetivo foi adiado para 2018, dado que, durante o ano 2017, o GAI, em representação do SEPAJ, colaborou na preparação do procedimento para a aquisição de serviços de auditoria e de consultoria no âmbito do novo Regulamento Geral de Proteção de Dados e acompanhou e apoiou a empresa prestadora durante o desenvolvimento dos trabalhos.

**Objetivo operacional 4:** *Monitorizar e avaliar o grau de satisfação dos clientes internos*

*Ação a desenvolver enquadrado neste objetivo:*

- Realizar inquéritos de satisfação junto dos clientes.
- Realizar questionários de avaliação de impacto junto dos serviços auditados.

*Principais atividades desenvolvidas*

Com o propósito de avaliar, junto dos serviços auditados, o grau de satisfação e a eficácia das ações corretivas, foram elaborados questionários de satisfação e questionários de avaliação de impacto.

Dos questionários de satisfação rececionados durante o ano de 2017 (respeitantes a três processos), verificou-se que, em todos, a pontuação obtida foi igual ou superior a 5 (numa escala de 1 a 6), tendo sido superada a meta definida.

Relativamente aos questionários de avaliação de impacto, em que se pretende avaliar as melhorias produzidas na atividade do serviço auditado após terem sido executadas as recomendações propostas pelo GAI, estes são preenchidos aquando da conclusão do Plano de Execução.

Em 2017, verificou-se que a pontuação média obtida no questionário rececionado rondou o nível 4, numa escala de 1 a 6.

## **Gabinete de Estudos e Planeamento**

Integrado no Serviço de Estudos, Planeamento, Auditoria e Jurídico, o Gabinete de Estudos e Planeamento (GEP) tem por missão apoiar a Mesa na definição do planeamento estratégico e operacional bem como na produção de informação de gestão fundamental à eficaz prossecução dos fins estatutários da SCML.

### *Análise dos resultados alcançados e dos desvios verificados em relação ao Plano de 2017*

**Objetivo operacional 1:** *Promover a realização de estudos de caracterização no domínio da intervenção social*

#### *Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:*

- Elaboração de estudos de caracterização da intervenção social.

#### **Principais atividades desenvolvidas**

Ao longo de 2017 o GEP manteve a representação da Santa Casa em Grupos de Missão integrados na Rede Social de Lisboa garantindo a elaboração de relatórios intercalares, relatório final e documentos técnicos de acordo com os objetivos e finalidades de cada um deles. Foi responsável pela Apresentação Pública do II Diagnóstico Social de Lisboa em sessão de Conselho Local de Ação Social (CLAS) e participou na Apresentação do Plano de Desenvolvimento Social (PDS) para Lisboa 2017/2020, em Sessão Plenária do CLAS.

Integrou o Grupo de Trabalho no âmbito do novo PDS, responsável pelo Reforço e Territorialização da Rede Social de Lisboa – Eixo 1, numa Medida específica interinstitucional, cujo objetivo é o de manter atualizada a informação sobre a realidade social na cidade de Lisboa.

No Instituto Português da Qualidade o GEP continuou a assegurar a representação da SCML na Comissão Técnica 186 e a desenvolver trabalho no âmbito das Respostas Sociais, com vista à normalização e aprovação de Normas Portuguesas de acreditação e certificação.

O GEP em 2017 e em continuidade de anos anteriores publicou o relatório de caracterização e evolução das respostas sociais no concelho de Lisboa – Carta Social -, e elaborou um estudo sobre as problemáticas sociais emergentes nos diferentes domínios de atuação.

**Objetivo operacional 2:** *Promover a realização de estudos que apoiem na caracterização do setor da Saúde na cidade de Lisboa*

#### *Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:*

- Caracterizar o setor da Saúde na cidade de Lisboa.



*Principais atividades desenvolvidas*

Foi elaborado um estudo que teve subjacente a necessidade de proceder a um levantamento da informação possível e disponível sobre algumas áreas da Saúde, concretamente a apresentação dos recursos existentes no Concelho de Lisboa.

**Objetivo operacional 3:** *Promover a caracterização dos imóveis da SCML tendo em vista a resposta às diferentes necessidades dos vários Departamentos e Serviços da Instituição*

*Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:*

- Construção de uma base de dados de imóveis da SCML.

*Principais atividades desenvolvidas*

Para apoiar a caracterização do património imobiliário da Instituição, foi criado um modelo de dados de imóveis, adaptado à realidade da SCML e às necessidades específicas dos vários Departamentos e Serviços.

**Objetivo operacional 4:** *Promover estudos que identifiquem fatores de desenvolvimento do capital humano da SCML*

*Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:*

- Identificar boas práticas na área dos recursos humanos.

*Principais atividades desenvolvidas*

Com o intuito de contribuir com estudos relacionados com a valorização dos recursos humanos e o investimento no capital humano da Instituição, o GEP desenvolveu um estudo sobre as boas práticas na área de recursos humanos, nas suas múltiplas vertentes.

**Objetivo operacional 5:** *Promover a realização de estudos sobre a oferta cultural desenvolvida pela SCML*

*Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:*

- Elaborar um diagnóstico às atividades culturais desenvolvidas pela SCML na perspetiva dos públicos alvo.

*Principais atividades desenvolvidas*

Foi elaborada uma lista da oferta cultural desenvolvida pela SCML com a identificação do público-alvo respetivo.

**Objetivo operacional 6:** *Promover a identificação e estruturação dos diferentes parceiros da SCML*

*Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:*

- Definir a estrutura de base de dados para gestão de parceiros.

*Principais atividades desenvolvidas*

Inserido neste item, foi delineada a estrutura para a constituição/criação de uma base de dados, cujo objetivo é o de centralizar numa única aplicação a gestão das entidades que se relacionam com a SCML. Visando estritamente a abrangência de pessoas coletivas, foram para o efeito elencados os campos tidos por pertinentes ao funcionamento da mesma.

**Objetivo operacional 7:** *Assegurar a monitorização do desempenho dos Serviços**Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:*

- Acompanhar a execução e avaliar o desempenho dos serviços ao nível dos objetivos, das atividades e dos projetos.
- Monitorizar de forma sistemática a atividade dos Serviços.

*Principais atividades desenvolvidas*

Em 2017, o Acompanhamento dos Planos de Atividade dos Serviços deixou de ser efetuado na plataforma GESTAOPO (solução de Enterprise Project Management introduzida na SCML em 2010 para elaboração do Plano e Orçamento e alargada em 2013 à área da monitorização dos Planos de Atividade), tendo passado a ser feito diretamente no Portal Colaborativo do GEP, em base sharepoint. Foram introduzidos e acompanhados um total de 5.841 indicadores referentes a 19 serviços.

Foram elaborados vários manuais de apoio aos Serviços nesta transição de sistema, referindo-se ao reporte e aprovação de indicadores.

Assegurou-se a avaliação do QUAR 2017 e a coordenação e apoio aos serviços para a elaboração do QUAR 2018.

À semelhança dos anos anteriores, o GEP continua a manter mensalmente atualizado um Tableau de Bord, no qual foram introduzidas algumas melhorias, designadamente ao nível da forma (apresentação gráfica), do conteúdo (introdução de novos indicadores) e inclusive da própria ferramenta de suporte (Portal do GEP), com vista a uma maior simplificação de leitura dos indicadores que constituem este instrumento de informação e controlo de gestão.

**Objetivo operacional 8:** *Assegurar o apoio técnico aos órgãos de Administração e Serviços da Instituição**Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:*

- Elaborar estudos de viabilidade económica para projetos de investimento da SCML.
- Elaborar estudos, pareceres e relatórios relacionados com a atividade da SCML

*Principais atividades desenvolvidas*

## *SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA*

Com base nos instrumentos de análise e avaliação de projetos de investimento, introduzidos pelo GEP em 2016, o ano de 2017 caracterizou-se pelo apoio do Gabinete na elaboração de diversos estudos de viabilidade económica, destacando-se os trabalhos realizados para o Fundo Rainha Dona Leonor.

Enquadrado ainda neste objetivo, coordenaram-se os trabalhos de elaboração do Plano de Atividades da SCML, tendo o documento final sido apresentado à Tutela nos prazos institucionais. De referir que pela 1ª vez foi assegurada a elaboração do orçamento corrente, a par do orçamento de projetos, no Portal do GEP.

Do mesmo modo, o GEP assegurou a coordenação e a elaboração do Relatório de Gestão da SCML a apresentar à Tutela.

Integrado na estratégia definida no projeto SCML2020 foi elaborado um estudo caracterizador da cidade de Lisboa nos domínios relacionados com a educação. Este estudo apresenta a rede escolar e respetiva oferta educativa existente na cidade de Lisboa de 2005 a 2016 enquadrada por uma breve evolução da população residente do concelho de Lisboa de 1991 a 2011.

No âmbito do processo de reestruturação dos Aprovisionamentos ocorrida em 2015, e segundo orientação do Grupo de Trabalho para a Reestruturação dos Serviços de Aprovisionamento da Santa Casa, foi dada continuidade no GEP em 2017 à competência que lhe foi atribuída de cabimentação dos Gastos de Continuidade e Projetos. Foi realizado um total de 478 cabimentações, respondendo aos pedidos dos Serviços do DGIP e da DIRH.

Foram ainda dadas respostas às seguintes solicitações:

- Recolha de dados sobre respostas sociais no domínio das crianças e jovens e das pessoas idosas
- Caracterização das freguesias da Ameixoeira, Charneca e Marvila no contexto de candidatura para Fundos externos
- Elaboração de uma Apresentação sobre a SCML, no âmbito da visita de uma delegação estrangeira
- Análise da Matriz de Ação da Agenda para a Inovação (MAAI).

Enquadrado neste objetivo procedeu-se à análise do contexto demográfico e social de atuação da SCML, a nível do país e do concelho de Lisboa.

Em resposta a solicitações de Departamentos/Serviços realizaram-se estudos de avaliação da satisfação dos utentes e público nas áreas da Cultura, Ação Social e Voluntariado. Na área da Cultura, elaborou-se a avaliação da satisfação do público da 28ª Temporada de Música em S. Roque, das exposições “Arte e Património” e “Um compromisso para o futuro” e da representação Paiaçú. Na área do Voluntariado avaliou-se o nível de satisfação dos voluntários e dos técnicos de enquadramento. No âmbito da Ação Social deu-se início à avaliação da satisfação dos utentes de apoio domiciliário da SCML.

**Objetivo operacional 9:** *Promover o conhecimento e inovação na área da economia social*

**Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:**

- Desenvolver a Base de Dados de Economia Social.
- Desenvolver estudos sobre a economia social em Portugal.

**Principais atividades desenvolvidas**

No âmbito da economia social refira-se o desenvolvimento do Projeto Organizações e Economia Social: Apoio à Inovação Social. Destacam-se as melhorias introduzidas na Base de Dados da Economia Social relativamente a:

- ✓ caracterização das entidades;
- ✓ produção de indicadores;
- ✓ correlação e preenchimento automático de campos de registo;
- ✓ identificação de novas funcionalidades a implementar em 2018;
- ✓ divulgação do projeto.

No decurso do ano foram definidos e apresentados os requisitos técnicos para o desenvolvimento da plataforma tecnológica de suporte à Rede de Organizações da Economia Social. Refira-se ainda a apresentação de candidatura do projeto a financiamento externo.

**Objetivo operacional 10:** *Promover a apresentação de candidaturas a fundos europeus sempre que exequível e de acordo com os interesses da SCML*

**Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:**

- Propor candidaturas suscetíveis de cofinanciamento externo através de programas e orçamentos nacionais e comunitários, apresentando os respetivos relatórios e pedidos de reembolso.

Para a concretização deste objetivo foram submetidas 32 candidaturas, com um volume de 11.189.578 euros. A UAPE assegurou o apoio técnico solicitado a todos os processos de candidatura a financiamento público. O valor dos financiamentos obtidos ascendeu a 1.329.212 euros, tendo sido apresentados 42 processos de prestação de contas. O posicionamento da SCML face ao ciclo de programação financeira Portugal2020 foi apresentado no prazo de 104 dias.

**Objetivo operacional 11:** *Monitorizar e avaliar o grau de satisfação dos clientes internos*

**Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:**

- Realizar inquéritos de satisfação junto dos clientes.

Foi elaborado e colocado na intranet departamental um questionário com o objetivo de aferir o nível de satisfação dos clientes internos do GEP. Destinado a um total de 245 interlocutores, permitiu aferir 95,8% de respostas Satisfeito e Muito satisfeito.

Os itens em avaliação a registar classificação mais elevada correspondem à Disponibilidade e Facilidade de comunicação, ao Esclarecimento de dúvidas e à Utilidade da informação prestada.

**Gabinete Jurídico**

O Gabinete Jurídico é um serviço instrumental de apoio técnico, consultoria e assessoria jurídica dos órgãos de administração da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML), que tem como principais atribuições assegurar a assessoria jurídica ao Provedor e à Mesa, prestar apoio técnico jurídico aos departamentos e serviços da SCML e coordenar o contencioso jurídico da Instituição.

#### *Análise dos resultados alcançados e dos desvios verificados em relação ao Plano de 2017*

**Objetivo operacional 1:** *Assegurar com recursos internos os processos emergentes no ano, prioritariamente através de recursos internos*

#### *Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:*

- Optar preferencialmente pela distribuição e instrução interna dos processos.
- Acompanhar e apoiar regularmente a tramitação dos processos cometidos ao exterior.
- Instruir processos ordenados pelos órgãos competentes.

#### *Principais atividades desenvolvidas*

Em 2017, o GJ manteve e desenvolveu a prossecução deste objetivo, tendo patrocinado a SCML em numerosos processos judiciais e gerido e mantido o acompanhamento e coordenação do contencioso entregue ao exterior.

Manteve-se o caminho já anteriormente iniciado de intensificar a confiança dos processos a advogados/trabalhadores da SCML, e de reduzir as situações de atribuição de novos processos a advogados externos.

Em 2017, de um total 358 processos judiciais ativos no GJ, apenas 10 foram cometidos a advogados/escritórios externos, o que representa menos de 3 % do total de processos e uma redução face a igual período do ano anterior.

Verifica-se, pois, que o GJ assegurou com recursos internos o acompanhamento de 97% do contencioso emergente no ano de 2017, face a um objetivo de 80%.

Dos processos findos durante o ano de 2017 patrocinados pelos advogados do GJ, num total de 69, cerca de 78% obtiveram desfecho com solução favorável à SCML, tendo sido ultrapassada a meta fixada de 60%.

**Objetivo operacional 2:** *Assegurar o Apoio Técnico aos órgãos de Administração e Serviços da Instituição dando resposta atempada às solicitações*

#### *Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:*

- Elaborar estudos e pareceres no âmbito das suas competências.
- Dar resposta atempada aos pedidos colocados.

### *Principais atividades desenvolvidas*

O GJ prestou assessoria jurídica aos Órgãos de Administração, Departamentos e Serviços da SCML através da emissão de pareceres, de estudos e informações de carácter jurídico, bem como respostas a pedidos de informação, participação em reuniões internas, entre outros. Como regra, foram cumpridos os prazos internamente estabelecidos para a elaboração destes pareceres (89,36% das situações, face a um objetivo de 90%). Verificou-se em simultâneo que em 2017 foi solicitado ao GJ um total de 285 pareceres, o que representa um acréscimo significativo face ao ano anterior.

Por outro lado, as respostas ao inquérito de satisfação enviado aos serviços da SCML apresentaram um resultado muito positivo (100%).

O apoio técnico-jurídico prestado pelo GJ foi também assegurado através da análise de diversos regulamentos e de vários contratos e protocolos, da participação em procedimentos concursais de aquisição de bens e serviços e de empreitadas e ainda pela instrução de processos de inquérito e processos disciplinares, entre outros.

**Objetivo operacional 3:** *Assegurar apoio técnico jurídico à gestão e rentabilização do património, prioritariamente através de recursos internos*

### *Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:*

- Elaborar estudos e pareceres no âmbito da gestão e rentabilização do património, quando solicitado.
- Representar a SCML em juízo em ações deste âmbito.

### *Principais atividades desenvolvidas*

O GJ prestou o apoio técnico jurídico solicitado enquadrado na gestão e rentabilização do património, tendo apresentado neste indicador um resultado final muito positivo superando a meta estabelecida.

**Objetivo operacional 4:** *Assegurar a elaboração de um estudo sobre a natureza da SCML e respetiva articulação com instrumentos de direito público e estatístico até 30 de outubro de 2017*

A elaboração deste estudo pelo GJ durante o ano de 2017 foi suspensa, motivo pelo qual não foi realizado o referido estudo no prazo estabelecido.



**Contas 2017**







**Demonstrações financeiras:** Departamentos de Ação Social e Saúde, Qualidade e Inovação, Empreendedorismo e Economia Social, Gestão Imobiliária e Património, Unidade de Cuidados Continuados Integrados Maria José Nogueira Pinto, Hospital da Estrela, Hospital Ortopédico de Sant'Ana, Serviços Instrumentais, Centro de Medicina de Reabilitação do Alcoitão e Escola Superior de Saúde do Alcoitão

**Balanço**

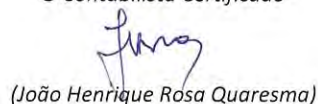
		(euros)	
		31 de dezembro	
	Nota	2017	2016
<b>Ativo</b>			
<b>Não corrente</b>			
Ativos fixos tangíveis	7	195.143.551	167.868.402
Propriedades de investimento	8	322.282.160	294.752.199
Ativos intangíveis	9	2.409.750	449.609
Ativos biológicos	10	3.335.949	3.248.417
Participações financeiras - método equivalência patrimonial	11	491.768	9.402.794
Participações financeiras - outros métodos	12	1.381.806	6.161.243
Outros investimentos financeiros	13	8.200.000	5.950.000
		<b>533.244.984</b>	<b>487.832.664</b>
<b>Corrente</b>			
Inventários	14	932.558	756.238
Clientes	15	5.540.432	6.964.611
Estado e outros entes públicos	16	829.082	2.044.863
Accionistas/sócios	17	1.000.000	-
Outros créditos a receber	18	49.462.816	46.380.406
Diferimentos	19	1.155.331	1.025.134
Caixa e depósitos bancários	5	215.152.785	197.859.363
		<b>274.073.004</b>	<b>255.030.616</b>
<b>Total do ativo</b>		<b>807.317.988</b>	<b>742.863.279</b>
<b>Capital próprio</b>			
<b>Capital e reservas atribuíveis aos detentores de capital</b>			
Fundo social	20	75.815.000	75.815.000
Resultados transitados	21	571.618.443	550.488.178
Outras variações no capital próprio	22	35.349.736	27.785.668
		<b>682.783.178</b>	<b>654.088.846</b>
Resultado líquido do período		42.430.437	21.130.264
<b>Total do capital próprio</b>		<b>725.213.615</b>	<b>675.219.111</b>
<b>Passivo</b>			
<b>Não corrente</b>			
Provisões	23	21.320.424	11.646.004
Responsabilidades por benefícios pós-emprego	24	8.106.229	4.164.258
		<b>29.426.652</b>	<b>15.810.262</b>
<b>Corrente</b>			
Fornecedores	25	5.179.517	7.348.005
Adiantamentos de clientes	15	280.001	271.054
Estado e outros entes públicos	16	6.121.355	5.290.171
Outras dívidas a pagar	26	40.459.486	38.364.865
Diferimentos	19	637.361	559.811
		<b>52.677.720</b>	<b>51.833.907</b>
<b>Total do passivo</b>		<b>82.104.373</b>	<b>67.644.169</b>
<b>Total do capital próprio e do passivo</b>		<b>807.317.988</b>	<b>742.863.279</b>

O Diretor Financeiro



(Carlos Augusto Clamote)

O Contabilista Certificado

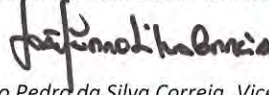


(João Henrique Rosa Quaresma)

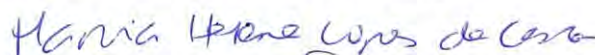
A Mesa da SCML



(Edmundo Emílio Mão de Ferro Martinho, Provedor)




(João Pedro da Silva Correia, Vice-Provedor)



(Maria Helena Passos Rosa Lopes da Costa, Vogal)



(Sérgio Rui Lopes Cintra, Vogal)



(Ricardo Filipe Lourenço Alves Gomes, Vogal)

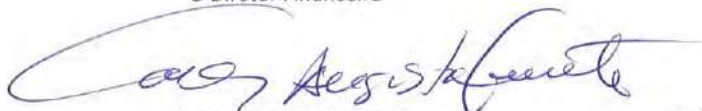


(Filipa Azevedo Klut Ferreira Costa, Vogal)

**Demonstração dos resultados por naturezas**

		(euros)	
	Nota	2017	2016
Vendas e serviços prestados	27	120.433.771	121.923.360
Fundos Europeus e Programas cofinanciados	28	1.424.096	1.332.026
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	29	(3.472.006)	(3.845.206)
Fornecimentos e serviços externos	30	(53.099.033)	(52.370.921)
Gastos com o pessoal	31, 24	(126.047.474)	(118.763.895)
Imparidade de inventários (perdas/ reversões)	14	33.500	-
Imparidade de dívidas a receber (perdas/ reversões)	15, 18	(303.820)	271.492
Provisões (aumentos/ reduções)	23	(16.610.856)	(6.130.182)
Aumentos/ reduções de justo valor	8, 10, 12	22.581.349	3.360.471
Ganhos/perdas imputados de subsidiárias	11	(1.742.636)	(961.013)
Outros rendimentos	32	138.073.421	112.467.673
Subsídios atribuídos e outros gastos	33	(31.886.328)	(29.207.126)
<b>Resultados antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos</b>		<b>49.383.984</b>	<b>28.076.679</b>
Gastos/ reversões de depreciação e de amortização	7, 9	(8.114.383)	(7.899.437)
<b>Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)</b>		<b>41.269.601</b>	<b>20.177.243</b>
Juros e rendimentos similares obtidos	34	1.171.034	986.618
Juros e gastos similares suportados	34	(10.198)	(33.597)
<b>Resultado líquido do período</b>		<b>42.430.437</b>	<b>21.130.264</b>

O Diretor Financeiro



(Carlos Augusto Clamote)

O Contabilista Certificado

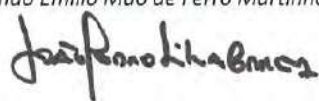


(João Henrique Rosa Quaresma)

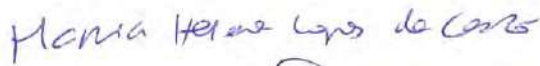
A Mesa da SCML



(Edmundo Emilio Mão de Ferro Martinho, Provedor)



(João Pedro da Silva Correia, Vice-Provedor)



(Maria Helena Passos Rosa Lopes da Costa, Vogal)



(Sérgio Rui Lopes Cintra, Vogal)



(Ricardo Filipe Lourenço Alves Gomes, Vogal)



(Filipa Azevedo Klut Ferreira Costa, Vogal)

**Demonstração das alterações no capital próprio**

(euros)

	Fundo Social	Resultados transitados	Outras variações no capital próprio	Resultado líquido do período	Total
<b>1 de janeiro de 2016</b>	<b>75.815.000</b>	<b>544.705.410</b>	<b>18.594.611</b>	<b>5.782.768</b>	<b>644.897.790</b>
<b>Alterações no período</b>					
Outras alterações reconhecidas no capital próprio	-	-	9.191.057	-	9.191.057
Aplicação de Resultados	-	5.782.768	-	(5.782.768)	-
	-	<b>5.782.768</b>	<b>9.191.057</b>	<b>(5.782.768)</b>	<b>9.191.057</b>
Resultado líquido do período	-	-	-	21.130.264	21.130.264
<b>Resultado integral</b>	<b>75.815.000</b>	<b>550.488.178</b>	<b>27.785.668</b>	<b>21.130.264</b>	<b>675.219.111</b>
<b>Outras operações</b>					
Outras operações	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-
<b>31 de dezembro de 2016</b>	<b>75.815.000</b>	<b>550.488.178</b>	<b>27.785.668</b>	<b>21.130.264</b>	<b>675.219.111</b>
<b>Alterações no período</b>					
Outras alterações reconhecidas no capital próprio	-	-	7.564.068	-	7.564.068
Aplicação de Resultados	-	21.130.264	-	(21.130.264)	-
	-	<b>21.130.264</b>	<b>7.564.068</b>	<b>(21.130.264)</b>	<b>7.564.068</b>
Resultado líquido do período	-	-	-	42.430.437	42.430.437
<b>Resultado integral</b>	<b>75.815.000</b>	<b>571.618.443</b>	<b>35.349.736</b>	<b>42.430.437</b>	<b>725.213.616</b>
<b>Outras operações</b>					
Outras operações	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-
<b>31 de dezembro de 2017</b>	<b>75.815.000</b>	<b>571.618.443</b>	<b>35.349.736</b>	<b>42.430.437</b>	<b>725.213.616</b>

O Diretor Financeiro



(Carlos Augusto Clamote)

O Contabilista Certificado

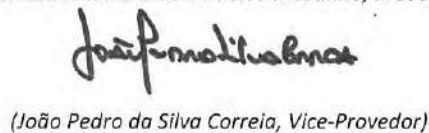


(João Henrique Rosa Quaresma)

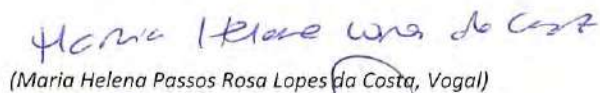
A Mesa da SCML



(Edmundo Emílio Mão de Ferro Martinho, Provedor)




(João Pedro da Silva Correia, Vice-Provedor)



(Maria Helena Passos Rosa Lopes da Costa, Vogal)



(Sérgio Rui Lopes Cintra, Vogal)



(Ricardo Filipe Lourenço Alves Gomes, Vogal)

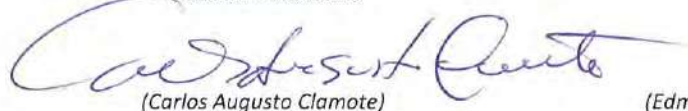


(Filipa Azevedo Klut Ferreira Costa, Vogal)

**Demonstração dos fluxos de caixa**

	(euros)	
	Exercício findo em 31 de	
	2017	2016
<b>Fluxos de caixa das atividades operacionais</b>		
Recebimentos de clientes/ utentes	25.576.823	25.620.014
Recebimentos de inquilinos	6.668.479	6.258.115
Jogos sociais	218.329.046	200.432.180
Estado	3.078.827	793.732
Financiamento externo	1.544.701	2.056.760
Doações	389.476	6.543
Outros recebimentos	4.366.154	5.204.624
Pagamentos a fornecedores	(54.058.864)	(57.270.947)
Pagamentos ao pessoal	(77.171.973)	(73.751.935)
Pagamentos ao Estado	(52.629.529)	(50.525.726)
Pagamentos de Subsídios e Apoios Financeiros	(32.606.156)	(30.784.195)
Outros pagamentos	(4.126.249)	(10.601.839)
<b>Caixa gerada pelas operações</b>	<b>39.360.734</b>	<b>17.437.326</b>
Recebimentos/ pagamentos Departamento Jogos	26.191	1.728.151
<b>Fluxos de caixa das atividades operacionais</b>	<b>39.386.925</b>	<b>19.165.477</b>
<b>Fluxos de caixa das atividades de investimento</b>		
Pagamentos respeitantes a:		
Ativos fixos tangíveis e intangíveis	(32.502.743)	(10.586.084)
Investimentos financeiros	(23.708.757)	(8.402.256)
Outros ativos	(1.565.703)	(4.905.000)
Recebimentos provenientes de:		
Investimentos financeiros	34.410.589	6.400.000
Outros ativos	81.974	3.035.732
Juros e rendimentos similares	1.051.083	984.163
Dividendos	143.947	31.538
<b>Fluxos de caixa das atividades de investimento</b>	<b>(22.089.612)</b>	<b>(13.441.907)</b>
<b>Fluxos de caixa das atividades de financiamento</b>		
Pagamentos respeitantes a:		
Juros e gastos e similares	(3.891)	(34.834)
<b>Fluxos de caixa das atividades de financiamento</b>	<b>(3.891)</b>	<b>(34.834)</b>
<b>Variação de caixa e seus equivalentes</b>	<b>17.293.422</b>	<b>5.688.736</b>
Efeitos das diferenças de câmbio		
Caixa e seus equivalentes no início do período	197.859.363	192.170.627
Caixa e seus equivalentes no fim do período	215.152.785	197.859.363

O Diretor Financeiro

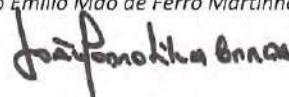


(Carlos Augusto Clamote)

A Mesa da SCML



(Edmundo Emílio Mão de Ferro Martinho, Provedor)



(João Pedro da Silva Correia, Vice-Provedor)

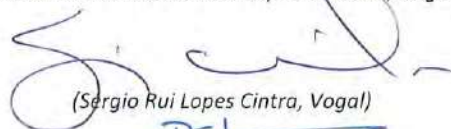
O Contabilista Certificado



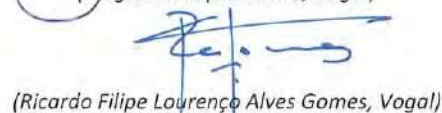
(João Henrique Rosa Quaresma)



(Maria Helena Passos Rosa Lopes da Costa, Vogal)



(Sergio Rui Lopes Cintra, Vogal)



(Ricardo Filipe Lourenço Alves Gomes, Vogal)



(Filipa Azevedo Klut Ferreira Costa, Vogal)

Handwritten notes and signatures in the top right corner, including a large 'd' and several illegible signatures.

## Anexo

### 1 Introdução

A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (referida neste documento como “Santa Casa” ou “SCML”) é uma instituição secular sem fins lucrativos com a natureza jurídica de pessoa coletiva de direito privado e utilidade pública administrativa.

Ao longo dos seus mais de cinco séculos de existência, a Santa Casa tem desempenhado um papel crítico e fundamental no combate à pobreza e exclusão, prosseguindo obras de misericórdia, em conformidade com o seu compromisso orgânico.

O art.º 4.º dos estatutos refere os fins estatutários da Santa Casa, os quais correspondem à realização da melhoria do bem-estar das pessoas, prioritariamente dos mais desprotegidos, abrangendo as prestações de ação social, saúde, educação e ensino, cultura e promoção da qualidade de vida, de acordo com a tradição cristã e obras de misericórdia do seu compromisso originário e da sua secular atuação em prol da comunidade, bem como a promoção, apoio e realização de atividades que visem a inovação, a qualidade e a segurança na prestação de serviços, e, ainda, o desenvolvimento de iniciativas no âmbito da economia social.

Dando cumprimento ao determinado no Decreto-Lei n.º 235/2008 de 3 de dezembro, através deste documento são apresentadas as contas do exercício de 2017 da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa – Departamento de Ação Social e Saúde, Departamento de Qualidade e Inovação, Departamento de Empreendedorismo e Economia Social, Departamento de Gestão Imobiliária e Património, Unidade de Cuidados Continuados Integrados Maria José Nogueira Pinto, Hospital Ortopédico de Sant’Ana, Serviços Instrumentais, Centro de Medicina de Reabilitação do Alcoitão e Escola Superior de Saúde do Alcoitão. A Santa Casa encontra-se sediada no Largo Trindade Coelho, freguesia da Misericórdia, concelho de Lisboa, distrito de Lisboa.

*Resumo das atribuições e competências:*

*SCML – Departamento de Ação Social e Saúde, Departamento de Qualidade e Inovação, Departamento de Empreendedorismo e Economia Social, Departamento de Gestão Imobiliária e Património, Unidade de Cuidados Continuados Integrados Maria José Nogueira Pinto, Hospital da Estrela, Hospital Ortopédico de Sant’Ana, e Serviços Instrumentais, designados por “SCML – Serviços Centrais”*

#### ***Departamento de Ação Social e Saúde***

O Departamento de Ação Social e Saúde (DASS), tem como objetivo gerir, de forma integrada, os serviços e estabelecimentos de ação social e de saúde de proximidade, promovendo a autonomia e a inclusão social, nomeadamente através da prestação de cuidados de saúde e do apoio nas seguintes áreas de intervenção:

- a) Infância e juventude;
- b) População idosa;
- c) Família e parentalidade;
- d) Desenvolvimento comunitário;
- e) Pessoas com deficiência;
- f) Grupos sociais desfavorecidos.

### Departamento de Qualidade e Inovação

O Departamento da Qualidade e Inovação (DQI) tem por objetivos promover, apoiar e realizar iniciativas que visem a investigação e desenvolvimento, a inovação, a sustentabilidade e a responsabilidade social da instituição.

### Departamento de Empreendedorismo e Economia Social

O Departamento de Empreendedorismo e Economia Social (DEES) tem por objetivo promover, apoiar e divulgar a criação e o desenvolvimento de iniciativas no âmbito do empreendedorismo e economia social, como seja apoiar a criação de microempresas através de programas de cooperação com outras entidades, dinamizar a formação de agentes de desenvolvimento no âmbito da economia social, entre outros.

### Departamento de Gestão Imobiliária e Património

O Departamento de Gestão Imobiliária e Património (DGIP) tem como objetivo gerir o património imobiliário da SCML com vista à sua preservação, reabilitação, rentabilização e valorização, gerando receitas a reverter para as causas apoiadas e para a atividade desenvolvida pela SCML. Algumas das competências do DGIP a destacar correspondem à definição de políticas de construção e conservação do património da SCML e de outros imóveis, ao planeamento, desenvolvimento e gestão de projetos e obras, à elaboração de propostas sobre aquisição de bens móveis e imóveis, alienação de bens e direitos da Santa Casa, ou mesmo aceitação ou repúdio de heranças, legados e doações.

### Unidade de Cuidados Continuados Integrados Maria José Nogueira Pinto

A Unidade de Cuidados Continuados Integrados Maria José Nogueira Pinto (UCCIMJNP) tem como missão, de acordo com os fins estatutários da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML), a prestação de cuidados de saúde continuados e paliativos, em regime de internamento, proporcionando respostas de saúde ajustadas ao doente nos diferentes momentos da evolução da doença, atuando como facilitadora da promoção da autonomia e qualidade de vida.

### Hospital da Estrela

O Hospital da Estrela (HE) será uma Unidade de Cuidados Continuados Integrados que irá receber crianças juntamente com a população mais idosa num contexto de fomento da relação entre gerações. A unidade pediátrica dará assistência a crianças com doenças crónicas ou terminais e será pioneira no país fora do contexto hospitalar. Esta Unidade baseia-se num modelo de intervenção integrado, que pressupõe uma estreita cooperação entre as áreas da saúde e do apoio social.

### Hospital Ortopédico de Sant'Ana

O Hospital Ortopédico de Sant' Ana (HOSA) tem como principal missão contribuir de forma eficiente para a promoção da saúde da população, respondendo às suas necessidades através da prestação de um conjunto diversificado de cuidados médicos que se caracterizam pelo elevado nível de qualidade, pela facilidade no acesso e pela resposta em tempo útil.



### Serviços Instrumentais

Os serviços instrumentais necessários à prossecução das atribuições da Santa Casa correspondem à Direção de Recursos Humanos, à Direção Financeira, à Direção de Comunicação e Marketing, à Direção de Sistemas e Tecnologias de Informação e à Central de Compras.

### Outros

Direção da Cultura, Secretaria-Geral, e Serviços de Estudos, Planeamento, Auditoria e Jurídico.

As demonstrações financeiras individuais da SCML foram aprovadas pela Mesa da Santa Casa, na reunião de 28 de março de 2018. É opinião da Mesa que estas demonstrações financeiras refletem de forma verdadeira e apropriada as operações dos Serviços Centrais, bem como a sua posição, performance financeira, alterações no capital próprio e fluxos de caixa.

### Centro de Medicina de Reabilitação do Alcoitão

O Centro de Medicina de Reabilitação do Alcoitão, (referido neste documento como "CMRA"), foi constituído em 2 de Julho de 1966, tendo como atividade principal a Prestação de Serviços na Área de Reabilitação de adultos e crianças. Apostando na qualidade assistencial, na formação contínua e na investigação científica aplicada, o CMRA apresenta-se como uma instituição de prestígio, que tem mantido ao longo dos anos um elevado nível de qualidade na resposta às necessidades do seu público-alvo, orientado para um investimento cada vez mais forte na neuro-reabilitação.

O CMRA é considerado um dos melhores hospitais em reabilitação, devido também à visão da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa e o seu legado à comunidade, que tem permitido às pessoas reconstruírem as suas vidas após acidentes incapacitantes ou doença, estando vocacionado para a reabilitação de pessoas portadoras de deficiência de predomínio físico ou multideficiência congénita e adquirida, de qualquer idade, provenientes de todo o País. Foi o primeiro hospital em Portugal totalmente dedicado à reabilitação, líder no diagnóstico, tratamento e acompanhamento de pacientes, desenvolvimento e investigação, e na formação de profissionais de saúde nas áreas intervenientes na reabilitação.

A grande mais-valia e marca distintiva do Centro de Medicina de Reabilitação do Alcoitão assenta nas pessoas. O CMRA é constituído por profissionais de elevada diferenciação científica e profissional, de comprovada competência e cariz humanista orientado para as necessidades do Utente.

As equipas Multiprofissionais são constituídas por: Fisiatria, Enfermagem de Reabilitação, Fisioterapia e Hidroterapia, Terapia Ocupacional, Terapia da Fala, Psicologia Clínica, Ortoprotesia, Educação, Nutrição, Psicologia, Serviço Social.

As demonstrações financeiras individuais foram aprovadas pelo Conselho Diretivo, em 28 de março de 2018. É opinião do Conselho Diretivo que estas demonstrações financeiras refletem de forma verdadeira e apropriada as operações do CMRA, bem como a sua posição, performance financeira, alterações no capital próprio e fluxos de caixa.

### Escola Superior de Saúde do Alcoitão

A Escola Superior de Saúde do Alcoitão, (referida neste documento como “ESSA”) resultou da conversão, em 1994, da Escola de Reabilitação de Alcoitão (ERA) constituída em 1966, tendo dado continuidade aos cursos de formação, na área da reabilitação que surgiram em Portugal em 1957.

A ESSA possui instalações próprias situadas em Alcoitão, junto ao Centro de Medicina de Reabilitação do Alcoitão. A proximidade com o CMRA permite o usufruto, por parte dos alunos da ESSA, das instalações e recursos técnicos desta conceituada unidade hospitalar, em complementaridade com os recursos próprios da Escola.

Integrada no universo Santa Casa da Misericórdia de Lisboa é um estabelecimento de Ensino Superior Particular, pioneiro em Portugal na formação de Fisioterapeutas, Terapeutas Ocupacionais e Terapeutas da Fala, sendo desde a sua constituição a Escola de referência nesta área. A ESSA tem como principais atividades o ensino, a investigação e a difusão de conhecimentos nas áreas ministradas, devendo também contribuir, através dos meios que lhe são próprios, para a melhoria do nível de saúde da população.

A SCML promove, através da ESSA, a celebração de acordos de cooperação com instituições de ensino público e privado, nacionais e estrangeiras, tendo em vista a promoção do intercâmbio científico e o desenvolvimento de atividades relevantes para o ensino e investigação, no âmbito científico ministrado ou noutros considerados de interesse.

A ESSA possui um corpo docente com académicos e profissionais de saúde, entre os mais qualificados a nível nacional, que conjuntamente com formadores externos ministram cursos a cerca de 500 alunos em regime de licenciatura e pós-graduação.

Estas demonstrações financeiras foram aprovadas pelo Conselho de Gestão, em 28 de março de 2018. É opinião do Conselho de Gestão que estas demonstrações financeiras refletem de forma verdadeira e apropriada as operações da ESSA, bem como a sua posição, performance financeira, alterações no capital próprio e fluxos de caixa.

Os órgãos de administração da Santa Casa, definidos através do art.º 7º do Decreto-Lei n.º 235/2008, de 3 de Dezembro, são a Mesa e o Provedor.

Constituem ainda órgãos consultivos e de fiscalização, o Conselho Institucional, o Conselho de Jogos e o Conselho de Auditoria.

As demonstrações financeiras consolidadas da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa foram aprovadas pela Mesa da Santa Casa, na reunião de 28 de março de 2018. É opinião da Mesa que estas demonstrações financeiras refletem de forma verdadeira e apropriada as operações da Santa Casa, bem como a sua posição, performance financeira, alterações no capital próprio e fluxos de caixa.

## **2 Referencial contabilístico de preparação das demonstrações financeiras**

### **2.1 Base de Preparação**

Estas demonstrações financeiras foram preparadas de acordo com as disposições do SNC, emitidas e em vigor à data de 31 de dezembro de 2017, tendo sido preparadas de acordo com o princípio do custo histórico, excetuando as propriedades de investimento, os ativos biológicos e os ativos e passivos financeiros mensurados ao justo valor.

A preparação das demonstrações financeiras em conformidade com o SNC requer o uso de estimativas, pressupostos e julgamentos críticos no processo da determinação das políticas contabilísticas a adotar pela Santa

Casa, com impacto significativo no valor contabilístico dos ativos e passivos, assim como nos rendimentos e gastos do período.

Apesar de estas estimativas serem baseadas na melhor experiência e nas melhores expectativas em relação aos eventos e ações correntes e futuras, os resultados atuais e futuros podem diferir destas estimativas. As áreas que envolvem um maior grau de julgamento ou complexidade, ou áreas em que os pressupostos e estimativas sejam significativos para as demonstrações financeiras individuais são apresentadas na Nota 4.23.

## 2.2 Derrogação das disposições do SNC

Não existiram, no decorrer do exercício a que respeitam estas demonstrações financeiras, quaisquer casos excecionais que tenham implicado a derrogação de qualquer disposição prevista pelo SNC.

## 2.3 Comparabilidade das demonstrações financeiras

Os elementos constantes nas presentes demonstrações financeiras são comparáveis com os do exercício anterior.

## 3 Adoção pela primeira vez das NCRF – divulgação transitória

Estas demonstrações financeiras de acordo com as NCRF não são as primeiras demonstrações financeiras apresentadas.

## 4 Principais políticas contabilísticas

As principais políticas contabilísticas aplicadas na elaboração das demonstrações financeiras são as que abaixo se descrevem. Estas políticas foram consistentemente aplicadas, salvo indicação contrária.

### 4.1 Conversão cambial

#### i) Moeda funcional e de apresentação

Os itens incluídos nas demonstrações financeiras da Santa Casa estão mensurados na moeda do ambiente económico em que opera (moeda funcional), o euro. As demonstrações financeiras da SCML e respetivas notas deste anexo são apresentadas em euros, salvo indicação explícita em contrário.

#### ii) Transações e saldos

As transações em moedas diferentes do euro são convertidas na moeda funcional utilizando as taxas de câmbio à data das transações. Os ganhos ou perdas cambiais resultantes do pagamento/ recebimento das transações bem como da conversão pela taxa de câmbio à data do balanço, dos ativos e dos passivos monetários denominados em moeda estrangeira, são reconhecidos na demonstração dos resultados, como “Juros e rendimentos similares obtidos” ou “Juros e gastos similares suportados” se relacionados com aplicações financeiras ou empréstimos/ operações de financiamento; ou, como “Outros rendimentos” ou “Outros gastos” para todos os outros saldos e transações, reconhecidos na demonstração dos resultados.

#### iii) Cotações utilizadas

As cotações de moeda estrangeira utilizadas para conversão de saldos expressos em moeda estrangeira foram como segue:

**Cotações de Moeda Estrangeira**

<b>Moeda</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
USD	1,1993	1,0541
CAD	1,5039	1,4188
BRL	3,9729	3,4305
MZN	70,5700	74,5400

#### 4.2 Ativos fixos tangíveis

Os ativos tangíveis encontram-se valorizados ao custo deduzido das depreciações acumuladas e eventuais perdas por imparidade. Este custo inclui o "custo considerado" determinado à data de transição para NCRF, e os custos de aquisição para ativos obtidos após essa data.

O custo de aquisição inclui o preço de compra do ativo, as despesas diretamente imputáveis à sua aquisição e os encargos suportados com a preparação do ativo para que se encontre na sua condição de utilização. Os custos com financiamentos obtidos para a construção de ativos tangíveis qualificáveis são reconhecidos como parte do custo de construção do ativo.

A Santa Casa apenas capitaliza ativos fixos tangíveis com valor de aquisição superior a 200 euros, exceto quando se trate de aquisição de obras de arte que são reconhecidas como ativo fixo tangível, independentemente do valor de aquisição. A SCML procede à depreciação da totalidade do bem no primeiro período de utilização sempre que o valor de aquisição seja inferior a 1.000 euros, exceto nas obras de arte, que pela sua natureza não estão sujeitas a depreciação.

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. Quanto às obras de arte os encargos de conservação apenas serão reconhecidos como ativo fixo tangível se a obra de arte já se encontrar reconhecida no ativo da SCML.

Os encargos com reparações e manutenção de natureza corrente são reconhecidos como um gasto do exercício em que são incorridos.

Os custos a suportar com o desmantelamento ou remoção de ativos instalados em propriedade de terceiros são considerados como parte do custo inicial dos respetivos ativos, por contrapartida de provisões, quando se traduzam em montantes significativos.

As vidas úteis estimadas para os ativos fixos tangíveis mais significativos são conforme segue:

	<b>Vida útil</b>
Edifícios e outras construções	Entre 3 a 75 anos
Equipamento básico	Entre 1 a 16 anos
Equipamento de transporte	Entre 4 a 7 anos
Ferramentas e utensílios	Entre 1 a 8 anos
Equipamento administrativo, social e mobiliário diverso	Entre 1 a 33 anos
Outras ativos tangíveis	Entre 1 a 20 anos

H  
B  
A  
Jmg  
G. He

A vida útil atribuída a benfeitorias em propriedades alheias à Santa Casa, englobado no mapa acima na rubrica Edifícios e Outras Construções, corresponde à duração do contrato de arrendamento ou protocolo de cedência vigente.

As vidas úteis dos ativos tangíveis são revistas em cada data de relato financeiro, para que as depreciações praticadas estejam em conformidade com os padrões de consumo dos ativos. Alterações às vidas úteis são tratadas como uma alteração de estimativa contabilística e são aplicadas prospectivamente.

Sempre que existam indícios de perda de valor dos ativos fixos tangíveis, são efetuados testes de imparidade, de forma a estimar o valor recuperável do ativo, sendo registada uma perda por imparidade quando o valor recuperável é inferior ao valor contabilístico (Nota 4.5).

Os ganhos ou perdas na alienação (desreconhecimento) dos ativos são determinados pela diferença entre o valor de realização e o valor contabilístico do ativo, sendo reconhecidos na demonstração dos resultados.

### 4.3 Propriedades de investimento

As propriedades de investimento são imóveis (terrenos, edifícios ou partes de edifícios) detidos com o objetivo de obtenção de rendas e estão reconhecidas pelo modelo do justo valor.

O justo valor da propriedade de investimento reflete as condições de mercado à data do balanço.

O critério aplicado às avaliações das propriedades de rendimento é o método comparativo que permite definir os preços unitários de venda à data da avaliação (valor de mercado) para imóveis comparáveis a cada imóvel em estudo. Esses preços são utilizados nas avaliações através da aplicação dos métodos de rendimento e do custo consoante a situação específica dos imóveis.

Os ganhos ou perdas provenientes da retirada ou alienação de propriedades de investimento são determinados como a diferença entre os proveitos líquidos da alienação e a quantia escriturada do ativo e são reconhecidos em resultados.

### 4.4 Ativos Intangíveis

O custo dos ativos intangíveis adquiridos separadamente reflete, em geral, os benefícios económicos futuros esperados e corresponde ao preço de compra, incluindo custos com direitos intelectuais, taxas e qualquer custo diretamente atribuível à preparação do ativo, para o seu uso pretendido.

Os principais ativos intangíveis correspondem aos programas de computador (software) adquiridos como suporte essencial às suas operações administrativas e à atividade.

A Santa Casa valoriza os seus ativos intangíveis, após o reconhecimento inicial, pelo modelo do custo, ou seja, ao custo inicial deduzido da amortização acumulada e de quaisquer perdas por imparidade acumuladas.

Os ativos intangíveis com vida útil definida são amortizados numa base sistemática, durante a sua vida útil estimada, a partir da data em que se encontram disponíveis para uso. As vidas úteis estimadas para os ativos fixos intangíveis mais significativos são conforme segue:

	Vida útil
Programas de computador	3 anos

A Santa Casa determina a vida útil e o método de amortização dos ativos intangíveis com base na estimativa de consumo dos benefícios económicos associados ao ativo, os quais são revistos anualmente quanto à sua razoabilidade.

#### 4.5 Imparidade de ativos não financeiros

A Santa Casa realiza testes de imparidade sempre que eventos ou alterações nas condições envolventes indiquem que o valor pelo qual os ativos se encontram registados nas demonstrações financeiras não seja recuperável.

Sempre que o valor recuperável determinado é inferior ao valor contabilístico dos ativos, a Santa Casa regista a respetiva perda por imparidade na demonstração dos resultados.

O valor recuperável é o maior de entre o justo valor do ativo deduzido dos custos de venda e o seu valor de uso. Para a determinação da existência de imparidade, os ativos são alocados ao nível mais baixo para o qual existem fluxos de caixa separados identificáveis (unidades geradoras de caixa).

Sempre que adequado, é analisada a hipótese de reverter perdas por imparidade consideradas em períodos anteriores. Quando há lugar ao registo ou reversão de imparidade, a amortização e depreciação dos ativos são recalculadas prospectivamente.

Os Ativos não financeiros, que não o goodwill, para os quais tenham sido reconhecidas perdas por imparidade são avaliados, a cada data de relato, sobre a possível reversão das perdas por imparidade.

Quando há lugar ao registo ou reversão de imparidade, a amortização e depreciação dos ativos são recalculadas prospectivamente de acordo com o valor recuperável.

#### 4.6 Investimentos financeiros

A classificação dos investimentos financeiros é determinada na data do reconhecimento inicial.

Os ativos financeiros são classificados/ mensurados como:

- (a) Ao custo ou custo amortizado menos qualquer perda por imparidade; ou
- (b) Ao justo valor com as alterações de justo valor a ser reconhecidas na demonstração de resultados.

A Santa Casa classifica e mensura ao custo ou ao custo amortizado, os ativos financeiros: i) que em termos de prazo sejam à vista ou tenham maturidade definida; ii) cujo retorno seja de montante fixo, de taxa de juro fixa ou de taxa variável correspondente a um indexante de mercado; e iii) que não possuam nenhuma cláusula contratual da qual possa resultar a perda do valor nominal e do juro acumulado.

Para os investimentos registados ao custo amortizado, os juros obtidos a reconhecer em cada período são determinados de acordo com o método do juro efetivo, que corresponde à taxa que desconta exatamente os recebimentos de caixa futuros estimados durante a vida esperada do instrumento financeiro.

São registados ao custo ou custo amortizado os investimentos financeiros que constituem empréstimos concedidos, créditos a receber (clientes, outros devedores, etc.) e instrumentos de capital próprio bem como quaisquer contratos derivados associados, que não sejam negociados em mercado ativo ou cujo justo valor não possa ser determinado de forma fiável.

A Santa Casa classifica e mensura ao justo valor os investimentos financeiros que constituem instrumentos de capital próprio cotados em mercado ativo, contratos derivados e investimentos financeiros detidos para negociação. As variações de justo valor são registadas nos resultados de exercício.

A Santa Casa avalia a cada data de relato financeiro a existência de indicadores de perda de valor para os investimentos financeiros que não sejam mensurados ao justo valor através de resultados. Se existir uma evidência objetiva de imparidade, a SCML reconhece uma perda por imparidade na demonstração dos resultados.

Os investimentos financeiros são desreconhecidos quando os direitos ao recebimento dos fluxos monetários originados por esses investimentos expiram ou são transferidos, assim como todos os riscos e benefícios associados à sua posse.

#### 4.7 Ativos biológicos

Os ativos biológicos da Santa Casa correspondem ao património silvícola da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, explorado diretamente e cujas unidades de produção de cortiça, pinheiro-bravo e eucalipto se destinam à venda a grossistas de cortiça e madeira.

Os ativos biológicos são mensurados ao justo valor, deduzidos dos custos estimados de venda no momento da colheita/ apanha.

Na determinação do justo valor dos montados de Sobro (produção de cortiça) foi utilizado o método do valor fundiário, no qual foram considerados pressupostos correspondentes à natureza dos ativos em avaliação, nomeadamente, o rendimento obtido, taxa de capitalização e anos do ciclo de produção. Ao valor fundiário dos montados foi adicionado o valor da cortiça criada, com base no rendimento obtido, taxa de capitalização e número de anos remanescentes para a extração.

As alterações ao justo valor são reconhecidas da demonstração dos resultados na rubrica "Aumentos/ reduções de justo valor".

A Santa Casa classifica os ativos biológicos de produção (sobreiros, azinheiras, pinheiro-bravo e eucalipto) como não correntes, exceto se estiverem classificados como detidos para venda.

#### 4.8 Compensação de saldos

A compensação de ativos e passivos financeiros, assim como o relato de saldos líquidos no balanço, apenas é efetuada quando existe um direito legal vinculativo para levar a cabo a compensação bem como a intenção de efetuar a regularização dos saldos pelo valor líquido ou quando o ativo e o passivo sejam realizados e pagos simultaneamente.

#### 4.9 Inventários

Os inventários compreendem:

- i) Artigos comercializáveis de merchandising para venda ao público (canecas, blocos, cadernos, colares, malas, etc.), essencialmente no Museu de S. Roque;
- ii) Material de consumo clínico, produtos farmacêuticos, produtos de limpeza e higiene, assim como outros materiais de consumo para utilização nos equipamentos sociais (lares, creches e outros) do Departamento de Ação Social e Saúde, do Hospital de Sant'Ana e do Centro de Medicina de Reabilitação do Alcoitão;
- iii) Artigos relacionados com a prestação dos serviços hospitalares e de reabilitação, ações de internamento, consultas e atos terapêuticos, tais como medicação para administrar a doentes, próteses ortopédicas, materiais clínicos, entre outros.

Os inventários são reconhecidos inicialmente ao custo de aquisição, o qual inclui todas as despesas suportadas com a compra, sendo valorizados posteriormente ao menor entre o custo de aquisição e o valor realizável líquido. O método de custeio dos inventários é o custo médio ponderado.

Os inventários são ajustados por imparidade quando, à data de relato financeiro, as mercadorias que possuam um prazo de validade ou, de acordo com as estimativas de venda, não sejam comercializadas antes de atingirem esse prazo.

#### 4.10 Clientes / Utentes e Outros Créditos a Receber

As rubricas de clientes/ utentes e outros créditos a receber são reconhecidas inicialmente ao justo valor, sendo subsequentemente mensuradas ao custo amortizado, deduzido de ajustamentos por imparidade, quando aplicáveis.

As perdas de imparidade referentes a dívidas de terceiros, designadamente clientes/utentes e alunos, são constituídos tendo em conta critérios de avaliação dos riscos efetivos de cobrança, identificados no final de cada exercício.

As perdas por imparidade dos Clientes/ utentes e dos outros créditos a receber são registadas, sempre que exista evidência objetiva de que os mesmos não são recuperáveis, conforme os termos iniciais da transação. As perdas por imparidade identificadas são registadas na demonstração dos resultados, em imparidade de dívidas a receber, sendo subsequentemente revertidas pela mesma rubrica, caso os indicadores de imparidade diminuam ou desapareçam.

Dificuldades financeiras severas, probabilidade de declaração de falência ou reestruturação financeira são considerados como indicadores de que os valores a receber de terceiros se encontram em imparidade. O valor ajustado corresponde à diferença entre o valor originalmente devido e o valor presente dos fluxos de caixa futuros.

#### 4.11 Caixa e equivalentes de caixa

A caixa e equivalentes de caixa incluem caixa, depósitos bancários e outros investimentos de curto prazo, de liquidez elevada.

#### 4.12 Passivos financeiros

A classificação dos passivos financeiros é determinada na data do reconhecimento inicial.

Os passivos financeiros são classificados/ mensurados como:

- (a) Ao custo ou custo amortizado menos qualquer perda por imparidade; ou
- (b) Ao justo valor com as alterações de justo valor a ser reconhecidas na demonstração de resultados.

A Santa Casa classifica e mensura ao custo ou ao custo amortizado, os passivos financeiros: i) que em termos de prazo sejam à vista ou tenham maturidade definida; ii) cuja remuneração seja de montante fixo, de taxa de juro fixa ou de taxa variável correspondente a um indexante de mercado; e iii) que não possuam nenhuma cláusula contratual da qual possa resultar uma alteração à responsabilidade pelo reembolso do valor nominal e do juro acumulado a pagar.

Para os passivos registados ao custo amortizado, os juros obtidos a reconhecer em cada período são determinados de acordo com o método do juro efetivo, que corresponde à taxa que desconta exatamente os pagamentos futuros contratados durante a vida esperada do instrumento financeiro.



São registados ao custo ou custo amortizado os passivos financeiros que constituem financiamentos obtidos, contas a pagar (fornecedores, outros credores, etc.) e instrumentos de capital próprio bem como quaisquer contratos derivados associados, que não sejam negociados em mercado ativo ou cujo justo valor não possa ser determinado de forma fiável.

#### 4.13 Fornecedores e Outras Dívidas a Pagar

As rubricas de fornecedores e outras dívidas a pagar constituem obrigações de pagar pela aquisição de bens ou serviços sendo reconhecidas inicialmente ao justo valor, e subsequentemente mensuradas ao custo ou ao custo amortizado, utilizando o método da taxa de juro efetiva.

#### 4.14 Benefícios aos empregados

A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa comprometeu-se com o pagamento de prestações pecuniárias aos seus colaboradores, a título de complementos de pensões de reforma por velhice, invalidez, sobrevivência imediata ou diferida, e orfandade, tendo sido constituído um fundo de pensões para o efeito (doravante designado de “Fundo de Pensões”), em função do quadro de pessoal da Santa Casa e do Departamento de Jogos à data de constituição. Assegura, ainda, complemento de pensões e comparticipação de encargos com saúde a alguns colaboradores cujo rendimento per capita dos respetivos agregados familiares seja igual ou inferior à retribuição mínima garantida.

A Santa Casa assume adicionalmente a responsabilidade pelo pagamento de reformas, desde a data do direito à reforma até ao momento da passagem efetiva à reforma, dos colaboradores. Estes pagamentos correspondem a parte do salário do colaborador até à data de reforma pela Caixa Geral de Aposentações, período que, usualmente, não ultrapassa um horizonte de tempo de 2-3 meses.

Conforme referido na Nota 24, 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** – compreende 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. As responsabilidades 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 pagará uma pensão de sobrevivência aos herdeiros hábeis;
- **Pensão de sobrevivência diferida** - em caso de morte de ex-colaborador aposentado a Santa Casa irá pagar uma pensão de sobrevivência aos herdeiros hábeis.

Em ambos os casos de sobrevivência a pensão a atribuir pela CNP corresponde a 60% da pensão de reforma, sendo que a quota-parte a cargo da SCML será ligeiramente inferior aos 50%.

As responsabilidades com o pagamento das referidas prestações são estimadas anualmente por atuários independentes, sendo utilizado o método do crédito da unidade projetada. O valor presente da obrigação do benefício definido é determinado pelo desconto dos pagamentos futuros dos benefícios, utilizando a taxa de juro de obrigações de “rating” elevado denominadas na mesma moeda em que os benefícios serão pagos e com uma maturidade que se aproxima da responsabilidade assumida.

O passivo reconhecido no balanço relativamente a responsabilidades com benefícios de reforma, corresponde ao justo valor dos ativos do fundo, juntamente com ajustamentos relativos a custos de serviços passados, deduzido do valor presente da obrigação do benefício determinado à data de balanço.

Os ganhos e perdas atuariais são reconhecidos nos resultados do exercício em que o corte ou a liquidação ocorre. Um corte ocorre quando se verifica uma redução material no número de empregados ou o plano é alterado de tal forma que os benefícios atribuídos são reduzidos, originando uma redução nas responsabilidades com o plano.

#### ➤ **Complemento de pensões e comparticipação de encargos com saúde**

De acordo com o regulamento de pessoal, todos colaboradores aposentados ou reformados cujo valor do rendimento per capita dos respetivos agregados familiares seja igual ou inferior à retribuição mínima garantida, são beneficiários de complemento de pensão.

São atribuídas comparticipações de encargos com saúde aos colaboradores referidos no parágrafo anterior e aos colaboradores no ativo com doença crónica grave e/ou incapacitante.

Foi reconhecida à data de transição uma provisão, com base no número de colaboradores em causa, respetivas idades e montante pago em anos anteriores.

#### ➤ **Férias e Subsídio de Férias**

## SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA

De acordo com a legislação vigente, os trabalhadores têm, anualmente, direito no mínimo a 22 dias úteis de férias, bem como a um mês de subsídio de férias, direito esse adquirido no ano anterior ao do seu pagamento. Estas responsabilidades são registadas no período em que todos os trabalhadores adquirem o respetivo direito, independentemente da data do seu pagamento, sendo o saldo a pagar relevado na rubrica de “Credores por acréscimos de gastos”.

### 4.15 Provisões

As provisões são reconhecidas quando a Santa Casa têm: i) uma obrigação presente legal ou construtiva resultante de eventos passados; ii) para a qual há uma significativa probabilidade (superior a 50%) que seja necessário um dispêndio de recursos internos no pagamento dessa obrigação; e iii) o montante possa ser estimado com razoabilidade. Provisões para fazer face a perdas operacionais futuras não são reconhecidas.

Sempre que um dos critérios não seja cumprido ou a existência da obrigação esteja condicionada à ocorrência (ou não ocorrência) de determinado evento futuro, a Santa Casa divulga tal facto como um passivo contingente, salvo se a avaliação da exigibilidade da saída de recursos para pagamento do mesmo seja considerada remota.

As provisões são mensuradas ao valor presente dos dispêndios estimados para pagar a obrigação utilizando uma taxa de desconto, que reflete a avaliação de mercado para o período do desconto e para o risco da provisão em causa.

Quando exista um conjunto de obrigações semelhantes, a probabilidade de ser necessário incorrer num ex-fluxo para pagar a obrigação é determinada considerando a classe de obrigações de forma agregada.

#### Provisão para processos judiciais em curso

Provisões relacionadas com processos judiciais que respeitam essencialmente a discordâncias de natureza contratual com fornecedores e processos de natureza laboral. A Santa Casa reconhece esta provisão quando estima que há uma probabilidade razoável de incorrer em pagamento.

#### Provisão para conservação e manutenção de jazigos

A Santa Casa tem uma responsabilidade perpétua quanto à manutenção e conservação de jazigos, no âmbito de processos de herança de beneméritos da SCML. A Santa Casa regista uma provisão por conta dos custos a suportar tendo por base o custo médio de conservação por jazigo e em função do número total de jazigos sob a sua responsabilidade.

### 4.16 Subsídios e apoios do Governo

A Santa Casa reconhece os subsídios do Estado Português, da União Europeia ou organismos equiparáveis pelo seu justo valor quando existe uma certeza razoável de que o subsídio será recebido, independentemente do seu recebimento.

Os subsídios não reembolsáveis relacionados com ativos são reconhecidos inicialmente na rubrica de capital próprio “Outras variações de capital”, sendo subsequentemente creditados na demonstração dos resultados numa base pro-rata da depreciação dos ativos a que estão associados.

Os subsídios à exploração são reconhecidos como rendimentos na demonstração dos resultados no mesmo período em que os gastos associados são incorridos e registados no resultado do exercício.

### 4.17 Locações

Nas locações consideradas operacionais, únicas às quais a Santa Casa recorreu, as rendas a pagar são reconhecidas como custo na demonstração dos resultados numa base linear, durante o período da locação.

#### 4.18 Regime do acréscimo (gastos e rendimentos)

Os gastos e rendimentos são registados no período a que se referem, independentemente do momento do seu pagamento ou recebimento, de acordo com o regime do acréscimo.

As diferenças entre os montantes recebidos e pagos e os correspondentes réditos e gastos são reconhecidos como ativos ou passivos, se se qualificarem como tal.

#### 4.19 Rédito

O Rédito da Santa Casa é determinado pela venda de produtos e prestação de serviços no âmbito das atividades desenvolvidas. As naturezas mais significativas são as seguintes:

- i) Receitas da comercialização de artigos de merchandising Santa Casa e Museu de S. Roque, sendo estas as principais localizações. O Rédito é reconhecido no momento de venda dos artigos ao cliente final, em conformidade com os critérios de reconhecimento de Rédito por venda de bens contemplados na NCRF 18 – Rédito;
- ii) Prestação de serviços de ação social a utentes / clientes prestados em equipamentos sociais, com as seguintes respostas:
  - a) Creche;
  - b) Creche familiar;
  - c) Jardim-de-infância;
  - d) Casas de Acolhimento;
  - e) Centro de Convívio;
  - f) Centro de dia;
  - g) Estruturas Residenciais para Pessoas Idosas;
  - h) Apoio domiciliário;
  - i) Lar Residencial;
  - j) Apartamentos Terapêuticos;
  - k) Residência de Autonomização;
  - l) Residência Assistida;
  - m) Outras atividades que possam vir a ser definidas pela Mesa da Santa Casa.

O Rédito é reconhecido mensalmente em função dos serviços prestados;
- iii) Prestação de serviços de saúde a utentes/clientes, prestados por unidades de saúde de proximidade;
- iv) Venda de material terapêutico efetuada aos utentes, sendo o rédito reconhecido após a entrega do material ao utente, ou seja, com a transferência dos riscos e benefícios inerentes à sua propriedade;
- v) Prestação de serviços de saúde, cujo rédito é reconhecido no ato médico quando se trata de serviços prestados pelo HOSA. Quando prestados pelo CMRA, é reconhecido quando é provável que benefícios económicos associados à transação fluam para a entidade e a fase de acabamento do serviço prestado à data do balanço possa ser estimada com fiabilidade. Os serviços prestados são os seguintes:
  - a) Internamentos: os serviços prestados pelo HOSA e pelo CMRA compreendem os atos cirúrgicos e os períodos de internamento associados. No caso da faturação por GDH (grupos de diagnóstico homogéneo) a faturação é especializada mensalmente e só é 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

- subistemas de saúde. Contempla ainda consultas de medicina física e reabilitação especializada, consultadorias e intervenção em reabilitação;
- c) Meios complementares de diagnóstico: exames complementares de diagnóstico nas áreas da radiologia, imagiologia e análises, ginásios e laboratórios;
  - d) Atos terapêuticos: serviços de saúde nas vertentes da medicina física e reabilitação, fisioterapia, terapia da fala e ocupacional, atos de enfermagem, gessos, entre outros.
- vi) Matrículas dos alunos da ESSA, inscrições nas licenciaturas, mestrados, pós-graduações, ações de formação contínua, pagamento de candidaturas e propinas de frequência e pagamentos de emolumentos académicos;
- vii) Prestação de serviços de alojamento local, explorados pelo Departamento de Gestão Imobiliária e Património.

#### 4.20 Outros rendimentos

##### i) Prémios caducados

A Santa Casa reconhece rendimentos associados à caducidade dos prémios de Jogos Sociais explorados pelo Departamento de Jogos, à data em que se vence o direito à reclamação dos prémios, ou seja, 3 meses após a data do sorteio/ extração.

Os prémios caducados reconhecidos pela Santa Casa correspondem aos prémios caducados do Euromilhões (conforme o art.º 10º do Decreto-Lei n.º 210/2004, de 20 de Agosto, republicado pelo Decreto-Lei n.º 44/2011, de 24 de Março), aos prémios caducados da Lotaria Nacional (conforme o art.º 22º da Portaria n.º 1016/2010, de 4 de Outubro), aos prémios caducados das Apostas Desportivas à Cota (conforme o art.º 14º Do Decreto Lei n.º 67/2015, de 29 de Abril), e ainda aos prémios caducados do Totosorteio (conforme o art.º 7.º do Decreto-Lei n.º 43/2016, de 16 de Agosto).

##### ii) Resultados dos jogos sociais

Como beneficiário direto dos resultados gerados pelos Jogos Sociais explorados pelo Departamento de Jogos, os Serviços Centrais e o CMRA reconhecem como Outros rendimentos o valor dos resultados comunicados e pagos mensalmente pelo Departamento de Jogos.

##### iii) Rendimentos Apostas Desportivas à Cota

Os Serviços Centrais reconhecem rendimentos associados às deduções legais de 2% sobre receitas das Apostas Desportivas à Cota, conforme estabelecido no Decreto-Lei n.º 67/2015.

##### iv) Rendas de propriedades de investimento

Rendimentos provenientes da rentabilização do património imobiliário da Santa Casa não utilizado nas atividades de ação social e outras enquadradas no objeto da SCML.

#### 4.21 Demonstração dos fluxos de caixa

A demonstração dos fluxos de caixa é preparada de acordo com o método direto.

Os fluxos de caixa são classificados na demonstração dos fluxos de caixa, dependendo da sua natureza, em atividades: i) operacionais; ii) investimento; e iii) financiamento.

As atividades operacionais englobam essencialmente os recebimentos de utentes, inquilinos, jogos sociais e participações, e os pagamentos a fornecedores, ao pessoal, de impostos indiretos líquidos e subsídios.

Os fluxos de caixa incluídos nas atividades de investimento incluem, nomeadamente, recebimentos e pagamentos da venda e compra de ativos tangíveis, e ainda remuneração de equivalentes de caixa e liquidação dos mesmos na maturidade, ou aquando da sua alienação.

Os fluxos de caixa abrangidos nas atividades de financiamento incluem, designadamente, os pagamentos de financiamentos obtidos, pagamento de rendas de locações, juros e despesas relacionadas.

#### 4.22 Matérias ambientais

São reconhecidas provisões para Matérias ambientais sempre que a Santa Casa tenha uma obrigação legal ou construtiva, como resultado de acontecimentos passados, relativamente à qual seja provável que uma saída de recursos se torne necessária para a liquidar, e possa ser efetuada uma estimativa fiável do montante dessa obrigação.

#### 4.23 Principais estimativas e julgamentos apresentados

As estimativas e julgamentos com impacto nas demonstrações financeiras consolidadas da Santa Casa são continuamente avaliados, representando à data de cada relato a melhor estimativa tendo em conta o desempenho histórico, a experiência acumulada e as expectativas sobre eventos futuros que, nas circunstâncias em causa, se acreditam serem razoáveis.

A natureza intrínseca das estimativas pode levar a que o impacto real das situações que haviam sido alvo de estimativa possam, para efeitos de relato financeiro, vir a diferir dos montantes estimados. As estimativas e os julgamentos que apresentam um risco significativo de originar um ajustamento material no valor contabilístico de ativos e passivos no decurso do exercício seguinte são as que seguem:

##### Estimativas contabilísticas relevantes

###### i) Provisões

A Santa Casa analisa de forma periódica eventuais obrigações que resultem de eventos passados e que devam ser objeto de reconhecimento ou divulgação.

A subjetividade inerente à determinação da probabilidade e montante de recursos internos necessários para o pagamento das obrigações poderá conduzir a ajustamentos significativos, quer por variação dos pressupostos utilizados, quer pelo futuro reconhecimento de provisões anteriormente divulgadas como passivos contingentes.

Sempre que adequado, a Santa Casa suporta os seus julgamentos com base em opiniões jurídicas para determinar a necessidade de reconhecimento da eventual provisão para fazer face a essas contingências bem como o valor da mesma (Nota 23).

###### 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 24).

**iii) Ativos tangíveis e intangíveis**

A determinação das vidas úteis dos ativos, bem como o método de depreciação a aplicar é essencial para determinar o montante das depreciações a reconhecer na demonstração dos resultados de cada exercício.

Estes dois parâmetros são definidos de acordo com o melhor julgamento para os ativos no âmbito da atividade (Nota 7 e Nota 9).

**iv) Propriedades de Investimento (justo valor)**

A determinação do Justo Valor das Propriedades de investimento é obtida através da avaliação de cada imóvel, por aplicação dos critérios descritos na Nota 8. Sempre que possível, a Santa Casa recorrerá a avaliadores independentes, devidamente habilitados e credenciados.

**4.24 Eventos subsequentes**

Os eventos ocorridos entre a data de balanço e a data de aprovação das demonstrações financeiras que afetem o valor dos ativos e passivos existentes são considerados na preparação das demonstrações financeiras, caso sejam significativos. Consoante a natureza dos mesmos, poderão dar origem a ajustamentos aos montantes reportados à data do balanço ou divulgados nas notas às demonstrações financeiras.

**5 Fluxos de caixa****5.1 Caixa e seus equivalentes que não estão disponíveis para uso**

A Santa Casa não possui qualquer saldo de Caixa ou equivalente de caixa com restrições de utilização, para o período apresentado.

**5.2 Desagregação dos valores inscritos na rubrica de caixa e em depósitos bancários**

Em 31 de dezembro de 2016 e 2017, o detalhe de caixa e equivalentes de caixa apresentam os seguintes valores:

	(euros)	
	2017	2016
Caixa	38.212	118.162
Depósitos bancários	215.114.573	197.741.201
<b>Caixa e equivalentes de caixa</b>	<b>215.152.785</b>	<b>197.859.363</b>

O detalhe do montante considerado como saldo final na rubrica de "Caixa e equivalentes de caixa" para efeitos da elaboração da demonstração dos fluxos de caixa para o período findo em 31 de dezembro de 2016 e 2017 é como segue:

Handwritten signatures and initials in blue and black ink, including a large signature and several initials.

	(euros)	
	2017	2016
<b>Numerário</b>		
- Caixa	38.212	118.162
	<b>38.212</b>	<b>118.162</b>
<b>Depósitos bancários</b>		
- Depósitos à ordem	9.156.117	7.196.745
- Depósitos a prazo < 90 dias	47.720.000	19.880.456
- Depósitos a prazo ≥ 90 dias	158.238.456	170.664.000
	<b>215.114.573</b>	<b>197.741.201</b>
<b>Outros Activos Financeiros</b>	-	-
<b>Caixa e equivalentes de caixa (ativo)</b>	<b>215.152.785</b>	<b>197.859.363</b>
<b>Total</b>	<b>215.152.785</b>	<b>197.859.363</b>

## 6 Políticas contabilísticas, alterações nas estimativas contabilísticas e erros

### 6.1 Alterações às normas contabilísticas de relato financeiro

Não se verificaram quaisquer alterações às normas contabilísticas de relato financeiro em vigor para os períodos apresentados.

### 6.2 Alterações nas Políticas Contabilísticas

Não foi identificado no período findo em 31 de dezembro de 2017 qualquer alteração às políticas contabilísticas.

### 6.3 Alterações nas Estimativas Contabilísticas

A Santa Casa não procedeu à alteração dos procedimentos de determinação das estimativas contabilísticas, que possam ter impacto no período ou em períodos futuros.

### 6.4 Erros de períodos anteriores

No período findo em 31 de dezembro de 2017 não foi identificado qualquer erro relativo a exercícios anteriores passível de correção, de acordo com os princípios da NCRF 4.

## 7 Ativos fixos tangíveis

Durante o exercício findo em 31 de dezembro de 2016 os movimentos registados em rubricas do ativo fixo tangível foram como segue:



	Terrenos	Edifícios e outras construções	Equipamento básico	Equipamento transporte	Equipamento administrativo	Obras de arte	Outros ativos tangíveis	Ativos em curso	Total
<b>1 de janeiro de 2016</b>									
Custo de aquisição	32.682.753	171.892.009	16.287.568	2.713.013	15.560.587	423.858	7.582.800	5.960.285	253.102.872
Depreciações acumuladas	-	(64.080.245)	(12.851.848)	(2.538.475)	(13.807.931)	-	(6.055.805)	-	(99.334.305)
<b>Valor líquido</b>	<b>32.682.753</b>	<b>107.811.764</b>	<b>3.435.719</b>	<b>174.538</b>	<b>1.752.656</b>	<b>423.858</b>	<b>1.526.994</b>	<b>5.960.285</b>	<b>153.768.567</b>
<b>31 de dezembro de 2016</b>									
Adições	2.229.532	6.692.156	688.118	1.429.524	1.199.600	-	164.347	10.077.298	22.480.576
Alienações	-	-	-	-	(94)	-	-	-	(94)
Transferências e abates	-	3.904.036	(5.734)	-	(30.448)	-	3.686	(5.036.765)	(1.165.225)
Depreciação - exercício	-	(4.571.619)	(1.067.633)	(107.471)	(1.280.832)	-	(498.300)	-	(7.525.855)
Depreciação - alienações	-	-	-	-	83	-	-	-	83
Depreciação-transf. e abates	-	279.032	956	-	30.362	-	-	-	310.349
<b>Valor líquido</b>	<b>34.912.286</b>	<b>114.115.368</b>	<b>3.051.426</b>	<b>1.496.591</b>	<b>1.671.328</b>	<b>423.858</b>	<b>1.196.728</b>	<b>11.000.818</b>	<b>167.868.402</b>
<b>31 de dezembro de 2016</b>									
Custo de aquisição	34.912.286	182.488.201	16.969.951	4.142.537	16.729.645	423.858	7.750.833	11.000.818	274.418.130
Depreciações acumuladas	-	(68.372.833)	(13.918.526)	(2.645.946)	(15.058.318)	-	(6.554.105)	-	(106.549.727)
<b>Valor líquido</b>	<b>34.912.286</b>	<b>114.115.368</b>	<b>3.051.426</b>	<b>1.496.591</b>	<b>1.671.328</b>	<b>423.858</b>	<b>1.196.728</b>	<b>11.000.818</b>	<b>167.868.402</b>

Durante o exercício findo em 31 de dezembro de 2017 os movimentos registados em rubricas do ativo fixo tangível foram como segue:

	Terrenos	Edifícios e outras construções	Equipamento básico	Equipamento transporte	Equipamento administrativo	Obras de arte	Outros ativos tangíveis	Ativos em curso	Total
<b>1 de janeiro de 2017</b>									
Custo de aquisição	34.912.286	182.488.201	16.969.951	4.142.537	16.729.645	423.858	7.750.833	11.000.818	274.418.130
Depreciações acumuladas	-	(68.372.833)	(13.918.526)	(2.645.946)	(15.058.318)	-	(6.554.105)	-	(106.549.727)
<b>Valor líquido</b>	<b>34.912.286</b>	<b>114.115.368</b>	<b>3.051.426</b>	<b>1.496.591</b>	<b>1.671.328</b>	<b>423.858</b>	<b>1.196.728</b>	<b>11.000.818</b>	<b>167.868.402</b>
<b>31 de dezembro de 2017</b>									
Adições	737.500	2.228.762	743.517	426.727	880.225	3.207.699	148.402	22.191.860	30.564.692
Doações	-	-	-	-	-	7.019.900	-	-	7.019.900
Alienações	-	-	-	(181.659)	(1.710)	-	-	-	(183.369)
Transferências e abates	-	2.421.829	(13.916)	-	47.231	-	(1.256)	(4.965.128)	(2.511.239)
Depreciação - exercício	-	(4.786.729)	(1.075.114)	(194.022)	(1.394.266)	-	(397.934)	-	(7.848.065)
Depreciação - alienações	-	-	-	181.659	1.388	-	-	-	183.047
Depreciação-transf. e abates	-	27.174	9.710	-	11.965	-	1.334	-	50.183
<b>Valor líquido</b>	<b>35.649.786</b>	<b>114.006.405</b>	<b>2.715.622</b>	<b>1.729.296</b>	<b>1.216.161</b>	<b>10.651.458</b>	<b>947.274</b>	<b>28.227.550</b>	<b>195.143.551</b>
<b>31 de dezembro de 2017</b>									
Custo de aquisição	35.649.786	187.138.792	17.699.552	4.387.606	17.655.392	10.651.458	7.897.979	28.227.550	309.308.114
Depreciações acumuladas	-	(73.132.388)	(14.983.930)	(2.658.309)	(16.439.230)	-	(6.950.705)	-	(114.164.562)
<b>Valor líquido</b>	<b>35.649.786</b>	<b>114.006.405</b>	<b>2.715.622</b>	<b>1.729.296</b>	<b>1.216.161</b>	<b>10.651.458</b>	<b>947.274</b>	<b>28.227.550</b>	<b>195.143.551</b>

As transferências de Ativos em curso para Ativos fixos tangíveis ocorridas entre 1 de janeiro e 31 dezembro de 2017 referem-se sobretudo a obras em edifícios afetos à atividade.

As adições efetuadas referem-se, sobretudo, à aquisição de prédio sito na Rua de Santo António à Estrela em Lisboa, à aquisição de parte da Coleção de arte asiática de Francisco Capelo e a ativos em curso que correspondem, essencialmente, a obras de reabilitação e beneficiação de edifícios afetos à atividade.

Os valores contabilizados na rubrica de "Obras de arte" correspondem às obras de arte adquiridas após 1992 pelos Serviços Centrais, bem como as obras de arte doadas em 2017 pelo colecionador Francisco Capelo, as quais não são depreciadas.

As depreciações dos Ativos fixos tangíveis estão reconhecidas na rubrica "Depreciações do exercício" da Demonstração dos Resultados pela sua totalidade.

## 8 Propriedades de Investimento

Durante o período de 31 de dezembro de 2016 e 2017 a rubrica de propriedades de investimento registou a seguinte evolução, por natureza de ativo:

	2017			2016		
	Prop. Invest.	Prop. Invest. em curso	Total	Prop. Invest.	Prop. Invest. em curso	Total
<b>1 de janeiro</b>						
Valor bruto	291.883.917	2.868.282	294.752.199	267.428.577	4.724.984	272.153.561
<b>Justo Valor</b>	<b>291.883.917</b>	<b>2.868.282</b>	<b>294.752.199</b>	<b>267.428.577</b>	<b>4.724.984</b>	<b>272.153.561</b>
Transferências	338.590	(176.390)	162.200	5.278.665	(5.171.983)	106.683
Aquisições	1.565.000	2.710.074	4.275.074	15.791.115	3.315.281	19.106.395
Doações	719.701	-	719.701	448.460	-	448.460
Alienações	(87.787)	-	(87.787)	-	-	-
Variação de Justo valor						
Ganhos	27.307.632	-	27.307.632	12.466.532	-	12.466.532
Perdas	(4.846.859)	-	(4.846.859)	(9.529.433)	-	(9.529.433)
	<b>316.880.194</b>	<b>5.401.966</b>	<b>322.282.160</b>	<b>291.883.917</b>	<b>2.868.282</b>	<b>294.752.199</b>
<b>31 de dezembro</b>						
Valor bruto	316.880.194	5.401.966	322.282.160	291.883.917	2.868.282	294.752.199
<b>Justo Valor</b>	<b>316.880.194</b>	<b>5.401.966</b>	<b>322.282.160</b>	<b>291.883.917</b>	<b>2.868.282</b>	<b>294.752.199</b>

A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa é detentora de prédios urbanos e prédios rústicos sendo que predominam os prédios urbanos.

Em 2017 foram realizadas as avaliações do Justo Valor de todas as propriedades de investimento, urbanas e rústicas, propriedade da Santa Casa da Misericórdia

Os critérios utilizados na definição do justo valor das propriedades da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa diferem de acordo com as características das propriedades de rendimento, tendo sido os seguintes:

### Propriedades urbanas

As propriedades urbanas foram classificadas em dois grupos. As propriedades em estado de habitabilidade que geram rendimentos e as propriedades em mau estado que carecem de intervenção de reabilitação para futuramente gerarem rendimentos.

#### i) Propriedades urbanas com rendimentos

##### i.a) Propriedades urbanas com rendimentos existentes

O Justo valor das propriedades urbanas, com rendimentos existentes, foi definido com base nas rendas existentes anuais as quais se divide pela taxa de capitalização que deve ser definida. No caso dos contratos antigos com rendas antigas, quer para habitação e não habitação, houve um enquadramento legal, com base no Novo Regime do Arrendamento Urbano (NRAU), para definir novas rendas quando aplicável.

Nos casos em que as frações se encontram vazias, mas passíveis de serem arrendadas, foram definidos os valores de mercado de arrendamento através do método comparativo. Divide-se esse valor de renda anual pela taxa de capitalização anual que melhor se adequa ao caso em estudo, permitindo obter o justo valor da fração. Ainda nesses casos e, em função das amostras encontradas no mercado, o método comparativo pode ser aplicado pesquisando valores de venda para frações equiparadas.

##### i.b) Propriedades urbanas em mau estado de conservação

No caso das propriedades urbanas em mau estado de conservação foram utilizados os métodos do custo ou o método do valor residual.

Para as propriedades com projeto, Pedido de Informação Prévia (PIP) ou possibilidade de aumento da área bruta de construção (enquadramento com o PDM-Plano Diretor Municipal) foi utilizado o método do valor residual.

No caso de algumas propriedades em que não havia projeto, PIP, ou possibilidade de aumento da área bruta de construção foi aplicado o método do custo. Mesmo nesses casos o uso do método do valor residual é uma abordagem adequada.

## ii) Propriedades rústicas

O justo valor das propriedades rústicas foi definido pelo método do rendimento tendo em conta os relatórios biológicos de cada propriedade quando aplicável.

Do total de adições ocorrido no período, no valor de 4.275 mil euros, 1.500 mil euros refere-se à aquisição de 9 Frações Autónomas de um prédio sito na Rua de Aleixo Mota no Porto, 65 mil euros à aquisição de 50% de uma Fração Autónoma sita na Rua Luciano Cordeiro em Lisboa, e 2.710 mil euros a investimento em obras estruturais e de conservação de propriedades de investimento.

O montante registado na rubrica 'Propriedades de Investimento em Curso' refere-se ao investimento em obras de adaptação e requalificação de propriedades de investimento.

Os rendimentos obtidos com rendas durante os exercícios de 2016 e 2017, foram como segue:

(euros)	
2017	2016
7.015.554	6.456.317

Os encargos incorridos com conservação e manutenção de propriedades de rendimento durante os exercícios de 2016 e 2017, foram os seguintes:

(euros)	
2017	2016
726.596	503.304

## 9 Ativos Intangíveis

O valor dos ativos intangíveis refere-se a programas informáticos adquiridos para suporte às atividades operacionais e administrativas da Santa Casa. A evolução registada para os períodos apresentados é como segue:

	(euros)	
	2017	2016
<b>1 de janeiro de</b>		
Custo de aquisição	5.158.744	4.715.781
Amortizações acumuladas	(4.709.135)	(4.335.554)
<b>Valor líquido</b>	<b>449.609</b>	<b>380.228</b>
Adições	95.147	442.963
Transferências e abates	2.131.311	-
Amortização - exercício	(266.318)	(373.582)
<b>Valor líquido</b>	<b>2.409.750</b>	<b>449.609</b>
<b>31 de dezembro de</b>		
Custo de aquisição	7.385.203	5.158.744
Amortizações acumuladas	(4.975.453)	(4.709.135)
<b>Valor líquido</b>	<b>2.409.750</b>	<b>449.609</b>

## 10 Ativos biológicos

A 31 de dezembro de 2016 e 2017, os ativos biológicos registados referem-se às seguintes naturezas:

	(euros)					
	2017			2016		
	Corrente	Não corrente	Total	Corrente	Não corrente	Total
<b>Ao justo valor</b>						
Montado de Sobro (produção de cortiça)	-	2.826.282	2.826.282	-	2.791.703	2.791.703
Montado de Sobro Jovem	-	74.960	74.960	-	74.960	74.960
Pinheiro Bravo	-	265.228	265.228	-	254.918	254.918
Eucalipto	-	169.479	169.479	-	126.835	126.835
	<b>0</b>	<b>3.335.949</b>	<b>3.335.949</b>	<b>0</b>	<b>3.248.417</b>	<b>3.248.417</b>

No período findo em 31 de dezembro de 2017, os ativos biológicos da Santa Casa compreendem várias unidades de produção de cortiça, de pinheiro-bravo e eucalipto detidas pela SCML e exploradas como tal.

As medidas de quantificação física dos ativos biológicos, utilizadas a 31 de dezembro de 2017, divididos por tipologia, assim como as estimativas não financeiras efetuadas encontram-se descritas na tabela seguinte:

Ativo biológico/ produto agrícola	Medidas de quantificação	Fatores de cálculo
Montado de Sobro (produção de cortiça)	Método de capitalização do Rendimento	Rendimentos possíveis e efetivos, fluxos contabilísticos dos custos de manutenção inerentes ao ciclo produtivo, taxa de capitalização e anos do ciclo de produção.
Pinheiro Bravo		
Eucalipto		
Montado de Sobro Jovem	Método do custo de instalação e prémios esperados	Custo de instalação, taxa de sucesso de instalação, prémio de manutenção e prémio de perda de rendimento.

A variação ocorrida no valor dos ativos biológicos, para o período apresentado, é como segue:

(euros)

	Montado de Sobro (produção de cortiça)	Pinheiro Bravo	Eucalipto	Montado de Sobro Jovem	Total
1 de janeiro de 2016	2.236.580	239.436	120.796	74.960	2.671.772
Adições	-	-	-	-	-
Reduções	-	-	-	-	-
Variações do justo valor	555.123	15.482	6.040	-	576.645
31 de dezembro de 2016	2.791.703	254.918	126.835	74.960	3.248.417
1 de janeiro de 2017	2.791.703	254.918	126.835	74.960	3.248.417
Adições	-	-	-	-	-
Reduções	-	-	-	-	-
Variações do justo valor	34.579	10.309	42.643	-	87.532
31 de dezembro de 2017	2.826.282	265.228	169.479	74.960	3.335.949

A variação do justo valor ocorrida no exercício de 2017 é de 87.532 euros (2016: 576.645 euros).

### 11 Participações financeiras – método equivalência patrimonial

Em 31 de dezembro de 2016 e 2017, as Participações Financeiras mensuradas através do Método de Equivalência Patrimonial (MEP) são as constantes do quadro seguinte:

	Fundo Imobiliário "Santa Casa 2004"	SOJOGO	SAS	Total
1 de Janeiro de 2016	21.247.953	0	0	21.247.953
Aquisições	-	-	-	-
Ganhos / (Perdas)	(961.013)	-	-	(961.013)
Liquidação parcial	(10.884.147)	-	-	(10.884.147)
31 de dezembro de 2016	9.402.794	0	0	9.402.794
Aquisições	-	-	270.000	270.000
Transferências	-	1.961.610	-	1.961.610
Ganhos / (Perdas)	488.974	(1.961.610)	(270.000)	(1.742.636)
Liquidação parcial	(9.400.000)	-	-	(9.400.000)
31 de dezembro de 2017	491.768	0	0	491.768

#### Fundo de Investimento Imobiliário Fechado "Santa Casa 2004"

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.

O valor reconhecido está de acordo com o justo valor comunicado na Comissão de Mercados de Valores Mobiliários (CMVM).

Os ativos e passivos a 31 de dezembro de 2016 e 2017, e os rendimentos e gastos gerados, conforme reconhecido nas demonstrações financeiras do "Fundo Imobiliário Santa Casa 2004", são como segue:

(euros)		
Fundo Imobiliário "Santa Casa 2004"		
	2017	2016
<b>Ativos</b>		
Não correntes	397.500	9.827.700
Correntes	244.210	2.240.013
	<b>641.710</b>	<b>12.067.713</b>
<b>Passivos</b>		
Não correntes	-	-
Correntes	149.942	2.664.919
	<b>149.942</b>	<b>2.664.919</b>
<b>Capital Próprio</b>	<b>491.768</b>	<b>9.402.794</b>
	<b>641.710</b>	<b>12.067.713</b>
<b>Atividade no ano</b>		
Rendimentos	10.568.847	938.432
Gastos	(10.079.873)	(1.899.447)
Resultado líquido	<b>488.974</b>	<b>(961.014)</b>
% participação detida	<b>100%</b>	<b>100%</b>
	<b>488.974</b>	<b>(961.014)</b>

A Jmg  
+  
B Jmg  
+  
Jmg

A informação financeira utilizada para a aplicação do método da equivalência patrimonial corresponde à incluída nas demonstrações financeiras do Fundo Imobiliário "Santa Casa 2004" de 31 de dezembro de 2016 e 2017.

A carteira de imóveis detidos à data de 31 de dezembro de 2017 apresenta o valor de 397.500 euros (2016: 9.827.700 euros), com a seguinte composição:

(euros)		
	2017	2016
<b>Construções acabadas</b>		
<b>Arrendadas</b>		
Rua Actor Taborda, n.º 20 a 24	-	807.347
Av. Almirante Reis, n.º 78	397.500	385.450
<b>Não arrendadas</b>		
Avenida Casal Ribeiro, n.º 55	-	2.972.444
Rua Actor Taborda, n.º 26 a 34	-	1.942.596
Avenida Casal Ribeiro, n.º 37 a 53	-	3.719.863
<b>Saldo Final</b>	<b>397.500</b>	<b>9.827.700</b>

Em dezembro de 2014 a Mesa da Santa Casa deliberou a liquidação do Fundo. Em 2017 deu-se continuidade à liquidação parcial do Fundo com transferência de dinheiro para a SCML no montante de 9.400 mil euros.

### SOJOGO - Associação Gestora dos Jogos Sociais de Moçambique

A SOJOGO, entidade gestora dos jogos sociais em Moçambique, foi constituída em novembro de 2004, tendo a SCML participado com bens no valor de 295.116 euros o que correspondia a 40% do Capital Social.

A Santa Casa exerce influência significativa sobre as políticas económicas e financeiras da entidade. Contudo, uma vez que todos os ganhos gerados pela SOJOGO se destinam à distribuição pelos beneficiários legalmente constituídos e não se encontra prevista a constituição de um fundo de reconstituição de capital, à data da transição para o SNC

o valor da participação na SOJOGO foi reduzido a zero por não se prever a obtenção de quaisquer benefícios económicos futuros.

Em 2014, a SCML aumentou a sua contribuição em 1.961.611 euros, de forma a suprir carências de tesouraria da SOJOGO.

Atualmente a Santa Casa detém 87,6% da SOJOGO. Pelo facto das contas da SOJOGO terem sido auditadas/certificadas pela primeira vez durante o ano de 2017, procedeu-se à reclassificação da Participação e ao seu reconhecimento através do método de equivalência patrimonial.

Os ativos e passivos a 31 de dezembro de 2016 e 2017, e os rendimentos e gastos gerados, conforme expresso nas demonstrações financeiras da SOJOGO, são como segue:

	(euros)	
	SOJOGO	
	2017	2016
<b>Ativos</b>		
Não correntes	55.581	63.921
Correntes	743.742	660.418
	<b>799.323</b>	<b>724.339</b>
<b>Passivos</b>		
Não correntes	-	-
Correntes	1.185.819	1.084.763
	<b>1.185.819</b>	<b>1.084.763</b>
<b>Capital Próprio</b>	<b>(386.496)</b>	<b>(360.423)</b>
	<b>799.323</b>	<b>724.339</b>
<b>Atividade no ano</b>		
Rendimentos	761.369	503.545
Gastos	(723.851)	(1.315.097)
Resultado líquido	<b>37.518</b>	<b>(811.552)</b>
% participação detida	<b>87,6%</b>	<b>87,6%</b>
	<b>32.866</b>	<b>(710.920)</b>

Porque o Capital Próprio da SOJOGO é negativo, foi constituída uma provisão na proporção da percentagem de participação detida pela SCML (nota 23).

### SAS Apostas Sociais, Jogos e Apostas Online, SA

Esta Sociedade de Apostas Sociais foi constituída em janeiro de 2017 e a Santa Casa participou com o montante de 270 mil euros. A Santa Casa detém 54% da "SAS Apostas Sociais, Jogos e Apostas Online, SA" (2.700 ações), reconhecidas através do método de equivalência patrimonial, nas suas contas individuais.

Os ativos e passivos a 31 de dezembro de 2017, e os rendimentos e gastos gerados, conforme reconhecido nas demonstrações financeiras da Sociedade de Apostas Sociais, são como segue:

(euros)	
SAS	
2017	
<b>Ativos</b>	
Não correntes	26.293
Correntes	539.241
	<b>565.534</b>
<b>Passivos</b>	
Não correntes	1.000.000
Correntes	210.528
	<b>1.210.528</b>
<b>Capital Próprio</b>	<b>(644.994)</b>
	<b>565.534</b>
<b>Atividade no ano</b>	
Rendimentos	196
Gastos	(1.145.190)
Resultado líquido	<b>(1.144.994)</b>
% participação detida	<b>54%</b>
	<b>(618.297)</b>

Porque o Capital Próprio da SAS é negativo, foi constituída uma provisão na proporção da percentagem de participação detida pela SCML (nota 23).

## 12 Participações financeiras – outros métodos

Em 31 de dezembro de 2016 e 2017, os ativos reconhecidos nesta rubrica referem-se a instrumentos de capital de natureza diversa, como segue:

		(euros)	
Método de mensuração		2017	2016
<b>Ao justo valor</b>			
Ações nacionais cotadas	i)	424.423	3.274.649
Ações internacionais cotadas	ii)	21.987	20.249
Unidades de Participação Nacionais	iii)	179.131	178.088
Unidades de Participação Internacionais	iii)	378.428	348.829
Títulos de dívida pública perpétua		108	88
<b>Ao custo</b>			
Ações nacionais e internacionais não cotadas	iv)	179.374	179.374
Empréstimos concedidos	iv)	1.247	1.247
Unidades de Participação Nacionais	iv)	20.000	20.000
Outros investimentos financeiros estrangeiros	iv)	-	1.961.610
Outros	iv)	177.108	177.108
<b>Total</b>		<b>1.381.806</b>	<b>6.161.243</b>

- i) Ações cotadas no índice bolsista PSI 20, as quais se encontram valorizadas ao valor de mercado;
- ii) Ações estrangeiras cotadas nos respetivos países, valorizadas ao valor de mercado;
- iii) Subscrição de obrigações emitidas por entidades nacionais e internacionais, encontrando-se valorizadas ao justo valor;
- iv) Participações de capital em empresas nacionais e internacionais que não se encontram cotadas, encontrando-se valorizadas ao custo histórico.

Os movimentos registados nesta rubrica foram os seguintes:



	(euros)		
	Mensuração justo valor	Mensuração custos	Total
<b>1 de janeiro de 2016</b>	<b>1.322.922</b>	<b>2.339.340</b>	<b>3.662.261</b>
Aquisições	2.652.256	-	2.652.256
Ajustamento de justo valor	(153.273)	-	(153.273)
Alienações/Liquidações	(1)	-	(1)
<b>31 de dezembro de 2016</b>	<b>3.821.903</b>	<b>2.339.340</b>	<b>6.161.243</b>
Aquisições	21.188.757	-	21.188.757
Ajustamento de justo valor	33.044	-	33.044
Transferências	-	(1.961.610)	(1.961.610)
Alienações/Liquidações	(24.039.628)	-	(24.039.628)
<b>31 de dezembro de 2017</b>	<b>1.004.077</b>	<b>377.729</b>	<b>1.381.806</b>

No que respeita à Participação da SCML na SOJOGO, procedeu-se em 2017 ao reconhecimento através do método de equivalência patrimonial conforme descrito na nota 11.

### 13 Outros investimentos financeiros

Em 31 de dezembro de 2016 e 2017, a rubrica de outros investimentos financeiros apresenta a seguinte decomposição:

	(euros)	
	2017	2016
Fundo de Investigação e Desenvolvimento	8.000.000	5.750.000
Outros investimentos financeiros	200.000	200.000
<b>Total</b>	<b>8.200.000</b>	<b>5.950.000</b>

Fundo de Investigação e Desenvolvimento (FID), fundo de tesouraria específico para iniciativas com outras instituições, com vista ao desenvolvimento, reabilitação e conservação do respetivo património imobiliário, através do Programa Mãos Dadas - Projetos Especiais de Coesão, onde se destacam o Fundo Rainha Dona Leonor, o Fundo Nossa Senhora do Manto e os Protocolos celebrados com Igrejas.

De destacar também as iniciativas no âmbito da investigação científica, nomeadamente a atribuição anual de Prémios Santa Casa Neurociências, distribuídos em três galardões, focados em áreas de atuação da Santa Casa que são prioritárias face ao impacto na saúde da população e na sociedade atual, nomeadamente: Prémio Dr. José de Melo e Castro, no valor de 200 mil euros, no âmbito das lesões vertebro-medulares traumáticas, adquiridas ou congénitas; Prémio Mantero Belard, também no valor de 200 mil euros, no âmbito das doenças neurodegenerativas associadas ao envelhecimento (como a doença de Parkinson e a doença de Alzheimer); e Prémio Dr. João Lobo Antunes, no valor máximo de 40 mil euros, que visa estimular a cultura científica e a investigação clínica.

Tratando-se de iniciativas plurianuais, com planos de pagamentos estabelecidos, este Fundo assegura a integral disponibilidade financeira desde o momento da assunção da responsabilidade.

Em outros investimentos financeiros encontra-se registada uma aplicação financeira no valor de 200 mil euros, que deve permanecer constituída enquanto vigorar a garantia bancária prestada à SOJOGO.

### 14 Inventários

O detalhe de inventários em 31 de dezembro de 2016 e 2017 é como segue:

	(euros)	
	2017	2016
<b>Mercadorias</b>	<b>120.337</b>	<b>123.595</b>
Outros artigos	61.430	62.243
Artigos papel	32.913	34.316
Artigos casa	16.455	17.272
Artigos moda	3.999	4.225
Livros e publicações	5.539	5.539
<b>Matérias-primas, subsidiárias e de consumo</b>	<b>818.722</b>	<b>672.643</b>
Produtos farmacêuticos	315.277	230.711
Material consumo clínico	338.256	295.753
Aparelhos ortopédicos e outros	143.800	134.537
Limpeza, higiene e conforto	19.310	10.676
Louças, talheres e utensílios de cozinha	102	129
Géneros alimentares	0	69
Produtos dietéticos	1.952	590
Outros bens de consumo	25	179
<b>Imparidade de inventários</b>	<b>(6.500)</b>	<b>(40.000)</b>
<b>Total inventários</b>	<b>932.558</b>	<b>756.238</b>

Handwritten notes and signatures in blue ink, including the name "Jung" and various initials and symbols.

O custo dos inventários reconhecidos em 2017 como gasto e incluído na rubrica “custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas” totalizou 3.472.006 euros (2016: 3.845.206 euros).

No ano de 2017 registaram-se as seguintes variações de imparidade em inventários:

	(euros)	
	2017	2016
<b>A 1 de Janeiro</b>	40.000	40.000
Reduções	33.500	-
<b>A 31 Dezembro</b>	<b>6.500</b>	<b>40.000</b>

## 15 Clientes / Utentes

No exercício findo em 31 de dezembro de 2016 e 2017 a decomposição da rubrica de clientes/utentes é como segue:

	(euros)					
	2017			2016		
	Corrente	Não corrente	Total	Corrente	Não corrente	Total
Clientes de Ação Social	451.568	-	451.568	445.429	-	445.429
Inquilinos	716.925	-	716.925	-	-	-
Clientes saúde	4.321.180	-	4.321.180	5.255.440	-	5.255.440
Clientes de estabelecimento de ensino	49.747	-	49.747	47.046	-	47.046
Outros clientes	1.011	-	1.011	8.192	-	8.192
Clientes cobrança duvidosa	50.871.750	-	50.871.750	52.025.019	-	52.025.019
	<b>56.412.182</b>	-	<b>56.412.182</b>	<b>57.781.126</b>	-	<b>57.781.126</b>
Imparidade de clientes da Ação Social	(144.816)	-	(144.816)	(223.830)	-	(223.830)
Imparidade de inquilinos	(1.049.184)	-	(1,049.184)	(908.841)	-	(908.841)
Imparidade de clientes saúde	(49.513.870)	-	(49.513.870)	(49.535.632)	-	(49.535.632)
Imparidade de clientes de estab. de ensino	(163.809)	-	(163.809)	(148.211)	-	(148.211)
Imparidade de outros clientes	(71)	-	(71)	-	-	-
	<b>(50.871.750)</b>	-	<b>(50.871.750)</b>	<b>(50.816.514)</b>	-	<b>(50.816.514)</b>
<b>Total</b>	<b>5.540.432</b>	-	<b>5.540.432</b>	<b>6.964.611</b>	-	<b>6.964.611</b>

- i) Clientes ação social – relativo aos utentes dos estabelecimentos do Departamento de Ação Social e Saúde;
- ii) Clientes saúde – relativo aos utentes dos estabelecimentos do Departamento de Ação Social e Saúde, Unidade de Cuidados Continuados Integrados Maria José Nogueira Pinto, Hospital Ortopédico de Sant’Ana e Centro de Medicina de Reabilitação do Alcoitão;
- iii) Clientes de cobrança duvidosa – relativo aos serviços prestados/faturados cujas faturas se encontram vencidas com significativa antiguidade.

Handwritten notes and signatures in blue ink, including a large 'X' at the top right and several initials and signatures below.

#### Imparidade de clientes

	(euros)	
	2017	2016
<b>1 de janeiro</b>	<b>50.816.514</b>	<b>52.233.832</b>
Aumentos	1.484.047	1.306.735
Utilizações	(227.777)	(1.145.826)
Reduções	(1.201.034)	(1.578.227)
<b>31 de dezembro</b>	<b>50.871.750</b>	<b>50.816.514</b>

#### Adiantamento de Clientes

Encontram-se registados na ESSA adiantamentos de clientes no valor de 280.001 euros (2016: 271.054 euros) que correspondem a propinas pagas por alunos da ESSA.

## 16 Estado e outros entes públicos

No exercício findo em 31 de dezembro de 2016 e 2017, os saldos de Estado e outros entes públicos são os seguintes:

	(euros)			
	2017		2016	
	Devedor	Credor	Devedor	Credor
Impostos s/ rendimento - IRS	-	1.899.204	-	1.899.636
Imposto s/ valor acrescentado - IVA	827.988	1.055.954	2.043.769	599.031
Contribuições p/ segurança social e CGA	-	3.160.828	-	2.791.504
Outros impostos	1.094	5.370	1.094	-
	<b>829.082</b>	<b>6.121.355</b>	<b>2.044.863</b>	<b>5.290.171</b>

Os saldos devedores de IVA referem-se a pedidos de reembolso efetuados.

O saldo devedor de outros impostos, corresponde sobretudo ao valor entregue a mais ao Estado, relativo a um processo de penhora de crédito, que se encontra a aguardar regularização.

Os saldos credores de Imposto s/rendimento - IRS, contribuições para Segurança Social e para Caixa Geral de Aposentações são referentes ao mês de dezembro, não existindo qualquer valor em mora.

## 17 Acionistas/Sócios

No exercício findo em 31 de dezembro de 2017, a SCML realizou um suprimento à SAS Apostas Sociais, Jogos e Apostas Online, S.A. no valor de 1.000 mil euros.

### 18 Outros créditos a receber

Em 31 de dezembro de 2016 e 2017, a decomposição da rubrica de outros créditos a receber, é como segue:

	2017			2016		
	Corrente	Não corrente	Total	Corrente	Não corrente	Total
Outros devedores						
Entidades relacionadas	i) 1.850.348	-	1.850.348	1.931.489	-	1.931.489
Financiamentos externos	ii) 1.042.475	-	1.042.475	410.722	-	410.722
Distribuição de Resultados do DJ	iii) 39.042.226	-	39.042.226	36.459.930	-	36.459.930
Adiantamentos CTT - Subsídios	iv) 910.330	-	910.330	1.617.569	-	1.617.569
Outros	5.751.884	-	5.751.884	5.067.142	-	5.067.142
Pessoal	v) 411.143	-	411.143	716.781	-	716.781
Devedores por acréscimos de rendimentos	vi) 553.371	-	553.371	424.734	-	424.734
Cobrança Duvidosa	169.808	-	169.808	-	-	-
Imparidade de Pessoal	(169.808)	-	(169.808)	-	-	-
Imparidade de outros devedores	(98.960)	-	(98.960)	(247.961)	-	(247.961)
<b>Outros créditos a receber</b>	<b>49.462.816</b>	<b>-</b>	<b>49.462.816</b>	<b>46.380.406</b>	<b>-</b>	<b>46.380.406</b>

i) Entidades relacionadas: saldos resultantes das transações operacionais entre a Santa Casa e o Departamento de Jogos (Nota 38);

ii) Financiamentos Externos: Valores a receber no âmbito de candidaturas a Medidas e Programas nacionais e da Comissão Europeia, e ao acordo de cooperação celebrado entre o IEFP (entidade que atribui subsídios à formação) e a Santa Casa;

iii) Distribuição de Resultados do DJ: conta através da qual são registados os apuramentos de resultados do Departamento de Jogos, a distribuir pelos beneficiários dos Jogos Sociais, conforme as disposições do Decreto-Lei n.º 56/2006, de 15 de março, alterado Decreto-Lei n.º 44/2011, de 24 de março e Decreto-Lei n.º 106/2011 de 21 de outubro;

iv) Adiantamentos CTT: Corresponde a adiantamentos efetuados sobre a emissão de vales para pagamento de subsídios;

v) Pessoal: O valor global das dívidas ativas, respeitantes à Santa Casa, composto por pagamentos a pessoal, empréstimos e adiantamentos;

vi) Devedores por acréscimos de rendimentos:

		(euros)	
		2017	2016
Juros a receber	i)	152.744	135.091
Outros rendimentos	ii)	400.626	289.642
		<b>553.371</b>	<b>424.734</b>

i) Juros a receber: saldo referente à especialização de rendimentos de aplicações de tesouraria de curto-prazo;

ii) Outros rendimentos: contempla diversas especializações de cuidados de saúde prestados, assim como a faturação de dezembro que apenas é integrada no mês seguinte.

### Imparidade de Pessoal e Outros Devedores

	(euros)	
	2017	2016
<b>1 de janeiro</b>	<b>247.961</b>	<b>247.961</b>
Aumentos	176.667	-
Reduções	(155.861)	-
<b>31 de dezembro</b>	<b>268.767</b>	<b>247.961</b>

## 19 Diferimentos

Em 31 de dezembro de 2016 e 2017, a Santa Casa tem registado na rubrica de diferimentos os seguintes saldos:

	(euros)	
	2017	2016
Rendas e outros serviços	1.155.331	1.025.134
<b>Gastos a reconhecer</b>	<b>1.155.331</b>	<b>1.025.134</b>
Rendas de Propriedades de Investimento	557.553	453.971
Outros rendimentos	79.808	105.839
<b>Rendimentos a reconhecer</b>	<b>637.361</b>	<b>559.811</b>

Em gastos a reconhecer encontram-se registados valores relativos a rendas de espaços arrendados pelos Serviços Centrais referentes a janeiro de 2018, a seguros referentes ao primeiro trimestre de 2018 e a outros gastos incorridos referentes a períodos subsequentes.

Em rendimentos a reconhecer encontra-se registada a especialização de rendas de propriedades de investimento, processadas em dezembro de 2017 mas referentes a janeiro de 2018.

Em outros rendimentos a reconhecer, estão relevadas as matrículas e inscrições recebidas pela ESSA em Agosto e Setembro relativas ao ano letivo 2017/2018, bem como outros rendimentos referentes a períodos subsequentes.

## 20 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.

## 21 Resultados transitados

Os movimentos registados em resultados transitados nos exercícios de 2016 e 2017 são os seguintes:

Exercício 2016:

a) 5.782.768 euros: pela aplicação do resultado líquido do exercício de 2015, conforme deliberação da Mesa da Santa Casa de 24 de Março de 2016.

Exercício 2017:

a) 21.130.264 euros: pela aplicação do resultado líquido do exercício de 2016, conforme deliberação da Mesa da Santa Casa de 22 de Março de 2017.

## 22 Outras variações no capital próprio

A rubrica “Outras variações no capital próprio” refere-se às seguintes naturezas de movimentos ocorridos nos exercícios de 2016 e 2017:

	(euros)		
	Doações	Subsídios	Total
<b>1 de janeiro de 2016</b>	<b>17.368.310</b>	<b>1.226.301</b>	<b>18.594.611</b>
Adições/ Reforços	9.366.590	-	9.366.590
Regularização por resultados	-	(175.533)	(175.533)
<b>31 de dezembro de 2016</b>	<b>26.734.900</b>	<b>1.050.768</b>	<b>27.785.668</b>
Adições/ Reforços	7.739.601	-	7.739.601
Regularização por resultados	-	(175.533)	(175.533)
<b>31 de dezembro de 2017</b>	<b>34.474.501</b>	<b>875.235</b>	<b>35.349.736</b>

Handwritten notes and signatures in blue ink, including the letters 'A', 'B', and 'C', and some illegible scribbles.

## 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:

	(euros)
	<b>2017</b>
Doação de Francisco Capelo - Coleção de arte asiática	7.019.900
Legado de Maria Cesarina Mota Vieira	194.915
Doação de Graciete Maria de Almeida Sobral	245.278
Legado de Luís José do Carmo de Sá Nogueira Olivares Marin	162.000
Herança de Vasco Jorge Dos Santos Rola Requicha	101.734
Herança de Maria Elisabete Vasconcelos Horta Penim Almeida Reis	15.774
	<b>7.739.601</b>

## Subsídios

Os saldos de subsídios ao investimento respeitam aos seguintes programas:

	(euros)	
	2017	2016
FEDER - Aldeia de Santa Isabel e Refeitório dos Anjos	235.199	323.790
PILAR - Lar N. Sra. do carmo e Lar N. Sra. dos Anjos	184.193	245.591
CNLCS - Residência Santa Rita de Cássia	21.302	26.628
POC - Obras de Remodelação / Ampliação do Museu de S. Roque	431.453	448.584
PLCP - Projeto Integrado do Bairro Alto	3.087	6.175
	<b>875.235</b>	<b>1.050.768</b>

O movimento do período (em 2017: 175.533 euros e em 2016: 175.533 euros) reflete a regularização dos subsídios ao investimento em resultado da depreciação verificada nos ativos subsidiados, por contrapartida dos resultados do exercício, na rubrica de “Outros rendimentos”.

## 23 Provisões

Em 31 de dezembro de 2016 e 2017, o detalhe da rubrica de “Provisões” apresenta os seguintes valores:

	(euros)				
	Processos judiciais	Conservação de jazigos	Investigação e Desenvolvimento	Outras provisões	Total
<b>1 de janeiro de 2016</b>	<b>3.626.302</b>	<b>2.558.000</b>	-	<b>5.704.158</b>	<b>11.888.460</b>
Dotação	24.691	-	5.645.407	1.280.000	6.950.098
Utilização	(727.231)	-	(5.645.407)	-	(6.372.639)
Redução	(819.916)	-	-	-	(819.916)
<b>31 de dezembro de 2016</b>	<b>2.103.846</b>	<b>2.558.000</b>	-	<b>6.984.158</b>	<b>11.646.004</b>
Saldo corrente	-	-	-	-	-
Saldo não corrente	2.103.846	2.558.000	-	6.984.158	11.646.004
	<b>2.103.846</b>	<b>2.558.000</b>	-	<b>6.984.158</b>	<b>11.646.004</b>
<b>1 de janeiro de 2017</b>	<b>2.103.846</b>	<b>2.558.000</b>	-	<b>6.984.158</b>	<b>11.646.004</b>
Dotação	701.139	17.033	6.893.814	9.151.868	16.763.854
Utilização	(41.589)	(1.033)	(6.893.814)	-	(6.936.436)
Redução	(48.839)	-	-	(104.158)	(152.997)
<b>31 de dezembro de 2017</b>	<b>2.714.556</b>	<b>2.574.000</b>	-	<b>16.031.868</b>	<b>21.320.424</b>
Saldo corrente	-	-	-	-	-
Saldo não corrente	2.714.556	2.574.000	-	16.031.868	21.320.424
	<b>2.714.556</b>	<b>2.574.000</b>	-	<b>16.031.868</b>	<b>21.320.424</b>

### Processos judiciais

Provisão constituída segundo a avaliação que a Santa Casa efetua da sua exposição a contingências legais, nomeadamente processos de natureza laboral e civil nos quais a SCML é ré. Os incrementos registados em 2017 resultam dos processos instaurados no decorrer neste período, correspondendo aos montantes que eventualmente venham a ser encargo da Santa Casa, quando expectáveis ou apurados com base em estimativas por parte do Gabinete Jurídico da SCML. As reduções decorrem de processos judiciais em curso com conclusão favorável em 2017.

### 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.

Em 2017 utilizou-se a provisão pelos gastos de conservação incorridos no período e reforçou-se a provisão pelo acréscimo do número de jazigos da SCML.

### Investigação e Desenvolvimento

A provisão constituída em 2017 para Investigação e Desenvolvimento foi totalmente utilizada pelos compromissos assumidos (nota 13), encontrando registado em outras dívidas a pagar os valores a pagar em anos futuros (nota 26).

### Outras provisões

Por prudência, procedeu-se em 2017 ao reforço no valor de 4.000 mil euros da provisão constituída para eventual necessidade de recapitalização do Fundo de Pensões, no montante global de 10.880 mil euros.

Foram constituídas em 2017 provisões aplicadas ao Capital Próprio negativo das Participadas, na proporção da percentagem detida pela SCML:

- 348.297 euros inerente à participação de 54 % da Santa Casa na SAS Apostas Sociais, Jogos e Apostas Online, SA;
- 338.571 euros inerente à participação de 87,6 % da Santa Casa na SOJOGO, Associação Gestora dos Jogos Sociais de Moçambique.

Foi constituída em 2017 provisão para a Campanha Recomeçar, no valor de 4.465 mil euros, correspondente à receita resultante das apostas nos Jogos Santa Casa que cabe à Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, na semana de 16 a 24 de dezembro, e que será integralmente canalizada em 2018 para apoiar as vítimas dos concelhos afetados pelas chamadas.

## 24 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)	
	2017	2016
<b>Obrigações no balanço</b>		
Complemento de pensões	(8.106.229)	(4.164.258)
	<b>(8.106.229)</b>	<b>(4.164.258)</b>
<b>Gastos na demonstração dos resultados</b>		
Complemento de pensões	3.941.970	4.169.026
	<b>3.941.970</b>	<b>4.169.026</b>

O estudo atuarial desenvolvido por entidade independente, com referência a 31 de dezembro de 2017, para apuramento das responsabilidades acumuladas a essa data, teve por base os seguintes pressupostos:

	2017	2016
Taxa anual de desconto	3,50%	4,00%
Taxa anual de crescimento dos salários	0,00%	0,00%
Taxa anual de crescimento das pensões		
Até 2020	0,00%	0,00%
Após 2020	1,25%	1,25%
Tábua de mortalidade	TV 88/90	TV 88/90
Tábua de invalidez	EVK80	EVK80

### 24.1 Fundo de pensões



Em 31 de dezembro de 2016 e 2017 a cobertura das responsabilidades da Santa Casa pelos ativos do Fundo era a seguinte:

	(euros)	
	2017	2016
Valor presente da obrigação	(55.283.349)	(57.120.220)
Justo valor dos ativos do plano	47.177.120	52.955.961
<b>Obrigação no balanço</b>	<b>(8.106.229)</b>	<b>(4.164.258)</b>

A evolução verificada no valor presente da obrigação com o Fundo de Pensões nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2016 e 2017 detalha-se como segue:

	(euros)	
	2017	2016
<b>1 de janeiro</b>	<b>57.120.220</b>	<b>58.925.288</b>
Custo serviços correntes	14.714	15.532
Custo dos juros	2.195.486	2.523.184
Pagamento de benefícios	(6.530.300)	(6.687.976)
(Ganhos)/perdas atuariais	2.483.229	2.344.192
<b>31 de dezembro</b>	<b>55.283.349</b>	<b>57.120.220</b>

Nos exercícios findos a 31 de dezembro de 2016 e 2017, o património dos fundos afetos ao financiamento das responsabilidades acima referidas teve a seguinte evolução:

	(euros)	
	2017	2016
<b>1 de janeiro</b>	<b>52.955.961</b>	<b>54.282.256</b>
Contribuições entregues	-	4.647.800
Ganhos/ (perdas) atuariais	(1.277.543)	(1.604.683)
Benefícios pagos	(6.530.300)	(6.687.976)
Retorno esperado dos ativos do fundo	2.029.002	2.318.565
<b>31 de dezembro</b>	<b>47.177.120</b>	<b>52.955.961</b>

O Fundo de Pensões, na sua totalidade, ou seja, componente Santa Casa e Departamento de Jogos, era composto pelos seguintes ativos, com referência a 31 de dezembro de 2016 e 2017:

	(euros)	
	2017	2016
Obrigações	37.476.697	47.022.667
Depósitos a curto prazo	4.118.794	4.540.860
Produtos Estruturados	94.835	197.490
Fundos de Investimento	18.473.120	14.880.391
	<b>60.163.446</b>	<b>66.641.408</b>

Em 2016 e 2017 o impacto do Fundo de Pensões na demonstração dos resultados é negativo, isto é, representa um aumento dos gastos com pessoal conforme mapa seguinte (Nota 31):

	(euros)	
	2017	2016
Custos serviços correntes	(14.714)	(15.532)
Custos dos juros	(2.195.486)	(2.523.184)
(Ganhos) / perdas atuariais	(3.760.772)	(3.948.875)
Retorno estimado dos ativos do plano	2.029.002	2.318.565
<b>Total incluído em gastos com pessoal</b>	<b>(3.941.970)</b>	<b>(4.169.026)</b>

## 25 Fornecedores

Em 31 de dezembro de 2016 e 2017 a decomposição da rubrica "Fornecedores" era como segue:

		(euros)					
		2017			2016		
		Corrente	Não corrente	Total	Corrente	Não corrente	Total
Fornecedores gerais	i)	4.669.377	-	4.669.377	5.577.641	-	5.577.641
Fornecedores faturas em receção		510.140	-	510.140	1.770.364	-	1.770.364
<b>Total saldo fornecedores</b>		<b>5.179.517</b>	<b>-</b>	<b>5.179.517</b>	<b>7.348.005</b>	<b>-</b>	<b>7.348.005</b>

- i) Fornecedores gerais: saldos credores referentes a transações de natureza operacional, como sejam aquisições de refeições confeccionadas ou honorários por serviços profissionais prestados.

Em 31 de dezembro de 2016 e 2017, os saldos de fornecedores em conta corrente mais significativos referem-se às seguintes entidades:

	(euros)	
	2017	2016
<b>Entidade</b>		
GERTAL - Comp. G. Restaur.Alimentar SA	861.529	1.364.406
Centro Hospitalar de Cascais	571.388	571.388
Nordigal Industria de Transf. Alimentar SA	390.163	204.439
Willis - Corretores de Seguros SA	299.431	2.675
Charon, SA	288.020	301.196
Ambiente & Jardim II - Multiservice	226.376	-
Itau - Inst. Técnico Alim. Humana SA	225.730	41.151
Iberlim - Sociedade Técnica de Limpeza	186.290	365.276
EUREST (Portugal), Soc. Europeia Restautantes, Lda	163.648	148.750
Novabase Business Solutions, SA	71.849	856.537
MEO - Serviços de Comunicações e Multimédia, SA	131.050	330.341
ROFF Consultores Independentes, SA	4.184	168.903
Outros	1.759.860	2.992.943
<b>Total</b>	<b>5.179.517</b>	<b>7.348.005</b>

## 26 Outras dívidas a pagar

Em 31 de dezembro de 2016 e 2017, o detalhe da rubrica de Outras contas a pagar é como segue:

	2017			2016		
	Corrente	Não corrente	Total	Corrente	Não corrente	Total
Fornecedores de investimentos	i) 4.456.266	-	4.456.266	3.897.694	-	3.897.694
Outros credores						
Credores por subsídios a pagar	ii) 1.016.355	-	1.016.355	1.792.865	-	1.792.865
ISS - Estabelecimentos Integrados	iii) 773.005	-	773.005	1.553.670	-	1.553.670
Entidades beneficiárias do Fundo Invest. e Desenv.	iv) 8.002.439	-	8.002.439	4.359.360	-	4.359.360
Pecúlio de Utentes	v) 744.945	-	744.945	574.513	-	574.513
Outros	2.764.869	-	2.764.869	3.133.769	-	3.133.769
Pessoal	60.308	-	60.308	124.863	-	124.863
Credores por acréscimos de gastos	vi) 22.641.298	-	22.641.298	22.928.131	-	22.928.131
<b>Outras dívidas a pagar</b>	<b>40.459.486</b>	<b>-</b>	<b>40.459.486</b>	<b>38.364.865</b>	<b>-</b>	<b>38.364.865</b>

- i) Fornecedores de investimentos: o saldo de fornecedores de investimentos respeita a aquisições de bens com a natureza de ativos fixos tangíveis e encargos com reparação e manutenção de equipamentos quando se enquadram dentro da política contabilística estabelecida para a Santa Casa (Nota 4.2);
- ii) Credores por subsídios a pagar: saldos relativos a prestações concedidas, pela Santa Casa, a pessoas desfavorecidas;
- iii) ISS – Estabelecimentos Integrados: no âmbito da cedência da gestão dos estabelecimentos integrados do ISS, IP., por força do Orçamento do Estado para 2011, cabe à SCML o reembolso referente aos encargos incorridos pelo ISS, IP no período de transição. O montante em dívida aguarda eventual encontro de contas face à dívida do ISS à SCML;
- iv) Entidades beneficiárias do fundo de investigação e desenvolvimento: este saldo respeita a compromissos assumidos com entidades no âmbito do FID e cujos pagamentos só estão previstos ocorrer em anos futuros (nota 13);
- v) Pecúlio de Utentes: Valores que estão à guarda da SCML, porque os utentes não tem capacidade de movimentação dos seus fundos ou porque demonstraram vontade de que os seus valores monetários fossem geridos pela SCML;
- vi) Credores por acréscimos de gastos: este saldo respeita a especializações de gastos de natureza diversa, os quais se resumem como segue:

		(euros)	
		2017	2016
Remunerações a liquidar	a)	16.324.671	15.896.584
Outros gastos	b)	6.316.627	7.031.547
		<b>22.641.298</b>	<b>22.928.131</b>

- a) Remunerações a liquidar: especialização de remunerações de colaboradores, face a direitos adquiridos e reconhecidos durante o período, a serem pagos durante o período subsequente;
- b) Outros gastos: especializações de gastos operacionais diversos.

## 27 Vendas e serviços prestados

O montante de vendas e serviços prestados reconhecido na demonstração dos resultados em 2016 e 2017 é o seguinte:

(euros)		
	2017	2016
<b>Vendas de Produtos</b>	i)	
Livros e publicações	11.853	14.447
Artigos museu S. Roque	6.288	6.231
Alimentação	70.563	71.746
Trab. Prod. Utentes	10.800	13.451
Artigos médicos	297.821	327.765
Outros bens	6.172	12.006
<b>Subtotal</b>	<b>403.498</b>	<b>445.646</b>
<b>Prestação de serviços - Ação Social</b>	ii)	
Estruturas Residenciais para pessoas idosas	23.810.771	24.315.106
Apoio domiciliário	9.459.382	8.370.875
Creche	10.943.785	11.344.304
Centro de dia	4.900.575	5.037.714
Jardim de infância	2.931.220	3.989.484
Lar Residencial para Doentes Crónicos	4.751.700	4.190.016
Outras residências	3.450.839	3.972.241
Creche familiar	1.329.940	1.968.584
Colónia férias	31.936	23.409
Centro act. Ocupacionais	1.505.700	1.823.345
Outras prestações de serviços	25.285.221	23.601.870
<b>Subtotal</b>	<b>88.401.069</b>	<b>88.636.947</b>
<b>Prestação de serviços - Ensino</b>	iii)	
Inscrições	107.431	112.256
Matrículas	45.148	32.042
Propinas	1.486.417	1.364.468
Candidaturas	17.645	21.370
Outras	42.744	48.293
<b>Subtotal</b>	<b>1.699.385</b>	<b>1.578.429</b>
<b>Outras Prestações de Serviços</b>		
Saúde - DASS e UCCIMJNP	ii)	15.257.297
Saúde - HOSA e CMRA	14.685.985	15.631.722
Outras	455.680	373.318
<b>Subtotal</b>	<b>29.929.819</b>	<b>31.262.338</b>
<b>Vendas e serviços prestados</b>	<b>120.433.771</b>	<b>121.923.360</b>

Handwritten notes and signatures in blue ink, including a circled '2', a signature, and the number '10'.

i) Rédito de vendas de produtos: rédito das vendas de artigos de merchandising comercializados no Museu de S. Roque e venda de bens doados;

ii) Rédito da prestação de serviços de ação social e saúde: rédito associado aos serviços de ação social e saúde prestados pela Santa Casa, faturado de acordo com preçário definido pela SCML. Esta faturação é liquidada em parte pelos utentes, enquanto utilizadores das respostas sociais e de acordo com os respetivos rendimentos auferidos, sendo que a Santa Casa se considera ressarcida do remanescente desse montante pelos resultados líquidos da exploração dos Jogos Sociais que lhe sejam distribuídos nos termos da lei, ao abrigo do Protocolo de Colaboração estabelecido em 2013 entre o Instituto da Segurança Social (ISS, I.P) e a SCML.

iii) Rédito da prestação de serviços de Ensino: compreende inscrições, matrículas, propinas e candidaturas, decorrente da atividade da ESSA.

**28 Subsídios de Fundos Europeus e Programas cofinanciados**

O detalhe dos rendimentos referentes a fundos europeus e programas cofinanciados, no âmbito de candidaturas a Medidas e Programas Nacionais e da Comissão Europeia, para os exercícios de 2016 e 2017, é o seguinte:

	(euros)	
	2017	2016
Acordo de Cooperação com IEFP	1.000.000	898.734
Apoio ao Emprego	286.325	212.181
Herdade Évora Monte	55.698	118.016
Outros	82.073	103.094
	<b>1.424.096</b>	<b>1.332.026</b>

**29 Custo das Mercadorias Vendidas e das Matérias Consumidas**

O detalhe do custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas, para os exercícios de 2016 e 2017, é o seguinte:

	(euros)			
	Mercadorias		Matérias diversas	
	2017	2016	2017	2016
Existências iniciais	123.595	127.195	632.643	908.404
Compras	-	-	3.590.497	3.566.800
Regularizações	-	-	57.829	(956)
Existências finais	120.337	123.595	812.222	632.643
	<b>3.258</b>	<b>3.600</b>	<b>3.468.747</b>	<b>3.841.606</b>
			<b>2017</b>	<b>2016</b>
Mercadorias			3.258	3.600
Matérias-primas, subsidiárias e de consumo			3.468.747	3.841.606
<b>Total do custo das mercadorias vendidas e matérias consumidas</b>			<b>3.472.006</b>	<b>3.845.206</b>

**30 Fornecimentos e serviços externos**

O detalhe dos custos com fornecimentos e serviços externos para os exercícios de 2016 e 2017 é como segue:

	(euros)	
	2017	2016
Honorários e Trabalho Temporário	8.992.988	9.216.947
Refeições confeccionadas	8.323.663	8.884.763
Conservação e reparação	5.595.653	5.741.118
Limpeza das instalações	4.972.384	4.959.917
Trabalhos especializados	3.932.947	3.466.849
Vigilância e segurança	3.577.943	3.398.958
Electricidade	2.941.282	2.459.619
Publicidade, patrocínios e com. Institucional	1.971.609	1.448.236
Rendas e alugueres	1.818.796	1.714.056
Deslocações, estadas e transportes	1.731.684	1.366.335
Comunicações	1.338.326	1.712.509
Outros encargos com atividade	1.314.516	1.069.926
Combustíveis e outros fluidos	1.215.398	1.224.656
Água	1.047.085	1.210.543
Encargos com saúde de utentes	958.714	1.140.620
Consumíveis	757.891	722.048
Licenças software	563.832	588.096
Lavandaria	486.908	448.470
Seguros	403.370	464.310
Outros artigos e bens de baixo valor	363.019	257.035
Outros	791.024	875.911
<b>Total dos fornecimentos e serviços externos</b>	<b>53.099.033</b>	<b>52.370.921</b>

Honorários e trabalho temporário: valores suportados com pessoal externo à Santa Casa, no âmbito dos serviços prestados pela Ação Social e docentes da ESSA;

Refeições confeccionadas: custos suportados com a aquisição de refeições confeccionadas, as quais são fornecidas aos Equipamentos Sociais da Santa Casa, ao HOSA e ao CMRA;

Conservação e reparação: trata-se de obras de conservação preventivas de edifícios e equipamentos da Santa Casa que não configuram ativos fixos tangíveis;

Limpeza das instalações; vigilância; encargos com saúde de utentes; comunicações; eletricidade, outros encargos com atividade; combustíveis e outros fluidos; água e lavandaria: rubricas que comportam os encargos de funcionamento;

Trabalhos especializados: valores pagos por conta de serviços de consultadoria, trabalhos especializados de informática e restauro de obras de arte, entre outros;

Publicidade, patrocínios e comunicação institucional: encargos no âmbito da comunicação institucional (destacando iniciativas em festivais e em outros eventos de carácter cultural e desportivo) e patrocínios atribuídos, bem como publicação de anúncios de carácter legal e obrigatório, como por exemplo, publicitação de concursos públicos;

Rendas e alugueres: valores suportados com o arrendamento de propriedades imobiliárias e aluguer operacional de viaturas;

Deslocações, estadas e transportes: encargos referentes a pessoal e utentes, incluindo deslocações em atividades de férias de utentes;

## SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA

Consumíveis: valores suportados com aquisição de consumíveis para equipamento informático, tipográfico e reprográfico, produtos de higiene e conforto, impressos e outro material de consumo corrente;

Licenças de software: encargo anual com licenciamento dos programas de computador reconhecidos em ativos intangíveis;

Seguros: encargos com seguros de utentes, de responsabilidade civil inerente à atividade e seguros sobre equipamento e imóveis;

Outros artigos de baixo valor: eletrodomésticos, equipamentos eletrónicos, artigos de decoração, equipamento informático e mobiliário diverso de valor até 200 euros são reconhecidos como gastos do período (Nota 4.2).

É, ainda, de referir que a Santa Casa goza de isenção incompleta 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.

### 31 Gastos com pessoal

Os gastos com pessoal, incorridos durante os exercícios de 2016 e 2017, foram como segue:

	(euros)	
	2017	2016
<b>Remunerações</b>		
Órgãos sociais	450.553	371.895
Pessoal	97.480.154	91.673.296
<b>Subtotal</b>	<b>97.930.707</b>	<b>92.045.191</b>
<b>Encargos sociais</b>		
Prémios para benefícios reforma	3.941.970	4.169.026
Encargos sobre remunerações	20.662.067	19.366.481
Gastos de ação social	372.099	382.359
Outros	3.140.631	2.800.838
<b>Subtotal</b>	<b>28.116.767</b>	<b>26.718.704</b>
<b>Gastos com o pessoal</b>	<b>126.047.474</b>	<b>118.763.895</b>

O número de empregados da Santa Casa a 31 de dezembro de 2017 era de 4.693 (2016: 4.660).

Destaca-se no período:

O reconhecimento de perdas atuariais e dos encargos com serviços correntes e juros, deduzidos dos rendimentos esperados do fundo, conforme descrito na Nota 24;

O acréscimo do número de colaboradores verificado no exercício de 2017 é de 33.

Os encargos com colaboradores da Santa Casa encontram-se distribuídos da seguinte forma:

	(euros)	
	2017	2016
Serviços Centrais	106.710.990	99.929.125
CMRA	13.270.683	12.635.303
ESSA	2.123.831	2.030.440
Fundo de Pensões	3.941.970	4.169.026
	<b>126.047.474</b>	<b>118.763.895</b>

Handwritten notes and signatures in the top right corner, including a checkmark, the letter 'A', and a signature that appears to be 'J. J. Silva'.

### 32 Outros rendimentos

Os outros rendimentos obtidos em 2016 e 2017 foram como segue:

		(euros)	
		2017	2016
Jogos sociais	i)	101.838.025	87.992.795
Prémios caducados	ii)	12.350.284	8.027.792
Rendimentos Apostas Desportivas à cota	iii)	10.041.723	7.708.700
Rendas de propriedades de investimento	iv)	7.015.554	6.456.317
Correções relativas a períodos anteriores		3.335.831	195.986
Protocolo com Centro Distrital de Lisboa	v)	535.226	321.325
Heranças, legados e doações		673.141	105.606
Ganhos em Instrumentos Financeiros		970.961	-
Outros		1.312.676	1.659.152
		<b>138.073.421</b>	<b>112.467.673</b>

- i) Jogos sociais: consiste no rendimento da Santa Casa enquanto beneficiária dos Jogos Sociais, conforme percentagem de afetação dos resultados do Departamento de Jogos contemplada no Decreto-Lei n.º 56/2006, alterado pelo Decreto-Lei n.º 44/2011 de 24 de março e pelo Decreto-Lei n.º 106/2011 de 21 de outubro, deduzido do rendimento que se encontra reconhecido como "Vendas e Prestação de Serviços", por aplicação do Protocolo de Colaboração estabelecido em 2013 entre o Instituto da Segurança Social (ISS, I.P) e a SCML, conforme descrito na Nota 27;
- ii) Prémios caducados: rendimentos derivados da caducidade dos prémios dos Jogos Sociais de Lotaria Nacional, Euromilhões, Apostas Desportivas à Cota e Totosorteio explorados pelo Departamento de Jogos (Nota 4.20);
- iii) Rendimentos Apostas Desportivas à Cota: essencialmente trata-se do rendimento da Santa Casa pelas deduções legais de 2% sobre receitas das Apostas Desportivas à Cota, conforme estabelecido no Decreto-Lei n.º 67/2015;
- iv) Rendas de propriedades de investimento: rendimentos associados às rendas recebidas dos locatários, no âmbito da rentabilização do património imobiliário da Santa Casa não utilizado nas atividades de ação social e outras enquadradas no objeto da SCML;
- v) Protocolo com Centro Distrital de Lisboa: reembolso de subsídios atribuídos pela Santa Casa, a utentes em situação de toxicodependência, refugiados, requerentes de asilo e para tratamento de alcoólicos, bem como ajudas técnicas, de acordo com o orçamento anual aprovado pelo Centro Distrital.

### 33 Subsídios atribuídos e outros gastos

Os subsídios atribuídos e outros gastos obtidos em 2016 e 2017 foram como segue:



		(euros)	
		2017	2016
Subsídios utilização de lares lucrativos	i)	14.721.142	12.147.465
Subsídios de carácter mensal	ii)	6.023.156	6.213.046
Outros subsídios e ajudas técnicas	iii)	5.332.250	4.352.998
Subsídios de carácter eventual	ii)	3.530.694	3.565.225
Encargos com formandos / alunos	iii)	659.936	688.120
Correções relativas a períodos anteriores		298.387	128.752
Outros	iv)	1.320.764	2.111.519
		<b>31.886.328</b>	<b>29.207.126</b>

- i) Subsídios utilização de lares lucrativos: encargos com lares externos à Santa Casa por falta de capacidade de acolhimento em lares próprios;
- ii) Subsídios de carácter mensal e eventual: subsídios atribuídos a utentes, com diversas especificidades (infância, famílias, adultos e população idosa, essencialmente);
- iii) Outros subsídios, ajudas técnicas e encargos com formandos/ alunos: ajudas técnicas atribuídas a utentes e encargos de formação (ex: bolsas de estudo) suportados pela Santa Casa no âmbito da Ação Social;
- iv) Outros: outros gastos que não se incluem nas rúbricas anteriores.

### 34 Juros e gastos e rendimentos similares

O detalhe dos juros e gastos e rendimentos similares nos exercícios de 2016 e 2017 é como segue:

		(euros)	
		2017	2016
<b>Gastos e perdas financeiras</b>			
Juros pagos		(10.198)	(33.597)
		<b>(10.198)</b>	<b>(33.597)</b>
<b>Rendimentos e ganhos financeiros</b>			
Juros obtidos	i)	477.794	510.868
Juros de aplicações financeiras do DJ	ii)	532.417	427.568
Dividendos investimentos financeiros		143.947	31.538
Outros		16.877	16.644
		<b>1.171.034</b>	<b>986.618</b>

- i) Juros obtidos: juros de aplicações de curto prazo;
- ii) Juros de aplicações financeiras do DJ: reconhecimento pela Santa Casa, dos juros das aplicações financeiras do Departamento de Jogos, conforme previsto no artigo 5º do Decreto-Lei 44/2011 de 24 de março.

### 35 Compromissos

Os compromissos assumidos pela Santa Casa, à data do balanço dos exercícios findos a 31 de dezembro de 2016 e 2017, correspondem a:

- i) Locações operacionais de viaturas, cujo resumo das rendas vincendas relacionadas com os contratos de locação operacional em vigor à data de 31 de dezembro de 2017:

(euros)			
Rendas vincendas	< 1 ano	1 - 5 anos	Total
Aluguer Operacional de Viaturas	230.079	409.582	639.661
	<b>230.079</b>	<b>409.582</b>	<b>639.661</b>

Handwritten notes and signatures in the right margin, including the letters 'A', 'J', 'S', and 'E'.

### 36 Contingências

#### Passivos contingentes

Constitui passivo contingente da Santa Casa o valor da garantia bancária prestada à SOJOGO, no valor de 200.000 euros, decorrente da qual foi constituída uma aplicação financeira, registada em outros ativos financeiros não correntes, devendo esta permanecer constituída enquanto vigorar a referida garantia.

### 37 Matérias ambientais

Durante o período findo a 31 de dezembro de 2017, a Santa Casa, no âmbito do desenvolvimento da sua atividade, não incorreu em encargos significativos de carácter ambiental.

A 31 de dezembro de 2017 não se encontra registado nas demonstrações financeiras qualquer passivo de carácter ambiental nem é divulgada qualquer contingência, por ser convicção da Mesa da Santa Casa em como não existem, a essa data, obrigações ou contingências provenientes de acontecimentos passados de que resultem encargos materialmente relevantes para a SCML.

### 38 Partes relacionadas

A Santa Casa da Misericórdia é uma entidade de direito privado e utilidade pública administrativa que atua sob a tutela do Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social.

#### 38.1 Remuneração dos Órgãos Sociais

Os Órgãos Sociais (Provedor, Mesa da Santa Casa e Conselho de Auditoria) foram considerados, de acordo com a NCRF 5, como sendo os únicos elementos “chave” da gestão da Santa Casa. Durante o período findo em 31 de dezembro de 2017, as remunerações auferidas pelos Órgãos Sociais da SCML ascenderam a 450.553 euros (2016: 371.895 euros), conforme mapa seguinte:

(euros)		
	2017	2016
Mesa da SCML	408.955	328.646
Conselho de Auditoria	41.598	43.248
	<b>450.553</b>	<b>371.895</b>

#### 38.2 Transações entre partes relacionadas

##### (a) Natureza do relacionamento com as partes relacionadas:

Entidades contabilísticas (sem personalidade jurídica) do Universo Santa Casa da Misericórdia de Lisboa:

Departamento de Jogos (DJ)

**(b) transações e saldos pendentes****Entidades contabilísticas (sem personalidade jurídica) do Universo Santa Casa da Misericórdia de Lisboa:**

Durante os exercícios de 2016 e 2017, a Santa Casa efetuou as seguintes transações com estas entidades:

Prestação de Serviços	(euros)	
	2017	2016
Departamento de Jogos	48	220

**Saldos devedores e credores**

No final dos exercícios de 2016 e 2017, os saldos resultantes de transações efetuadas com partes relacionadas são como segue:

	(euros)			
	2017		2016	
	Saldo Devedor	Saldo Credor	Saldo Devedor	Saldo Credor
<b>Outras Contas a Pagar / Receber</b>				
<b>Departamento de Jogos (DJ)</b>				
Lucros dos Jogos Sociais	39.042.226	-	36.459.930	-
Remunerações, Aquisição de Bens e Serviços, Impostos e Outros	1.850.348	-	1.931.489	-
<b>TOTAL</b>	<b>40.892.573</b>	<b>-</b>	<b>38.391.419</b>	<b>-</b>

Os saldos das partes relacionadas são compostos por movimentos de distribuição de resultados e movimentos operacionais de remunerações, aquisição de bens e serviços, aquisição de ativos fixos tangíveis e ativos intangíveis, impostos e juros.

**39 Eventos subsequentes**

Não se registam eventos subsequentes.

**40 Outras informações****40.1 Rendimentos dos Jogos Sociais**

A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, enquanto beneficiária dos Jogos Sociais e nos termos do Decreto-Lei n.º 56/2006, de 15 de março, alterado pelos Decreto-Lei n.º 44/2011, de 24 de março e Decreto-Lei n.º 106/2011, de 21 de outubro, recebeu rendimentos de Jogos Sociais, no período findo em 31 de dezembro de 2017, o montante de 210.784.015 euros (2016: 193.046.177 euros). Nos termos do Decreto-Lei n.º 67/2015, a SCML recebeu no período findo em 31 de dezembro de 2017 rendimentos de Apostas Desportivas à Cota no montante de 10.041.723 euros (2016: 7.708.700 euros).

Estes réditos apresentam a seguinte decomposição:

(euros)

	2017	2016
Prémios Caducados	12.350.284	8.027.792
Distribuição de Resultados dos Jogos Sociais	198.433.731	185.018.385
Rendimentos Apostas Desportivas à cota	10.041.723	7.708.700
	<b>220.825.738</b>	<b>200.754.876</b>

Estes rendimentos encontram-se evidenciados nas rubricas “Vendas e Prestação de Serviços” e “Outros Rendimentos”, conforme descrito nas Notas 27 e 32, respetivamente.

#### 40.2 Demonstrações de Resultados por Departamento/Serviço

##### Departamento de Ação Social e Saúde

		(euros)	
	Nota	2017	2016
Vendas e serviços prestados	27	100.271.732	101.911.206
Subsídios à exploração	28	1.270.713	1.142.066
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	29	(323.284)	(593.513)
Fornecimentos e serviços externos	30	(33.987.921)	(34.180.663)
Gastos com o pessoal	31	(69.720.240)	(69.043.581)
Imparidade de inventários (perdas/ reversões)		-	-
Imparidade de dívidas a receber (perdas/ reversões)	15	38.145	(90.947)
Provisões (aumentos/ reduções)		-	-
Aumentos/ reduções de justo valor		-	-
Ganhos/perdas imputados de subsidiárias		-	-
Outros rendimentos	32	1.371.806	974.441
Subsídios atribuídos e outros gastos	33	(27.712.242)	(25.512.323)
<b>Resultados antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos</b>		<b>(28.791.291)</b>	<b>(25.393.313)</b>
Gastos/ reversões de depreciação e de amortização	7, 9	(2.287.638)	(2.471.153)
<b>Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)</b>		<b>(31.078.929)</b>	<b>(27.864.466)</b>
Juros e rendimentos similares obtidos	34	925	315
Juros e gastos similares suportados	34	(6.308)	-
<b>Resultado líquido do período</b>		<b>(31.084.312)</b>	<b>(27.864.150)</b>

## Departamento de Qualidade e Inovação

		(euros)	
	Nota	2017	2016
Vendas e serviços prestados	27	258	244
Subsídios à exploração	28	3.609	-
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas		-	-
Fornecimentos e serviços externos	30	(335.298)	(331.750)
Gastos com o pessoal	31	(982.283)	(885.213)
Imparidade de inventários (perdas/ reversões)		-	-
Imparidade de dívidas a receber (perdas/ reversões)		-	-
Provisões (aumentos/ reduções)	23	(432.376)	(400.000)
Aumentos/ reduções de justo valor		-	-
Ganhos/perdas imputados de subsidiárias		-	-
Outros rendimentos	32	-	435
Subsídios atribuídos e outros gastos	33	(15.072)	(6.864)
<b>Resultados antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos</b>		<b>(1.761.162)</b>	<b>(1.623.147)</b>
Gastos/ reversões de depreciação e de amortização	7, 9	(13.172)	(14.748)
<b>Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)</b>		<b>(1.774.334)</b>	<b>(1.637.896)</b>
Juros e rendimentos similares obtidos		-	-
Juros e gastos similares suportados		-	-
<b>Resultado líquido do período</b>		<b>(1.774.334)</b>	<b>(1.637.896)</b>

## Departamento de Empreendedorismo e Economia Social

		(euros)	
	Nota	2017	2016
Vendas e serviços prestados		-	-
Subsídios à exploração	28	-	109
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas		-	-
Fornecimentos e serviços externos	30	(172.123)	(405.539)
Gastos com o pessoal	31	(504.065)	(511.696)
Imparidade de inventários (perdas/ reversões)		-	-
Imparidade de dívidas a receber (perdas/ reversões)		-	-
Provisões (aumentos/ reduções)		-	-
Aumentos/ reduções de justo valor		-	-
Ganhos/perdas imputados de subsidiárias		-	-
Outros rendimentos		-	-
Subsídios atribuídos e outros gastos	33	(131.626)	(130.777)
<b>Resultados antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos</b>		<b>(807.814)</b>	<b>(1.047.903)</b>
Gastos/ reversões de depreciação e de amortização	7	(6.664)	(11.624)
<b>Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)</b>		<b>(814.478)</b>	<b>(1.059.527)</b>
Juros e rendimentos similares obtidos		-	-
Juros e gastos similares suportados		-	-
<b>Resultado líquido do período</b>		<b>(814.478)</b>	<b>(1.059.527)</b>

## Departamento de Gestão Imobiliária e Património

		(euros)	
	Nota	2017	2016
Vendas e serviços prestados	27	187.395	116.925
Subsídios à exploração	28	58.423	123.121
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas		-	-
Fornecimentos e serviços externos	30	(3.128.263)	(3.383.497)
Gastos com o pessoal	31	(4.013.892)	(3.633.636)
Imparidade de inventários (perdas/ reversões)		-	-
Imparidade de dívidas a receber (perdas/ reversões)	15	(189.838)	77.397
Provisões (aumentos/ reduções)	23	(656.544)	-
Aumentos/ reduções de justo valor	8, 10	22.548.305	3.513.744
Ganhos/perdas imputados de subsidiárias	11	488.974	(961.013)
Outros rendimentos	32	8.177.301	7.131.582
Subsídios atribuídos e outros gastos	33	(504.056)	(840.104)
<b>Resultados antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos</b>		<b>22.967.804</b>	<b>2.144.519</b>
Gastos/ reversões de depreciação e de amortização	7, 9	(1.998.818)	(1.505.864)
<b>Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)</b>		<b>20.968.987</b>	<b>638.655</b>
Juros e rendimentos similares obtidos	34	-	922
Juros e gastos similares suportados	34	(1)	(1)
<b>Resultado líquido do período</b>		<b>20.968.986</b>	<b>639.576</b>

## Unidade de Cuidados Continuados Integrados Maria José Nogueira Pinto

		(euros)	
	Nota	2017	2016
Vendas e serviços prestados	27	3.008.009	2.084.028
Subsídios à exploração		-	7.506
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	29	(8.752)	(12.870)
Fornecimentos e serviços externos	30	(964.333)	(1.043.758)
Gastos com o pessoal	31	(2.788.278)	(1.949.739)
Imparidade de inventários (perdas/ reversões)		-	-
Imparidade de dívidas a receber (perdas/ reversões)	15	58.240	(89.746)
Provisões (aumentos/ reduções)		-	-
Aumentos/ reduções de justo valor		-	-
Ganhos/perdas imputados de subsidiárias		-	-
Outros rendimentos	32	20.363	8.128
Subsídios atribuídos e outros gastos	33	(16.463)	(1.343)
<b>Resultados antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos</b>		<b>(691.215)</b>	<b>(997.794)</b>
Gastos/ reversões de depreciação e de amortização	7	(79.020)	(132.960)
<b>Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)</b>		<b>(770.235)</b>	<b>(1.130.754)</b>
Juros e rendimentos similares obtidos		-	-
Juros e gastos similares suportados		-	-
<b>Resultado líquido do período</b>		<b>(770.235)</b>	<b>(1.130.754)</b>

## Hospital da Estrela

		(euros)	
	Nota	2017	2016
Vendas e serviços prestados		-	-
Subsídios à exploração		-	-
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas		-	-
Fornecimentos e serviços externos	30	(464.522)	(268.626)
Gastos com o pessoal	31	(564.304)	(524.419)
Imparidade de inventários (perdas/ reversões)		-	-
Imparidade de dívidas a receber (perdas/ reversões)		-	-
Provisões (aumentos/ reduções)		-	-
Aumentos/ reduções de justo valor		-	-
Ganhos/perdas imputados de subsidiárias		-	-
Outros rendimentos		-	-
Subsídios atribuídos e outros gastos		-	-
<b>Resultados antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos</b>		<b>(1.028.826)</b>	<b>(793.045)</b>
Gastos/ reversões de depreciação e de amortização	7	(6.696)	(3.074)
<b>Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)</b>		<b>(1.035.522)</b>	<b>(796.119)</b>
Juros e rendimentos similares obtidos		-	-
Juros e gastos similares suportados		-	-
<b>Resultado líquido do período</b>		<b>(1.035.522)</b>	<b>(796.119)</b>

## Hospital Ortopédico de Sant'Ana

		(euros)	
	Nota	2017	2016
Vendas e serviços prestados	27	5.670.470	5.919.298
Subsídios à exploração	28	10	0
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	29	(2.163.025)	(2.288.218)
Fornecimentos e serviços externos	30	(2.867.902)	(2.318.579)
Gastos com o pessoal	31	(8.242.822)	(7.833.669)
Imparidade de inventários (perdas/ reversões)	14	33.500	-
Imparidade de dívidas a receber (perdas/ reversões)	15	6.256	(4.952)
Provisões (aumentos/ reduções)	23	104.158	-
Aumentos/ reduções de justo valor		-	-
Ganhos/perdas imputados de subsidiárias		-	-
Outros rendimentos	32	132.839	156.657
Subsídios atribuídos e outros gastos	33	(55.511)	(62.297)
<b>Resultados antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos</b>		<b>(7.382.028)</b>	<b>(6.431.759)</b>
Gastos/ reversões de depreciação e de amortização	7, 9	(986.168)	(1.097.850)
<b>Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)</b>		<b>(8.368.195)</b>	<b>(7.529.609)</b>
Juros e rendimentos similares obtidos	34	716	343
Juros e gastos similares suportados		-	-
<b>Resultado líquido do período</b>		<b>(8.367.480)</b>	<b>(7.529.266)</b>

## Serviços Instrumentais

		(euros)	
	Nota	2017	2016
Vendas e serviços prestados	27	46.055	38.452
Subsídios à exploração	28	33.331	39.807
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	29	(4.452)	(3.917)
Fornecimentos e serviços externos	30	(8.226.650)	(7.150.474)
Gastos com o pessoal	31, 24	(23.842.398)	(19.720.267)
Imparidade de inventários (perdas/ reversões)		-	-
Imparidade de dívidas a receber (perdas/ reversões)	15, 18	(14.018)	-
Provisões (aumentos/ reduções)	23	(15.626.094)	(5.730.182)
Aumentos/ reduções de justo valor	12	33.044	(153.273)
Ganhos/perdas imputados de subsidiárias	11	(2.231.610)	-
Outros rendimentos	32	125.760.568	101.354.316
Subsídios atribuídos e outros gastos	33	(3.532.672)	(2.623.900)
<b>Resultados antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos</b>		<b>72.395.103</b>	<b>66.050.561</b>
Gastos/ reversões de depreciação e de amortização	7, 9	(1.530.972)	(1.521.948)
<b>Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)</b>		<b>70.864.131</b>	<b>64.528.613</b>
Juros e rendimentos similares obtidos	34	1.168.576	983.464
Juros e gastos similares suportados	34	(3.890)	(33.596)
<b>Resultado líquido do período</b>		<b>72.028.817</b>	<b>65.478.482</b>

## Centro de Medicina de Reabilitação do Alcoitão

		(euros)	
	Nota	2017	2016
Vendas e serviços prestados	27	9.894.359	10.444.673
Subsídios à exploração	28	1.930	10.670
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	29	(972.492)	(946.688)
Fornecimentos e serviços externos	30	(2.456.600)	(2.721.208)
Gastos com o pessoal	31	(13.270.683)	(12.635.303)
Imparidade de inventários (perdas/ reversões)	14	-	-
Imparidade de dívidas a receber (perdas/ reversões)	15	(180.146)	378.899
Provisões (aumentos/ reduções)		-	-
Aumentos/ reduções de justo valor		-	-
Ganhos/perdas imputados de subsidiárias		-	-
Outros rendimentos	32	2.557.666	2.794.490
Outros gastos	33	(150.690)	(225.920)
<b>Resultados antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos</b>		<b>(4.576.656)</b>	<b>(2.900.388)</b>
Gastos/ reversões de depreciação e de amortização	7	(832.114)	(867.028)
<b>Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)</b>		<b>(5.408.769)</b>	<b>(3.767.416)</b>
Juros e rendimentos similares obtidos	34	817	1.574
Juros e gastos similares suportados		-	-
<b>Resultado líquido do período</b>		<b>(5.407.952)</b>	<b>(3.765.842)</b>



## Escola Superior de Saúde do Alcoitão

(euros)

	Nota	2017	2016
Vendas e serviços prestados	27	2.030.720	1.819.655
Subsídios à exploração	28	56.081	8.748
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas		-	-
Fornecimentos e serviços externos	30	(833.784)	(736.611)
Gastos com o pessoal	31	(2.123.831)	(2.030.440)
Imparidade de inventários (perdas/ reversões)	14	-	-
Imparidade de dívidas a receber (perdas/ reversões)	15	(22.458)	839
Provisões (aumentos/ reduções)		-	-
Aumentos/ reduções de justo valor		-	-
Ganhos/perdas imputados de subsidiárias		-	-
Outros rendimentos	32	58.854	49.717
Outros gastos	33	(105.512)	(42.960)
<b>Resultados antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos</b>		<b>(939.930)</b>	<b>(931.052)</b>
Gastos/ reversões de depreciação e de amortização	7, 9	(373.122)	(273.188)
<b>Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)</b>		<b>(1.313.052)</b>	<b>(1.204.239)</b>
Juros e rendimentos similares obtidos		-	-
Juros e gastos similares suportados		-	-
<b>Resultado líquido do período</b>		<b>(1.313.052)</b>	<b>(1.204.239)</b>

## 40.3 Execução Orçamental

A execução orçamental da Santa Casa, nos exercícios de 2016 e 2017 apresenta os seguintes valores:

	2016 (1)	Orç. 2017 (2)	2017 (3)	Desvio	
				Valor (4=3-2)	% (5=4/2)
71 - Vendas	592.050	729.560	552.772	(176.788)	-24,2%
72 - Prestações de Serviços	121.742.430	125.519.533	120.556.225	(4.963.308)	-4,0%
75 - Fundos Europeus e Programas co-financiados	1.332.026	1.838.188	1.424.096	(414.092)	-22,5%
78 - Outros Rendimentos e Ganhos	112.469.766	101.314.104	138.079.397	36.765.293	36,3%
79 - Juros, Dividendos e outros Rendimentos Similares	986.618	1.111.615	1.171.034	59.419	5,3%
<b>Total Receitas Correntes</b>	<b>237.122.889</b>	<b>230.513.000</b>	<b>261.783.525</b>	<b>31.270.525</b>	<b>13,6%</b>
61 - Custo das Mercadorias Vendidas e Matérias Consumidas	3.845.206	4.209.291	3.472.006	(737.285)	-17,5%
62 - Fornecimentos e Serviços Externos	52.540.704	61.806.723	53.437.397	(8.369.326)	-13,5%
63 - Gastos c/Pessoal	114.598.937	123.023.214	122.110.827	(912.387)	-0,7%
68 - Subsídios atribuídos e outros gastos e perdas	28.729.680	34.530.772	32.068.125	(2.462.647)	-7,1%
69 - Gastos e Perdas de Financiamento	33.597	1.000	10.198	9.198	-
<b>Total Despesas Correntes</b>	<b>199.748.124</b>	<b>223.571.000</b>	<b>211.098.553</b>	<b>(12.472.447)</b>	<b>-5,6%</b>
<b>Saldo Corrente</b>	<b>37.374.765</b>	<b>6.942.000</b>	<b>50.684.972</b>	<b>43.742.972</b>	
Receita de Capital	94	3.000.000	24.127.735	21.127.735	-
Despesa de Capital	30.493.935	52.564.000	63.272.819	10.708.819	20,4%
<b>Saldo Capital</b>	<b>(30.493.841)</b>	<b>(49.564.000)</b>	<b>(39.145.083)</b>	<b>10.418.917</b>	
<b>Despesa Global (Corrente e Capital)</b>	<b>230.242.059</b>	<b>276.135.000</b>	<b>274.371.372</b>	<b>(1.763.628)</b>	<b>-0,6%</b>
<b>Receita Global (Corrente e Capital)</b>	<b>237.122.983</b>	<b>233.513.000</b>	<b>285.911.260</b>	<b>52.398.260</b>	<b>22,4%</b>
<b>Saldo Global</b>	<b>6.880.924</b>	<b>(42.622.000)</b>	<b>11.539.888</b>	<b>54.161.888</b>	

O Orçamento de Despesa Global (Corrente e Capital) da SCML não foi ultrapassado, apresentando a SCML uma Taxa de Execução Orçamental da Despesa Global de 99,4%.

Tendo a SCML flexibilidade para proceder a alterações entre rúbricas orçamentais de Despesa, foram realizados ajustamentos ao Orçamento de Despesa Corrente para fazer face às necessidades no âmbito do Orçamento de Despesa de Capital.

No que respeita às rubricas sem fluxo financeiro, verificam-se os seguintes valores:

	2016 (1)	Orç. 2017 (2)	2017 (3)	Desvio	
				Valor (4=3-2)	% (5=4/2)
Reversões	2.398.143	1.015.000	1.543.392	528.392	-
Ganhos por aumento de justo valor	13.068.065	100.000	27.500.195	27.400.195	-
Outros Rendimentos e Ganhos - Aplicação MEP	-	-	488.974	488.974	-
<b>Total Rendimentos sem Fluxo Financeiro</b>	<b>15.466.208</b>	<b>1.115.000</b>	<b>29.532.562</b>	<b>28.417.562</b>	<b>-</b>
Gastos c/Pessoal - Fundo de Pensões	4.169.026	-	3.941.970	3.941.970	-
Gastos de Depreciação e de Amortização	7.899.437	8.512.000	8.114.383	(397.617)	-4,7%
Perdas por Imparidade	1.306.735	220.000	1.660.715	1.440.715	-
Perdas por redução de Justo Valor	9.707.594	-	4.918.846	4.918.846	-
Provisões do Período	6.950.098	-	16.763.854	16.763.854	-
Outros Gastos e Perdas - Aplicação MEP e Abates AFT e PI	1.677.819	-	2.387.329	2.387.329	-
<b>Total Gastos sem Fluxo Financeiro</b>	<b>31.710.709</b>	<b>8.732.000</b>	<b>37.787.096</b>	<b>29.055.096</b>	<b>332,7%</b>
<b>Saldo</b>	<b>(16.244.501)</b>	<b>(7.617.000)</b>	<b>(8.254.535)</b>	<b>(637.535)</b>	

Na rubrica "Gastos com Pessoal – Fundo de Pensões" encontra-se o impacto na Demonstração de Resultados do Fundo de Pensões, conforme referido na Nota 24.

#### 40.4 Proposta de Aplicação de Resultados

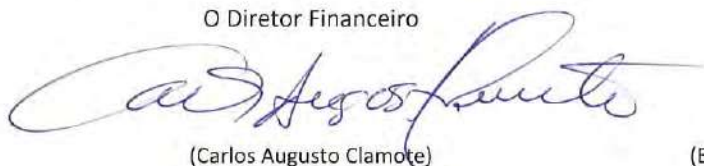
Considerando que a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa encerrou as contas relativas ao exercício de 2017 com Resultados Líquidos positivos no montante de 42.430.437,12 euros;

Considerando que, nos termos da alínea c) do nº 11 das Resolução nº 1/93 do Tribunal de Contas deverá constar do relatório de gestão a forma como deverá ser aplicado aquele resultado;

Deverá o referido Resultado Líquido das contas do exercício de 2017 ser integrado na conta “Resultados Transitados”.

Lisboa, 28 de março de 2018,

O Diretor Financeiro



(Carlos Augusto Clamote)

O Contabilista Certificado

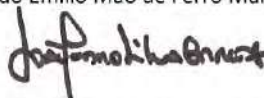


(João Henrique Rosa Quaresma)

A Mesa da SCML



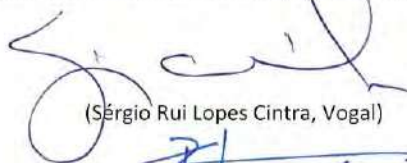
(Edmundo Emílio Mão de Ferro Martinho, Provedor)



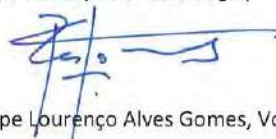
(João Pedro da Silva Correia, Vice-Provedor)



(Maria Helena Passos Rosa Lopes da Costa, Vogal)



(Sérgio Rui Lopes Cintra, Vogal)



(Ricardo Filipe Lourenço Alves Gomes, Vogal)



(Filipa Azevedo Klut Ferreira Costa, Vogal)

## Abreviaturas

ACES	Agrupamento de Centros de Saúde de Lisboa
ACS	Alto Comissariado da Saúde
ANQEP	Agência Nacional para a Qualificação e Ensino Profissional
APOM	Associação Portuguesa de Museologia
APAV	Associação de Apoio à Vítima
ARSLVT	Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo
ASI	Aldeia de Santa Isabel
ATA	Apartamentos Terapeuticamente Assistidos
BCE	Banco Central Europeu
BDU	Base de Dados de Utentes
CAF	Centro de Apoio Familiar
CAI	Centro de Acolhimento Infantil
CAML	Casa de Apoio Maria Lamas
CAN	Centro de Acolhimento Noturno dos Anjos
CAO	Centro de Atividades Ocupacionais
CASA	Centro de Apoio Social dos Anjos
CASES	Cooperativa António Sérgio para a Economia Social
CASSB	Centro de Apoio Social de São Bento
CAT	Centro de Acolhimento Temporário
CATMA	Centro de Alojamento Temporário Mãe D'Água
CCTV	Câmaras e Circuitos Fechados de TV (Sistemas de Vídeo Vigilância)
CDSS	Centros Distritais de Segurança Social
CEFC	Centro Educação, Formação e Certificação
CER	Cadernos de Especificação de Requisitos
CEV	Capital Europeia do Voluntariado
CI	Centro Infantil
CM	Centro Multicultural
CML	Câmara Municipal de Lisboa
CMRA	Centro de Medicina de Reabilitação de Alcoitão
CNO	Centro Novas Oportunidades
CPCJ	Comissão de Proteção de Crianças e Jovens
CPS	Centro Promoção Social
CQEP	Centros de Qualificação e Ensino Profissional
CRAI	Centro Residencial Arco Iris

SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA

CRNSA	Centro de Reabilitação N.º. Sr.ª dos Anjos
CRPCCG	Centro de Reabilitação de Paralisia Cerebral Calouste Gulbenkian
CSI	Complemento Solidário para Idosos
CSF	Comissões Sociais de Freguesia
DASS	Departamento de Ação Social e Saúde (SCML)
DEES	Departamento de Empreendedorismo e Economia Social (SCML)
DGIP	Departamento de Gestão Imobiliária e Património (SCML)
DIAS	Direção de Ação Social (SCML)
DIC	Direção da Cultura
DICM	Direção Central de Comunicação e Marketing
DIF	Direção Financeira (SCML)
DISSC	Direção Saúde da Santa Casa
DISTI	Direção de Sistemas e Tecnologias de Informação (SCML)
DJ	Departamento de Jogos (SCML)
DLBC	Desenvolvimento Local de Base Comunitária
DQI	Departamento de Qualidade e Inovação (SCML)
EAF	Equipa de apoio à Família
EAI	Equipa de Apoio a Idosos
EATTL	Equipa de Apoio Técnico ao Tribunal de Lisboa
EID	Espaços de Inclusão Digital
EFA	Educação e Formação de Adultos
ELI	Equipas Locais de Intervenção
ESC	Espaço Santa Casa
ESSA	Escola Superior de Saúde do Alcoitão
FBCF	Formação Bruta de Capital Fixo
FREM	Fundo destinado à renovação de equipamento, material e sistemas de exploração de jogo
FMI	Fundo Monetário Internacional
GAI	Gabinete de Auditoria Interna (SCML)
GATASC	Gabinete de Apoio Técnico à Animação Sociocultural
GEP	Gabinete de Estudos e Planeamento (SCML)
GPV	Gabinete de Promoção do Voluntariado
HOSA	Hospital Ortopédico de Sant'Ana
IEFP	Instituto de Emprego e Formação Profissional
IFTA	Associação Internacional de Terapia Familiar
IHPC	Índice Harmonizado de Preços no Consumidor
INCLUI	Empresa de Inserção de Trabalho (ASI)
INE	Instituto Nacional de Estatística
IPC	Índice de Preço no consumidor

IPO	Instituto Português de Oncologia
IPSS	Instituição Particular de Solidariedade Social
ISCISA	Instituto Superior de Ciências de Saúde (Maputo)
ISCTE-IULv	ISCTE-Instituto Universitário de Lisboa
ISS	ISS - Instituto de Segurança Social
LBR	Lar Branco Rodrigues
LMVs	Lesões Vertebro-Medulares
LNEG	Laboratório de Engenharia e Geologia
LxCEV	Lisboa Capital Europeia do Voluntariado
NA	Núcleo Aquisitivo
NDPS	Núcleo Desporto pela Saúde
NGC	Núcleo de Gestão de Contratos
NLI	Núcleos Locais de Inserção
NMS/FCM	NOVA Medical School/Faculdade de Ciências Médicas da Universidade Nova de Lisboa
NPISA	Núcleo de Planeamento e Intervenção Sem Abrigo
NSMP	Núcleo Saúde Mais Próxima
OSP	Obra Social do Pousal
PAE	Plataforma da Área do Envelhecimento
PAES	Programa de Apoio a Empresas Sociais
PDS	Plano de Desenvolvimento Social
PIB	Produto Interno Bruto
PIEF	Plano Integrado de Educação-Formação
PILAR	Programa Idosos em Lar
PIT	Planos de Intervenção Terapêutica
PRIA	Projeto de Reestruturação e Integração Aplicacional
PRODAC	Produtividade na Autoconstrução (Centro de Promoção Social)
QUAR	Quadro de Avaliação e Responsabilização
RCCU	Rastreio de Cancro do Colo do Útero
RSI	Rendimento Social de Inserção
SAD	Serviço de Apoio Domiciliário
SAE	Sistema de Acolhimento de Emergência
SADI	Serviço de Apoio Domiciliário Integrado
SAP	Systems Applications and Products and Data Processing
SAP RE-FX	SAP Real Estate FX
SAP-SRM	SAP- Supplier Relationship Management
SCiS	Simpósio Ibérico em Lesões Vertebro-medulares
SCML	Santa Casa da Misericórdia de Lisboa
SEF	Serviço de Estrangeiros e Fronteiras

Handwritten notes and signatures in the top right corner, including a checkmark and several illegible signatures.

SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA

SG	Secretaria- Geral (SCML)
SGPA	Serviço de Gestão de Produtos de Apoio
SINAS	Sistema Nacional de Avaliação em Saúde
SNS	Sistema Nacional de Saúde
SST	Segurança e Saúde no Trabalho
TFML	Tribunal de Família e Menores de Lisboa
TIC	Tecnologias de Informação e Comunicação
UAACAF	Unidade de Adoção, Apadrinhamento Civil e Acolhimento Familiar
UAD	Unidade de Apoio na Deficiência
UAPAS	Unidade de Aprovisionamento da Ação Social
UAPEA	Unidade de Apoio e Promoção no Envelhecimento Ativo
UAS	Unidade de Aprovisionamento da Saúde
UAT	Unidade de Acompanhamento Terapêutico
UDIP	Unidade de Desenvolvimento e Intervenção de Proximidade
U.E	União Europeia
USI	Unidade de Sustentabilidade e Inovação
UM	Unidades Móveis de Saúde
USMJNP	Unidade de Saúde Maria José Nogueira Pinto
USSC	Unidade de Saúde Santa Casa
VIH/SIDA	Vírus da Imunodeficiência Humana / Síndrome de Imunodeficiência Adquirida

*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*

Largo Trindade Coelho  
1200-470 Lisboa  
Tel. 213 235 000  
Fax 213 235 060  
[www.scml.pt](http://www.scml.pt)

SANTA  
CASA

Misericórdia de Lisboa. Por boas causas.