



Mudar para melhorar: a nossa missão continua.



Sobre este relatório 2

Mensagem do Provedor 4



01

Um retrato do ano 8

1.1. Em destaque 12

1.2. Prémios e distinções 13

02 A nossa instituição 14

2.1. Fins estatutários 16

2.2. O nosso modelo de governação 16

2.3. Áreas de intervenção 20

2.4. Objetivos estratégicos 2019-2021 24

2.5. O nosso desempenho económico 26



03

A nossa abordagem à sustentabilidade 30

3.1. Como gerimos a Sustentabilidade 32

3.2. As nossas Partes Interessadas 33

04 Transformamos a nossa organização 36

4.1. Uma estratégia focada no cliente, assente na inovação e na inclusão 38

4.2. A integridade no nosso modelo organizacional 44

4.3. Uma maior eficiência na gestão 47

05 Investimos nas pessoas 50

5.1. A valorização e o desenvolvimento dos nossos colaboradores 52

5.2. A segurança da nossa equipa 56

5.3. O bem-estar dos colaboradores 61



06

Respeitamos o ambiente 64

6.1 Uma utilização mais responsável dos recursos energéticos e hídricos 66

6.2 A gestão dos resíduos que produzimos 72

6.3 Por uma alimentação mais sustentável 74

6.4 Sensibilização ambiental 78



07 Acreditamos no poder da colaboração 82

7.1 Os apoios que concedemos 84

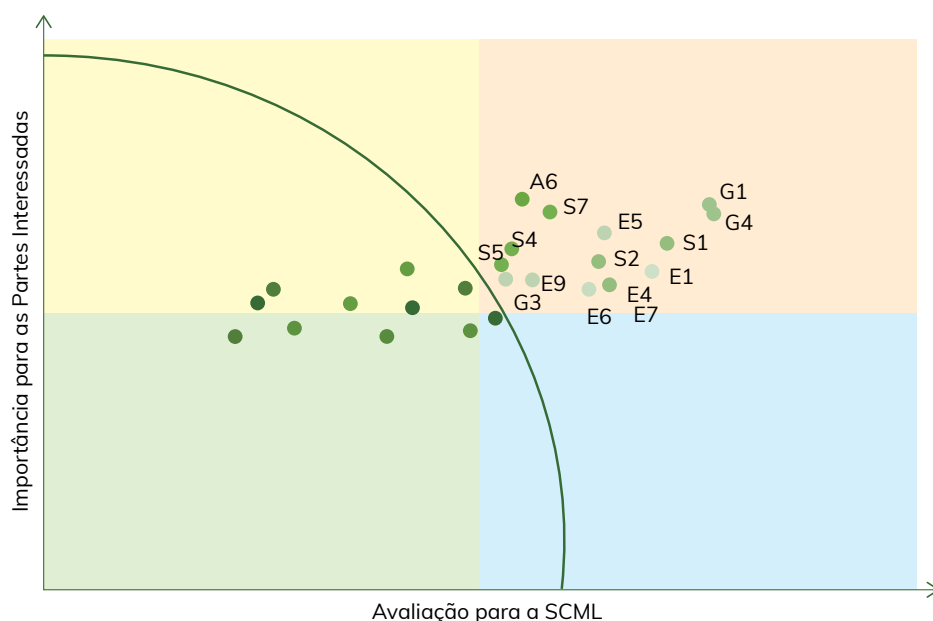
Notas metodológicas 92

Tabela GRI 95

Acreditamos que só conhecendo o impacto que temos sobre a comunidade onde operamos é que podemos avaliar o grau de cumprimento da nossa missão. A incorporação da sustentabilidade no nosso modelo operacional ajuda-nos a analisar e a gerir este impacto que, consideramos, também ter de ser divulgado junto das nossas Partes Interessadas, como forma de transparência e da promoção do seu envolvimento. Por isso, divulgamos o nosso desempenho não-financeiro anualmente, medindo a responsabilidade dos nossos números.

Este é o sétimo Relatório de Sustentabilidade da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, publicado ininterruptamente desde 2013 e

reflete o período compreendido entre 1 de janeiro e 31 de dezembro de 2019. Mais uma vez, foi elaborado de acordo com as Normas GRI (Global Reporting Initiative) para a elaboração de relatórios de sustentabilidade, para a opção “de acordo” – Essencial. A sua estrutura resulta de uma análise da materialidade dos tópicos económicos, sociais e ambientais mais relevantes para a nossa organização. Esta análise teve por base uma auscultação às nossas Partes Interessadas, concluída em 2019, a qual, conjugada com a perspetiva interna da organização, determinou como materialmente relevantes os seguintes tópicos:



Económicos

- E1 Gestão centrada no cliente
- E4 Inovação nos serviços prestados
- E5 Acessibilidade
- E6 Desburocratização e desmaterialização
- E7 Comunicação interna
- E9 Desempenho económico

Ambientais

- A6 Combate ao desperdício alimentar

Boa-Governança

- G1 Ética e anticorrupção
- G3 Jogo responsável
- G4 Transparência

Sociais

- S1 Valorização dos colaboradores
- S2 Formação e desenvolvimento de competências
- S4 Segurança e saúde no trabalho
- S5 Diversidade e inclusão
- S7 Equilíbrio entre o trabalho e a vida pessoal

Com mais de uma centena de edifícios, que acarretam um elevado consumo de energia e água e uma produção significativa de

resíduos, com impactos ambientais que não podemos e não queremos negligenciar, a Unidade de Sustentabilidade do Departamento

da Qualidade e Inovação, enquanto serviço responsável pela operacionalização das atribuições em matéria de Sustentabilidade, optou, ainda, por incluir nos conteúdos do

presente Relatório os tópicos Gestão da Energia e Água e Gestão de Resíduos. Deste modo, a estrutura do presente Relatório, incluirá os seguintes conteúdos:

CAPÍTULO	TÓPICOS ABORDADOS			
4. TRANSFORMAMOS A NOSSA ORGANIZAÇÃO	4.1. Uma estratégia focada no cliente, assente na inovação e na inclusão <ul style="list-style-type: none"> Gestão centrada no cliente Inovação nos serviços prestados Acessibilidade 	4.2. A integridade no nosso modelo organizacional <ul style="list-style-type: none"> Ética e Anticorrupção Transparência Jogo responsável 	4.3. Uma maior eficiência na gestão <ul style="list-style-type: none"> Desburocratização e desmaterialização Comunicação interna Desempenho económico 	
5. INVESTIMOS NAS PESSOAS	5.1. A valorização e o desenvolvimento dos nossos colaboradores <ul style="list-style-type: none"> Valorização dos colaboradores Formação e desenvolvimento de competências 	5.2. A segurança da nossa equipa <ul style="list-style-type: none"> Segurança e saúde no trabalho 	5.3. O bem-estar dos colaboradores <ul style="list-style-type: none"> Diversidade e inclusão Equilíbrio entre o trabalho e a vida pessoal 	
6. RESPEITAMOS O AMBIENTE	6.1. Uma utilização mais responsável dos recursos energéticos e hídricos <ul style="list-style-type: none"> Gestão da energia e água 	6.2. A gestão dos resíduos que produzimos <ul style="list-style-type: none"> Gestão de resíduos 	6.3. Por uma alimentação mais sustentável <ul style="list-style-type: none"> Combate ao desperdício alimentar 	6.4. Sensibilização ambiental <ul style="list-style-type: none"> Gestão da energia e água Gestão de resíduos
7. ACREDITAMOS NO PODER DA COLABORAÇÃO	7.1. Os nossos apoios <ul style="list-style-type: none"> Transparência 			

A informação disponibilizada neste Relatório diz respeito ao desempenho de sustentabilidade da Instituição, procurando-se distinguir a atividade que faz parte da sua missão e dos seus fins estatutários, e que é descrita no seu Relatório de Gestão e Contas, e a atividade que vai além das suas atribuições estatutárias estritas e reflete, de forma abrangente, a sua responsabilidade social, ambiental e económica.

No capítulo Notas Metodológicas poderá ser encontrada informação relativa aos âmbitos, limites e exclusões da informação aqui apresentada.

Para uma informação mais pormenorizada sobre a atuação e o desempenho económico da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa durante o ano de 2019, deverão ser consultados o Relatório de Gestão e Contas 2019 da Santa Casa e o Relatório de Gestão e Contas 2019 do seu Departamento de Jogos, disponibilizados nos respetivos sítios de internet.

Departamento da Qualidade e Inovação
Unidade de Sustentabilidade
 Largo Trindade Coelho, 1200-470 Lisboa
 sustentabilidade@scml.pt

Mensagem do Provedor



Esta mensagem é escrita num contexto único. Apesar de o Relatório de Sustentabilidade a que diz respeito ser referente ao ano de 2019, não pode deixar de ser contextualizada num momento excecional e transformador das nossas vidas. Ao ser escrita já em plena pandemia COVID-19, gostaria que fosse uma oportunidade para demonstrar o compromisso da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa com a sociedade, com a sua Missão e com aqueles que mais expostos ficaram aos impactos físicos, psicológicos, sociais e económicos desta pandemia. Em nome de todos os

colaboradores da Santa Casa, manifestamos o nosso apoio, a nossa dedicação, o nosso empenho num trabalho diário para minimizar o impacto desta crise, e para ajudar aqueles que mais precisam, a recomeçar.

A história da Santa Casa tem acompanhado as mudanças da sociedade, sendo a resiliência desta organização uma das suas características mais marcantes e com maior impacto social e económico na comunidade. Quando pensámos no fio condutor para o presente Relatório de Sustentabilidade,

assente na ideia da capacidade de mudança e transformação para responder e antecipar a evolução dos tempos e das necessidades de uma organização que não perde, simultaneamente, a sua imagem sólida, robusta e tradicional, não adivinhámos que estávamos a escolher palavras e ideias que tão importantes serão nos próximos tempos. Porque para retomarmos o nosso curso, será preciso conciliar tudo isto: capacidade de adaptação, transformação e mudança, sem perder a solidez, a robustez e a imagem de confiança e segurança.

Esta é uma ideia que se aplica também ao presente Relatório. Com a mesma convicção de que as perguntas e expectativas das nossas Partes Interessadas têm de continuar a ser respondidas, apresentamos uma nova estrutura de tópicos materiais, que surge a partir da auscultação alargada que concluímos em 2019.

Disseram-nos as nossas Partes Interessadas que consideravam muito importante o modo como a Santa Casa inovava nos seus serviços e garantia a sua acessibilidade, bem como apostava numa gestão centrada no cliente, mais desburocratizada e desmaterializada e atenta ao desempenho económico e à melhoria da comunicação interna. Procuramos dar resposta a estas questões, apresentando um conjunto de iniciativas desenvolvidas em 2019, no capítulo 4, Transformamos a nossa Organização. Destacamos a reorganização orgânica da Santa Casa, pensada a 10 anos, o alargamento das suas respostas sociais e de saúde, bem como a oferta das Lotarias

Clássica e Popular a todos os mediadores Jogos Santa Casa.

Transmitiram-nos também as nossas Partes Interessadas que consideravam ser de extrema importância a atuação da organização em matéria de ética e anticorrupção, transparência e jogo responsável. Asseguramos que a integridade é para nós um ponto-chave do modelo organizacional, onde assenta também parte da nossa resiliência, e com o qual estamos continuamente comprometidos. Explicamo-lo ainda no mesmo capítulo onde abordamos o desempenho em três áreas que, dentro da integridade, consideramos prioritárias:

prevenção da corrupção, gestão da contratação pública e jogo responsável.

Outra mensagem muito importante que as nossas Partes Interessadas nos comunicaram é que consideram que os nossos colaboradores são uma das partes mais importantes da organização, pelo que aspetos como a sua valorização e desenvolvimento de competências, segurança e bem-estar, ou respeito e promoção da diversidade, são cruciais para a maximização do impacto do seu trabalho.

Alinhamo-nos plenamente com esta visão e sabemos que sem colaboradores valorizados, respeitados e seguros, não cumpriremos plenamente a nossa Missão. Por isso, no capítulo 5, Investimos nas Pessoas, apresentamos as nossas políticas e medidas para garantir que chegamos a todos os colaboradores, procurando tornar a nossa grande equipa coesa e motivada. Em 2019, demos um passo significativo, ao integrarmos na organização, com contrato individual

Em nome de todos os colaboradores da Santa Casa, manifestamos o nosso apoio, a nossa dedicação, o nosso empenho num trabalho diário para minimizar o impacto desta crise, e para ajudar aqueles que mais precisam, a recomeçar.

de trabalho, 521 Ajudantes Familiares e Auxiliares de Geriatria e Apoio à Comunidade, reconhecendo a importância e a centralidade deste grupo profissional nos serviços que a Misericórdia de Lisboa presta. Aumentámos também os benefícios concedidos aos trabalhadores, num montante que ultrapassou 1,1 milhões de euros.

Além disso, a partir da auscultação que realizámos, verificámos que, muitas vezes, o impacto ambiental não é algo associado à Santa Casa da Misericórdia de Lisboa. No entanto, com mais de uma centena de equipamentos de grande dimensão, um elevado consumo de energia e água e uma produção significativa de resíduos, internamente sabemos que a nossa pegada ecológica não pode ser desconsiderada e trabalhamos de forma contínua para melhorar as práticas nestas áreas, pelo que divulgamos também o desempenho ambiental, no ponto 6, Respeitamos o Ambiente, onde se destaca a redução do consumo de eletricidade, de gás e combustíveis, bem como a melhoria no apuramento da informação sobre a gestão de resíduos. Ainda no capítulo 6, procuramos responder a outra preocupação: o combate ao desperdício alimentar. Um tema novo, em matéria de tópicos apontados em

auscultações, mas ao qual temos procurado dar resposta, ou não fosse a alimentação e a confeção de refeições um aspeto tão impactante nos serviços de ação social prestados pela Santa Casa.

Todas estas são preocupações que pretendemos integrar no nosso modelo organizacional, através da sua inclusão no planeamento estratégico da organização. Num esforço de melhorar a articulação entre

o planeamento estratégico e de sustentabilidade, optámos por integrar progressivamente os objetivos e metas de sustentabilidade no plano de atividades da Santa Casa, em vez de desenhar um plano estratégico de sustentabilidade autónomo. Algo que faremos no ciclo 2020-2021.

Este é o sétimo Relatório de Sustentabilidade da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, onde procuramos responder às expectativas das nossas Partes Interessadas. Esperamos que o oitavo Relatório, vindo a ser inevitavelmente dedicado aos tempos excecionais que agora vivemos, possa já deixar uma mensagem positiva de recuperação, mudança e tranquilidade, nas doses certas e onde for preciso. É neste sentido que continuaremos a trabalhar.

A história da Santa Casa tem acompanhado as mudanças da sociedade, sendo a resiliência desta organização uma das suas características mais marcantes e com maior impacto social e económico na comunidade.

Edmundo Martinho
Provedor

Setembro de 2020



01. Um retrato do ano

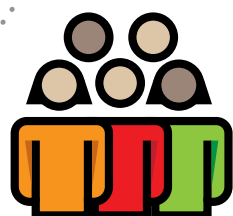
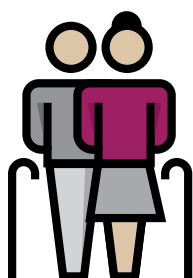
1.1 Em destaque 12

1.2 Prémios e distinções 13

Quem somos?

521 anos

- > Ação Social
- > Cultura
- > Educação e Formação
- > Empreendedorismo e Economia Social
- > Inovação
- > Jogos Sociais do Estado
- > Património
- > Saúde



5999
colaboradores

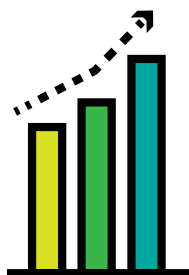
76%
são mulheres

97% têm contrato por prazo indeterminado

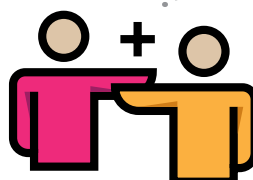
240,3 M€
despesa

268,4 M€
receita

44,3 M€
investimento



Onde cumprimos a nossa missão?



116

equipamentos sociais na área da Grande Lisboa

18

equipamentos de saúde na área da Grande Lisboa



645

imóveis afetos ao rendimento e atividade em todo o país

273 prédios urbanos

> Rendimento: **206**

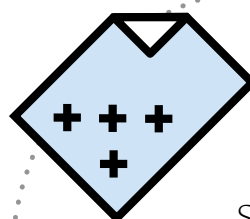
> Atividade: **49**

> Mistos atividade e rendimento: **18**

202
frações

139
prédios rústicos

31 terrenos urbanos



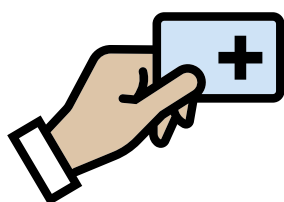
4861

pontos de venda dos Jogos Sociais do Estado

O nosso impacto

69 847

peças abrangidas pelas diferentes respostas da Ação Social

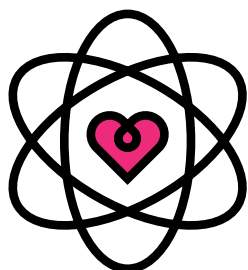
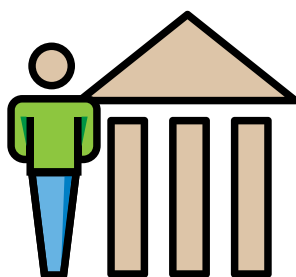


25 445

utentes com cartão de saúde

37 629

visitantes do Museu de São Roque

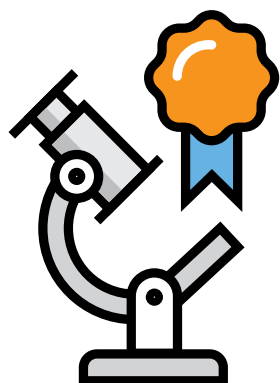


49

projetos de empreendedorismo social apoiados

2,2 M€

recebidos de heranças, legados e doações



540 mil €

para apoio à investigação e prémios de concursos



16

prédios reabilitados

14 edifícios em reabilitação

3265 M€

de retribuição dos Jogos Sociais do Estado à Sociedade



4,5 M€

em apoios e subsídios a Boas Causas de outras entidades

6 M€

atribuídos pelo Fundo Rainha D. Leonor



109 961 GJ

de energia consumida

291 145 m³

de água consumida



1879 t

de resíduos produzidos

7014 tCO₂e

de emissões de GEE



1.1. Em destaque



Governança

A composição da Mesa conheceu alterações ao longo de 2019, com a saída de uma Vogal no 1º semestre e a entrada de duas novas Vogais no 2º semestre.

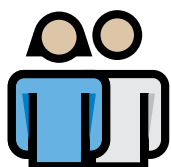
Houve uma reestruturação orgânica, na sequência do processo 5.30 - Pensar a Santa Casa: 5 eixos para 10 anos.



Atividade

Foi inaugurada a Unidade de Cuidados Continuados Integrados de São Roque, fisicamente inserida no Parque de Saúde Pulido Valente. Este é o primeiro equipamento em Lisboa a dar resposta exclusivamente no âmbito da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados.

Foi inaugurado o Serviço Odontopediátrico de Lisboa (SOL), que disponibiliza gratuitamente cuidados de saúde oral, para crianças e jovens até aos 18 anos, que residam ou estudem em Lisboa.



Colaboradores

521 pessoas que desempenhavam funções de Ajudantes Familiares em regime de prestação de serviços foram integradas no quadro de pessoal, com contrato individual de trabalho, na categoria de Auxiliares de Geriatria e de Apoio à Comunidade.

O investimento nos benefícios aos colaboradores cresceu 64% face ao ano anterior, num total de 1,1M€.



Ética e Integridade

Foi revisto o Código de Conduta dos Fornecedores da SCML (disponível em www.scml.pt/informacoes/codigo-de-conduta-de-fornecedores).

Realizou-se um diagnóstico dos riscos de corrupção e infrações conexas nas áreas de compras públicas e atribuição de apoios e benefícios a entidades externas e foi assegurada formação anticorrupção a 70% dos serviços.



Ambiente

A Santa Casa tornou-se membro da Lisboa E-Nova - Agência de Energia e Ambiente de Lisboa, que tem como finalidade promover o desenvolvimento sustentável de Lisboa e respetiva área metropolitana.

Foi desenvolvida a campanha de comunicação interna “Missão Sustentável”, com o objetivo de sensibilizar os colaboradores para a importância da redução dos consumos de recursos naturais.



Apoio a outras Boas Causas

Formalizou-se o apoio financeiro a 51 entidades que apresentaram projetos para a recuperação ambiental e ordenamento do território nas zonas afetadas pelos incêndios de outubro de 2017, no âmbito do Fundo Recomeçar.

O Fundo Rainha D. Leonor apoiou mais 43 Misericórdias de todo o País.

Com a ação “Projetos de Impacto”, a Santa Casa comprometeu-se a investir 900 mil €, ao longo de três anos, em projetos de inovação social apostados em resolver alguns dos principais desafios da sociedade. Esta ação integra as ferramentas de investimento da iniciativa pública “Portugal Inovação Social”.



1.2. Prémios e distinções

- Distinção do Euromilhões na **11ª edição dos Prémios Marketeer 2019** | Categoria Jogos de Sorte.
- Distinção da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa pelo trabalho desenvolvido no apoio às famílias, atribuído na **World Family Summit**.
- Distinção da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa na **8.ª edição dos Prémios Human Resources Portugal** | Categoria “Empresa Pública e SPE”.
- Distinção do Provedor da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa com o **Prémio de Mérito INATEL**.
- Distinção da Unidade W+ com o **Prémio Boas Práticas em Psicologia - Sul 2019**, atribuído pela Delegação Regional Sul da Ordem dos Psicólogos Portugueses (DRS-OPP).
- Distinção do projeto “VR4NeuroPain”, desenvolvido numa parceria do Centro de Medicina de Reabilitação de Alcoitão com a NOVA.ID.FCT, com o **Prémio HINTT - Maturidade Digital 2019**, atribuído pela Glintt, na área de Clinical Outcomes.



02. A nossa instituição

- 2.1. Fins estatutários 16
- 2.2. O nosso modelo de governação 16
- 2.3. Áreas de intervenção 20
- 2.4. Objetivos estratégicos 2019-2021 24
- 2.5. O nosso desempenho económico 26

2.1. Fins Estatutários

A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa tem como fins, nomeadamente:

- A 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;
- 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;
- O desenvolvimento de outras atividades de serviço ou interesse público, sempre que tal lhe seja solicitado pelo Estado ou por outras entidades públicas.

2.2. O nosso modelo de governação

Órgãos de administração

PROVEDOR

- É nomeado por despacho conjunto do Primeiro-Ministro e do membro do Governo que exerce a tutela sobre a SCML, pelo período de três anos, renovável por iguais períodos;
- Representa a SCML e preside às reuniões de Mesa, do Conselho Institucional e do Conselho de Jogos, bem como dos conselhos diretivos do Hospital Ortopédico de Sant'Ana e do Centro de Medicina de Reabilitação do Alcoitão;
- A não realização dos objetivos previstos, a não prestação de informações essenciais ao exercício da tutela ou atuações culposas ou gravemente negligentes que afetem a gestão ou o bom nome da SCML podem determinar a cessação do seu mandato;
- O vencimento do Provedor é fixado por despacho da tutela, tendo por referência os montantes estabelecidos para os gestores públicos.

MESA

- É composta pelo Provedor, pelo Vice-Provedor e por cinco vogais;
- Entre as suas atribuições contam-se a elaboração dos planos de atividades e orçamentos, os relatórios e as contas de gerência, a definição das orientações e os objetivos a atingir pelos departamentos e serviços e a elaboração dos regulamentos e das normas internas, contratar pessoal e autorizar a aquisição de bens e serviços, bem como criar, transformar ou extinguir equipamentos da Instituição;
- As deliberações são tomadas quando estiver presente a maioria dos seus membros em exercício efetivo de funções, por maioria dos votos expressos, tendo o Provedor voto de qualidade;
- O Vice-Provedor e os vogais são nomeados pelo membro do Governo que exerce a tutela sobre a SCML e os seus mandatos são de três anos, renováveis por iguais períodos.

Órgãos de fiscalização

CONSELHO DE AUDITORIA

- Fiscaliza a gestão e o cumprimento das normas reguladoras da atividade da SCML;
- Acompanha a execução dos orçamentos;
- Examina periodicamente a contabilidade e segue a sua evolução;
- Verifica o cadastro e a exatidão de todos os valores patrimoniais;
- Emite parecer sobre os relatórios e as contas anuais de gerência;
- Emite parecer sobre a contração de empréstimos e a emissão de obrigações;
- Pronuncia-se sobre qualquer assunto que seja submetido à sua apreciação pela Mesa ou pelo Provedor;
- Promove auditorias, recorrendo a empresas especializadas sempre que se mostre necessário e assim seja considerado pelo conselho de auditoria;
- Requer informações e esclarecimentos sobre o curso das atividades da Instituição.

3 membros, remunerados:

- Um representante do Ministério das Finanças;
- Um representante do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social;
- Um revisor oficial de contas nomeado pela tutela.

Órgãos consultivos

CONSELHO INSTITUCIONAL

- Dá parecer sobre os planos de atividades e os orçamentos no âmbito da ação social, da saúde e da promoção da qualidade de vida;
- Apresenta sugestões e formula recomendações que permitam melhorar o desempenho e aperfeiçoar a realização dos fins estatutários da SCML.

10 membros, não-remunerados:

- Provedor;
- Dois representantes do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social;
- Um representante do Ministério da Saúde;
- Um representante do Ministério da Economia;
- Um representante da área governamental que tutela a administração local;
- Um representante da Irmandade da Misericórdia e de São Roque;
- Três elementos de reconhecido mérito designados pelo Provedor.

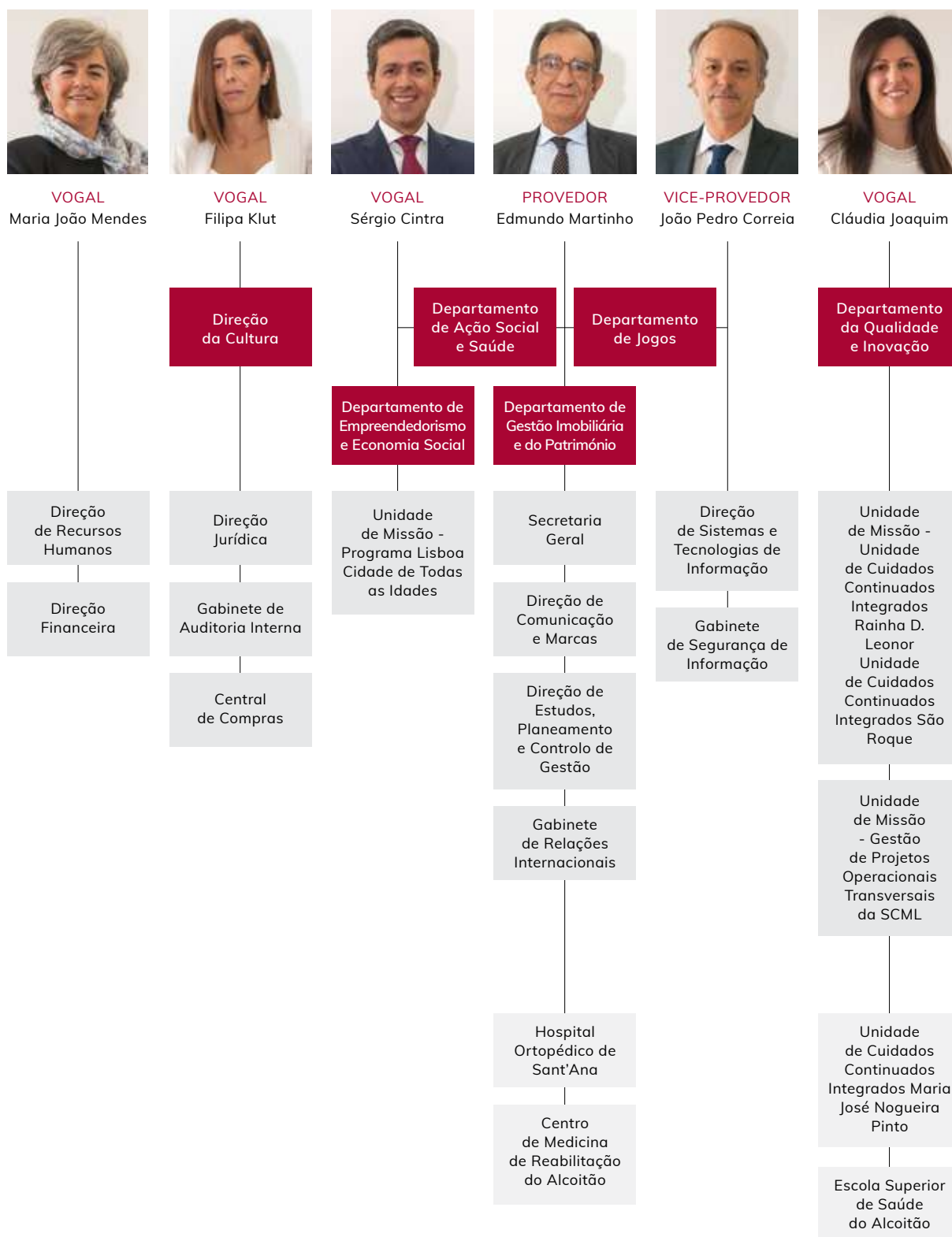
CONSELHO DE JOGOS

- Dá parecer sobre o plano de atividades e orçamento do Departamento de Jogos, bem como sobre o relatório e as contas que os executam;
- Pronuncia-se sobre a exploração dos Jogos Sociais do Estado autorizados ou concedidos à SCML;
- Pronuncia-se acerca da exploração de outros jogos pela SCML;
- Dá parecer, quando solicitado, relativamente à exploração de jogos por outras entidades.

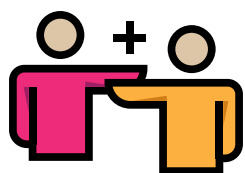
9 membros, não-remunerados:

- Provedor;
- Um representante da tutela;
- Um representante do Ministério das Finanças;
- Um representante do Ministério da Administração Interna;
- Um representante do Ministério da Saúde;
- Um representante do Ministério da Educação;
- Um representante do Ministério da Cultura;
- Um representante da área governamental que tutela o desporto;
- Um representante da área governamental que tutela o comércio e o turismo.

Mesa e Organograma da Santa Casa da Misericórdia em 31 de dezembro de 2019



2.3. Áreas de intervenção



Ação Social

Missão: Prevenir situações de desigualdade, carência socioeconômica, vulnerabilidade social e exclusão social, promover o desenvolvimento pessoal, a inclusão e coesão social.

Equipamentos sociais: **116** | Equipa: **3324** colaboradores

Família e Comunidade: **14 080** processos familiares atendidos; **8909** processos ativos de rendimento social de inserção; **1809** participantes, em média, em projetos de desenvolvimento comunitário

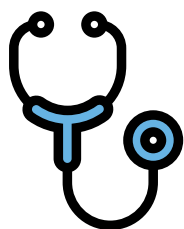
Infância e Juventude: **1485** utentes de creche e creche familiar; **376** utentes de jardim-de-infância; **401** crianças e jovens em acolhimento residencial; **53** jovens em apartamentos de autonomização; **42** crianças integradas em pré-adoção; **1519** crianças acompanhadas pelas equipas de apoio à família

Pessoas Idosas: **1618** utentes em centros de dia; **651** utentes em estruturas residenciais para idosos; **3272** utentes com apoio domiciliário; **729** beneficiários de teleassistência; **1213** utentes subsidiados e acompanhados em lares privados; **2193** pessoas acompanhadas pelas equipas de apoio a idosos

Pessoas com Deficiência: **73** utentes em lares residenciais; **76** utentes em centros de atividades ocupacionais; **60** pessoas com cegueira em reabilitação; **59** utentes atendidos em atividades ocupacionais e **302** utentes de intervenção precoce atendidos no Centro de Reabilitação de Paralisia Cerebral Calouste Gulbenkian

Pessoas em Situação de Vulnerabilidade: **889** utentes de acolhimento de emergência e temporário; **1157** utentes do refeitório social (**134 117** refeições servidas); **4754** utentes do atendimento de emergência; **123** utentes em apartamentos terapêuticamente assistidos; **562** utentes em acompanhamento e vigilância terapêutica; **35** utentes nas casas de transição

Outras áreas de intervenção e atividades: **1085** formandos de cursos de formação profissional; **3156** beneficiários de atividades de férias



Saúde

Missão: Promover a saúde, prevenindo a doença através da informação, da sensibilização e do diagnóstico; tratar, curar e reabilitar os doentes; formar profissionais de saúde.

Equipamentos de saúde: **18** | Equipa: **1469** colaboradores

Centro de Medicina de Reabilitação do Alcoitão: **8854** consultas externas; **45 534** dias de internamento

Escola Superior de Saúde do Alcoitão: **225** alunos; **3** cursos

Hospital Ortopédico de Sant'Ana: **30 649** consultas externas; **2337** cirurgias

Unidade de Cuidados Continuados Integrados Maria José Nogueira Pinto: **63** doentes internados em média; **1090** doentes tratados em fisioterapia

Unidades de Saúde Locais e Móveis: **119 151** consultas médicas **149 594** consultas de enfermagem; **17 636** pessoas abrangidas pelas ações do programa "Saúde Mais Próxima"; **16 583** consultas de psicologia na Unidade W+

Pessoas com deficiência: **100** utentes residentes na Obra Social do Pousal



Património

Missão: Preservar e valorizar o diversificado património imobiliário, maioritariamente proveniente de heranças, legados e doações de beneméritos, utilizando parte para instalar as suas respostas e rentabilizando outra parte para gerar receitas que revertem para a atividade da Instituição.

Imóveis (Prédios e frações dispersas): **475** urbanos; **139** rústicos e **31** terrenos para construção | Equipa: **143** colaboradores

Investimento:

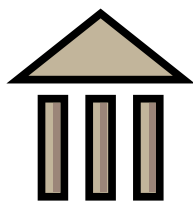
26,2 M€ de investimento em reabilitação do património

Arrendamento:

7,3 M€ em rendas de terrenos e edifícios

Benemerências:

2,6 M€ provenientes de beneméritos à Santa Casa, em ativos financeiros e imóveis



Cultura

Missão: Promover o património artístico e a atividade cultural enquanto instrumentos do desenvolvimento humano e da coesão social.

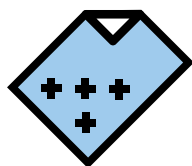
Equipamentos culturais: **4** | Equipa: **72** colaboradores

Museu de São Roque e Igreja de São Roque:

Arquivo Histórico, Biblioteca e outros edifícios com valor patrimonial:

746 atividades desenvolvidas
21 191 participantes

456 atividades desenvolvidas
13 401 participantes



Jogos Sociais do Estado

Missão: Assegurar a exploração dos Jogos Sociais do Estado, em nome e por conta do Estado, garantindo o cumprimento da política nacional de jogos definida, contribuindo para a satisfação dos jogadores e criando valor a devolver à sociedade através do financiamento público das despesas de natureza social.

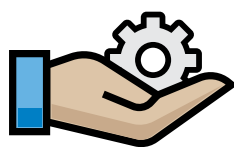
Pontos de venda de jogo social: **4861** | Equipa: **317** colaboradores

775 M€
resultados
líquidos

764 M€ atribuídos
às entidades
beneficiárias

2058 M€
de prémios
atribuídos

255 M€ de remunerações pagas
pelos apostadores aos mediadores
dos Jogos Sociais do Estado



Empreendedorismo e Economia Social

Missão: apoiar e investir no desenvolvimento de iniciativas de empreendedorismo e economia social, como instrumentos de criação de respostas inovadoras e criadoras de impacto social.

Equipa: **16** colaboradores

Casa do Impacto:

4 programas de aceleração;
+ de **100** formações
e bootcamps;
+ de **140** eventos
e conferências,
com a participação
de + de **7200** pessoas;
34 startups incubadas;
+ de **200** residentes

Rise for Impact:

32 projetos
apoiados

Santa Casa

Challenge:
3 projetos
vencedores

Apoios a projetos:

85 mil € atribuídos
a projetos



Qualidade e Inovação

Missão: Promover, apoiar e realizar iniciativas que visem a investigação e desenvolvimento, a inovação, a sustentabilidade e a responsabilidade social.

Equipa: **44** colaboradores

Investigação Científica

Prémios Santa Casa
Neurociências: 400 mil €
atribuídos aos premiados

Prémio João Lobo Antunes:
28,8 mil € atribuídos
ao premiado

Sustentabilidade

91% das instalações
com sistemas de monitorização
de consumo de água

60% dos resíduos
encaminhados para destinos
com menor impacto ambiental

644 horas de voluntariado
corporativo

Qualidade

61 ações de acompanhamento
nutricional, no âmbito
do Programa Operacional
de Apoio a Pessoas Mais
Carenciadas

2.4. Objetivos estratégicos 2019-2021

Procuramos, diariamente, inovar, modernizar e melhorar o nosso desempenho nas diversas áreas de atividade, adequando a nossa atuação às necessidades e exigências das nossas Partes Interessadas e da sociedade. Para isso, foram definidos 16 objetivos estratégicos para o triénio 2019-2021.

1 Aumentar a capacidade de resposta na área de cuidados continuados, garantindo a satisfação das necessidades e as expectativas da população de Lisboa.

2 Acompanhar as políticas públicas na área da saúde, otimizando as valências instaladas e atuando numa perspetiva de complementaridade e supressão de lacunas do SNS.

3 Prosseguir os fins de ação social, assegurando a prestação de cuidados às populações mais vulneráveis, priorizando as respostas às crianças e os mais idosos, promovendo o seu desenvolvimento e qualidade de vida.

4 Promover a qualidade de vida, autonomização e plena integração da pessoa com deficiência na sociedade, conjugando para esse fim a capacidade de intervenção das diversas áreas da SCML.

5 Reabilitar e requalificar o património da SCML, que se encontra afeto à sua atividade, assegurando as adaptações necessárias ao cumprimento de todos os critérios legais de utilização.

6 Melhorar a rede de mediadores dos Jogos Sociais do Estado, disponibilizando uma oferta de jogo responsável e segura, promotora de hábitos de jogo moderado.

7 Aumentar a oferta cultural dos cidadãos que vivam ou visitem a cidade de Lisboa.

8 Promover a I&D (investigação e desenvolvimento) nos domínios de intervenção da SCML, estabelecendo um processo de convergência com a meta nacional.

9 Assumir a inovação e transformação digital como fatores de melhoria no nível de eficácia e eficiência dos processos.

10 Contribuir para os objetivos da Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável, no âmbito da atividade da SCML.

11 Incentivar e consolidar as relações de cooperação nacional e internacional, garantindo o acesso às boas práticas de gestão em todas as áreas de intervenção da SCML.

12 Otimizar e harmonizar a gestão dos Recursos Humanos com base na partilha do conhecimento, na inovação e numa cultura de exigência, excelência e mérito.

13 Adequar a estrutura orgânica e funcional da SCML com vista a responder aos novos desafios da eficiência, qualidade e sustentabilidade.

14 Promover a sustentabilidade financeira da SCML como um todo e nas suas diferentes áreas de intervenção.

15 Aumentar a rentabilidade e o retorno à sociedade dos Jogos Sociais do Estado.

16 Investir e rentabilizar o património.

2.5. O nosso desempenho económico



- Receitas dos Jogos Sociais do Estado destinados à SCML: 226,1 M€
- Serviços prestados pela Ação Social: 6,8 M€
- Serviços prestados Saúde: 21,2 M€
- Rendimentos do Património: 8,0 M€
- Receitas da Escola Superior: 2,0 M€
- Receitas da Cultura: 0,1 M€
- Rendimentos de Aplicações Financeiras: 0,5 M€
- Outras Receitas Correntes: 3,8 M€

- Salários e benefícios de colaboradores: 140,0 M€
- Outros custos operacionais: 0,9 M€
- Fornecedores: 60,3 M€
- Subsídios a utentes, bolsas e apoios financeiros: 39,1 M€

- Ação Social
- Saúde
- Cultura
- Educação
- Património
- Empreendedorismo e Economia Social
- Investigação

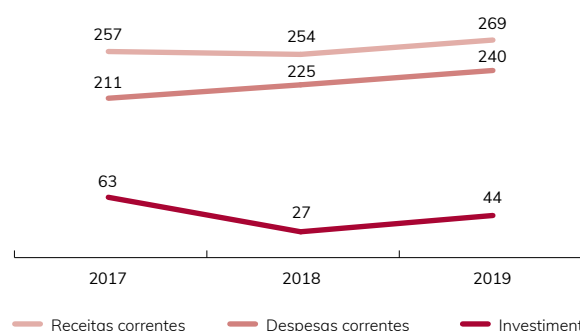
As receitas correntes aumentaram 5,8%, essencialmente pelo crescimento das receitas provenientes da atividade dos Jogos Sociais do Estado, entre estas, os resultados de exploração, dos quais 26,5% revertem para a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa e o restante é distribuído por diversas entidades beneficiárias (para saber mais sobre a exploração dos Jogos Sociais do Estado, consulte o respetivo Relatório de Gestão e Contas do Departamento de Jogos).

Já as despesas correntes cresceram 6,7%, essencialmente pelo aumento das respostas oferecidas nas áreas da Ação Social e Saúde.

Destaca-se ainda o crescimento do investimento, face a 2018, o que se explica

sobretudo pelas intervenções no património imobiliário para aquisição de imóveis (5,2 milhões de euros) e para realização de obras em diversos imóveis de rendimento e de atividade (26,2 milhões de euros).

Receitas e despesas correntes e investimento (M€)



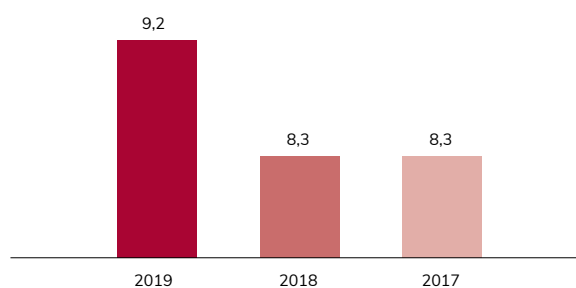
Nos imóveis de atividade, destaca-se o investimento nas áreas da ação social e saúde: Unidade de Missão – Unidade de Cuidados Continuados Integrados Rainha D. Leonor e a Unidade de Cuidados Continuados Integrados S. Roque (11,5 milhões de euros), a reabilitação do antigo

edifício da Nestlé - Monsanto Residencial Sénior (2,4 milhões de euros), a Requalificação da MITRA - Polo de Inovação Social (2,1 milhões de euros), o Projeto “Rua Ferreira Borges” (1,1 milhões de euros), e o Serviço Odontopediátrico de Lisboa (0,6 milhões de euros).

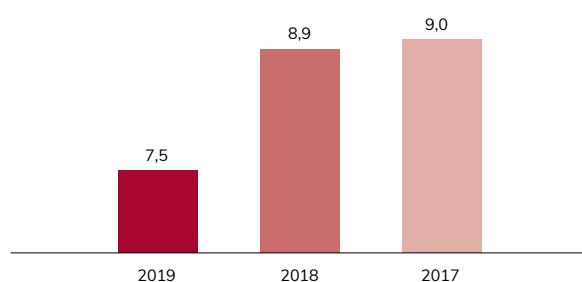
As principais categorias de bens e serviços adquiridos

Pela diversidade e extensão da sua atividade e pelo alcance de serviços prestados, a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa apresenta um grande volume de compras de bens e serviços. Os gráficos abaixo ilustram as principais categorias de bens e serviços adquiridos:

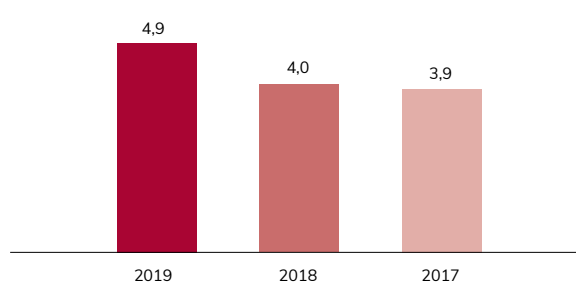
Refeições confeccionadas (M€)



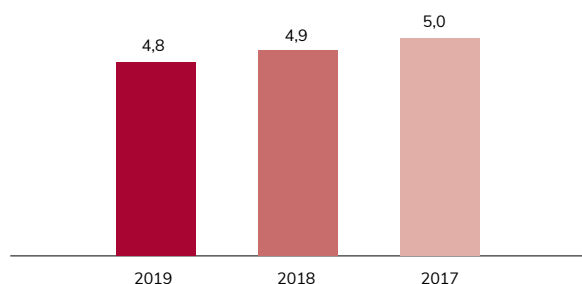
Honorários de trabalho temporário (M€)



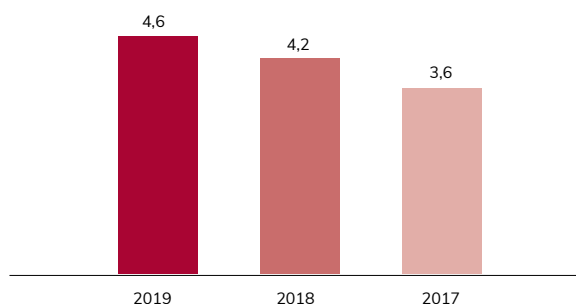
Trabalhos especializados (M€)







Limpeza das instalações (M€)



Vigilância e segurança (M€)



Os nossos fornecedores

	2019	2018	2017
 <p>Número de Fornecedores</p>	2146	2121	1911
 <p>Fornecedores Nacionais (%)</p>	97,4	98,6	98,0
 <p>Montante Pago a Fornecedores (M€)</p>	57,8	57,4	54,1
 <p>Prazo Médio de Pagamento (dias)</p>	66	64	55

Principais fornecedores em 2019

STRONG CHARON, SOLUÇÕES DE SEGURANÇA, S.A.	4,880 M€
ITAU - INSTITUTO TÉCNICO DE ALIMENTAÇÃO HUMANA, S.A.	4,087 M€
GERTAL - COMPANHIA GERAL DE RESTAURANTES E ALIMENTAÇÃO, S.A.	2,959 M€
LUSO-ATLÂNTICA, CORRETOR DE SEGUROS, S.A.	2,451 M€
IBERDROLA CLIENTES PORTUGAL, LDA.	2,285 M€
NORDIGAL - INDÚSTRIA DE TRANSFORMAÇÃO ALIMENTAR, S.A.	2,137 M€
OPERANDUS - LIMPEZA PROFISSIONAL, LDA.	2,114 M€
AMBIENTE & JARDIM II - MULTISERVICES, S.A.	1,809 M€
ITEN SOLUTIONS - SISTEMAS DE INFORMAÇÃO, S.A.	1,627 M€
INFORMÁTICA EL CORTE INGLÉS, S.A.	1,523 M€



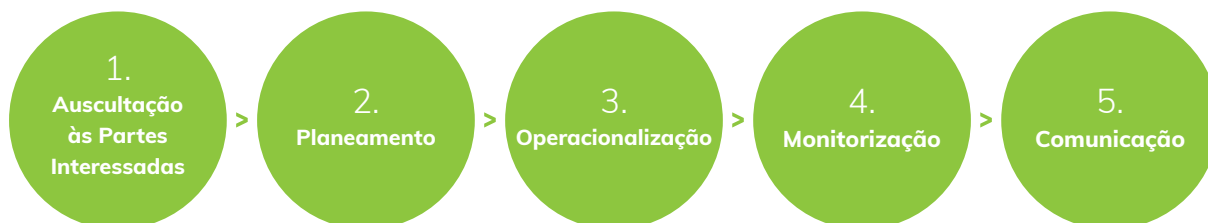
03. A nossa abordagem à sustentabilidade

3.1. Como gerimos a Sustentabilidade 32

3.2. As nossas Partes Interessadas 33

3.1. Como gerimos a Sustentabilidade

O ciclo de gestão da Sustentabilidade



Os intervenientes

PLANEAMENTO	Provedor e Mesa	A Administração é o órgão máximo, competindo-lhe, entre outras atribuições, definir as orientações e os objetivos a atingir pela Instituição, onde se incluem, naturalmente, os relacionados com os aspetos económicos, ambientais e sociais.
	Administrador-Executivo com o pelouro da Sustentabilidade	O Administrador-Executivo com o pelouro da sustentabilidade propõe à Administração as políticas e a estratégia de sustentabilidade.
OPERACIONALIZAÇÃO	Departamento da Qualidade e Inovação Unidade de Sustentabilidade	A Unidade de Sustentabilidade, estrutura integrada no Departamento da Qualidade e Inovação é responsável por coordenar as atividades integradas na estratégia de sustentabilidade, monitorizá-las e comunicá-las em colaboração com as diferentes áreas de intervenção e serviços transversais. Sob sua responsabilidade direta está a operacionalização das atividades em matéria de gestão ambiental e eficiência energética e hídrica, responsabilidade social e voluntariado corporativo.
	Serviços da Santa Casa	Implementar a estratégia de sustentabilidade, incorporando-a no ciclo de atividade da Instituição.
	Colaboradores	Os colaboradores são os principais agentes da responsabilidade social e ambiental na Santa Casa da Misericórdia de Lisboa. Ao contribuírem com o seu trabalho, os seus gestos e comportamentos individuais, ajudam a concretizar a estratégia de Sustentabilidade da Santa Casa.

3.2. As nossas Partes Interessadas

O nosso compromisso com a sustentabilidade é naturalmente contínuo e de longo prazo, tendo sempre em atenção as necessidades e as expectativas das nossas Partes Interessadas, bem como os novos desafios sociais, ambientais e económicos que surgem, o que significa que também é um compromisso flexível, participado e dinâmico.

Para tal, promovemos uma comunicação regular com as nossas Partes Interessadas, procurando-se aferir e assegurar o alinhamento entre as suas expectativas e os nossos Planos Estratégicos na área da Sustentabilidade.

As nossas Partes Interessadas	Quem são?	Canais de comunicação								
		Assessoria de imprensa e press releases	Canais digitais (redes sociais, website)	Conferências, encontros, concertos, exposições e outros eventos sociais e culturais	Contact centers, linhas de apoio e outros canais específicos	Documentos normativos e administrativos (Deliberações de Mesa, Códigos de Conduta, Circulares Internas, Manuais de procedimentos, etc)	Intranet, newsletters internas	Plataforma eletrónica de compras	Relatório de Gestão e Contas, Relatório de Sustentabilidade	Reuniões e grupos de trabalho
Associações e parceiros estratégicos	São as entidades com objetivos afins, com as quais a Santa Casa estabelece relações em prol do bem comum, apoiando ou cooperando no desenvolvimento de projetos e iniciativas, numa perspetiva de inovação, qualificação e maximização do alcance da sua ação.		C	O					P	O
Beneméritos	São pessoas e entidades que, através dos importantes legados, heranças e doações que deixam à Instituição em nome das suas boas causas, têm contribuído para a sua missão.		C	O	C				P	
Colaboradores	São o seu capital essencial, a equipa que, todos os dias, materializa a missão da Instituição.		C			C	C		P	
Comunicação social	Os media são parceiros estratégicos na difusão de informação sobre a atividade da Instituição e de sensibilização da sociedade para problemáticas relacionadas com as suas áreas de intervenção.	O	C						P	
Comunidade	São as pessoas e entidades coletivas que estão na abrangência geográfica e de atividade da Instituição, na qual a mesma tem impacto direto e indireto ao nível social, económico e ambiental.		C						P	
Fornecedores e prestadores de serviços	São os parceiros essenciais da cadeia de abastecimento da Instituição, fornecendo bens e prestando serviços especializados não passíveis de internalização e essenciais ao desenvolvimento da atividade.		C		C	C		C	P	
Instituições académicas e científicas	A colaboração da Santa Casa com as instituições académicas e científicas é estratégica na procura de avanços em áreas prioritárias da sua atuação, e incluindo a formação dos profissionais.		C	O					P	O
Irmandade da Misericórdia e de São Roque	É uma entidade canonicamente ereta, historicamente ligada à Santa Casa e que integra o seu Conselho Institucional, contribuindo para a concretização das sete Obras espirituais do seu Compromisso originário e assegurando o culto da Igreja de São Roque.		C	O					P	O

C - Contínuo P - Periódico O - Ocasional

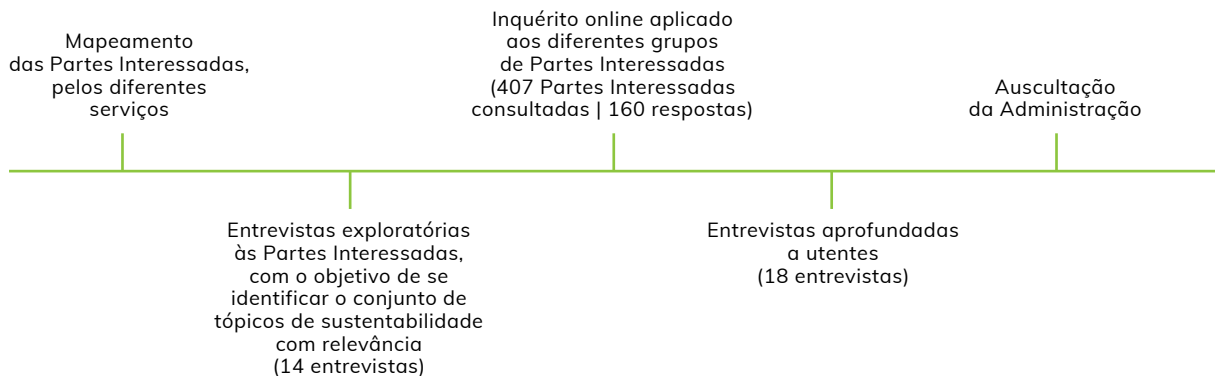
As nossas Partes Interessadas	Quem são?	Canais de comunicação								
		Assessoria de imprensa e press releases	Canais digitais (redes sociais, website)	Conferências, encontros, concertos, exposições e outros eventos sociais e culturais	Contact centers, linhas de apoio e outros canais específicos	Documentos normativos e administrativos (Deliberações de Mesa, Códigos de Conduta, Circulares Internas, Manuais de procedimentos, etc)	Intranet, newsletters internas	Plataforma eletrónica de compras	Relatório de Gestão e Contas, Relatório de Sustentabilidade	Reuniões e grupos de trabalho
Mediadores dos Jogos Sociais do Estado	São as pessoas singulares e coletivas que prestam serviços de assistência com vista à celebração do contrato de jogo entre o Departamento de Jogos e o jogador, recebendo o preço das apostas e procedendo ao pagamento de prémios de jogo.		C		C	O			P	O
Beneficiários dos resultados dos Jogos Sociais do Estado	São organismos do Estado e entidades que desenvolvem atividade em todo o território português e em áreas de reconhecido valor social, legalmente definidos, e pelos quais, além da própria Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, são integralmente distribuídos os resultados líquidos dos Jogos Sociais do Estado. Abrangem, entre outras, as áreas da saúde, cultura, policiamento de espetáculos desportivos, promoção do desporto escolar, promoção da educação, combate à pobreza e à exclusão social, apoio à proteção civil, combate à violência doméstica e investimento em projetos especiais e em infraestruturas de apoio.		C						P	O
Órgãos consultivos e de fiscalização estatutários	Integram o modelo de governação da Instituição, sendo constituídos por representantes de entidades públicas estratégicas para a missão e a atividade da Santa Casa.		C			O			P	P
Associações sindicais	São estruturas de representação coletiva dos trabalhadores, para defesa e promoção dos seus interesses socioprofissionais, com as quais a Santa Casa mantém uma linha de diálogo regular, na persecução conjunta de uma gestão laboral e de pessoas orientada para o reforço da coerência entre a necessária adaptabilidade, a segurança e qualidade do emprego e a responsabilidade social da Instituição.		C						P	O
Tutela e entidades públicas externas	É o Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, que tutela a Santa Casa, e as demais entidades públicas, com as quais mantém uma relação de cumprimento de responsabilidades institucionais e legais, assim como também de cooperação mútua.		C			O			P	O
Utentes/ Clientes/ Beneficiários	São as pessoas para quem a Instituição dirige a sua atividade e que utilizam nomeadamente os seus serviços de ação social e de saúde, frequentam os seus cursos de formação, são empreendedores sociais, são seus arrendatários e são jogadores dos Jogos Sociais do Estado.		C	O	C				P	
Voluntários	São as pessoas que, de forma livre e desinteressada, colocam o seu tempo e aptidões ao serviço da missão da Santa Casa, complementando a sua atividade.			P					P	

C- Contínuo P - Periódico O - Ocasional

Entre 2018 e 2019 realizámos uma consulta mais abrangente às nossas Partes Interessadas. Este processo, que teve por base

as recomendações do referencial AA1000 SES – Stakeholders Engagement Standard, dividiu-se em 5 fases:

Processo de consulta de Partes Interessadas 2018/2019



Desta auscultação resultaram os tópicos materiais identificados no ponto **Sobre este relatório (p. 4)** e a nova estrutura do Relatório de Sustentabilidade para o ciclo 2019-2021.

se mais estreitamente com o ciclo trienal do planeamento estratégico, iniciando-se um novo ciclo conjunto em 2022.

Foram igualmente identificadas oportunidades para um maior alinhamento entre as expectativas das Partes Interessadas e o nosso Plano Estratégico de Sustentabilidade. Uma das primeiras medidas que intencionamos tomar será a de alcançar um maior alinhamento entre o planeamento de sustentabilidade e o planeamento estratégico e operacional da Instituição, de forma a darmos uma resposta mais eficaz às preocupações daqueles com quem nos relacionamos.

Iniciativas, grupos e associações relevantes para a sustentabilidade que a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa integra

Acreditamos que a colaboração e a partilha de conhecimento, de recursos e de esforços são o caminho para um desenvolvimento sustentável, por isso aderimos a iniciativas e organizações reconhecidas na área da Sustentabilidade, evidenciando o nosso compromisso com os princípios que defendem, alinhando objetivos e procurando a sua ajuda na identificação das nossas fragilidades e lacunas, para melhorarmos o nosso desempenho e contributo.

Nesta perspetiva, o próximo Plano Estratégico de Sustentabilidade será desenhado apenas para o biénio 2020-2021, de modo a alinhar-



Carta Portuguesa para a Diversidade 2018



UN Global Compact Network Portugal 2018



Aliança ODS Portugal 2018



Lisboa E-Nova 2019



04. Transformamos a nossa organização

- 4.1. Uma estratégia focada no cliente,
assente na inovação e na inclusão 38
- 4.2. A integridade no nosso modelo
organizacional 44
- 4.3. Uma maior eficiência na gestão 47

A forma como a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa é gerida e todos os aspetos do seu desempenho operacional, desde os serviços que presta e a garantia de que os mesmos são acessíveis, à ética e transparência, aos resultados económicos e à forma como comunica e funciona internamente, são de elevada importância junto das suas Partes Interessadas, desde logo porque traduzem a

eficácia e a qualidade da sua atividade. Para a Santa Casa, são temas que determinam claramente o nível de cumprimento da sua missão e que têm impacto sobre ele. Por isso, procuramos responder às preocupações e expectativas das nossas Partes Interessadas, apresentando algumas das iniciativas mais marcantes nestas áreas, ao longo de 2019.

4.1. Uma estratégia focada no cliente, assente na inovação e na inclusão

A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa atua em múltiplas áreas da sociedade, dirigindo-se a públicos muito diversificados. Para que a sua Missão seja cumprida, é necessária uma constante avaliação da adequabilidade das suas respostas às necessidades da sociedade e, em especial, dos grupos para quem e com quem trabalha. Tanto em termos de oferta de serviços, como da forma como são prestados.

A gestão centrada no cliente e a inovação nos serviços prestados tornam-se, assim, duas dimensões centrais na gestão da organização e no sucesso dos seus resultados. Estão também entre os tópicos aos quais as Partes Interessadas da Santa Casa deram mais atenção, na última auscultação realizada em matéria de sustentabilidade, tal como o

tópico **acessibilidade**. Esta terceira dimensão tem relação com as duas anteriores: além de ser fundamental alinhar os serviços prestados com as necessidades e expectativas da sociedade e de inovar na forma de prestação desses mesmos serviços, há que garantir a sua **acessibilidade**, para que todas as pessoas a quem se dirigem, deles possam usufruir.

Em 2019, criaram-se novas respostas e modernizaram-se outras, com este propósito: o de continuar a servir a sociedade onde é mais necessário, colaborando com o Estado e outras instituições públicas e privadas e chegando a mais pessoas. Os projetos e iniciativas que se apresentam de seguida são representativos destas três dimensões.

ALARGAMENTO DAS COMPETÊNCIAS EM MATÉRIA DE INFÂNCIA E JUVENTUDE A TODO O DISTRITO DE LISBOA



Tópicos abordados:

Gestão centrada no cliente | Acessibilidade

→ O que aconteceu?

A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa passou a assegurar o acolhimento familiar e residencial de crianças e jovens com medida de promoção e proteção, a representação da Segurança Social nas Comissões de Proteção de Crianças e Jovens (CPCJ), as competências legais em matéria de apadrinhamento civil e adoção, bem como a assessoria aos Juízos de Família e Menores, através de equipas multidisciplinares, quer em matéria de promoção dos direitos e proteção das crianças e jovens em perigo, quer em matéria tutelar cível em todos os concelhos do distrito de Lisboa incluídos na NUT III da área Metropolitana de Lisboa.

→ Quais as Partes Interessadas que envolve?

Clientes / Utentes / Beneficiários | Tutela e Entidades Públicas

→ Quais os resultados?

• Nas Partes Interessadas Externas:

- > Alargamento da colaboração com o Estado na prestação de respostas sociais
- > Procura de uma resposta integrada e única na intervenção no âmbito da infância e da juventude em todo o distrito, através da concentração da gestão e dos recursos na Santa Casa da Misericórdia de Lisboa e em benefício dos utentes
- > Alargamento das competências territoriais, em matéria de infância e juventude, a mais 8 concelhos

• Na Santa Casa:

- > Aumento do número de utentes e processos na área da Infância e Juventude (intervenção na promoção dos direitos e proteção das crianças e jovens em perigo, acolhimento familiar e residencial, apadrinhamento civil e adoção)
- > Criação de novas unidades orgânicas e reestruturação de outras na Ação Social
- > Recrutamento de novos colaboradores

ACOLHER UMA CRIANÇA É DEVOLVER-LHE A INFÂNCIA – CAMPANHA “LX ACOLHE”



Tópicos abordados: Gestão centrada no cliente

→ O que aconteceu?

Foi lançada uma campanha de sensibilização para impulsionar o acolhimento familiar enquanto medida privilegiada de promoção dos direitos e de proteção das crianças em perigo. O objetivo foi o de dar a conhecer esta medida e captar candidatos a famílias de acolhimento. As famílias de acolhimento são uma medida de intervenção social junto das crianças e jovens em perigo que ainda não tem muita expressão concretizada em Portugal, apesar de se considerar que uma família é sempre o melhor ambiente para o desenvolvimento das crianças.

→ Quais as Partes Interessadas que envolve?

Clientes / Utentes / Beneficiários | Tutela e Entidades Públicas | Comunidade

→ Quais os resultados?

- 16 ações de campanha de sensibilização realizadas
- +2 famílias candidatas, face ao ano anterior
- 3 crianças integradas

PROJETO RADAR

Tópicos abordados:

Gestão centrada no cliente | Acessibilidade



→ O que aconteceu?

O projeto Radar iniciou a sua missão em janeiro de 2019, com a georreferenciação da população com 65 ou mais anos, residente nas 24 freguesias da cidade de Lisboa. O seu objetivo era conhecer em que condições vivem, que necessidades têm e que respostas precisam para que possam manter uma vida autónoma e confortável.

→ Quais as Partes Interessadas que envolve?

Clientes / Utentes / Beneficiários | Tutela e Outras Entidades Públicas | Associações e parceiros estratégicos

→ Quais os resultados?

- **+30 000** pessoas entrevistadas e sinalizadas para acompanhamento, nas **24** freguesias de Lisboa
- **+2317** Radares comunitários (voluntários/as, vizinhos/as e comércio local) constituídos com o objetivo de detetar e comunicar situações de risco e agilizar uma intervenção ajustada a cada situação
- Equipa técnica com cerca de **50** pessoas
- **5** parceiros envolvidos (Câmara Municipal de Lisboa, Instituto da Segurança social, I.P., Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo, I.P., Polícia de Segurança Pública, Rede Social de Lisboa)

PROJETO INTERAGE

Tópicos abordados:

Gestão centrada no cliente | Inovação nos Serviços Prestados



→ O que aconteceu?

Deu-se continuidade ao Projeto InterAge, que consiste na requalificação da resposta social Centro de Dia, privilegiando uma abordagem intergeracional e de abertura à comunidade, com um modelo de funcionamento em rede com as entidades locais, numa lógica de cogovernança, flexível, ajustável às dinâmicas do território e aos interesses de cada um, promotor da longevidade positiva e saudável e do combate ao idadismo. Além da mudança do conceito e da abordagem, o programa envolve também a capacitação dos recursos humanos e a requalificação dos espaços.

→ Quais as Partes Interessadas que envolve?

Clientes / Utentes / Beneficiários | Tutela e Entidades Públicas | Comunidade

→ Quais os resultados?

- 50% dos Centros de Dia têm o modelo InterAge implementado
- 9 freguesias da cidade de Lisboa abrangidas
- 67% dos utentes de Centro de Dia InterAge possuem uma avaliação diagnóstica atualizada

SERVIÇO ODONTOPEDIÁTRICO DE LISBOA (SOL)

Tópicos abordados:

Gestão centrada no cliente | Acessibilidade



→ O que aconteceu?

Foi criado um serviço odontopediátrico (SOL – Serviço Odontopediátrico de Lisboa), gratuito, para crianças e jovens até aos 18 anos, que residam ou estudem em Lisboa. O SOL foi criado com o objetivo de disseminar o conceito de saúde oral como um direito, com ênfase no diagnóstico precoce e na criação de hábitos saudáveis, promovendo a melhoria da saúde oral das crianças e jovens. Está em funcionamento desde agosto de 2019.

→ Quais as Partes Interessadas que envolve?

Clientes / Utentes / Beneficiários | Comunidade

→ Quais os resultados?

- Maior acessibilidade de crianças e jovens aos serviços de saúde oral
- 8948 consultas
- 3000 utentes - Complementaridade com o Serviço Nacional de Saúde

INAUGURAÇÃO DA UNIDADE DE CUIDADOS CONTINUADOS INTEGRADOS DE SÃO ROQUE



Tópicos abordados: Gestão centrada no cliente | Acessibilidade

→ O que aconteceu?

A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa inaugurou em julho, a sua segunda Unidade de Cuidados Continuados Integrados. Integrada no Parque de Saúde Pulido Valente, a Unidade de Cuidados Continuados Integrados de São Roque é a primeira Unidade em Lisboa a dar este tipo de resposta exclusivamente no âmbito da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados.

→ Quais as Partes Interessadas que envolve?

Clientes / Utentes / Beneficiários | Tutela e Entidades Públicas | Comunidade

→ Quais os resultados?

- 34 camas de média e longa duração
- 10 camas de convalescença
- Complementaridade com o Serviço Nacional de Saúde

PROJETO DE MODERNIZAÇÃO DA PLATAFORMA DA LOTARIA NACIONAL



Tópicos abordados: Acessibilidade

→ O que aconteceu?

Na área dos Jogos Sociais do Estado, o ano ficou marcado pelo projeto de modernização da plataforma da Lotaria Nacional, que permitiu alargar a oferta das Lotarias Clássica e Popular a todos os mediadores Jogos Santa Casa e, por consequência, a todos os apostadores, que passaram a poder jogar na lotaria também através da APP Jogos Santa Casa. Este projeto implicou a preparação e formação da vasta rede de mediadores dos Jogos Santa Casa.

→ Quais as Partes Interessadas que envolve?

Clientes / Utentes / Beneficiários | Mediadores dos Jogos Sociais do Estado

→ Quais os resultados?

- Crescimento homólogo de vendas de 24,3% desde a primeira extração da lotaria neste novo modelo, realizada a 9 de setembro e até ao final do ano
- Aumento, igualmente significativo, de resultados destinados aos beneficiários dos Jogos Sociais do Estado

4.2. A integridade no nosso modelo organizacional

A ética e a conduta são aspetos basilares da atuação da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, essenciais para uma instituição que tem uma enorme responsabilidade para com as suas Partes Interessadas e uma grande amplitude de intervenção multisetorial na sociedade. A integridade é, por isso, uma condição inequívoca e permanente em todo o ciclo de atividade da Santa Casa.

A mais recente auscultação em matéria de sustentabilidade confirmou a importância que a integridade no modelo operacional da Santa Casa tem para as suas Partes Interessadas. A **ética e anticorrupção** e a **transparência** foram os tópicos mais valorizados pelas

Partes Interessadas, quando questionadas sobre a relevância de um amplo conjunto de temas para a sustentabilidade da Misericórdia de Lisboa. O **jogo responsável** foi outro tópico considerando relevante, relacionado com a promoção de práticas de jogo responsáveis e da aplicação de medidas de controlo, mas também com a transparência da gestão dos Jogos Sociais do Estado.

Consciente desta responsabilidade, a Santa Casa tem vindo a reforçar e adequar as suas ferramentas e mecanismos de gestão e controlo de integridade, em áreas transversais da sua atividade.

ANTICORRUPÇÃO

Tópicos abordados: Ética e Anticorrupção



→ O que aconteceu?

A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa encontra-se a preparar o seu Plano de Gestão dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, de acordo com as recomendações do Conselho de Prevenção da Corrupção. Neste ano deu-se início à elaboração do plano com a realização de um diagnóstico de riscos de corrupção e infrações conexas em duas áreas transversais a toda a instituição e consideradas como prioritárias: a contratação pública e a atribuição de apoios e subsídios a entidades. Realizou-se, também, um programa alargado de formação interna sobre gestão dos riscos de corrupção e infrações conexas.

→ Quais as Partes Interessadas que envolve?

Colaboradores | Todas as Partes Interessadas

→ Quais os resultados?

- 23 serviços inquiridos, num universo definido de 24
- 539 horas de formação sobre ética e anticorrupção
- 70% dos serviços com formação sobre ética e anticorrupção, incluindo 100% dos departamentos estatutários (Ação Social e Saúde, Jogos, Património, Empreendedorismo e Economia Social e Qualidade e Inovação)

INTRODUÇÃO DE MAIORES NÍVEIS DE TRANSPARÊNCIA NOS PROCEDIMENTOS AQUISITIVOS

Tópicos abordados: Transparência



→ O que aconteceu?

Verificou-se um processo de centralização gradual da função de Compras, que teve como objetivo, entre outros, a segregação entre a função de condução dos procedimentos de aquisição e a função de gestão de contratos, possibilitando, desta forma, não só uma gestão integrada dos processos aquisitivos com vista a um maior rigor no cumprimento da legislação em vigor e das boas práticas de transparência, como também um melhor planeamento estratégico e sustentável das aquisições. Esta alteração permitiu ainda a centralização das publicações na plataforma de contratação eletrónica AcinGov e no Diário da República e Jornal Oficial da União Europeia, bem como da comunicação dos procedimentos aquisitivos à Secretaria Geral. Foi criado o endereço de correio eletrónico compras@scml.pt, para efeitos de tramitação de consultas preliminares ao mercado, como boa prática para a promoção de transparência e harmonização de procedimentos.

→ Quais as Partes Interessadas que envolve?

Todas as Partes Interessadas

→ Quais os resultados?

- 4 núcleos de aquisições integrados numa estrutura central de gestão das compras
- Maior harmonização de orientações, práticas e procedimentos de trabalho
- Maior centralização de informação e transparência
- Diminuição das probabilidades de falhas no cumprimento da legislação e das boas práticas de transparência
- Possibilidade de planeamento sustentável e estratégico

PROMOÇÃO DA RESPONSABILIDADE NA OFERTA DE JOGO

Tópicos abordados: Jogo responsável



→ O que aconteceu?

A contínua evolução do portefólio da oferta de jogos, com especial enfoque na melhoria da experiência de Jogo, é acompanhada pela consolidação da Política de Jogo Responsável dos Jogos Santa Casa. Em 2019, as ações levadas a cabo incidiram, sobretudo, na investigação, formação de mediadores, marketing e comunicação e no envolvimento das Partes Interessadas. No âmbito das certificações atribuídas no ano anterior pela European Lotteries (EL) e pela World Lottery Association (WLA), realizou-se, em novembro, uma nova auditoria independente de jogo responsável que testemunhou o reforço destas medidas e práticas da organização

→ Quais as Partes Interessadas que envolve?

Clientes (apostadores) | Mediadores dos Jogos Sociais do Estado | Colaboradores | Fornecedores e Prestadores de Serviços | Associações e Parceiros Estratégicos | Instituições académicas e científicas | Tutela e entidades públicas externas

→ Quais os resultados?

- + de **5 mil** horas de formação aos colaboradores e mediadores em Jogo Responsável
- **303** chamadas atendidas pela Linha de Apoio ao Jogo Responsável, +16% face a 2018
- **433** registos de autoexclusão no site/portal Jogos Santa Casa, +25% face a 2018
- **75** registos de autoexclusão no jogo Placard, +42% face a 2018
- Revisão da Política de Jogo Responsável dos Jogos Santa Casa, com prévia consulta das Partes Interessadas

4.3. Uma maior eficiência na gestão

A eficiência na gestão de uma organização como a Santa Casa, que dá resposta a milhares de pessoas, em áreas tão distintas entre si, com um elevado impacto económico e social na sociedade, é algo muito relevante e reconhecido por todas as Partes Interessadas. Com mais de uma centena de equipamentos de ação social e de saúde dispersos pela

região de Lisboa, a gestão dos Jogos Sociais do Estado em todo o País, cerca de 6000 colaboradores e mais de 2100 fornecedores, a eficiência na gestão está diretamente ligada ao seu desempenho económico, à qualidade dos seus serviços e à forma como se organiza internamente.

5.30 - PENSAR A SANTA CASA DA MISERICÓRDIA A 10 ANOS

Tópicos abordados: Desempenho económico | Comunicação interna



→ O que aconteceu?

Durante cerca de um ano, os diversos serviços, em conjunto com a Mesa, trabalharam no sentido de repensar a Santa Casa num horizonte a 10 anos, tendo em mente os desafios que se vislumbram.

Doze meses depois, a reflexão traduziu-se numa reorganização da Instituição, que apresentou novos serviços agregadores de tarefas que antes estavam dispersas por diferentes áreas, alteração de nomenclaturas e outras mudanças, todas elas expressas em novos Regulamentos e Organogramas internos. Esta nova orgânica procura dar resposta aos desafios que a Santa Casa acompanha junto da sociedade, de forma mais eficiente e eficaz, privilegiando a qualidade das respostas e uma melhor articulação interna.

→ Quais as Partes Interessadas que envolve?

Todas as Partes Interessadas

→ Quais os resultados?

- 15 novos Regulamentos Orgânicos

IMPLEMENTAÇÃO DE UM NOVO SISTEMA DE CONTROLO ESTRATÉGICO – BALANCED SCORECARD



Tópicos abordados: Desempenho económico

→ O que aconteceu?

Adaptou-se o sistema de monitorização e controlo da Instituição à metodologia Balanced Scorecard (BSC). Na sequência, integraram-se os Objetivos Estratégicos nas dimensões BSC, o que permitiu obter uma avaliação geral, integral, quantitativa e objetiva do grau de concretização da Estratégia da Santa Casa.

→ Quais as Partes Interessadas que envolve?

Todas as Partes Interessadas

→ Quais os resultados?

- Melhoria da capacidade de intervenção no que se refere à gestão dos recursos existentes e na sua reafecção
- Análise mais objetiva do desempenho estratégico da organização. Numa escala de 1 a 5, em 2019 o desempenho alcançado foi o seguinte:
 - > **4,2 na dimensão cliente**, o que revela uma adequação da Estratégia à satisfação das necessidades identificadas por Utentes e Clientes, contribuindo para a melhoria do seu nível de qualidade de vida e bem-estar.
 - > **3,9 na dimensão processos**, revelando que os processos de suporte ao desenvolvimento da atividade se revelam adequados, não impactando negativamente os resultados obtidos.
 - > **4,0 na dimensão desenvolvimento**, considerando-se que houve uma melhoria no nível global de conhecimentos e competências dos trabalhadores.
 - > **3,6 na dimensão financeira**, o que, não representando impacto imediato, indica a necessidade de reforço das medidas a adotar em matéria de sustentabilidade financeira, garantindo-se a capacidade de investimento na inovação e modernização das respostas.

TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

Tópicos abordados: Desburocratização e desmaterialização | Comunicação Interna | Desempenho económico



→ O que aconteceu?

Assumir a inovação e transformação digital como fatores de melhoria no nível de eficácia e eficiência dos processos foi um dos Objetivos Estratégicos traçados pela administração para o triénio 2019-2021, que orientou os serviços num conjunto de ações desenvolvidas ao longo do ano.

Foi lançada a nova plataforma e solução tecnológica de CRM de Contact Center no Departamento de Jogos, que veio permitir uma maior modernização aplicacional, a melhoria de processos, a unificação de bases de dados e, por consequência, uma visão mais integrada das principais Partes Interessadas dos nossos jogos, os mediadores e apostadores. Para além de uma visão de 360 graus dos nossos apostadores e mediadores, esta nova aplicação de Customer Relationship Management/Partner Relationship Management veio facilitar a comunicação entre as várias áreas orgânicas do Departamento de Jogos, permitindo controlar de forma mais eficiente os níveis de serviço e implementar uma gestão mais eficaz dos processos de negócio.

Iniciou-se o processo de implementação de um sistema de receção de faturas eletrónicas, relativas à contratação pública. Até ao final do ano, procedeu-se à escolha da solução de tratamento de faturas eletrónicas e adaptou-se o sistema SAP para esse efeito.

Num universo de quase seis mil colaboradores dispersos por mais de uma centena de equipamentos e diferentes pontos da cidade e da área metropolitana de Lisboa, a comunicação interna sempre se revelou um desafio. Para mitigar os constrangimentos de comunicação e partilha de informação, e avançar no processo de desburocratização administrativa, a Santa Casa implementou transversalmente uma aplicação de software concebida para o trabalho em equipa, que permite a comunicação por conversação em tempo real, áudio e vídeo, além da partilha de documentos.

→ Quais as Partes Interessadas que envolve?

Colaboradores | Fornecedores e Prestadores de Serviços | Mediadores | Clientes / Utentes

→ Quais os resultados?

- Facilitação do trabalho em equipa
- Melhoria da comunicação e articulação internas
- Modernização e desburocratização organizacionais
- Maior controlo de gestão e redução de custos



05. Investimos nas pessoas

- 5.1. A valorização e o desenvolvimento dos nossos colaboradores 52
- 5.2. A segurança da nossa equipa 56
- 5.3. O bem-estar dos colaboradores 61

Para assegurar a sua missão, a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa conta com quase 6000 colaboradores, distribuídos pelas suas diferentes áreas de atividade. A sua importância e o impacto que têm no dia-a-dia da Instituição e da comunidade é amplamente reconhecido, quer pela própria Santa Casa, quer pelas suas Partes Interessadas.

Os serviços prestados pela Santa Casa são, na sua essência, serviços de proximidade, onde o contacto pessoal e individualizado assume uma grande relevância, pelo que é natural que a valorização e o desenvolvimento dos seus profissionais, assim como a sua segurança e bem-estar, tenham sido pontos destacados na mais recente auscultação.

Quem são os colaboradores da Santa Casa?

5999 colaboradores	76% são mulheres	37% têm mais de 50 anos
97% têm um contrato de trabalho por prazo indeterminado	2,7% são pessoas portadoras de deficiência	18,75% têm mais de 25 anos de serviço
27% das novas contratações foram de colaboradores com mais de 50 anos	0,93 é o rácio da remuneração média entre mulheres e homens	9% têm funções de chefia
99% estão abrangidos por acordos de negociação coletiva	87,2% têm seguro de saúde da Instituição	74 132 horas de formação ministrada
1,1 M€ atribuídos em apoios, subsídios e benefícios a colaboradores		

5.1. A valorização e o desenvolvimento dos nossos colaboradores

Atrair talentos, geri-los, motivá-los e promover o desenvolvimento das suas competências são preocupações inerentes ao espírito da organização e da gestão das pessoas, porque estamos conscientes de que o cumprimento

da missão da Santa Casa depende daqueles que estão diariamente em contacto com o nosso público ou a contribuir para melhorar e inovar continuamente os serviços que lhes são prestados.

ATRAIR E RETER TALENTOS

Tópicos abordados: Valorização dos colaboradores



→ O que aconteceu?

Reforçámos substancialmente o número de trabalhadores com contrato individual de trabalho com a Instituição. 62% destas contratações foram referentes à integração de 521 Ajudantes Familiares, que prestavam serviços à Santa Casa da Misericórdia de Lisboa e que passaram a estar vinculadas à Instituição por um contrato individual de trabalho, na categoria profissional de Auxiliares de Geriatria e de Apoio à Comunidade. Este foi um longo e complexo processo administrativo, que é representativo quer do reconhecimento da importância deste grupo profissional, quer do compromisso da Santa Casa da Misericórdia na consolidação da resposta de apoio domiciliário, essencial para assegurar qualidade de vida da população mais idosa. Outras alterações na atividade que exigiram um reforço de colaboradores foram o alargamento das competências da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa em matéria de infância e juventude, a abertura da Unidade de Cuidados Continuados Integrados de São Roque e a abertura do Serviço Odontopediátrico de Lisboa.

Continuámos também a incentivar novas experiências profissionais dentro da Instituição, apostando no sistema de recrutamento por mobilidade interna. Esta modalidade constitui, aliás, a primeira opção no preenchimento de postos de trabalho de carácter definitivo, sendo que, por regra, só após auscultação interna e verificando-se que não existem colaboradores com vínculo à Instituição com o perfil pretendido é que se recorre ao recrutamento externo.

→ Quais as Partes Interessadas que envolve?

Colaboradores

→ Quais os resultados?

- 5999 trabalhadores ↑ +16% face a 2018
- 139 prestadores de serviço ↓ -80% face a 2018
- 12 estágios profissionais ↓ -40% face a 2018
- 56 concursos por recrutamento externo
- 96 concursos por recrutamento interno

ACOLHER E INTEGRAR

Tópicos abordados: Valorização dos colaboradores



→ O que aconteceu?

Continuámos a promover o nosso Programa de Acolhimento e Integração, que é destinado não só aos colaboradores mais recentes, como também aos mais antigos e no âmbito do qual são realizadas diversas atividades para proporcionar um melhor conhecimento da Instituição, da sua missão e das suas boas causas a quem chega. Pretende também ajudar a que colaboradores mais antigos reganhem uma visão global da Santa Casa e conheçam ou possam visitar os seus novos serviços e equipamentos, bem como os que são mais emblemáticos. Numa Instituição com tantos serviços dispersos, estas ações revestem-se de uma especial importância para fomentar o espírito de equipa e coesão interna.

→ Quais as Partes Interessadas que envolve?

Colaboradores

→ Quais os resultados?

- 1 sessão realizada
- 30 participantes
- 29 novos colaboradores acolhidos

INVESTIR NA FORMAÇÃO E QUALIFICAÇÃO CONTÍNUAS

Tópicos abordados:

Formação e desenvolvimento de competências



→ O que aconteceu?

Continuámos a promover o investimento na formação e na qualificação contínuas dos nossos colaboradores, enquanto fatores-chave para assegurar e melhorar os nossos níveis de qualidade na prestação de serviços, para gerar novo conhecimento e estimular capacidades individuais e, também, para motivar os nossos colaboradores. Desde 2017 que a nossa organização é uma entidade certificada pela Direção-Geral do Emprego e das Relações do Trabalho na área da formação, o que demonstra o nosso empenho e rigor nesta área. Todos os colaboradores são incentivados a desenvolver as suas competências, quer seja através de formações on-job, quer seja através de formações presenciais no nosso centro de formação ou em entidades externas e ainda pela participação em todo o tipo de eventos formativos. Anualmente, é disponibilizado a todos os serviços um catálogo com cerca de 130 formações tipificadas, que sustentam o processo de levantamento das necessidades formativas, e que culmina na elaboração do Plano de Formação. Adicionalmente, reforçaram-se os apoios para formação por iniciativa do colaborador. Não dispomos ainda de um programa de transição para colaboradores em fim de carreira.

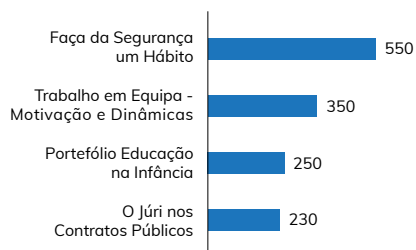
→ Quais as Partes Interessadas que envolve?

Colaboradores

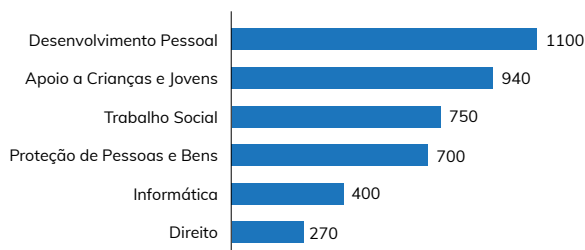
→ Quais os resultados?

- **1042** ações formativas
- **74 132** horas de formação:
- **4011** colaboradores que participaram em ações de formação
- **163** apoios para formação por iniciativa do colaborador

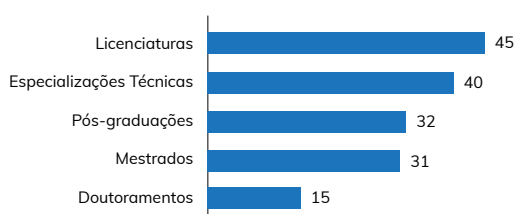
Principais áreas/ações de formação externas
(Nº de colaboradores)



Principais áreas/ações de formação internas
(Nº de colaboradores)



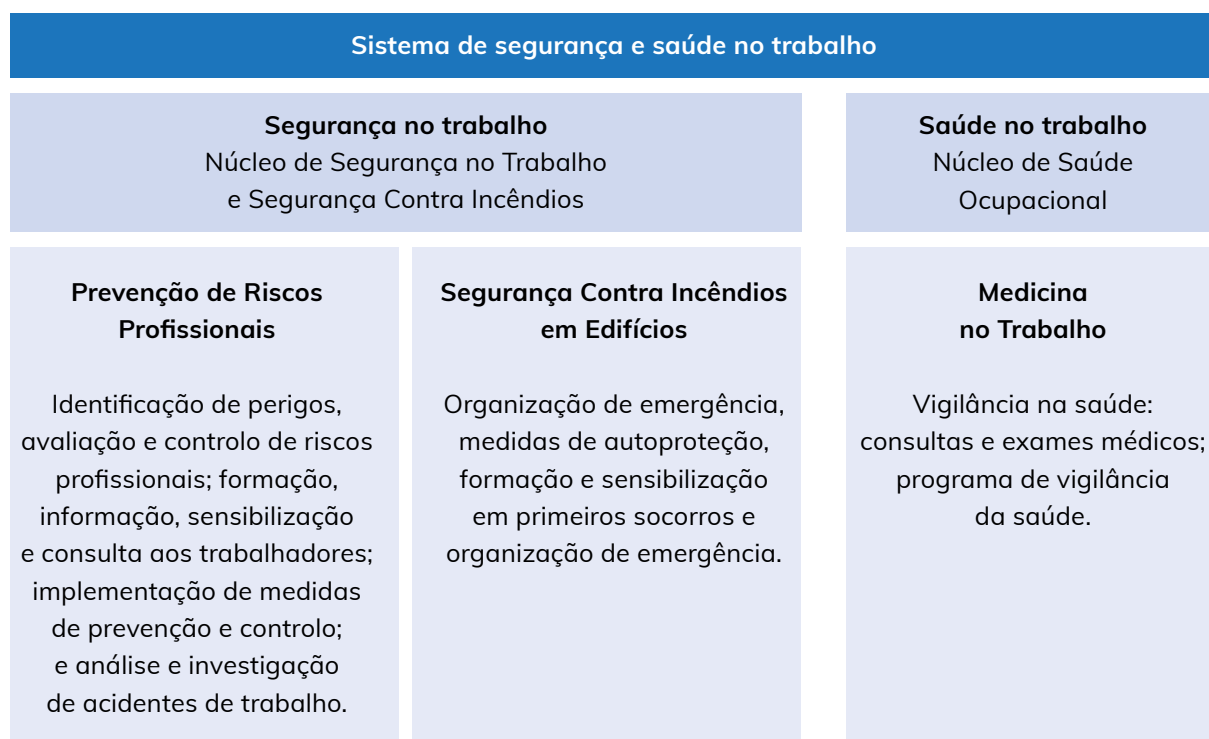
Apoios para Formação por Iniciativa do Colaborador
(Nº de apoios concedidos)



5.2. A segurança da nossa equipa

A segurança e a saúde dos nossos trabalhadores passam pela prevenção dos riscos profissionais a que estão expostos e pela vigilância da saúde de todos na Instituição. A promoção de locais de trabalho seguros e saudáveis é um dos eixos de atuação que privilegiamos na gestão dos nossos colaboradores.

Para o concretizarmos, efetuamos numa primeira fase a identificação de todos os perigos e condições perigosas presentes nos locais de trabalho, avaliamos os riscos e fazemos o controlo dos mesmos com a implementação de medidas de prevenção ou de proteção. Em paralelo com a medicina no trabalho é feito o acompanhamento da vigilância da saúde dos trabalhadores, através das consultas de medicina no trabalho e outras que sejam necessárias.



IDENTIFICAÇÃO DE PERIGOS, AVALIAÇÃO E CONTROLO DE RISCOS PROFISSIONAIS

Tópicos abordados: Segurança e saúde no trabalho



→ O que aconteceu?

A identificação de perigos, avaliação e controlo de riscos profissionais é um dos pilares em que assenta o nosso trabalho diário, na perspetiva de melhorar as condições de trabalho de todos. Este processo não tem fim, uma vez que todos os dias existem novos riscos e situações perigosas, sendo muito importante a participação de todos na hierarquia.

As avaliações individuais aos postos de trabalhos continuam a ser uma ferramenta muito importante, uma vez que nos facilita a identificação de perigos e de condições perigosas de uma forma mais célere e mais eficaz. Este processo envolve sempre os colaboradores, uma vez que é efetuada uma entrevista ao colaborador a partir da qual são registadas todas as tarefas que desenvolve e a forma como as realiza, ficando este informado de todos os perigos presentes, bem como dos riscos a que está exposto. Esta avaliação ao posto de trabalho permite, ainda, identificar quais as medidas necessárias para garantir a segurança e a saúde dos colaboradores, bem como evitar ou diminuir os acidentes de trabalho ou as queixas de saúde relacionadas com o trabalho.

Este processo também contempla visitas aos locais de trabalho, por forma a observar não só as respetivas condições físicas ou ambientais, como perceber se existem agentes químicos, biológicos ou físicos que possam colocar em risco a segurança ou a saúde dos trabalhadores. Como o próprio processo refere, após uma avaliação do risco é feito o controlo deste através da implementação de medidas de prevenção e de proteção que podem ser de carácter coletivo ou individual, sendo que a implementação de determinadas medidas só é possível com o apoio de outras áreas, com competência para o efeito.

→ Quais as Partes Interessadas que envolve?

Colaboradores

→ Quais os resultados?

- 39 auditorias a equipamentos e serviços
- 14 análises de ocorrências de violência no trabalho reportadas
- 491 avaliações a postos de trabalho (avaliação individual)
- 54 análises de acidentes de trabalho

PREVENÇÃO DE RISCOS PROFISSIONAIS

Tópicos abordados:

Segurança e saúde no trabalho



→ O que aconteceu?

A prevenção dos riscos profissionais é a base da Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho. Para que a prevenção seja possível é necessário fazer um longo caminho. A identificação de perigos e das condições perigosas no trabalho é a base que nos permite avaliar os riscos e só após essa avaliação conseguimos implementar medidas que nos permitem reduzir e evitar acidentes de trabalho e doenças relacionadas com o trabalho.

As medidas implementadas vão sempre no sentido de melhorar as condições de trabalho e de informar os colaboradores referentemente a que perigos e riscos estão expostos, a fim de evitarem acidentes de trabalho e doenças ou queixas de saúde relacionadas com o trabalho e podem passar por:

- Medidas de engenharia e de construção, em que são feitas adaptações e melhorias dos locais de trabalho ao nível de infraestruturas;
- Medidas de formação, informação, sensibilização e consulta aos colaboradores no sentido de os munir de ferramentas para que eles próprios cuidem da sua segurança e saúde;
- Medidas de proteção, em que se priorizam as medidas de proteção coletiva e só quando esgotadas estas medidas poderá ser indicada a proteção individual; e
- Medidas de vigilância através de consultas e exames feitos pelo médico do trabalho.

A formação, informação, sensibilização e consulta aos colaboradores é possivelmente a forma mais eficaz de proteger os colaboradores de acidentes de trabalho e doenças ocupacionais. Esta forma de fazer prevenção é importante para todos os trabalhadores, atividades e tarefas porque em todas elas existem riscos. Os programas de informação abrangem todos os colaboradores e os de formação também, ainda assim, optou-se por priorizar com ações de formação nesta área grupos profissionais com maior incidência ou risco de doenças ocupacionais, tais como: ajudante de lar e centro de dia; auxiliar de ação médica; auxiliar de educação; auxiliar de serviços gerais; educador de infância; enfermeiro; assistente operacional ou ajudante familiar. Por isso, apostamos em ações específicas e, sempre que necessário ou aconselhável, na distribuição de equipamentos de proteção individual e em formação sobre a utilização dos mesmos. Os responsáveis de equipamentos de ação social e saúde e outros dirigentes e chefias também foram priorizados, no sentido de os munir de ferramentas na área da Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho.

→ Quais as Partes Interessadas que envolve?

Colaboradores

→ Quais os resultados?

- Ações de formação/sensibilização genéricas:
 - Segurança e Saúde no Trabalho: “Compromisso de Todos”
 - Faça da segurança um hábito: “Boas Práticas de Segurança e Saúde no Trabalho”
 - > **559** participantes na formação.
 - > **3913** horas de formação.
- Outras Ações de formação/sensibilização disponíveis e direcionadas para grupos profissionais específicos:
 - Saúde para todos - “A Relevância da Prevenção das Lesões Músculo-Esqueléticas Relacionadas com o Trabalho (LMERT)”
 - Viva com saúde, trabalhe em segurança - “Boas Práticas no Posicionamento, Mobilização, Transferência e Transporte”
 - ERGO@OFFICE - “Trabalhos com Equipamentos Dotados de Visor (EDV), um perigo desvalorizado”
 - Comportamentos seguros VS acidentes zero - “Procedimentos de Segurança em Trabalhos de Manutenção”
 - Locais de trabalho seguros e saudáveis para todos, “Boas Práticas na sua Utilização e Armazenagem de Produtos e Substâncias Químicas Perigosas”

SEGURANÇA CONTRA INCÊNDIOS EM EDIFÍCIOS: ORGANIZAÇÃO DE EMERGÊNCIA

Tópicos abordados: Segurança e saúde no trabalho



→ O que aconteceu?

A organização de emergência é um dos pilares do nosso trabalho. A aposta na prevenção e na organização de respostas de emergência tem sido uma prática comum e incide continuamente na formação e sensibilização em primeiros socorros e organização de emergência, nomeadamente no que se refere aos procedimentos em caso de evacuação, na utilização de meios de primeira intervenção, e na implementação de medidas de autoproteção e planos de emergência.

→ Quais as Partes Interessadas que envolve?

Colaboradores

→ Quais os resultados?

- **133** exercícios/simulacros realizados
- **600** horas em sessões de sensibilização nos locais de trabalho

VIGILÂNCIA NA SAÚDE

Tópicos abordados: Segurança e saúde no trabalho



→ O que aconteceu?

Continuámos a acompanhar e a zelar pela saúde dos nossos colaboradores, assegurando a realização de exames e de consultas, aconselhando os casos específicos para a sua situação clínica, assim como indicando medidas de prevenção e controlo, de acordo com o diagnóstico ou patologias apresentadas por cada trabalhador. Em 2019 realizámos mais 23% de exames obrigatórios, ocasionais e periódicos, o que se explica em grande medida pela integração de novos colaboradores na Ação Social e Saúde.

Este acompanhamento permite referenciar os colaboradores para exames ou consultas subsequentes ou de especialidade, incluindo para a rede interna de serviços de saúde existentes na Misericórdia de Lisboa, ou propor mobilidade interna, para outro posto de trabalho com funções mais adequadas.

Desenvolvemos também o programa “(Re)Integrar”, para trabalhadores com aptidão condicionada, com o propósito de recuperar a sua produtividade e integração plena, ao mesmo tempo que se garante o seu bem-estar físico, emocional e social.

→ Quais as Partes Interessadas que envolve?

Colaboradores

→ Quais os resultados?

- **419** exames médicos iniciais ↑
- **3109** exames médicos periódicos ↑
- **388** exames médicos ocasionais ↓
- **119** colaboradores abrangidos pelo projeto (Re)Integrar

5.3. O bem-estar dos colaboradores

Apesar de ainda não dispormos de um programa estruturado de benefícios e de compensações, de forma transversal, reconhecemos a importância de assegurar o bem-estar da nossa equipa e disponibilizamos um conjunto de benefícios aos nossos colaboradores ativos ou reformados, dos

quais, em alguns casos, beneficiam também os seus familiares, abrangendo as áreas de infância, educação, ocupação de tempos livres e saúde, entre outros.

Em 2019, os benefícios atribuídos cresceram 67%, totalizando mais de 1,1 milhões de euros.

Benefício	Colaboradores		Nº de beneficiários/prestações	Montante total (€)	Variação do montante 2019/2018 (€)
	Efetivos (X)	Não efetivos (X)			
Saúde					
Seguro de saúde					
Disponibilização de seguro de saúde a todos os colaboradores com contrato de trabalho sem termo	X				
Subsídio de complemento de medicamentos e outros					
Comparticipação de despesas com medicamentos, atos médicos e meios complementares de diagnóstico	X	X	120	7460€	↑ 58%
Consultas de psicologia					
Proporciona aos colaboradores um espaço confidencial e imparcial, em casos de instabilidade emocional e sofrimento psíquico	X	X	640		
Apoio na infância					
Frequência de equipamentos de infância da instituição					
Uma parte das vagas em creches e jardins-de-infância da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa é destinada a filhos de colaboradores	X	X	143		
Subsídio de proteção infantil					
Comparticipação das despesas com as mensalidades dos filhos dos colaboradores em creches, jardins-de-infância ou amas que não pertençam à Misericórdia de Lisboa (creches, jardins-de-infância ou amas)	X	X	4443	589 040€	↑ 72%
Subsídio de frequência do ensino básico					
Destinado aos descendentes ou equiparados dos colaboradores da Misericórdia de Lisboa, que frequentem do 1º ao 9º ano de escolaridade, para apoio nas despesas inerentes ao início do ano letivo.	X	X	274	11 956€	↓ 37%
Subsídio de frequência do ensino especial					
Apoio a colaboradores cujos descendentes menores de 18 anos frequentem o ensino especial.	X	X	4	2982€	0.5%
Atividades de tempos livres					
Foi atribuída uma participação excecional para frequência de atividades de ocupação de tempos livres pelos filhos de colaboradores com idades compreendidas entre os 6 e os 12 anos	X	X	300	33 022€	↑ 30%

Benefício	Colaboradores		Nº de beneficiários/ prestações	Montante total (€)	Variação do montante 2019/2018 (€)
	Efetivos (X)	Não efetivos (X)			
Outros apoios					
Subsídio de formação complementar					
A Instituição atribui bolsas de estudo aos colaboradores para participação nos encargos com a frequência de um curso ou com a realização de um estágio profissional de carácter obrigatório, a fundo perdido.	X	X	6	564€	↑ 32%
Complemento de pensão mínima					
Apoio destinado a garantir que os nossos trabalhadores reformados e aposentados não recebem uma pensão inferior ao salário mínimo nacional	X	X	284	61 206	↑ 51%
Subsídios eventuais não reembolsáveis					
Apoio pecuniário, disponibilizado a título não reembolsável, através de resposta personalizada, em contexto de Atendimento Social, aos colaboradores afetados por situações temporárias de carência de meios.	X	X	38	13 194€	↓ 49%
Subsídios eventuais reembolsáveis					
Apoio pecuniário, disponibilizado a título reembolsável (total ou parcialmente) aos colaboradores afetados por situações temporárias de carência de meios, através de resposta personalizada, em contexto de Atendimento Social.	X	X	380	400 756€	↑ 68%

A gestão destes benefícios é assegurada pela Unidade de Apoio ao Colaborador. Criada inicialmente como gabinete para apoiar os colaboradores em situação temporária de

vulnerabilidade económica, social, profissional ou familiar, passou entretanto a centralizar a gestão dos benefícios sociais disponibilizados pela Instituição.









06. Respeitamos o ambiente

- 6.1. Uma utilização mais responsável
dos recursos energéticos e hídricos 66
- 6.2. A gestão dos resíduos que produzimos 72
- 6.3. Por uma alimentação mais sustentável 74
- 6.4. Sensibilização ambiental 78

Consideramos que o nosso impacto ambiental exige a adoção de comportamentos e medidas mais responsáveis. Gerir mais de uma centena de equipamentos, onde todos os dias são prestados a milhares de pessoas os mais variados serviços de saúde, ação social, formação, cultura, entre outros, e onde são realizadas uma miríade de atividades quotidianas que contribuem para a concretização desses serviços, significa

consequentemente ter um elevado consumo de energia e de água e gerar uma produção muito significativa de resíduos. Além da responsabilidade social que é inerente à nossa missão, temos uma responsabilidade ambiental perante a sociedade e as gerações futuras, cabendo-nos assumir internamente estes tópicos como relevantes e promover continuamente uma melhor gestão.

O nosso BI Ambiental					
Eletricidade	Gás	Água	Combustíveis	Viagens	Resíduos
					
Consumo Total (GJ)	Consumo Total (GJ)	Consumo Total (m³)	Consumo Total (GJ)	Emissões GEE (tCO ₂ e)	Consumo Total (t)
59 146	34 642	291 145	16 174	85	1879
Variação Consumo 19-18	Variação Consumo 19-18	Variação Consumo 19-18	Variação Consumo 19-18	Variação Emissão 19-18	Variação Produção 19-18
-0,4%	-7,1%	+1,6%	-19,0%	n.d.*	-12,1%
Custo Total (€)	Custo Total (€)	Custo Total (€)	Custo Total (€)	Custo Total (€)	Custo Total (€)
2 310 172	672 702	842 040	504 717	n.d.*	328 574

n.d.* informação não disponível no ano em análise

Neste ano demos continuidade ao controlo e monitorização dos nossos consumos, nos nossos diversos equipamentos, serviços e parte do património imobiliário que está

afeto ao rendimento (326 locais), o que nos permitiu corrigir algumas falhas, melhorar procedimentos e, consequentemente, poupar custos e recursos naturais.

6.1. Uma utilização mais responsável dos recursos energéticos e hídricos

A dimensão e heterogeneidade construtiva do parque edificado que está afeto à atividade da Santa Casa, e a extensão, diversidade e carácter intensivo das operações associadas às suas atividades, tornam a Instituição,

globalmente, uma grande consumidora de energia e recursos naturais. Reconhecemos o nosso impacto ambiental e consideramos que o mesmo deve ser minimizado através de uma monitorização constante dos consumos,

da correção atempada das ineficiências e dos incidentes, do investimento em medidas promotoras de uma maior eficiência

energética e hídrica e da sensibilização para adoção de comportamentos individuais mais amigos do ambiente.

Eletricidade

Desagregação por área de atividade					
	Ação Social	Jogos Sociais do Estado	Saúde	Serviços de gestão	Gestão do Imobiliário
Eletricidade	23 581 GJ	6327 GJ	16 846 GJ	11 228 GJ	1163 GJ
	-0,9% face a 2018	+5,8% face a 2018	+1,3% face a 2018	-3,9% face a 2018	-9,7% face a 2018

Verificou-se um decréscimo no número de contratos de fornecimento de eletricidade de 3,2%. Dos 358 locais com contratos de eletricidade ativos também em 2018, registou-se uma diminuição do consumo em 200 locais. O restante universo manteve o seu consumo, não tendo variações superiores a 10%. O equipamento que apresentou um maior

aumento de consumo de eletricidade, em valores percentuais, foi o Centro Social Polivalente Bairro Padre Cruz. Em valores absolutos, a Estrutura Residencial para Pessoas Idosas Quinta Alegre foi o equipamento que apresentou um maior aumento do consumo de eletricidade. Esta situação deve-se ao facto de apenas ter entrado em total funcionamento no ano de 2019.

ASSOCIAÇÃO À LISBOA E-NOVA

Tópicos abordados: Gestão da energia e água



→ O que aconteceu?

A Santa Casa tornou-se membro da Lisboa E-Nova - Agência de Energia e Ambiente de Lisboa, associação de direito privado sem fins lucrativos que tem como finalidade promover o desenvolvimento sustentável de Lisboa e respetiva área metropolitana, integrando a autarquia e um conjunto de entidades de referência presentes na cidade. No âmbito desta adesão foram identificadas áreas e atividades a desenvolver de forma prioritária, relacionadas com as energias renováveis, eficiência energética e eficiência hídrica, em que a Lisboa E-Nova presta apoio técnico à Santa Casa.

→ Quais as Partes Interessadas que envolve?

Comunidade | Associações e Parceiros Estratégicos

→ Quais os resultados?

- Realizou-se um estudo de avaliação do potencial de implementação de sistemas solares fotovoltaicos para produção de energia elétrica, em regime de autoconsumo, em **43** equipamentos sociais e de saúde
- Elaboração de relatórios mensais de análise do perfil de consumos de energia elétrica de vários equipamentos sociais e de saúde

SUBSTITUIÇÃO DE ILUMINAÇÃO EXISTENTE POR TECNOLOGIA LED

Tópicos abordados: Gestão da energia e água



→ O que aconteceu?

No decorrer do ano, prosseguiu-se com a substituição da iluminação interior do Complexo de São Roque por soluções de iluminação com tecnologia LED, de modo a reduzir os custos referentes ao consumo de energia elétrica, mantendo ou, em alguns casos melhorando, os níveis de iluminância.

Foi, também, executada a substituição da iluminação existente por tecnologia LED prevista nos Planos de Racionalização de Energia que resultaram dos processos de certificação energética do Centro de Educação, Formação e Certificação da Santa Casa e do Centro de Apoio Social dos Anjos, ambos considerados “Grandes edifícios de serviços”.

→ Quais as Partes Interessadas que envolve?

Colaboradores

→ Quais os resultados?

- Redução do consumo de energia elétrica

Gás natural

Desagregação por área de atividade				
	Ação Social	Saúde	Serviços de gestão	Gestão Imobiliária
Gás natural	18 400 GJ	10 245 GJ	1168 GJ	158 GJ
	-2,7% face a 2018	-3,2% face a 2018	+10,5% face a 2018	+71,3% face a 2018

Dos 137 contratos do universo comparável, entre 2018 e 2019 houve uma diminuição do consumo de gás natural em 51 dos contratos e o aumento do consumo em 41. O perfil de consumo de gás natural nos restantes locais com fornecimento manteve-se, não se tendo registado, anualmente, uma variação superior a 10%.

O equipamento onde se registou o maior crescimento no consumo de gás natural, em valores absolutos, foi o Centro de Apoio Social dos Anjos. Por sua vez, o Hospital Ortopédico de Sant’Ana foi o equipamento em que se verificou uma maior redução em valores absolutos.

Frota automóvel

	Gasóleo	Gasolina
Frota automóvel	11 187 GJ 226 viaturas 3 418 160 km percorridos +2,9% face a 2018	115 GJ 5 viaturas 37 746 km percorridos -52,3% face a 2018

Entre 2018¹ e 2019, houve uma redução de 12,7% e de 50,0% no número de viaturas da frota automóvel movidas a gasóleo e a gasolina, respetivamente.

Face a 2018, o número de quilómetros percorridos pelas viaturas movidas a gasóleo/gasolina aumentou 1,6%, contudo, não se verificou o aumento no consumo de combustível líquido, mas sim o seu decréscimo na ordem dos 0,5%. Este comportamento

deve-se à diminuição do número de viaturas a gasolina, cujo o rendimento, face aos veículos a gasóleo, é inferior.

Para além de viaturas a gasóleo/gasolina, a Santa Casa tem, na sua frota automóvel, sete viaturas elétricas. Em 2019, apesar de o número total de viaturas elétricas se ter mantido, o número de quilómetros percorridos aumentou em 261,4%, comparativamente ao mesmo período do ano anterior.

Combustíveis para outras finalidades

Desagregação por área de atividade				
	Ação Social	Jogos Sociais do Estado	Saúde	Serviços de Gestão
Gás Propano	394 GJ +16,2 % face a 2018	13 GJ -7,1% face a 2018	4248 GJ -32,6% face a 2018	
Gás Butano	13 GJ +600,0% face a 2018		4 GJ +100,0% face a 2018	
Fuelóleo	384 GJ -46,7% face a 2018		4319 GJ -44,4% face a 2018	
Gasóleo	11 GJ +4,5% face a 2018		38 GJ +328,0% face a 2018	1 GJ +100,0% face a 2018
Gasolina	18 GJ -3,5% face a 2018		22 GJ -36,5% face a 2018	3 GJ -87,7% face a 2018

O consumo de combustíveis para fins diferentes daqueles que são os da frota automóvel, como fuelóleo, gás propano ou

butano, gasolina ou gasóleo, sofreu um decréscimo de 37,9%².

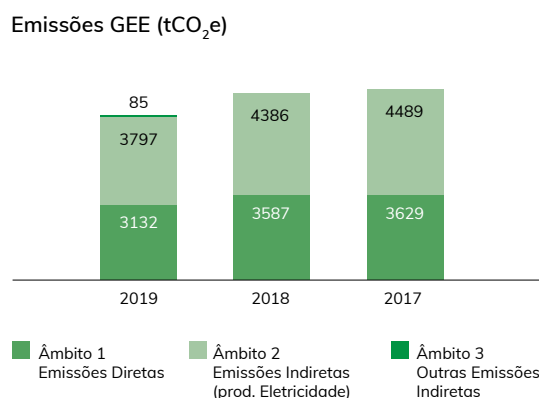
¹ Os valores referentes ao ano 2018, utilizados no presente Relatório de Sustentabilidade, apresentam algumas alterações comparativamente com o Relatório de Sustentabilidade anterior, devido a algumas correções e novas metodologias de cálculo.

² idem

Esta redução deveu-se, fundamentalmente, à diminuição de consumo de fuelóleo no Centro de Medicina de Reabilitação do Alcoitão e no Centro

Comunitário de Telheiras. No Hospital Ortopédico de Sant'Ana verificou-se uma redução significativa no consumo de gás propano.

Emissões de gases com efeito estufa



As emissões de Âmbito 1 representam 44,7% do total de emissões da Santa Casa. Registaram uma redução de 12,7% face ao ano de 2018, que se deve, essencialmente, à diminuição do consumo de gás propano, fuelóleo e de combustíveis não associados à frota.

As emissões de Âmbito 2 que, por sua vez, corresponderam a 54,1% do total de emissões

da Santa Casa, registaram uma redução de 13,4% face ao ano anterior.

Em 2019 começámos a monitorizar, ainda que de modo parcial, as emissões de Âmbito 3. Neste ano conseguimos calcular as emissões associadas às deslocações em serviço, abrangendo as viagens de avião, comboio e autocarro realizadas por colaboradores. Totalizaram 85 tCO₂e.

Água

Desagregação por área de atividade					
	Ação Social	Jogos Sociais do Estado	Saúde	Serviços de gestão	Gestão Imobiliária
Água	184 289 m³	3701 m³	80 678 m³	19 757 m³	2721 m³
	+6,0% face a 2018	-10,6% face a 2018	-4,7% face a 2018	-3,8% face a 2018	-22,0% face a 2018

Num universo de 265 contratos, ao longo do ano de 2019 verificou-se uma diminuição do consumo de água em 139 contratos, face ao ano anterior, e o aumento do consumo em 122 contratos, o que se traduz num crescimento do consumo em 4463 m³.

O equipamento com maior aumento de consumo em valores absolutos foi a Mitra - Polo de Inovação Social, que passou de um consumo de 10 211 m³ para 18 764 m³. De notar que, durante este ano, a Mitra foi alvo de obras e registou ocorrências de fugas de água significativas.

Por outro lado, o Centro de Medicina de Reabilitação do Alcoitão e a Escola Superior de Saúde do Alcoitão registaram a maior redução em valores absolutos, passando de 32 852 m³ de água consumidos em 2018, para 24 632 m³. A redução verificada poderá dever-se a diversos fatores, de entre os quais se destacam a redução do número de camas disponíveis no Centro de Medicina de Reabilitação e as intervenções realizadas na canalização.

Demos continuidade à monitorização de consumos atípicos e fugas ocasionais. Recorrendo a ferramentas de monitorização dos consumos de água, foi possível responder e resolver as ocorrências identificadas de forma mais célere, contribuindo para a poupança do recurso água. Ainda assim, quantificámos cerca de 6440 m³ de desperdício de água, o equivalente a 2,2% do consumo total.

MONITORIZAÇÃO DOS CONSUMOS HÍDRICOS ATRAVÉS DA APLICAÇÃO WATERBEEP

Tópicos abordados: Gestão da energia e água



→ O que aconteceu?

Demos continuidade à monitorização em tempo real dos consumos hídricos nos equipamentos localizados na cidade de Lisboa. Esta monitorização permite identificar consumos de água atípicos, bem como alcançar uma maior celeridade na resolução dos problemas associados.

→ Quais as Partes Interessadas que envolve?

Colaboradores | Fornecedores e Prestadores de Serviços

→ Quais os resultados?

- Foram ativados **37** incidentes relacionados com consumos atípicos de água, dos quais foram resolvidos **30**
- Se as situações de consumo atípico identificadas se mantivessem sem reparação até ao final do ano, ter-se-ia um encargo financeiro adicional na ordem dos **61 mil €** e teriam sido desperdiçados mais de **20 milhões de litros** de água

MONITORIZAÇÃO DOS CONSUMOS HÍDRICOS NAS COZINHAS

Tópicos abordados: Gestão da energia e água



→ O que aconteceu?

Através dos contadores de água instalados em cozinhas, em 2018 foi possível identificar fugas e avarias, promover a alteração de comportamentos e a responsabilização na utilização do recurso água.

→ Quais as Partes Interessadas que envolve?

Colaboradores | Fornecedores e Prestadores de Serviços

→ Quais os resultados?

- No ambiente:
 - > Identificação e localização com maior exatidão de algumas das causas de consumos de água atípicos.
 - > Maior celeridade na resolução de problemas associados a consumos de água atípicos nas cozinhas.
- Na Santa Casa:
 - > Redução do consumo de recursos hídricos.

6.2. A gestão dos resíduos que produzimos

Foram produzidos 1879 t de resíduos, abrangendo este valor os resíduos urbanos das instalações classificadas como Grandes Produtores de Resíduos, os resíduos equiparados a urbanos e perigosos e resíduos hospitalares. Lamentavelmente, ainda não é possível calcular a quantidade de resíduos urbanos produzidos nas instalações equiparáveis a «domésticos», uma vez que a sua recolha está integrada no sistema municipalizado de higiene urbana.

Em setembro de 2019, a Santa Casa mudou de prestador de serviços da gestão dos resíduos sólidos urbanos das instalações

classificadas como Grandes Produtores de Resíduos localizadas em Lisboa, o que trouxe alterações ao método de quantificação dos resíduos produzidos. Mais concretamente, o método de pesagem por estimativa, com base nos contentores recolhidos que era utilizado anteriormente foi substituído pela pesagem real dos resíduos recolhidos (passando os resíduos a ser encaminhados através da emissão de e-GAR, com a correção do peso do resíduo pelo destinatário). Esta alteração influenciou a variação da quantidade de resíduos produzidos, tendo-se registado um decréscimo de 12,1%, face ao ano anterior.

Desagregação por área de atividade					
	Ação Social	Jogos Sociais do Estado	Saúde	Serviços de gestão	Gestão Imobiliária
Resíduos Produzidos	823 t	340 t	321 t	358 t	37 t
	-19,3% face a 2018	-11,6% face a 2018	+4,2% face a 2018	-9,2% face a 2018	+19,0% face a 2018

No que se refere ao encaminhamento dado aos resíduos produzidos no ano de 2019, a Santa Casa tem procurado, sempre que possível e aplicável, optar por destinos onde se verifique uma operação de valorização em detrimento de operações de eliminação.

No entanto, e quando comparado o ano de 2019 com o encaminhamento de resíduos no ano de 2018, efetivamente, as operações

de eliminação aumentaram, com exceção da incineração. Tal prende-se com o facto de ter havido um aumento do encaminhamento dos resíduos hospitalares, e aumento dos resíduos provenientes da Gestão do Imobiliário, que muitas das vezes se traduz na dificuldade de proceder à separação dos resíduos, acabando por aumentarem os resíduos industriais banais, com a consequência direta do aumento dos resíduos para eliminação.

Valorização		Eliminação		
Compostagem	Outras operações valorização	Incineração	Tratamento físico-químico	Outras operações eliminação
303 t	832 t	348 t	75 t	321 t
-33,9% face a 2018 +16,1% face ao total	-20,6% face a 2018 +44,3% face ao total	-33,3% face a 2018 +18,5% face ao total	+1,5% face a 2018 +4,0% face ao total	+807,2% face a 2018 +17,1% face ao total

ENCAMINHAMENTO DE RESÍDUOS PARA OPERAÇÕES DE VALORIZAÇÃO

Tópicos abordados: Gestão de resíduos



→ O que aconteceu?

No que se refere ao destino dado aos resíduos produzidos, a Santa Casa tem procurado, sempre que possível e aplicável, optar por destinos onde se verifique uma operação de valorização em detrimento da sua eliminação.

→ Quais as Partes Interessadas que envolve?

Comunidade | Fornecedores e Prestadores de Serviços

→ Quais os resultados?

- **60%** dos resíduos produzidos foram encaminhados para operações de valorização

CAMPANHA ELECTRÃO/TERRA DOS SONHOS

Tópicos abordados: Gestão de resíduos



→ O que aconteceu?

A Santa Casa participou na campanha de sensibilização ambiental e de solidariedade social, desenvolvida pela Eco-Partner e Amb3E - Associação Portuguesa de Gestão de Resíduos, gestora da rede Electrão. A campanha promoveu a recolha de equipamentos e resíduos eléctricos e electrónicos, pilhas, lâmpadas e toners usados, entre outros, posteriormente quantificados e encaminhados para reciclagem. As quantidades de resíduos recolhidos foram convertidas em bonificações atribuídas pela rede Electrão à associação Terra dos Sonhos, que procura concretizar sonhos de crianças e jovens com doenças crónicas ou que estejam institucionalizadas e de pessoas idosas.

→ Quais as Partes Interessadas que envolve?

Comunidade | Fornecedores e Prestadores de Serviços

→ Quais os resultados?

- 20 t de resíduos recolhidos pela iniciativa

6.3. Por uma alimentação mais sustentável

Procurando responder às necessidades básicas da população mais carenciada de Lisboa, a Santa Casa fornece diariamente centenas de refeições aos seus utentes diretos e também presta apoio alimentar à comunidade.

Promover uma alimentação mais saudável e sustentável, através da melhoria da qualidade das refeições fornecidas, é uma preocupação da Santa Casa, contribuindo-se igualmente para reduzir o desperdício alimentar. O combate ao desperdício alimentar foi também uma das preocupações manifestadas pelas Partes Interessadas da organização.

DEFINIÇÃO DE REQUISITOS TÉCNICOS PARA OS CADERNOS DE ENCARGOS

Tópicos abordados: Combate ao desperdício alimentar



→ O que aconteceu?

A Santa Casa definiu requisitos técnicos para os Cadernos de Encargos dos procedimentos para aquisição dos serviços de fornecimento de refeições, visando a melhoria da qualidade nutricional, organolética e higiossanitária das refeições e géneros alimentícios fornecidos, bem como a diversidade dos mesmos.

→ Quais as Partes Interessadas que envolve?

Colaboradores | Fornecedores e Prestadores de Serviços | Utentes / Clientes / Beneficiários

→ Quais os resultados?

- Nas Partes Interessadas externas e internas:
 - > Maior variedade e melhoria da qualidade alimentar.
- No ambiente:
 - > Inclusão de critérios ecológicos e de consumo sustentável no fornecimento de alguns géneros, como pescado e hortofrutícolas.
 - > Inclusão de critérios ecológicos para todo o material descartável associado ao fornecimento de refeições diário ou ocasional (festividades e passeios).

PROGRAMA OPERACIONAL DE APOIO A PESSOAS MAIS CARENCIADAS

Tópicos abordados: Combate ao desperdício alimentar



→ O que aconteceu?

O Programa Operacional de Apoio a Pessoas Mais Carenciadas, implementado em todo o país, está integrado na Estratégia Europa 2020 de luta contra a pobreza e é cofinanciado através do Fundo Europeu de Apoio aos Carenciados (FEAC). São objetivos globais do Programa a distribuição de alimentos, por forma a assegurar 50% das necessidades nutricionais das famílias em situação de maior vulnerabilidade socioeconómica e o desenvolvimento de ações de acompanhamento que permitam capacitar indivíduos e famílias na prevenção do desperdício, da nutrição e da gestão do orçamento doméstico. A Santa Casa, enquanto entidade mediadora do Programa no concelho de Lisboa, é responsável pela seleção dos destinatários, pela elaboração do plano alimentar de acordo com os critérios definidos, pela constituição e distribuição dos cabazes e pela realização de ações de acompanhamento, designadamente, nas áreas de nutrição e gestão de orçamento familiar. As ações de acompanhamento nutricional têm como objetivo dotar os participantes de maior literacia alimentar e nutricional, capacitando-os para a adoção de uma alimentação completa, variada e equilibrada a partir de um cabaz de géneros alimentares distribuído às famílias. Ao promover uma melhor gestão dos recursos alimentares junto dos destinatários deste programa, a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa procura contribuir para a prevenção do desperdício alimentar.

→ Quais as Partes Interessadas que envolve?

Utentes / Clientes / Beneficiários

→ Quais os resultados?

- **61** ações de acompanhamento nutricional (+13 que em 2018) e **641** participantes
- **84** sessões de gestão de orçamento familiar (+59 face a 2018) e **823** participantes

PROGRAMA “5 AO DIA, FAZ CRESCER COM ENERGIA”

Tópicos abordados: Combate ao desperdício alimentar



→ O que aconteceu?

Foram organizadas duas visitas educativas ao Mercado Abastecedor da Região de Lisboa (MARL), a primeira com crianças de três Casas de Acolhimento e a segunda com crianças de um Jardim-de-Infância. As visitas incluíram atividades como a visualização de vídeos didáticos, a participação em jogos sensoriais, a preparação de saladas de frutas e a visita guiada ao pavilhão dos hortofrutícolas. O programa, que tem como objetivo a promoção de estilos de vida e alimentação saudáveis na população infantojuvenil, assente na importância do consumo diário de, pelo menos, 5 porções de fruta e/ou hortícolas como forma de prevenção de doenças crónicas e promoção da saúde, resulta da cooperação entre a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa e a Associação 5 ao Dia.

→ Quais as Partes Interessadas que envolve?

Comunidade | Utentes / Clientes / Beneficiários

→ Quais os resultados?

- Formação para a adoção de uma alimentação mais saudável

DIA MUNDIAL DA ALIMENTAÇÃO 2019 - 5ª EDIÇÃO DAS JORNADAS PELA SEGURANÇA

Tópicos abordados: Combate ao desperdício alimentar



→ O que aconteceu?

Enquadrada na 5ª edição das Jornadas pela Segurança da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, foi promovida uma ação de sensibilização, subordinada ao tema lançado pela FAO - Organização das Nações Unidas para a Alimentação e a Agricultura para o Dia Mundial da Alimentação de 2019 - “As nossas ações são o nosso futuro. Dietas saudáveis para um mundo #zerofome”. Teve como objetivo sensibilizar os colaboradores da instituição para a importância de fazerem escolhas alimentares saudáveis e sustentáveis, assim como contribuir para que a alimentação saudável esteja disponível e acessível a todos.

→ Quais as Partes Interessadas que envolve?

Colaboradores

→ Quais os resultados?

- Sensibilização para a adoção de uma alimentação mais saudável
- Literacia para a gestão sustentável dos recursos alimentares
- Prevenção do desperdício alimentar

6.4. Sensibilização ambiental

Com o objetivo de promover a alteração de atitudes e de comportamentos por parte da comunidade interna, a Santa Casa tem apostado na sensibilização dos seus colaboradores e no apelo à sua participação ativa na preservação ambiental, através da

dinamização de um conjunto diversificado de iniciativas. Através da mudança de comportamentos individuais, procuram-se alcançar resultados coletivos com um impacto significativo, dada a dimensão da Santa Casa e do seu número de colaboradores.

CAMPANHA “MISSÃO SUSTENTÁVEL”

Tópicos abordados: Gestão da energia e água



→ O que aconteceu?

Em maio de 2019, todos os colaboradores foram recrutados para a “Missão Sustentável”. A campanha de comunicação interna tem como objetivo a sensibilização para a importância da alteração dos comportamentos no que respeita à utilização de recursos energéticos e hídricos, revelando que cada colaborador tem o potencial de ser um agente ativo de mudança para uma Santa Casa mais amiga do ambiente, mais eficiente e mais sustentável.

→ Quais as Partes Interessadas que envolve?

Colaboradores

→ Quais os resultados?

- Todo o universo de colaboradores sensibilizado e mobilizado para a adoção de comportamentos mais sustentáveis
- Todos os serviços com sinalética de sensibilização para a adoção de comportamentos mais amigos do ambiente

REGISTO DAS NOTIFICAÇÕES DAS INCONFORMIDADES DE UTILIZAÇÃO DE RECURSOS ENERGÉTICOS



Tópicos abordados: Gestão da energia e água

→ O que aconteceu?

Como parte do processo de monitorização de consumos e sensibilização para a prevenção do desperdício energético, procedeu-se à notificação dos serviços sobre as inconformidades de utilização de recursos energéticos detetadas pela equipa de vigilantes durante as rondas noturnas no edifício dos serviços centrais, o Complexo de São Roque. Este trabalho de registo de ocorrências e de notificação dos serviços responsáveis tem como objetivos identificar os desperdícios energéticos no período não laboral e promover a sua não-reincidência. As principais inconformidades continuam a ser referentes a aparelhos de ar condicionado e a iluminação que ficam ligados no período pós-laboral.

→ Quais as Partes Interessadas que envolve?

Colaboradores

→ Quais os resultados?

- 720 ocorrências registadas ↓ 11%, face a 2018

DIA NACIONAL DA ÁGUA – 5ª EDIÇÃO DAS JORNADAS PELA SEGURANÇA



Tópicos abordados: Gestão da energia e água

→ O que aconteceu?

A primeira sessão da 5ª edição das Jornadas pela Segurança foi subordinada ao tema “Controlo da Qualidade da Água”. A iniciativa, promovida pelo Departamento da Qualidade e Inovação, ocorreu no dia 1 de outubro, Dia Nacional da Água, e debruçou-se sobre diferentes temas entre os quais a eficiência e gestão dos recursos hídricos na Instituição, eficiência hídrica em redes de abastecimento e o sistema de gestão para uso eficiente da água – Waterbeep.

→ Quais as Partes Interessadas que envolve?

Colaboradores | Associações e Parceiros Estratégicos |
Fornecedores e Prestadores de Serviços

→ Quais os resultados?

- 34 participantes

DIA MUNDIAL DA ÁGUA E DIA MUNDIAL DA ENERGIA – COMUNICAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO



Tópicos abordados: Gestão da energia e água

→ O que aconteceu?

No dia Mundial da Água, além da sensibilização para o problema da acessibilidade e disponibilidade de água doce no mundo, foram compartilhados na Intranet alguns dados relacionados com os consumos da Instituição e foi lançado um passatempo a todos os colaboradores, tendo como objetivo a entrega de garrafas de água reutilizáveis.

No dia Mundial da Energia, foram recordadas algumas medidas que têm vindo a ser implementadas na Instituição no âmbito da eficiência energética, e apresentadas “dicas” para economizar energia.

→ Quais as Partes Interessadas que envolve?

Colaboradores

→ Quais os resultados?

- 74 participantes no passatempo do Dia Mundial da Água
- Sensibilização para a importância da poupança de recursos energéticos e hídricos

“UM DIA PELO AMBIENTE”

Tópicos abordados: Gestão da energia e água



→ O que aconteceu?

A iniciativa “Um dia pelo Ambiente” tem como propósito a mobilização da comunidade interna para a compensação do impacto da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa no ambiente.

Foram realizadas duas ações.

Na primeira ação, realizada a 10 de maio, 43 colaboradores participaram na “Mariscar SEM Lixo”, uma iniciativa dinamizada pela OCEAN ALIVE nas margens do Estuário do Sado, direcionada para o problema global do plástico no ambiente, promovendo a alteração de comportamentos, designadamente através da limpeza de praias e da sensibilização para a necessidade de conservação e proteção do meio marinho.

A segunda ação, que decorreu a 22 de outubro, no Parque Natural de Sintra-Cascais, consistiu na limpeza de uma área florestal da Quinta do Pisão para controlo e erradicação de espécies exóticas e invasoras, na sua grande maioria de acácia-da-austrália (*Acacia melanoxylon*).

Com o controlo das espécies exóticas e invasoras, procura-se beneficiar a regeneração natural de espécies autóctones em povoamentos florestais, bem como reduzir o risco de incêndio.

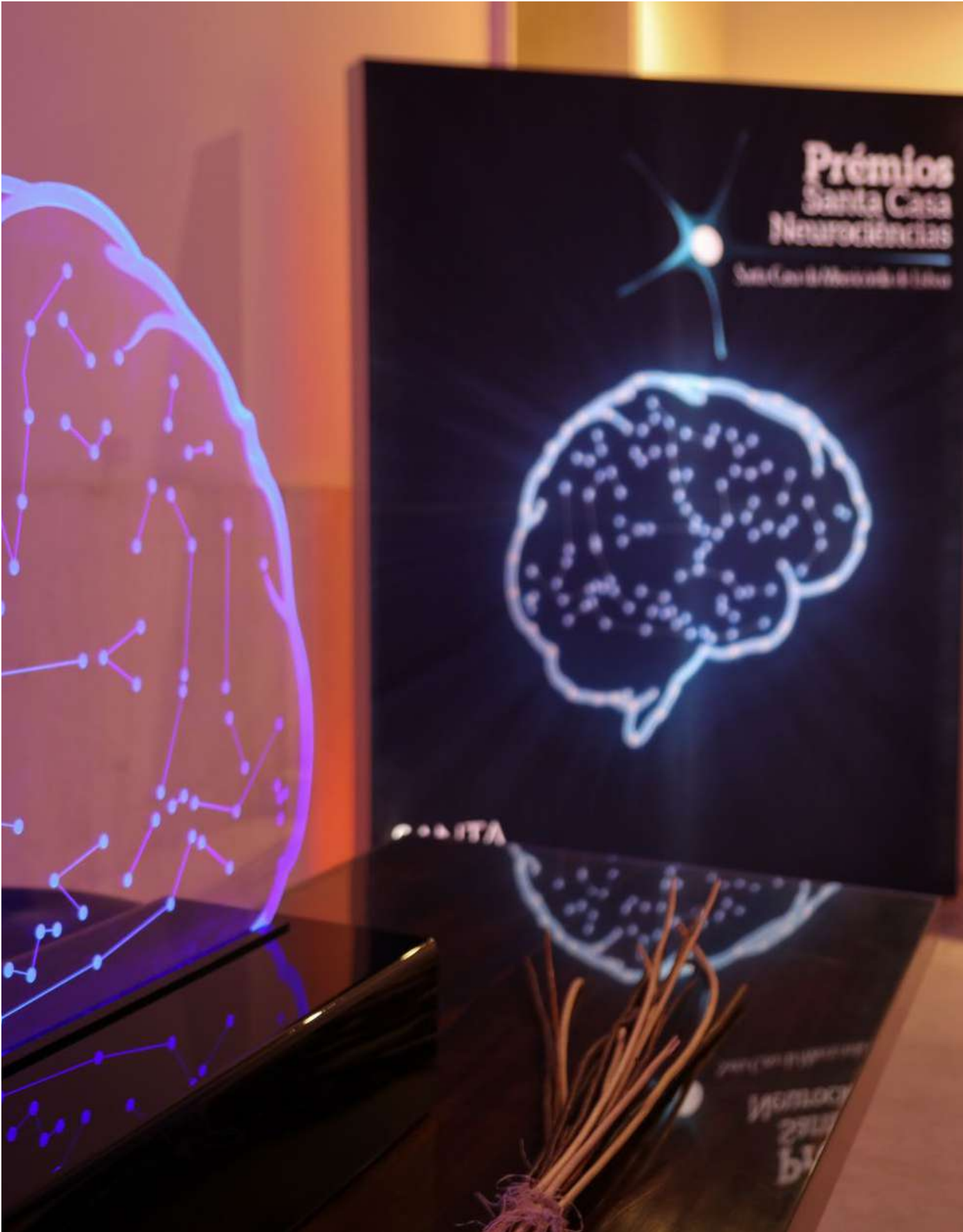
A iniciativa, que contou com a parceria da Empresa Municipal de Ambiente de Cascais – Cascais Ambiente, envolveu 49 colaboradores.

→ Quais as Partes Interessadas que envolve?

Colaboradores | Comunidade | Associações e parceiros estratégicos

→ Quais os resultados?

- 92 colaboradores voluntários nas duas ações
- 685 kg de resíduos recolhidos na ação “Mariscar SEM Lixo”
- 1 hectare intervencionado na ação de controlo e erradicação de espécies exóticas e invasoras



07. Acreditamos no poder da colaboração

7.1. Os apoios que concedemos 84

No âmbito da sua participação ativa no desenvolvimento da sociedade, a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa reconhece a importância de apoiar e incentivar iniciativas que visem o enriquecimento da comunidade, que dinamizem a sociedade civil e que contribuam para a melhoria do bem-estar social em diferentes áreas. Promovendo o princípio da transparência, e pelo impacto que estes apoios têm na comunidade, divulgamos

neste capítulo informação relacionada com os apoios concedidos ao longo do ano.

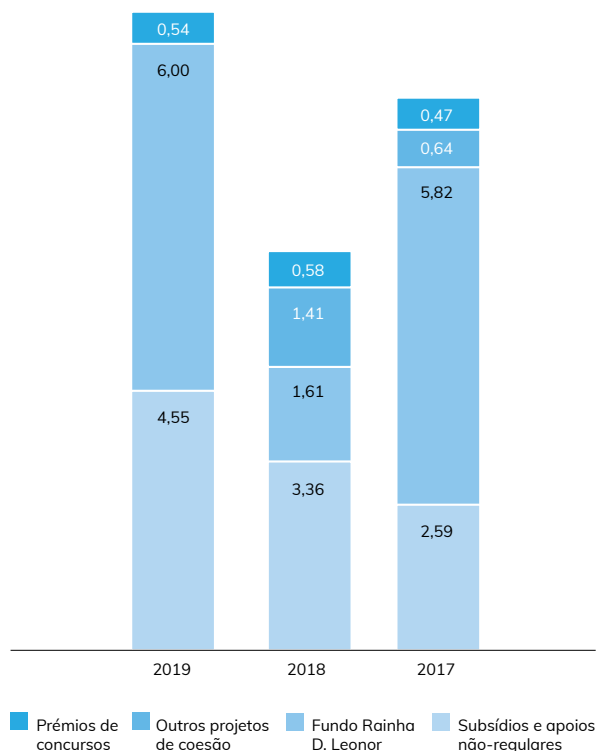
Por fazer parte da missão e das respostas sociais da Instituição, não é aqui incluída a informação relacionada com os apoios e subsídios atribuídos aos utentes de Ação Social e Saúde, podendo esta informação ser consultada no Relatório de Gestão e Contas da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa.

7.1. Os apoios que concedemos

Neste ponto divulgamos a informação relativa a subsídios e apoios não regulares, ao Fundo Rainha D. Leonor, a outros projetos de coesão e aos prémios, bolsas ou apoios atribuídos no âmbito de concursos.

Para saber mais sobre a totalidade de subvenções públicas atribuídas, poderá consultar a página *Relatório e Contas*, no sítio de Internet da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa.

Evolução dos montantes concedidos (M €)



SUBSÍDIOS E APOIOS NÃO REGULARES

Tópicos abordados: Transparência



→ O que aconteceu?

A Santa Casa apoia a comunidade também através da concessão de subsídios e apoios financeiros. Estes apoios, não regulares, são concedidos no âmbito do apoio a projetos, iniciativas ou protocolos específicos que sejam estabelecidos com entidades ou parceiros. No ano em análise, os três maiores beneficiários dos apoios concedidos foram:

- A RARÍSSIMAS – Associação Nacional de Deficiências Mentais e Raras - tendo sido concedido um montante de 1,15 M€, no âmbito de dois protocolos de cooperação para concessão de apoio financeiro para o funcionamento das respostas sociais e de saúde para doentes com doenças raras, do cumprimento dos compromissos assumidos e de acordo com o Plano Previsional de Tesouraria apresentado;
- A Fundação Ricardo do Espírito Santo Silva – que recebeu um apoio financeiro de 0,5 M€, para permitir o cumprimento dos compromissos de tesouraria;
- A Cruz Vermelha Portuguesa-Centro Humanitário Do Estuário Do Tejo – à qual foi concedido um apoio de 0,2 M€, no âmbito do protocolo de parceria para distribuição de géneros alimentares a pessoas carenciadas do Município de Lisboa.

→ Quais as Partes Interessadas que envolve?

Associações, Parceiros, Instituições Académicas e Científicas | Beneficiários individuais, promotores de um projeto ou iniciativa ou candidatos a prémios

→ Quais os resultados?

- **4,5 milhões** de euros concedidos em subsídios e apoios financeiros, não regulares
↑ +35% face a 2018

FUNDO RAINHA D. LEONOR

Tópicos abordados: Transparência



→ O que aconteceu?

No âmbito de um Acordo de Parceria celebrado com a União das Misericórdias Portuguesas, foi criado, em 2015, o Fundo Rainha D. Leonor, com o objetivo de ajudar as restantes Misericórdias nacionais no seu trabalho em causas sociais prioritárias. Deste modo, a Santa Casa presta um contributo para a coesão social e territorial do país, dentro do espírito da autonomia cooperante.

Foi lançado um novo concurso para apoio financeiro a projetos das Misericórdias nacionais nas áreas dos Equipamentos Sociais e da recuperação do Património, e procedeu-se à análise e seleção de candidaturas e fiscalização das obras em curso.

→ Quais as Partes Interessadas que envolve?

Associações e Parceiros Estratégicos | Comunidade

→ Quais os resultados?

- **43** Misericórdias apoiadas:
 - > 25 projetos na área dos equipamentos sociais
 - > 18 projetos na área da recuperação do património
- Aproximadamente **6 M€** atribuídos ↑ +272% face a 2018

Apoiar e fomentar a investigação científica nacional, em questões e áreas que se relacionam com problemáticas das vidas das pessoas que servimos diariamente, é outro recurso que utilizamos para incentivar respostas inovadoras e criar valor.

Reconhecemos também o trabalho daqueles que se dedicam à promoção do bem-estar da comunidade, de forma resiliente, e do desenvolvimento sustentável. As iniciativas que se seguem são exemplo deste reconhecimento e apoio.

PRÉMIOS SANTA CASA NEUROCIÊNCIAS

Tópicos abordados: Transparência



→ O que aconteceu?

Lançamos a 7ª edição dos Prémios Santa Casa Neurociências.

Os Prémios Santa Casa Neurociências representam um investimento anual de 400 mil euros e destinam-se a promover o trabalho de investigação científica ou clínica nas áreas multidisciplinares das biociências, nomeadamente a neurologia, a neuropatologia, a bioquímica, a biologia molecular, a genética molecular, a química, a farmacologia, a imunologia, a fisiologia, e a biologia celular, entre outras.

Dividem-se em dois prémios: o Prémio Melo e Castro, de 200 mil euros, que distingue os projetos que potenciem a recuperação e o tratamento de lesões vertebro-medulares e o Prémio Mantero Belard, também de 200 mil euros, e que promove e dinamiza a investigação científica e a investigação clínica, no âmbito das doenças neurodegenerativas associadas ao envelhecimento, possibilitando novas estratégias no tratamento e restabelecimento das funções neurológicas.

→ Quais as Partes Interessadas que envolve?

Instituições Académicas e Científicas

→ Quais os resultados?

- O **Prémio Melo e Castro 2019** foi entregue à equipa do Instituto de Biologia Molecular e Celular, da Universidade do Porto, que tem como intuito perceber melhor a capacidade regenerativa do African Spiny Mouse. Este grupo de premiados - que inclui ainda membros do Centro de Investigação Biomédica, da Universidade do Algarve - descobriu que esta espécie de roedor consegue recuperar o controlo da bexiga e a função motora, após uma lesão completa da medula espinal. Graças à atribuição do prémio, esta descoberta será agora explorada e estudada a fundo para, a longo prazo, poder, desejavelmente, levar à construção de novas terapêuticas aplicáveis a pacientes humanos
- O **Prémio Mantero Belard 2019** foi atribuído a uma equipa proveniente da Universidade do Minho, liderada pelo investigador Fábio Teixeira, que procura combinar o uso de uma tecnologia terapêutica, não invasiva e não-cirúrgica – denominada Ultrassonografia Focada (USF) – com outras estratégias farmacológicas. A esperança deste grupo de investigadores e cientistas passa por conseguir desenvolver uma terapia inovadora que permita uma melhoria substancial da qualidade de vida dos doentes de Parkinson

PRÉMIO JOÃO LOBO ANTUNES

Tópicos abordados: Transparência



→ O que aconteceu?

Lançámos a 3ª edição do Prémio João Lobo Antunes.

Criado em 2017, e com um valor máximo de 40.000,00€ por edição, este prémio destina-se a licenciados em medicina, que estejam em regime de internato médico, visando estimular a cultura científica e a investigação clínica na área das neurociências, respeitando o princípio da humanização do ato, como defendido pelo médico-investigador João Lobo Antunes.

→ Quais as Partes Interessadas que envolve?

Beneficiários individuais, promotores de um projeto ou iniciativa ou candidatos a prémios e concursos

→ Quais os resultados?

- Ana Raquel Pinheiro Barbosa venceu a edição de 2019 do **Prémio João Lobo Antunes**, com o projeto “Freezing of gait after deep brain stimulation: can we have predictor factors and low frequency stimulation is an efficacious therapeutical option?”.

PRÉMIOS NUNES CORRÊA VERDADES DE FARIA

Tópicos abordados: Transparência



→ O que aconteceu?

Os Prémios Nunes Corrêa Verdades de Faria foram criados com o objetivo de distinguirem as personalidades que, em Portugal, mais contribuam pelo seu esforço, trabalho ou investigação para as áreas do cuidado a idosos, do progresso na medicina geriátrica e do tratamento das doenças do coração. Cada personalidade distinguida nestas três áreas recebe um prémio de 12,5 mil euros.

→ Quais as Partes Interessadas que envolve?

Beneficiários individuais, promotores de um projeto ou iniciativa ou candidatos a prémios e concursos

→ Quais os resultados?

- Os prémios atribuídos na cerimónia de 2019 distinguiram:
 - > Área **“Cuidado e Carinho Dispensados aos Idosos Desprotegidos”** – Maria de Lourdes Pereira Miguel, integrada na Direção do Centro Social Paroquial de São Nicolau e que foi distinguida pela implementação do projeto “Mais Proximidade, Melhor Vida”, combatendo a solidão e isolamento das pessoas idosas.
 - > Área **“Progresso da Medicina na sua Aplicação às Pessoas Idosas”** – Lia Guerreiro Marques, médica com competência em geriatria pela Ordem dos Médicos e que foi reconhecida pelo esforço para melhorar a qualidade de vida e autonomia dos idosos.
 - > Área **“Progresso no Tratamento das Doenças do Coração”** – Pedro Marques da Silva, consultor hospitalar graduado pela Ordem dos Médicos, especialista de Farmacologia Clínica e Farmacoepidemiologia e de Hipertensão Clínica com competência de Geriatria e que foi distinguido pela sua luta com o objetivo de diminuir a carga da doença cardiovascular.

SANTA CASA CHALLENGE

Tópicos abordados: Transparência



→ O que aconteceu?

O Santa Casa Challenge é um concurso de inovação social digital, que pretende estimular o empreendedorismo de base tecnológica para resolução de problemas sociais. O desafio colocado na presente edição focou-se no Objetivo de Desenvolvimento Sustentável 4 - Educação de Qualidade. Foi atribuído ao projeto classificado em primeiro lugar um prémio monetário no valor de 15 mil euros, a que se somou um “Alpha Pack Web Summit 2019”, também atribuído aos segundo e terceiro classificados.

→ Quais as Partes Interessadas que envolve?

Beneficiários individuais, promotores de um projeto ou iniciativa ou candidatos a prémios e concursos

→ Quais os resultados?

- Vencedores 2019:
 - > 1. **Projeto Visionary** – com uma interface personalizável que usa combinação tecnológica para processar elementos gráficos que permitem a personalização em tempo real dos conteúdos para pessoas com deficiência visual.
 - > 2. **Academia MyPolis** – com uma ferramenta digital que promete revolucionar as aulas de Cidadania e Desenvolvimento em academias de Participação.
 - > 3. **SAPIE** – Sistema de Alerta Precoce do Insucesso Escolar no Ensino Básico, um sistema que identifica precocemente os alunos em risco de insucesso escolar e permite monitorizar o seu progresso ao longo do ano letivo.

RISE FOR IMPACT

Tópicos abordados: Transparência



→ O que aconteceu?

O RISE for Impact é um programa de aceleração destinado a projetos em fase de validação da ideia, produto ou serviço e/ou modelo de negócio, tendo em vista a capacitação dos empreendedores na fase inicial de desenvolvimento.

Foi criado com o objetivo de apoiar soluções inovadoras na resolução de problemas e necessidades sociais, de acordo com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas.

Aos vencedores são disponibilizadas bolsas mensais para startups selecionadas para a fase de capacitação e incubação, 10 500€ em prémios e o acesso a incubação e mentoria na Casa do Impacto.

→ Quais as Partes Interessadas que envolve?

Beneficiários individuais, promotores de um projeto ou iniciativa ou candidatos a prémios e concursos

→ Quais os resultados?

- Vencedores 2019:

- > **Impacton** – Uma solução que analisa e seleciona projetos de impacto já existentes ajudando a convertê-los em projetos adaptáveis e acessíveis, no âmbito do ODS 17 – Parcerias para o Desenvolvimento.
- > **Acorde Maior** – Uma escola de música em horário extracurricular com foco no ensino e divulgação da cultura, no âmbito do ODS 4 - Educação de Qualidade.
- > **SKIZO** – Uma empresa que transforma plástico recolhido dos oceanos em sapatilhas personalizadas e fabricadas em Portugal, no âmbito do ODS 12 – Produção e Consumo Sustentáveis.

Notas metodológicas

A recolha e sistematização dos dados são da responsabilidade da Unidade de Sustentabilidade do Departamento da Qualidade e Inovação, com base nos contributos recebidos dos diferentes

departamentos, direções e serviços e na informação obtida através dos Relatórios de Gestão e Contas da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa e do Departamento de Jogos.

Indicadores relativos ao Perfil da Instituição	
Indicadores relativos à governação	Secretaria Geral Departamento da Qualidade e Inovação
Indicadores relativos à Ação Social	Departamento de Ação Social e Saúde – Pelouro da Ação Social Relatório de Gestão e Contas da SCML 2019
Indicadores relativos à Cultura	Relatório de Gestão e Contas da SCML 2019
Indicadores relativos ao Empreendedorismo e Economia Social	Departamento de Empreendedorismo e Economia Social Relatório de Gestão e Contas da SCML 2019
Indicadores relativos aos Jogos Sociais do Estado	Departamento de Jogos Relatório de Gestão e Contas do Departamento de Jogos 2019
Indicadores relativos à gestão do Património	Departamento de Gestão Imobiliária e Património Relatório de Gestão e Contas da SCML 2019
Indicadores relativos à Saúde	Relatório de Gestão e Contas da SCML 2019
Indicadores Económicos	
Indicadores Económicos	Direção Financeira Relatório de Gestão e Contas da SCML 2019 Âmbito: A informação apresentada corresponde às contas consolidadas da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, sem contabilização das contas do Departamento de Jogos, as quais, por obrigação legal, são apresentadas em Relatório de Gestão e Contas próprio.
Indicadores Ambientais	
Notas gerais	<p>No presente Relatório, o universo dos consumos de energia, água e emissões de CO₂ comunicados é composto por todas as edificações e instalações da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, nomeadamente os edifícios afetos à atividade do Departamento de Ação Social e Saúde (incluindo os edifícios que transitaram definitivamente do Instituto de Segurança Social, I.P. para a Misericórdia de Lisboa e aqueles que ficaram sob sua gestão temporária), do Departamento de Jogos, do Hospital Ortopédico de Sant'Ana, da Escola Superior de Saúde do Alcoitão, do Centro de Medicina de Reabilitação do Alcoitão, os Serviços Centrais de Gestão da Instituição, o Museu e Igreja de São Roque, armazéns e outros espaços de apoio, bem como os edifícios afetos a atividades de rentabilização do património imobiliário. Excluem-se deste relato apenas as instalações cujos acordos e contratos de cedência ou de arrendamento não preveem encargos para a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa com consumos energéticos ou hídricos.</p> <p>Na determinação do universo para cálculo dos consumos energéticos e hídricos, a metodologia adotada considera as diferentes frações/locais de consumo afetas a cada serviço, pelo que os números apresentados a seguir poderão variar em relação aos números de equipamentos sociais e de saúde apresentados ao longo do Relatório.</p>

	Divisão por grande área de atividade	N.º instalações	%
Universo considerado para o cálculo dos consumos energéticos e hídricos	Ação Social	142	44%
	Serviços de gestão	12	4%
	Jogos Sociais do Estado	5	1%
	Saúde	14	4%
	Gestão do Imobiliário	153	47%
	Total	326	100%

Indicadores - Energia	<p>Eletricidade Fonte de dados: Entidades fornecedoras de energia elétrica Análise e Tratamento de Dados: Unidade de Sustentabilidade do Departamento da Qualidade e Inovação</p>
	<p>Gás • Gás Natural Fonte dos dados: Entidades fornecedoras de Gás Natural Análise e Tratamento de Dados: Unidade de Sustentabilidade do Departamento da Qualidade e Inovação</p> <p>• Gás Propano e Gás Butano Fonte dos dados: SAP Direção Financeira Análise e Tratamento de Dados: Unidade de Sustentabilidade do Departamento da Qualidade e Inovação</p>
	<p>Combustíveis para Frota Automóvel Fonte dos dados: Unidade de Gestão Operacional da Secretaria Geral Análise e Tratamento de Dados: Unidade de Sustentabilidade do Departamento da Qualidade e Inovação</p>
	<p>Combustíveis para outros fins Fonte dos dados: SAP Direção Financeira Unidade de Gestão Operacional da Secretaria Geral Análise e Tratamento de Dados: Unidade de Sustentabilidade do Departamento da Qualidade e Inovação</p> <p>Nota: Nesta categoria são considerados os consumos de combustível líquido para aquecimento – fuelóleo - e combustível para geradores, máquinas e veículos agrícolas – gasolina, gasóleo e agrodiesel.</p>
Indicadores – Emissões (Âmbito 1 e Âmbito 2)	<p>Fonte dos dados: Unidade de Sustentabilidade do Departamento da Qualidade e Inovação</p> <p>Análise e tratamento dos dados: Unidade de Sustentabilidade do Departamento da Qualidade e Inovação</p> <p>Metodologia de cálculo das Emissões de GEE: No cálculo das Emissões de GEE, foi utilizado o quadro metodológico estabelecido pelo The Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol), desenvolvido pelo World Business Council for Sustainable Development (WBCSD), em colaboração com o World Resources Institute (WRI).</p>
	<p>Fonte dos dados: Unidade de Gestão Operacional da Secretaria Geral</p> <p>Análise e Tratamento de Dados: Unidade de Sustentabilidade do Departamento da Qualidade e Inovação</p> <p>Metodologia de cálculo de emissões GEE:</p> <p>• Viagens aéreas: Recorreu-se à calculadora de emissões de CO₂ desenvolvida pelo ICAO – International Civil Aviation Organization), disponível em https://www.icao.int/ENVIRONMENTAL-PROTECTION/CarbonOffset/Pages/default.aspx.</p> <p>Para o cálculo das viagens aéreas foram considerados como pressupostos base comuns a todas as viagens: viagem em classe económica; existência de escalas quando a calculadora assume a inexistência de voos diretos.</p>

<p>Indicadores – Emissões (Âmbito 3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Viagens de autocarro Para o cálculo das emissões de CO₂, considerando a informação disponibilizada pela Secretaria Geral sobre o ponto de partida e o ponto de chegada da viagem, recorreu-se à ferramenta Google Maps para o cálculo dos quilómetros percorridos. O consumo médio considerado para percursos de longa distância foi de 26 litros por cada 100 quilómetros, nos autocarros de lotação superior a 30 pessoas e de 13 litros por cada 100 quilómetros em autocarros com lotação inferior a 30 pessoas. • Viagens ferroviárias As emissões de CO₂ resultantes de viagens de comboio em Portugal foram calculadas a partir do simulador ECO-Viagem CP disponibilizado pela CP - Comboios de Portugal, em https://cp.pt/institucional/pt/gestao-sustentavel/ecoviagem-cp.pt. Para as viagens ferroviárias realizadas fora de Portugal, calculou-se os quilómetros percorridos através do simulador online https://www.rome2rio.com/pt/ com base num consumo de 8,5kWh/km. <p>Nota: Para o cálculo das emissões de Âmbito 3, relativas a viagens, apenas foram consideradas as viagens de avião, de autocarro e de comboio realizadas pelos colaboradores no âmbito das deslocações em serviço. Não foram consideradas para o cálculo das emissões associadas às viagens, as deslocações realizadas em viaturas rent-a-car nem os transfers, por ausência de dados que permitam calcular as emissões correspondentes.</p>
<p>Outras notas relativas aos cálculos de emissões de gases com efeito estufa</p>	<p>Os cálculos consideraram os três principais gases com efeito de estufa abrangidos pelo Protocolo de Quioto: dióxido de carbono (CO₂), metano (CH₄) e óxido nitroso (NO₂). Todos os resultados são apresentados em dióxido de carbono equivalente (CO₂e), utilizando os valores de Potencial de Aquecimento Global (PAG) definidos pelo Intergovernamental Panel on Climate Change (IPCC) na versão utilizada pela Agência Portuguesa do Ambiente (APA) para efeitos do Inventário Nacional de Gases com Efeito de Estufa (NIR PT). Os fatores de emissão têm por base os valores definidos pelo IPCC, ajustados, sempre que necessário, à realidade Portuguesa, com base em dados publicados por entidades oficiais nacionais (Agência Portuguesa do Ambiente, Direção-Geral de Energia e Geologia e Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos).</p> <p>No que concerne aos parâmetros de emissões de gases com efeito estufa, os indicadores foram atualizados com base nos dados enviados pelos comercializadores à ERSE - Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos. Como tal, existem fatores de emissão para os anos 2018 e anteriores, e novos fatores de emissão para 2019.</p>
<p>Indicadores – Consumo de água</p>	<p>Fonte dos dados: Entidades de abastecimento público de água</p> <p>Análise e tratamento dos dados: Unidade de Sustentabilidade do Departamento da Qualidade e Inovação</p>
<p>Indicadores – Resíduos</p>	<p>Fonte dos dados: Prestadores dos serviços de gestão de resíduos, com base na informação disponibilizada no âmbito dos contratos celebrados, e para efeitos de comunicação obrigatória à Agência Portuguesa do Ambiente dos resíduos produzidos pela Instituição em 2019.</p> <p>Análise e tratamento dos dados: Unidade de Sustentabilidade do Departamento da Qualidade e Inovação</p> <p>Nota sobre o cálculo da produção de resíduos urbanos: Grande parte das instalações da Santa Casa tem uma produção de resíduos urbanos inferior a 1100 litros/dia (equiparável a utilizadores domésticos), cabendo a responsabilidade da gestão desses resíduos aos sistemas municipais de higiene urbana e gestão de resíduos de cada autarquia. A Santa Casa não possui informação sobre a quantidade dos resíduos urbanos produzidos e encaminhados desta forma, pelo que os mesmos não se encontram considerados no cálculo das quantidades de resíduos urbanos produzidos.</p> <p>No caso das instalações com produção superior a 1100litros/dia de resíduos urbanos (o que as classifica como Grandes Produtores de Resíduos (GPR)), a Santa Casa é a responsável pela sua gestão, para o que contrata no mercado esses serviços junto de operadores licenciados.</p> <p>Em 2019, a Santa Casa teve dois prestadores de serviços para a gestão dos resíduos urbanos das instalações GPR localizadas em Lisboa, com metodologias de cálculo das quantidades de resíduos recolhidos distintas. Assim, a quantidade de resíduos produzidos entre janeiro e agosto, de acordo com a metodologia de cálculo de quantidades usada pelo primeiro operador de gestão de resíduos, baseia-se numa estimativa considerando o número de contentores recolhidos, e entre setembro e dezembro, de acordo com a metodologia de cálculo usada pelo segundo operador de gestão de resíduos, corresponde ao peso real, conforme apresentado nas guias eletrónicas de acompanhamento de resíduos (e-GAR' s).</p>
<p>Indicadores Sociais</p>	
<p>Indicadores de Recursos Humanos</p>	<p>Direção de Recursos Humanos</p>
<p>Indicadores de Segurança e Saúde no Trabalho</p>	<p>Direção de Recursos Humanos Departamento da Qualidade e Inovação</p>

Tabela GRI

Conteúdos Gerais

Indicador GRI	Localização/Disclosure	Pág.																																																															
GRI 102: Conteúdos Gerais (2016)																																																																	
Perfil Organizacional																																																																	
102-1	Nome da organização Santa Casa da Misericórdia de Lisboa																																																																
102-2	Atividades, marcas, produtos e serviços 2. A Nossa Instituição 2.1 Fins Estatutários 2.3 Áreas de intervenção	14 16 20																																																															
102-3	Localização da sede da organização Largo Trindade Coelho 1200-470 Lisboa																																																																
102-4	Localização das operações Portugal																																																																
102-5	Tipo e natureza legal de propriedade <p>A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa é uma entidade sem fins lucrativos, definida juridicamente como pessoa coletiva de direito privado e utilidade pública administrativa, nos termos dos respetivos Estatutos em vigor, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 235/2008, de 3 de dezembro.</p> <p>A tutela da Santa Casa é exercida pelo membro do Governo que superintende a área da Segurança Social. Esta tutela abrange, além dos poderes especialmente previstos nos Estatutos, a definição das orientações gerais de gestão, a fiscalização da sua atividade e a sua coordenação com os organismos do Estado ou deles dependentes.</p> <p>É dotada de um orçamento próprio, gerando as suas próprias receitas, a partir da atribuição de uma percentagem dos rendimentos da exploração dos Jogos Sociais do Estado e dos rendimentos obtidos com a prestação de diferentes serviços (Ação Social, Saúde, Cultura, Educação e Património).</p>																																																																
	2. A Nossa Instituição 2.1 Fins Estatutários 2.3 Áreas de intervenção	14 16 20																																																															
102-6	Mercados servidos A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa desenvolve a sua ação na cidade de Lisboa e em alguns dos concelhos limítrofes: Cascais, Oeiras, Sintra, Mafra e Loures. Alguns dos seus serviços, como sejam os relacionados com a gestão dos Jogos Sociais do Estado, projetos e iniciativas abrangem todo o País (Portugal).																																																																
102-7	Dimensão da organização 1. Um Retrato do ano	10																																																															
102-8	Informação sobre colaboradores e outros trabalhadores <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th colspan="2">2019</th> <th colspan="2">2018</th> <th colspan="2">2017</th> </tr> <tr> <th>Tipo de Contrato</th> <th>M</th> <th>H</th> <th>M</th> <th>H</th> <th>M</th> <th>H</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Contrato permanente ou de prazo indeterminado</td> <td>4465</td> <td>1381</td> <td>3726</td> <td>1290</td> <td>3602</td> <td>1248</td> </tr> <tr> <td>Contrato temporário ou de prazo determinado</td> <td>103</td> <td>50</td> <td>107</td> <td>50</td> <td>118</td> <td>65</td> </tr> <tr> <td></td> <td>4568</td> <td>1431</td> <td>3833</td> <td>1340</td> <td>3720</td> <td>1313</td> </tr> <tr> <th>Tipo de Emprego</th> <th>M</th> <th>H</th> <th>M</th> <th>H</th> <th>M</th> <th>H</th> </tr> <tr> <td>Tempo integral</td> <td>4547</td> <td>1419</td> <td>3816</td> <td>1331</td> <td>3707</td> <td>1304</td> </tr> <tr> <td>Tempo parcial</td> <td>21</td> <td>12</td> <td>17</td> <td>9</td> <td>13</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td></td> <td>4568</td> <td>1431</td> <td>3833</td> <td>1340</td> <td>3720</td> <td>1313</td> </tr> </tbody> </table> Legenda: H-Homens; M-Mulheres		2019		2018		2017		Tipo de Contrato	M	H	M	H	M	H	Contrato permanente ou de prazo indeterminado	4465	1381	3726	1290	3602	1248	Contrato temporário ou de prazo determinado	103	50	107	50	118	65		4568	1431	3833	1340	3720	1313	Tipo de Emprego	M	H	M	H	M	H	Tempo integral	4547	1419	3816	1331	3707	1304	Tempo parcial	21	12	17	9	13	9		4568	1431	3833	1340	3720	1313	
	2019		2018		2017																																																												
Tipo de Contrato	M	H	M	H	M	H																																																											
Contrato permanente ou de prazo indeterminado	4465	1381	3726	1290	3602	1248																																																											
Contrato temporário ou de prazo determinado	103	50	107	50	118	65																																																											
	4568	1431	3833	1340	3720	1313																																																											
Tipo de Emprego	M	H	M	H	M	H																																																											
Tempo integral	4547	1419	3816	1331	3707	1304																																																											
Tempo parcial	21	12	17	9	13	9																																																											
	4568	1431	3833	1340	3720	1313																																																											
102-9	Cadeia de abastecimento 2. A Nossa Instituição 2.5 O nosso desempenho económico	14 26																																																															

Indicador GRI	Localização/Disclosure	Pág.	
102-10	Alterações significativas na organização ou na sua cadeia de abastecimento	1. Um retrato do Ano	10
		1.1 Em destaque	12
		2. A nossa Instituição	14
		2.2 O nosso modelo de governação	16
		4. Transformamos a nossa organização	36
		4.1 Uma estratégia focada no cliente, assente na inovação e na inclusão	38
		4.3 Uma maior eficiência na gestão	47
102-11	Abordagem ao princípio da precaução	A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa reconhece a sua responsabilidade por eventuais impactos na sociedade e no ambiente, decorrentes da sua atividade, comprometendo-se a, sempre que necessário, tomar medidas de prevenção e de mitigação dos mesmos.	
		6. Respeitamos o Ambiente	64
102-12	Iniciativas externas	3. A nossa abordagem à Sustentabilidade	30
		3.2 As nossas Partes Interessadas	33
		A Santa Casa participa em múltiplas organizações e associações, de âmbito local, nacional e internacional, e/ou desenvolve com estas entidades projetos e iniciativas, numa perspetiva estratégica de consolidar e reforçar a sua missão e vocação, assim como divulgar os seus domínios de atuação. Apresentamo-las por área de atividade da instituição:	
		Ação Social	
		<ul style="list-style-type: none"> • Associação de Paralisia Cerebral de Lisboa; • Associação Laboratório Colaborativo para o Trabalho, Emprego e Proteção Social; • Associação ProChild Colab; • Associação São João de Deus; • Casa Pia de Lisboa, I.P.; • Comissão para a pessoa com deficiência; • Comissão Tripartida da Rede Social; • Comissões de Proteção de Crianças e Jovens; • Confederação Nacional das Associações de Família; • Conselho de Orientação e Fiscalização e na Comissão Coordenadora do Consórcio para a Formação e Reinserção Social de Crianças e Jovens em Situação de Risco; • Conselho Geral da Fundação INATEL; • Conselho Municipal de Educação de Lisboa; • Conselho Nacional de Adoção; • Conselho Nacional para as Políticas de Solidariedade e Segurança Social; • Conselho Português de Cooperação e Intercâmbio de Serviços Sociais; • Consórcio para a Formação e Reinserção Social das Crianças e Jovens em Situações de Risco; • European Association of Care and Help at Home; • European Disability Forum; • European Federation of National Organisations Working with the Homeless; • European Social Action Network; • European Social Network; • Fundação António Manuel Figueiredo Sardinha; • Fundação D. Manuel II; • Fundação do Desporto; • Fundação INATEL; • Fundação Maria do Carmo Roque Pereira; • Fundação Ricardo Espírito Santo Silva; • Grupo de Apoio Técnico e na Comissão Executiva do Plano de Desenvolvimento do Conselho de Ação Social Local de Lisboa; • Instituto para as Políticas Públicas e Sociais; 	

Indicador GRI	Localização/Disclosure	Pág.
	<ul style="list-style-type: none"> • Plataforma de Apoio aos Refugiados; • Rede para o Desenvolvimento Local de Base Comunitária de Lisboa; • Rede Social de Lisboa. 	
	<p>Saúde</p> <ul style="list-style-type: none"> • Associação de Farmácias de Portugal; • Associação Nacional de Farmácias; • Associação Protetora de Diabéticos de Portugal; • Associação Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo, I.P.; • Fundação António Manuel Figueiredo Sardinha; • Instituto Nacional de Cardiologia Preventiva; • Nova Medical School; • Serviço de Intervenção nos Comportamentos Aditivos e nas Dependências. 	
	<p>Qualidade, Inovação e Sustentabilidade</p> <ul style="list-style-type: none"> • Associação 5 ao Dia; • Associação Lisboa E-Nova – Agência de Energia e Ambiente de Lisboa; • Rede Portuguesa de Investigação em Lesões Vertebro-Medulares; • United Nations Global Compact (e a sua Rede Portuguesa). 	
	<p>Empreendedorismo e Economia Social</p> <ul style="list-style-type: none"> • European Venture Philanthropy Association (estatuto de “Full membership”); • Grupo de Reflexão de Avaliação de Impacto Social dinamizado no âmbito do GRACE – Grupo de Reflexão e Apoio à Cidadania Empresarial; • Lisbon Living+, liderado pela Reitoria da Universidade de Lisboa. 	
	<p>Cultura</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conselho de Acompanhamento da 2/RTP; • Fundação Calouste Gulbenkian; • Centro de Informação Europeia Jacques Delors; • Radiotelevisão Portuguesa - Serviço Público de Televisão, SA.; • Fundação de Serralves (integra o Conselho de Fundadores). 	
	<p>Jogos Sociais do Estado</p> <ul style="list-style-type: none"> • Corporación Ibero Americana de Loterías y Apuestas de Estado; • Euromilhões (integra os 4 Grupos de Trabalho); • Euromilhões LOM e MC (integra os dois órgãos de gestão); • European Lotteries; • Global Lottery Monitoring Service; • Grupo de Trabalho de Peritos da Comissão Europeia sobre jogo online; • World Lottery Association. 	
	<p>Ensino Superior em Saúde</p> <ul style="list-style-type: none"> • Associação Portuguesa de Fisioterapeutas; • Associação Portuguesa de Terapeutas da Fala; • Associação Portuguesa de Terapeutas Ocupacionais; • European Network of Physiotherapy in Higher Education; • Fórum da Gestão do Ensino Superior nos Países e Regiões de Língua Portuguesa; • Instituto Superior de Ciências da Saúde. • Rede Académica das Ciências da Saúde da Comunidade dos Países de Língua Portuguesa; • Sociedade Portuguesa de Terapia da Fala. 	
	<p>Património</p> <ul style="list-style-type: none"> • Associação de Beneficiários de Loures; • Associação Portuguesa de Promotores e Investidores. 	
	<p>Segurança</p> <ul style="list-style-type: none"> • Associação para a Promoção da Segurança Infantil; • Comissão Municipal de Proteção Civil da Câmara Municipal de Lisboa; • Conselho Municipal de Segurança de Lisboa. 	

Indicador GRI	Localização/Disclosure	Pág.	
Participações financeiras:			
Santa Casa da Misericórdia de Lisboa			
<ul style="list-style-type: none"> • Caixa Económica Montepio Geral - participação no capital social em 0,0031%; • Clínica CUF Belém - Participação no capital social no valor de 3,43%; • Conselho de Fundadores da Fundação da Juventude - participação no capital social de 7,44%. A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa teve em 2019 a Presidência do Conselho de Fundadores (triénio); • Futuro – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A. – participação no capital social no valor de 5,10 %. A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa teve a Presidência da Mesa da Assembleia Geral; • LHEA – Lifelong Health Education Association – participação no capital social no valor de 23,46%. A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, por inerência, tem lugar na Direção e em 2019 teve representante como Secretário da Mesa da Assembleia Geral; • MARL - Mercado Abastecedor da Região de Lisboa – participação no capital social no valor de 1,49%. Em 2019, teve lugar no Conselho de Administração; • SAS – Sociedade de Apostas Sociais – participação no capital social no valor de 54%. A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa teve assento no Conselho de Administração; • Centro Municipal de Operações de Emergência de Proteção Civil - Município de Lisboa; • SOJOGO – Associação Gestora dos Jogos Sociais – participação no capital social no valor de 87,06%. A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa teve assento no Conselho de Administração assumindo a respetiva Presidência. 			
Departamento de Jogos			
<ul style="list-style-type: none"> • Services aux Loteries en Europe (SLE), entidade constituída para a gestão do jogo Euromilhões; • National Lotteries Common Services, (NLCS), Sociedade por Ações Simplificada de direito francês, constituída em 2013, com vista ao estreitamento de relações com outras Lotarias de Estado e ao desenvolvimento de plataformas de cooperação. 			
Estratégia			
102-14	Declaração do Presidente do Conselho de Administração Mensagem do Provedor	4	
102-15	Principais impactos, riscos e oportunidades	Sobre este Relatório	2
		Mensagem do Provedor	4
		1. Um Retrato do Ano	10
	1.1 Em destaque	12	
Ética e Integridade			
102-16	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	<p>A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa dispõe de um conjunto de instrumentos orientadores em matéria de ética e conduta, nomeadamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Código de Boas Práticas dos Colaboradores; - Código de Conduta do Sistema de Gestão de Segurança de Informação; - Código de Boa Conduta para a Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho; - Código de Conduta dos Fornecedores; - Política de Prevenção de Branqueamento de Capitais do Departamento de Jogos; - Política de Jogo Responsável do Departamento de Jogos. 	
Governance			
102-18	Estrutura de governação	2. A nossa Instituição	14
		2.2 O nosso modelo de governação	16
		3. A nossa abordagem à Sustentabilidade	30
		3.1 Como gerimos a Sustentabilidade	32

Indicador GRI	Localização/Disclosure	Pág.	
Envolvimento das Partes Interessadas			
102-40	Lista de grupos de Partes Interessadas	3. A nossa abordagem à Sustentabilidade 3.2 As nossas Partes Interessadas	30 33
102-41	Acordos de contratação coletiva	99%	
102-42	Identificação e seleção de Partes Interessadas	O processo de mapeamento realizado em 2013 foi revisto e revalidado, em 2018, junto dos serviços da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa. Esta auscultação resultou na identificação das Partes Interessadas com mais impacto na sua atividade. Os contributos de cada serviço foram posteriormente organizados em grandes grupos, resultando na lista identificada no ponto 3.2 As nossas Partes Interessadas.	
102-43	Abordagem ao envolvimento com as Partes Interessadas	Sobre este Relatório 3. A nossa abordagem à Sustentabilidade 3.2 As nossas Partes Interessadas	2 30 33
102-44	Principais questões e preocupações identificadas	Sobre este Relatório	2
Prática de Relato de Sustentabilidade			
102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	Relatório de Gestão e Contas da SCML 2019 – II. Contas 2019, “Demonstrações financeiras”. A informação apresentada corresponde às contas consolidadas de todos os serviços da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, com exclusão das contas do Departamento de Jogos, as quais, por obrigação legal, são apresentadas em Relatório de Gestão e Contas próprio.	
102-46	Definição do conteúdo do relatório e Limites dos tópicos	Sobre este Relatório Notas Metodológicas	2 92
102-47	Lista de tópicos materiais	Sobre este Relatório	2
102-48	Reformulações de informações	Não ocorreram alterações significativas.	
102-49	Alterações no relato	Não ocorreram alterações significativas.	
102-50	Período coberto pelo relatório	1 de janeiro a 31 de dezembro de 2019	
102-51	Data do relatório anterior mais recente	Relatório de Sustentabilidade 2018, publicado em outubro de 2019	
102-52	Ciclo de emissão de relatórios	Anual	
102-53	Contactos para questões sobre o relatório	Departamento da Qualidade e Inovação - Unidade de Sustentabilidade Largo Trindade Coelho 1200-470 Lisboa sustentabilidade@scml.pt	
102-54	Declaração de conformidade com as Normas GRI	Sobre este Relatório	2
102-55	Índice GRI	Presente tabela	
102-56	Verificação externa	O presente Relatório não foi submetido a verificação externa. É intenção da Santa Casa submeter, no futuro, a informação de sustentabilidade a um processo de verificação externa.	

Tópicos materiais

Indicador GRI	Localização/Disclosure		Pág.
GESTÃO CENTRADA NO CLIENTE			
GRI 103 - Abordagem de Gestão (2016)			
103-1	Explicação do tópico material e da sua Fronteira	Sobre este Relatório	2
		4.1 Uma estratégia focada no cliente, assente na inovação e na inclusão	38
103-2	Abordagem de gestão e suas componentes	4.1 Uma estratégia focada no cliente, assente na inovação e na inclusão	38
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	No sistema <i>Balanced Scorecard</i> implementado na organização, a dimensão "Cliente" concentra um conjunto de objetivos concretos e mensuráveis, relacionados com este tópico material.	
		Recorre-se ainda às auscultações às Partes Interessadas e a estudos, nomeadamente de notoriedade institucional e de satisfação. Anualmente, a informação associada a este tópico é publicamente divulgada no Relatório de Gestão e Contas e no Relatório de Sustentabilidade da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, disponibilizados também no sítio de internet da organização.	
INOVAÇÃO NOS SERVIÇOS PRESTADOS			
GRI 103 - Abordagem de Gestão (2016)			
103-1	Explicação do tópico material e da sua Fronteira	Sobre este Relatório	2
		4.1 Uma estratégia focada no cliente, assente na inovação e na inclusão	38
103-2	Abordagem de gestão e suas componentes	4.1 Uma estratégia focada no cliente, assente na inovação e na inclusão	38
		Os seguintes Objetivos Estratégicos, definidos pela Administração para o período 2019-2021, são demonstrativos da importância do tópico Inovação nos Serviços Prestados, na medida que o grau de cumprimento da missão e o impacto social da organização na comunidade (através das respostas que dá) estão dependentes de uma melhoria e inovação contínuas nos serviços prestados pela Santa Casa da Misericórdia de Lisboa: - Promover a I&D (investigação e desenvolvimento) nos domínios de intervenção da SCML, estabelecendo um processo de convergência com a meta nacional; - Incentivar e consolidar as relações de cooperação nacional e internacional, garantindo o acesso às boas práticas de gestão em todas as áreas de intervenção da SCML.	
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	No sistema <i>Balanced Scorecard</i> implementado na organização, a dimensão "Cliente" concentra um conjunto de objetivos concretos e mensuráveis, relacionados com este tópico material. Anualmente, a informação associada a este tópico é publicamente divulgada no Relatório de Gestão e Contas e no Relatório de Sustentabilidade da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, disponibilizados também no sítio de internet da organização.	
ACESSIBILIDADE			
GRI 103 - Abordagem de Gestão (2016)			
103-1	Explicação do tópico material e da sua Fronteira	Sobre este Relatório	2
		4.1 Uma estratégia focada no cliente, assente na inovação e na inclusão	38

Indicador GRI	Localização/Disclosure	Pág.
	4.1 Uma estratégia focada no cliente, assente na inovação e na inclusão	38
103-2	<p>Abordagem de gestão e suas componentes</p> <p>Os seguintes Objetivos Estratégicos, definidos pela Administração para o período 2019-2021, são demonstrativos da importância da Acessibilidade, na medida que o grau de cumprimento da missão e o impacto social da organização na comunidade (através das respostas que dá) estão dependentes de uma garantia plena e crescente da acessibilidade aos Serviços prestados pela SCML, pelas pessoas que deles precisam:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aumentar a capacidade de resposta na área de cuidados continuados, garantindo a satisfação das necessidades e as expectativas da população de Lisboa; - Acompanhar as políticas públicas na área da saúde, otimizando as valências instaladas e atuando numa perspetiva de complementaridade e supressão de lacunas do SNS; - Prosseguir os fins de ação social, assegurando a prestação de cuidados às populações mais vulneráveis, priorizando as respostas às crianças e aos mais idosos, promovendo o seu desenvolvimento e qualidade de vida; - Promover a qualidade de vida, autonomização e plena integração da pessoa com deficiência na sociedade, conjugando para esse fim a capacidade de intervenção das diversas áreas da SCML; - Reabilitar e requalificar o património da SCML, que se encontra afeto à sua atividade, assegurando as adaptações necessárias ao cumprimento de todos os critérios legais de utilização; - Melhorar a rede de mediadores dos Jogos Sociais do Estado, disponibilizando uma oferta de jogo responsável e segura, promotora de hábitos de jogo moderado; - Aumentar a oferta cultural dos cidadãos que vivam ou visitem a cidade de Lisboa; - Assumir a inovação e transformação digital como fatores de melhoria no nível de eficácia e eficiência dos processos. 	
103-3	<p>Avaliação da abordagem de gestão</p> <p>A atividade das diferentes áreas de atuação da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa é monitorizada continuamente. Do ponto de vista das respostas sociais e de saúde, o modelo de atuação, assente na descentralização geográfica de equipamentos, na proximidade das equipas nas diferentes áreas territoriais e na articulação com diferentes entidades e parceiros locais, permite igualmente obter um feedback contínuo sobre as necessidades da comunidade e de introdução de eventuais medidas de melhoria contínua, ou de criação de novas respostas.</p>	
DESEMPENHO ECONÓMICO		
GRI 103 - Abordagem de Gestão (2016)		
103-1	<p>Explicação do tópico material e da sua Fronteira</p> <p>Sobre este Relatório</p> <p>4.3 Uma maior eficiência na gestão</p>	2 47
	4.3 Uma maior eficiência na gestão	47
103-2	<p>Abordagem de gestão e suas componentes</p> <p>Os seguintes Objetivos Estratégicos, definidos pela Administração para o período 2019-2021, são demonstrativos da importância do Desempenho Económico, na medida que o grau de cumprimento da missão e o impacto social da organização na comunidade (através das respostas que dá) estão dependentes de um constante equilíbrio económico entre os gastos e os rendimentos.</p>	

Indicador GRI	Localização/Disclosure	Pág.
	<ul style="list-style-type: none"> - Reabilitar e requalificar todo o património da SCML, que se encontra afeto à sua atividade, assegurando as adaptações necessárias ao cumprimento de todos os critérios legais de utilização; - Melhorar a rede de mediadores dos Jogos Sociais do Estado, disponibilizando uma oferta de jogo responsável e segura, promotora de hábitos de jogo moderado; - Assumir a inovação e transformação digital como fatores de melhoria no nível de eficácia e eficiência dos processos; - Adequar a estrutura orgânica e funcional da SCML com vista a responder aos novos desafios da eficiência, qualidade e sustentabilidade; - Promover a sustentabilidade financeira da SCML como um todo e nas suas diferentes áreas de intervenção; - Aumentar a rentabilidade e o retorno à sociedade dos Jogos Sociais do Estado - Investir e rentabilizar o património. 	
103-3	<p>Avaliação da abordagem de gestão</p> <p>Do ponto de vista de gestão, foi introduzido o sistema <i>Balanced Scorecard</i> e concretizada a interligação entre os objetivos estratégicos e as dimensões BSC, pelo que é atualmente possível avaliar a forma como a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, no seu todo, cumpriu o seu plano de atividades e alcançou os resultados a que se tinha proposto.</p> <p>Do ponto de vista financeiro, é utilizada a informação obtida a partir do sistema de controlo contabilístico e das auditorias periódicas.</p> <p>Recorre-se ainda às auscultações às Partes Interessadas e a estudos, nomeadamente de notoriedade.</p> <p>Anualmente, a informação associada ao desempenho económico da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa é publicamente divulgada no seu Relatório de Gestão e Contas, disponibilizado também no sítio de internet da organização.</p> <p>A informação relativa ao desempenho económico é ainda reportada anualmente no seu Relatório de Sustentabilidade, nomeadamente através dos indicadores GRI 201-1 e 201-4.</p>	
GRI 201 – Desempenho Económico (2016)		
201-1	<p>Valor económico gerado e distribuído</p> <p>2.5 O nosso desempenho económico</p>	26
DESBUROCRATIZAÇÃO E DESMATERIALIZAÇÃO		
GRI 103 - Abordagem de Gestão (2016)		
103-1	<p>Explicação do tópico material e da sua Fronteira</p> <p>Sobre este Relatório</p> <p>4.3 Uma maior eficiência na gestão</p> <p>4.3 Uma maior eficiência na gestão</p>	<p>2</p> <p>47</p> <p>47</p>
103-2	<p>Abordagem de gestão e suas componentes</p> <p>O seguinte Objetivo Estratégico, definido pela Administração para o período 2019-2021, é demonstrativo da importância do tópico Desburocratização e Desmaterialização, na medida que o grau de cumprimento da missão e o impacto social da organização na comunidade (através das respostas que dá) depende da eficácia, da eficiência e do grau de (des)complexificação dos processos em que assentam os seus serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Assumir a inovação e transformação digital como fatores de melhoria no nível de eficácia e eficiência dos processos. 	
103-3	<p>Avaliação da abordagem de gestão</p> <p>No sistema <i>Balanced Scorecard</i> implementado na organização, a dimensão "Processos" concentra um conjunto de objetivos concretos e mensuráveis, relacionados com este tópico material.</p> <p>Anualmente, a informação associada a este tópico é publicamente divulgada no Relatório de Gestão e Contas e no Relatório de Sustentabilidade da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, disponibilizados também no sítio de internet da organização.</p>	

Indicador GRI	Localização/Disclosure	Pág.	
COMUNICAÇÃO INTERNA			
GRI 103 - Abordagem de Gestão (2016)			
103-1	Explicação do tópico material e da sua Fronteira	Sobre este Relatório	2
		4.3 Uma maior eficiência na gestão	47
103-2	Abordagem de gestão e suas componentes	4.3 Uma maior eficiência na gestão	47
		Os seguintes Objetivos Estratégicos, definidos pela Administração para o período 2019-2021, são demonstrativos da importância do tópico Comunicação Interna, na medida que o grau de cumprimento da missão e o impacto social da organização na comunidade (através das respostas que dá) estão dependentes de uma melhoria e inovação contínuas nos serviços prestados pela SCML:	
		- Assumir a inovação e transformação digital como fatores de melhoria no nível de eficácia e eficiência dos processos;	
		- Otimizar e harmonizar a gestão dos Recursos Humanos com base na partilha do conhecimento, na inovação e numa cultura de exigência, excelência e mérito;	
		- Adequar a estrutura orgânica e funcional da SCML com vista a responder aos novos desafios da eficiência, qualidade e sustentabilidade.	
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	Vd. indicador 103-3 do tópico material "Desburocratização e Desmaterialização"	
TRANSPARÊNCIA			
GRI 103 - Abordagem de Gestão (2016)			
		Sobre este Relatório	2
		2.5 O nosso desempenho económico	26
		4.2 A integridade no nosso modelo organizacional	44
		7.1 Os apoios que concedemos	84
103-1	Explicação do tópico material e da sua Fronteira	Tendo em conta que a organização explora os Jogos Sociais, em nome e por conta do Estado, assim como presta outros serviços de interesse público, na ação social e saúde, na gestão de património ou no ensino, por exemplo, é crucial para a Santa Casa que este exercício seja realizado de forma transparente, idónea e de acordo com regras muito bem definidas, que contribuam para o bem-estar da sociedade e não para o seu desequilíbrio. Este é um tópico material aplicável a todas as áreas de intervenção da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa e que afeta todas as suas Partes Interessadas.	
		Na sua gestão operacional, a Santa Casa considera de particular relevância a transparência em três grandes áreas: desempenho económico, contratação pública e subvenções.	
103-2	Abordagem de gestão e suas componentes	O modelo de governação e o quadro legislativo a que está sujeita a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa visam garantir o escrutínio público da sua atuação e gestão. A exploração dos Jogos Sociais do Estado é acompanhada pelo Conselho de Jogos, ao qual compete, entre outras atribuições, pronunciar-se sobre a exploração dos jogos sociais autorizados ou concedidos à instituição, pronunciar-se acerca da exploração de outros jogos pela SCML, ou dar parecer, quando solicitado, relativamente à exploração de jogos por outras entidades.	
		A Lei 53/2018, de 20 de agosto, veio introduzir uma alteração aos Estatutos da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa em matéria de investimentos estratégicos e estruturantes, tendo ficado a Mesa da Misericórdia de Lisboa obrigada a submeter à aprovação da Tutela "a realização de investimentos estratégicos e estruturantes, incluindo aqueles que dizem	

Indicador GRI	Localização/Disclosure	Pág.
103-3	<p>um envolvimento de representantes da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa na administração ou nos órgãos sociais de instituições que, direta ou indiretamente, desenvolvem atividade noutros setores ou aqueles que envolvam um volume superior a 5% do valor do orçamento anual" (artigo 2º).</p> <p>A divulgação da informação relacionada com a sua atividade e as suas contas é, além de obrigatória por lei, um aspeto que a Santa Casa considera muito importante para garantir a confiança das suas Partes Interessadas e evidenciar a idoneidade da Instituição. Nesse sentido, a Santa Casa tem procurado melhorar a acessibilidade à sua informação institucional.</p> <p>Presentemente, a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa dispõe de, ou utiliza, canais de comunicação onde divulga e torna acessível informação relacionada com a sua atividade.</p> <p>Em https://www.scml.pt/sobre-nos/relatorios-e-contas/ poderá consultar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Os Relatórios de Gestão e Contas da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa; - Os Relatórios de Gestão e Contas dos Jogos Santa Casa; - Os Pareceres do Conselho de Auditoria; - A listagem de subvenções atribuídas anualmente pela Santa Casa da Misericórdia de Lisboa. <p>No Portal Base (http://www.base.gov.pt/Base/pt/Homepage), poderá encontrar informação relacionada com os concursos públicos em curso e com os contratos públicos celebrados pela Santa Casa da Misericórdia de Lisboa.</p>	
103-3	<p>Avaliação da abordagem de gestão</p> <p>A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa monitoriza, analisa e sistematiza a informação associada a este aspeto e reporta-a anualmente no seu Relatório de Sustentabilidade e nos canais de comunicação elencados no indicador 103-2 e nos indicadores 201-4 e 415-1 do presente tópico.</p>	

GRI 201 – Desempenho Económico (2016)

Designação do projeto	Descrição do projeto	Período de realização	Fonte de financiamento	Montante pago em 2019
Formação de Jovens com sucessivos insucessos escolares	Implementação de um Programa Formativo/Educativo, adaptado, fora dos conceitos tradicionais de ensino, com vista ao aumento das qualificações escolares e profissionais de jovens desfavorecidos, requisito essencial a uma efetiva inserção social.	Contínuo	IEFP	745 000 €
Social Innovation Through Knowledge Exchange - SIKE	Potenciar o papel das universidades e do seu conhecimento na mudança social, de maneira direta e significativa. Desenvolver novas ferramentas para troca de conhecimento, inovação social, incentivando o empreendedorismo social e perspetivando um apoio mais eficaz às comunidades locais. Criação de um ecossistema que nutre e apoia a inovação sustentável, resiliente e responsável.	01/01/2018 a 31/12/2020	FSE	22 603 €
Recognition of Transversal and Professional competences of the first qualification levels of the EQF - ENVOL	O objetivo deste projeto é desenvolver o reconhecimento automático de aprendizes não formais (competências básicas, técnicas e transversais) na formação de adultos muito pouco qualificados, em ligação com os sistemas existentes nos diferentes países parceiros do projeto.	01/11/2019 a 30/04/2022	FSE	3612 €
Live2Work	O projeto visa adaptar/reinventar ferramentas para professores e formadores, abordando a orientação educacional e profissional de jovens adultos desempregados, migrantes e refugiados entre os 18 e os 30 anos de idade, que frequentem sistemas de educação e formação não formal.	01/09/2016 a 28/02/2019	FSE	7395 €
Unidade de Cuidados Continuados Integrados Rainha D. Leonor	Remodelação/adaptação de antigo Hospital da Estrela e conversão em Unidade de Cuidados Continuados Integrados.	24/05/2018 a 30/06/2020	FEDER	884 474 €

Indicador GRI	Localização/Disclosure				Pág.
Designação do projeto	Descrição do projeto	Período de realização	Fonte de financiamento	Montante pago em 2019	
Qualificação profissional de pessoas com deficiência e/ou incapacidade	Desenvolvimento dos cursos de "Operador de Jardinagem" e de "Técnico de Massagem para o Relaxamento e Bem-Estar".	02/11/2016 a 19/12/2018	FSE	164 796 €	
Cordon Gris	Este projeto resulta da constatação de que uma das principais causas da fragilidade das pessoas idosas em muitos países é a malnutrição. O projeto pretende criar um sistema para recolha e gestão de todos os dados relevantes à recomendação de uma dieta saudável, provenientes de diferentes fontes: sensores para monitorização de atividade física, dados reportados pelos utilizadores, banco de dados de alimentos específicos do país, informação dos prestadores de serviços. Ao dar sentido a toda a informação, o sistema pode gerar recomendações que vão desde as refeições à atividade física ou outros comportamentos saudáveis, levando as pessoas a adotar um estilo de vida mais saudável. Acresce o facto de o projeto promover igualmente a capacitação dos utilizadores no manuseamento de aplicação disponível através de smartphone.	02/05/2016 a 01/09/2018	FCT	14 480 €	
Sense Garden	Visa criar espaços virtuais, adaptáveis às memórias pessoais. Espaços que criem consciência em pessoas idosas com demência, fornecendo estímulos aos diferentes sentidos, como a visão, tato, audição, equilíbrio e olfato, levando a uma reconexão com a realidade em redor. O projeto pretende, através de uma mistura de ambientes naturais e tecnológicos, testar a capacidade destas soluções poderem melhorar o bem-estar de pessoas com demência e a comunidade em geral (família, cuidadores, vizinhança, prestadores de serviços).	01/06/2017 a 30/10/2020	FCT	25 001 €	
U-Topia	O projeto U-TOPIA define o primeiro passo para o empoderamento de pacientes idosos com HIV. O projeto foi projetado para desenvolver, através de co-criação e análise exploratória de mercado, conceito(s) sustentável(is) para tecnologia de apoio que atenda às necessidades de pessoas idosas com HIV, para gerir e melhorar a sua qualidade de vida.	01/06/2017 a 31/05/2019	FCT	5878 €	
Estágios Profissionais	Financiamento de estágios profissionais	Contínuo	IEFP	119 205 €	
Qualificação de Pessoas com Deficiência e/ou Incapacidade	Desenvolvimento dos cursos de "Empregado/a de Andares " e "Técnico de Massagem para o relaxamento e bem-estar".	02/04/2018 a 17/06/2020	IEFP	69 295 €	
Distribuição de géneros alimentares e/ou bens de primeira necessidade	Distribuição de géneros alimentares a famílias carenciadas que cumpram os requisitos de acesso ao programa alimentar definido pela DGS e cofinanciado pelo Estado português.	15/10/2017 a 30/11/2019	OSS	68 643 €	
Distribuição de géneros alimentares e/ou bens de primeira necessidade	Distribuição de géneros alimentares a famílias carenciadas que cumpram os requisitos de acesso ao programa alimentar definido pela DGS e cofinanciado pelo Fundo Europeu de Apoio a Carenciados.	15/10/2017 a 30/11/2019	FEAC	15 916 €	
Centro Qualifica SCML	Cofinanciamento dos custos de estrutura (equipa) afeta ao Centro de Educação, Formação e Certificação.	01/09/2017 a 31/12/2020	FSE	62 482 €	
				2 208 780 €	

Nota: para o cálculo deste indicador, foram considerados como apoios do Governo, os apoios recebidos para projetos específicos, que não configurem pagamento/comparticipação de serviços regulares prestados pela SCML, no âmbito da sua atividade. Dentro deste limite, divulgou-se a informação relacionada com apoios recebidos através de fundos comunitários e/ou de instituições públicas nacionais.

Indicador GRI	Localização/Disclosure	Pág.
GRI 415 – Políticas Públicas (2016)		
415-1	Contribuições políticas	No âmbito das suas áreas de intervenção, e em particular no domínio da ação social, a Santa Casa participa pontualmente em processos de desenvolvimento de políticas públicas, no entanto, não faz contribuições monetárias e em espécie para partidos políticos ou para políticos.
ÉTICA E ANTICORRUPÇÃO		
GRI 103 - Abordagem de Gestão (2016)		
		Sobre este Relatório 2
		4.2 A integridade no nosso modelo organizacional 44
103-1	Explicação do tópico material e da sua Fronteira	7.1 Os apoios que concedemos 84 Vd. 103-2 do tópico material "Transparência". No seu primeiro diagnóstico em matéria de Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (2019), o âmbito de análise e intervenção cingiu-se às áreas da Contratação Pública e da concessão de Apoios e Subsídios.
		Até ao momento, a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa não tem implementado um Modelo de Gestão de Risco integrado e sistematizado. Existe um Gabinete de Auditoria Interna que atua no âmbito do Sistema de Controlo Interno (compliance) e, nesse contexto, prevê mecanismos de reporte superior, caso alguma situação de risco de corrupção ou outro seja detetada.
		Encontra-se em curso a adoção voluntária da Recomendação do Conselho de Prevenção da Corrupção, de 1 de julho de 2009, relativa à elaboração de um Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, que deverá ser aplicável a toda a organização. Em 2019, deu-se início à realização de um diagnóstico que servirá de base à elaboração do Plano e foi ministrada formação específica, abrangendo quadros dirigentes e técnicos superiores com funções preferenciais nas áreas de compras, gestão de contratos e/ou tramitação de apoios e subvenções a entidades, de 70% dos serviços da organização.
103-2	Abordagem de gestão e suas componentes	No âmbito específico da exploração dos Jogos Sociais do Estado, criou-se em 2015, no Departamento de Jogos, o Gabinete de Controlo e Gestão de Risco, que tem como objetivo, entre outros, o de implementar e coordenar o processo transversal de gestão do risco e controlo interno. O foco inicial deste Gabinete foram os riscos de corrupção, fraude, financeiro e de branqueamento de capitais. A Instituição dispõe também de ferramentas internas de regulação e orientação, nomeadamente o Código de Boas Práticas dos Trabalhadores da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, o Código de Conduta do Departamento de Jogos e a Política de Prevenção de Branqueamento de Capitais. No âmbito das suas práticas organizacionais, a Santa Casa da Misericórdia considera ainda importante a formação e sensibilização dos seus colaboradores nas temáticas de ética, anticorrupção, integridade, práticas concorrenciais e contratação pública.
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa monitoriza a informação associada a este aspeto e reporta-a anualmente no seu Relatório de Sustentabilidade, nomeadamente através dos indicadores GRI 205-1, 205-2, 205-3 e 206-1.
GRI 205 - Anticorrupção (2016)		
205-1	Operações submetidas a avaliação de riscos de corrupção	Em 2019, iniciou-se um estudo de diagnóstico na área dos riscos de Corrupção e Infrações Conexas relacionados com a Contratação Pública e a atribuição de Apoios e Subsídios (não-regulares e excluindo os atribuídos a utentes de serviços de ação social e colaboradores), a todos os Departamentos Estatutários e Serviços Instrumentais, bem como a outros serviços previstos nos Estatutos, Fundos criados e à Administração. O universo definido foi de 24 serviços, tendo-se concluído as entrevistas de diagnóstico a 23 dos serviços (96%) em 2019 e prevendo-se a conclusão do diagnóstico em 2020.

Indicador GRI	Localização/Disclosure	Pág.																																																												
205-2	Comunicação e formação em políticas e procedimentos de combate à corrupção. Em 2019, foi ministrada formação sobre a Ética e Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas em 70% dos serviços. O universo de serviços foi o apresentado no indicador 205-1 (24 serviços).																																																													
205-3	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas Não foram identificados casos confirmados de corrupção em 2019.																																																													
GRI 206 - Concorrência Desleal (2016)																																																														
206-1	Ações legais devido a comportamento anticoncorrencial, concorrência desleal ou prática de monopólio Em 2019, a Santa Casa não foi alvo de ações judiciais por concorrência desleal, antitrust ou práticas de monopólio.																																																													
GESTÃO DA ENERGIA E DA ÁGUA																																																														
GRI 103 - Abordagem de Gestão (2016)																																																														
	Sobre este Relatório	2																																																												
103-1	Explicação do tópico material e da sua Fronteira 6.1 Uma utilização mais responsável dos recursos energéticos e hídricos Consideramos que o nosso consumo de energia e água é significativo e tem um impacto considerável no ambiente. Por isso, uma das linhas estratégicas de Sustentabilidade da Santa Casa, na área ambiental, incide na otimização do desempenho energético da Instituição, através da avaliação, minimização e monitorização dos impactos ambientais decorrentes das atividades, bem como da promoção de uma utilização mais racional dos recursos naturais.	66																																																												
	Sobre este Relatório	2																																																												
	6.1 Uma utilização mais responsável dos recursos energéticos e hídricos	66																																																												
103-2	Abordagem de gestão e suas componentes Notas Metodológicas A estratégia da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa passa por apostar na monitorização contínua e na realização de estudos, que permitam dar a conhecer o seu desempenho e impactos ambientais, de maneira a estudar e aplicar medidas que minimizem a sua pegada carbónica, nomeadamente na área da eficiência energética e hídrica e da gestão ambiental.	92																																																												
103-3	Avaliação da abordagem de gestão A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa monitoriza a informação associada a este aspeto e reporta-a anualmente no seu Relatório de Sustentabilidade, nomeadamente através dos indicadores GRI 302-1, 303-1, 305-1, 305-2 e 305-3. O consumo de eletricidade e de água são, adicionalmente, key performance indicators do sistema de Balanced Scorecard da organização.																																																													
GRI 302 - Energia (2016)																																																														
302-1	Consumo de energia dentro da organização																																																													
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Fonte</th> <th>2019 (GJ)</th> <th>2018 (GJ)</th> <th>2017 (GJ)</th> <th>Variação 2019/2018</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Gás Natural</td> <td>29 970</td> <td>30 648</td> <td>23 723</td> <td>-2,2%</td> </tr> <tr> <td>Fuelóleo</td> <td>4703</td> <td>8484</td> <td>12 843</td> <td>-44,6%</td> </tr> <tr> <td>Gás Propano</td> <td>4656</td> <td>6657</td> <td>7205</td> <td>-30,1%</td> </tr> <tr> <td>Gás Butano</td> <td>16</td> <td>3</td> <td>0</td> <td>+387,5%</td> </tr> <tr> <td>Gasóleo- outros</td> <td>50</td> <td>19</td> <td>15</td> <td>+160,9%</td> </tr> <tr> <td>Gasolina-outros</td> <td>43</td> <td>77</td> <td>0</td> <td>-44,1%</td> </tr> <tr> <td>Gasolina-Frota</td> <td>115</td> <td>264</td> <td>442</td> <td>-56,3%</td> </tr> <tr> <td>Gasóleo- Frota</td> <td>11 187</td> <td>11 079</td> <td>11 940</td> <td>+1,0%</td> </tr> <tr> <td>Agro-Diesel</td> <td>77</td> <td>43</td> <td>0</td> <td>+78,2%</td> </tr> <tr> <td>Eletricidade</td> <td>59 145</td> <td>59 363</td> <td>57 499</td> <td>-0,4%</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>109 961</td> <td>116 637</td> <td>113 667</td> <td>-5,7%</td> </tr> </tbody> </table>	Fonte	2019 (GJ)	2018 (GJ)	2017 (GJ)	Variação 2019/2018	Gás Natural	29 970	30 648	23 723	-2,2%	Fuelóleo	4703	8484	12 843	-44,6%	Gás Propano	4656	6657	7205	-30,1%	Gás Butano	16	3	0	+387,5%	Gasóleo- outros	50	19	15	+160,9%	Gasolina-outros	43	77	0	-44,1%	Gasolina-Frota	115	264	442	-56,3%	Gasóleo- Frota	11 187	11 079	11 940	+1,0%	Agro-Diesel	77	43	0	+78,2%	Eletricidade	59 145	59 363	57 499	-0,4%	Total	109 961	116 637	113 667	-5,7%	
Fonte	2019 (GJ)	2018 (GJ)	2017 (GJ)	Variação 2019/2018																																																										
Gás Natural	29 970	30 648	23 723	-2,2%																																																										
Fuelóleo	4703	8484	12 843	-44,6%																																																										
Gás Propano	4656	6657	7205	-30,1%																																																										
Gás Butano	16	3	0	+387,5%																																																										
Gasóleo- outros	50	19	15	+160,9%																																																										
Gasolina-outros	43	77	0	-44,1%																																																										
Gasolina-Frota	115	264	442	-56,3%																																																										
Gasóleo- Frota	11 187	11 079	11 940	+1,0%																																																										
Agro-Diesel	77	43	0	+78,2%																																																										
Eletricidade	59 145	59 363	57 499	-0,4%																																																										
Total	109 961	116 637	113 667	-5,7%																																																										

Indicador GRI	Localização/Disclosure	Pág.
GESTÃO DE RESÍDUOS		
GRI 103 - Abordagem de Gestão (2016)		
	Sobre este Relatório	2
	6.2 A gestão dos resíduos que produzimos	72
103-1	Explicação do tópico material e da sua Fronteira	<p>Consideramos que a quantidade de resíduos que produzimos é significativa e tem um impacto considerável no ambiente. Por isso, uma das linhas estratégicas de Sustentabilidade da Santa Casa, na área ambiental, incide na melhoria da gestão dos resíduos produzidos. Note-se que, não só devido à extensão da sua atividade, mas também à diversidade das respostas que presta, a Santa Casa produz não só uma quantidade muito assinalável e diversificada de resíduos, como também uma percentagem muito significativa de resíduos perigosos, incluindo resíduos hospitalares.</p>
	6.2 A gestão dos resíduos que produzimos	72
	Notas Metodológicas	92
		<p>Em 2012 foi iniciado um trabalho de diagnóstico sobre o estado, à data, da gestão de resíduos na Instituição, que permitiu a identificação das medidas de correção e melhoria mais prioritárias. No seu seguimento, desde 2013 a Misericórdia de Lisboa tem vindo a desenvolver várias ações e iniciativas que vieram contribuir para uma melhor gestão dos resíduos produzidos, nomeadamente a identificação das respetivas fileiras, para um correto encaminhamento, ou o incentivo à separação seletiva.</p>
103-2	Abordagem de gestão e suas componentes	<p>Com a introdução das Guias Eletrónicas de Acompanhamento de Resíduos, comunicadas à Agência Portuguesa do Ambiente, em 2018 passou a ser mais fácil o apuramento das quantidades de resíduos produzidas e encaminhadas através dos diversos operadores. No entanto, por não disponibilização da informação relativa às quantidades de resíduos recolhidos por parte dos serviços municipais que efetuam a recolha de resíduos urbanos nos equipamentos e serviços com uma produção diária inferior a 1100 litros – o que abrange um elevado número de serviços e instalações -, não é possível à Santa Casa contabilizar toda a sua produção de resíduos sólidos urbanos.</p> <p>Em setembro de 2019 verificou-se a transição para um operador provado de recolha de resíduos no caso dos equipamentos considerados Grandes Produtores de Resíduos na cidade de Lisboa, o que permitiu passar a contabilizar as quantidades reais de resíduos urbanos produzidos nestes serviços da organização.</p>
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	<p>A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa monitoriza a informação associada a este aspeto e reporta-a anualmente no seu Relatório de Sustentabilidade, nomeadamente através dos indicadores GRI 306-2.</p>

Indicador GRI	Localização/Disclosure	Pág.																																						
GRI 306 - Efluentes e resíduos (2016)																																								
	6.2 A gestão dos resíduos que produzimos	72																																						
306-2	Resíduos produzidos por tipologia e método de tratamento	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Resíduos urbanos</th> <th>2019 (kg)</th> <th>2018 (kg)</th> <th>2017 (kg)</th> <th>Variação 2019/2018</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Indiferenciados</td> <td>746 094</td> <td>676 320</td> <td>698 262</td> <td>+10%</td> </tr> <tr> <td>Orgânicos</td> <td>392 012</td> <td>472 021</td> <td>568 386</td> <td>-17%</td> </tr> <tr> <td>Papel e cartão</td> <td>54 113</td> <td>61 025</td> <td>72 998</td> <td>-11%</td> </tr> <tr> <td>Plástico e metais</td> <td>26 959</td> <td>27 178</td> <td>30 816</td> <td>-1%</td> </tr> <tr> <td>Vidro</td> <td>9950</td> <td>11 340</td> <td>11 602</td> <td>-12%</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>1 229 128</td> <td>1 247 884</td> <td>1 382 064</td> <td>-2%</td> </tr> </tbody> </table>	Resíduos urbanos	2019 (kg)	2018 (kg)	2017 (kg)	Variação 2019/2018	Indiferenciados	746 094	676 320	698 262	+10%	Orgânicos	392 012	472 021	568 386	-17%	Papel e cartão	54 113	61 025	72 998	-11%	Plástico e metais	26 959	27 178	30 816	-1%	Vidro	9950	11 340	11 602	-12%	Total	1 229 128	1 247 884	1 382 064	-2%			
		Resíduos urbanos	2019 (kg)	2018 (kg)	2017 (kg)	Variação 2019/2018																																		
		Indiferenciados	746 094	676 320	698 262	+10%																																		
		Orgânicos	392 012	472 021	568 386	-17%																																		
		Papel e cartão	54 113	61 025	72 998	-11%																																		
		Plástico e metais	26 959	27 178	30 816	-1%																																		
		Vidro	9950	11 340	11 602	-12%																																		
		Total	1 229 128	1 247 884	1 382 064	-2%																																		
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Tipo de resíduos produzidos</th> <th>2019 (Kg)</th> <th>2018 (Kg)</th> <th>2017 (Kg)</th> <th>Variação 2019/2018</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Resíduos perigosos</td> <td>108 627</td> <td>107 555</td> <td>91 431</td> <td>+1%</td> </tr> <tr> <td>Resíduos não perigosos</td> <td>1 770 505</td> <td>2 030 810</td> <td>1 839 644</td> <td>-13%</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>1 879 132</td> <td>2 138 365</td> <td>1 931 075</td> <td>-12%</td> </tr> <tr> <td>% de resíduos perigosos</td> <td>5,8%</td> <td>5%</td> <td>4,7%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>% de resíduos não perigosos</td> <td>94%</td> <td>95%</td> <td>95%</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Tipo de resíduos produzidos	2019 (Kg)	2018 (Kg)	2017 (Kg)	Variação 2019/2018	Resíduos perigosos	108 627	107 555	91 431	+1%	Resíduos não perigosos	1 770 505	2 030 810	1 839 644	-13%	Total	1 879 132	2 138 365	1 931 075	-12%	% de resíduos perigosos	5,8%	5%	4,7%		% de resíduos não perigosos	94%	95%	95%									
		Tipo de resíduos produzidos	2019 (Kg)	2018 (Kg)	2017 (Kg)	Variação 2019/2018																																		
		Resíduos perigosos	108 627	107 555	91 431	+1%																																		
		Resíduos não perigosos	1 770 505	2 030 810	1 839 644	-13%																																		
		Total	1 879 132	2 138 365	1 931 075	-12%																																		
		% de resíduos perigosos	5,8%	5%	4,7%																																			
		% de resíduos não perigosos	94%	95%	95%																																			
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Destino final dos resíduos produzidos</th> <th>2019 (Kg)</th> <th>2018 (Kg)</th> <th>2017 (Kg)</th> <th>Variação 2019/2018</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Eliminação - Resíduos perigosos</td> <td>100 402</td> <td>99 613</td> <td>83 506</td> <td>+1%</td> </tr> <tr> <td>Eliminação - Resíduos não perigosos</td> <td>643 496</td> <td>531 652</td> <td>536 333</td> <td>+21%</td> </tr> <tr> <td>Valorização Energética - Resíduos perigosos</td> <td>8 226</td> <td>7 942</td> <td>7925</td> <td>+4%</td> </tr> <tr> <td>Valorização Energética - Resíduos não perigosos</td> <td>1 127 009</td> <td>1 499 158</td> <td>1 303 311</td> <td>-25%</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>1 879 132</td> <td>2 138 365</td> <td>1 931 075</td> <td>-12%</td> </tr> <tr> <td>% de resíduos valorizados</td> <td>60%</td> <td>71%</td> <td>68%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>% de resíduos eliminados</td> <td>40%</td> <td>29%</td> <td>32%</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Destino final dos resíduos produzidos	2019 (Kg)	2018 (Kg)	2017 (Kg)	Variação 2019/2018	Eliminação - Resíduos perigosos	100 402	99 613	83 506	+1%	Eliminação - Resíduos não perigosos	643 496	531 652	536 333	+21%	Valorização Energética - Resíduos perigosos	8 226	7 942	7925	+4%	Valorização Energética - Resíduos não perigosos	1 127 009	1 499 158	1 303 311	-25%	Total	1 879 132	2 138 365	1 931 075	-12%	% de resíduos valorizados	60%	71%	68%		% de resíduos eliminados	40%	29%	32%	
Destino final dos resíduos produzidos	2019 (Kg)	2018 (Kg)	2017 (Kg)	Variação 2019/2018																																				
Eliminação - Resíduos perigosos	100 402	99 613	83 506	+1%																																				
Eliminação - Resíduos não perigosos	643 496	531 652	536 333	+21%																																				
Valorização Energética - Resíduos perigosos	8 226	7 942	7925	+4%																																				
Valorização Energética - Resíduos não perigosos	1 127 009	1 499 158	1 303 311	-25%																																				
Total	1 879 132	2 138 365	1 931 075	-12%																																				
% de resíduos valorizados	60%	71%	68%																																					
% de resíduos eliminados	40%	29%	32%																																					
COMBATE AO DESPERDÍCIO ALIMENTAR																																								
GRI 103 - Abordagem de Gestão (2016)																																								
103-1	Explicação do tópico material e da sua Fronteira	Sobre este Relatório	2																																					
		6.3 Por uma alimentação mais sustentável	74																																					
		6.3 Por uma alimentação mais sustentável	74																																					
103-2	Abordagem de gestão e suas componentes	A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa privilegia a promoção de uma alimentação segura, nutricionalmente equilibrada e sustentável e desenvolve e colabora em projetos e ações de educação alimentar, procurando refletir este posicionamento nos Cadernos de Encargos para prestação externa de serviços de fornecimento de refeições confeccionadas.																																						
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa monitoriza continuamente a qualidade e segurança do fornecimento de refeições e de géneros alimentícios, recorrendo nomeadamente à celebração de contratos para realização de análises microbiológicas e químicas na área alimentar. Planeia também o recurso a estudos de satisfação. Anualmente, a informação associada a este tópico será publicamente divulgada no Relatório de Sustentabilidade da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, disponibilizado também no sítio de internet da organização.																																						

Indicador GRI	Localização/Disclosure	Pág.																																																							
VALORIZAÇÃO DOS COLABORADORES																																																									
GRI 103 - Abordagem de Gestão (2016)																																																									
	Sobre este Relatório	2																																																							
	5.1 A valorização e o desenvolvimento dos nossos colaboradores	52																																																							
	5.2 A segurança da nossa equipa	56																																																							
	5.3 O bem-estar dos colaboradores	61																																																							
103-1	Explicação do tópico material e da sua Fronteira	Os serviços prestados pela Santa Casa da Misericórdia de Lisboa são, na sua essência, serviços de proximidade, onde o contacto pessoal assume uma grande relevância, pelo que é natural que a valorização e o desenvolvimento dos seus profissionais, assim como a sua segurança e bem-estar, sejam aspetos com elevado impacto social, na perspetiva das Partes Interessadas da Organização.																																																							
	5.1 A valorização e o desenvolvimento dos nossos colaboradores	52																																																							
	5.2 A segurança da nossa equipa	56																																																							
	5.3 O bem-estar dos colaboradores	61																																																							
103-2	Abordagem de gestão e suas componentes	A política de gestão de recursos humanos assenta nos seguintes eixos: - atrair e reter talentos; - acolher e integrar; - promover o bem-estar; - investir na formação e no desenvolvimento de competências; - promover a saúde e zelar pela segurança no trabalho; - promover a diversidade e inclusão.																																																							
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa monitoriza a informação associada a este aspeto e reporta-a anualmente no seu Relatório de Sustentabilidade, nomeadamente através dos indicadores GRI 202-1, 401-1, 401-2 e 401-3.																																																							
GRI 202 - Presença no Mercado (2016)																																																									
202-1	Rácio entre o salário de entrada e o salário mínimo local	Rácio entre o salário de entrada e o salário mínimo local é de 1,06.																																																							
GRI 401 - Emprego (2016)																																																									
401-1	Novas contratações e rotatividade de colaboradores	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Novas contratações</th> <th>2019</th> <th>2018</th> <th>2017</th> <th>Var. 2019/2018</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="5">Por faixa etária</td> </tr> <tr> <td>Com menos de 30 anos</td> <td>188</td> <td>114</td> <td>95</td> <td>+65%</td> </tr> <tr> <td>Entre 30 e os 50 anos</td> <td>668</td> <td>289</td> <td>288</td> <td>+131%</td> </tr> <tr> <td>Com mais de 50 anos</td> <td>318</td> <td>73</td> <td>68</td> <td>+336%</td> </tr> <tr> <td>Total de entradas</td> <td>1174</td> <td>476</td> <td>451</td> <td>+147%</td> </tr> <tr> <td colspan="5">Por género</td> </tr> <tr> <td>Mulheres</td> <td>1017</td> <td>361</td> <td>355</td> <td>+182%</td> </tr> <tr> <td>Homens</td> <td>157</td> <td>115</td> <td>96</td> <td>+37%</td> </tr> <tr> <td>Total de entradas</td> <td>1174</td> <td>476</td> <td>451</td> <td>+147%</td> </tr> <tr> <td>Taxa de contratações:</td> <td>6%</td> <td>6%</td> <td>8%</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Novas contratações	2019	2018	2017	Var. 2019/2018	Por faixa etária					Com menos de 30 anos	188	114	95	+65%	Entre 30 e os 50 anos	668	289	288	+131%	Com mais de 50 anos	318	73	68	+336%	Total de entradas	1174	476	451	+147%	Por género					Mulheres	1017	361	355	+182%	Homens	157	115	96	+37%	Total de entradas	1174	476	451	+147%	Taxa de contratações:	6%	6%	8%	
		Novas contratações	2019	2018	2017	Var. 2019/2018																																																			
Por faixa etária																																																									
Com menos de 30 anos	188	114	95	+65%																																																					
Entre 30 e os 50 anos	668	289	288	+131%																																																					
Com mais de 50 anos	318	73	68	+336%																																																					
Total de entradas	1174	476	451	+147%																																																					
Por género																																																									
Mulheres	1017	361	355	+182%																																																					
Homens	157	115	96	+37%																																																					
Total de entradas	1174	476	451	+147%																																																					
Taxa de contratações:	6%	6%	8%																																																						
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Saídas</th> <th>2019</th> <th>2018</th> <th>2017</th> <th>Var. 2019/2018</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="5">Por faixa etária</td> </tr> <tr> <td>Com menos de 30 anos</td> <td>59</td> <td>41</td> <td>54</td> <td>+44%</td> </tr> <tr> <td>Entre 30 e os 50 anos</td> <td>186</td> <td>160</td> <td>221</td> <td>+16%</td> </tr> <tr> <td>Com mais de 50 anos</td> <td>103</td> <td>135</td> <td>135</td> <td>-24%</td> </tr> <tr> <td>Total de saídas</td> <td>348</td> <td>336</td> <td>410</td> <td>+4%</td> </tr> <tr> <td colspan="5">Por género</td> </tr> <tr> <td>Mulheres</td> <td>282</td> <td>248</td> <td>328</td> <td>+14%</td> </tr> <tr> <td>Homens</td> <td>66</td> <td>88</td> <td>82</td> <td>-25%</td> </tr> <tr> <td>Total de saídas</td> <td>348</td> <td>336</td> <td>410</td> <td>-29%</td> </tr> <tr> <td>Taxa de rotatividade</td> <td>6%</td> <td>6%*</td> <td>8%</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Saídas	2019	2018	2017	Var. 2019/2018	Por faixa etária					Com menos de 30 anos	59	41	54	+44%	Entre 30 e os 50 anos	186	160	221	+16%	Com mais de 50 anos	103	135	135	-24%	Total de saídas	348	336	410	+4%	Por género					Mulheres	282	248	328	+14%	Homens	66	88	82	-25%	Total de saídas	348	336	410	-29%	Taxa de rotatividade	6%	6%*	8%			
Saídas	2019	2018	2017	Var. 2019/2018																																																					
Por faixa etária																																																									
Com menos de 30 anos	59	41	54	+44%																																																					
Entre 30 e os 50 anos	186	160	221	+16%																																																					
Com mais de 50 anos	103	135	135	-24%																																																					
Total de saídas	348	336	410	+4%																																																					
Por género																																																									
Mulheres	282	248	328	+14%																																																					
Homens	66	88	82	-25%																																																					
Total de saídas	348	336	410	-29%																																																					
Taxa de rotatividade	6%	6%*	8%																																																						

* Devido a um erro da fórmula a taxa de rotatividade 2018 foi corrigida

Indicador GRI		Localização/Disclosure				Pág.																																																																																
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Taxas de novas contratações</th> <th>2019</th> <th>2018</th> <th colspan="2">2017</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="5">Por faixa etária</td> </tr> <tr> <td>Com menos de 30 anos</td> <td>44%</td> <td>2%</td> <td colspan="2">2%</td> </tr> <tr> <td>Entre 30 e os 50 anos</td> <td>20%</td> <td>6%</td> <td colspan="2">6%</td> </tr> <tr> <td>Com mais de 50 anos</td> <td>14%</td> <td>1%</td> <td colspan="2">1%</td> </tr> <tr> <td colspan="5">Por género</td> </tr> <tr> <td>Mulheres</td> <td>22%</td> <td>7%</td> <td colspan="2">7%</td> </tr> <tr> <td>Homens</td> <td>11%</td> <td>2%</td> <td colspan="2">2%</td> </tr> <tr> <td colspan="5">Taxas de saída</td> </tr> <tr> <td colspan="5">Por faixa etária</td> </tr> <tr> <td>Com menos de 30 anos</td> <td>14%</td> <td>1%</td> <td colspan="2">1%</td> </tr> <tr> <td>Entre 30 e os 50 anos</td> <td>6%</td> <td>3%</td> <td colspan="2">4%</td> </tr> <tr> <td>Com mais de 50 anos</td> <td>5%</td> <td>3%</td> <td colspan="2">3%</td> </tr> <tr> <td colspan="5">Por género</td> </tr> <tr> <td>Mulheres</td> <td>6%</td> <td>5%</td> <td colspan="2">7%</td> </tr> <tr> <td>Homens</td> <td>5%</td> <td>2%</td> <td colspan="2">2%</td> </tr> </tbody> </table>				Taxas de novas contratações	2019	2018	2017		Por faixa etária					Com menos de 30 anos	44%	2%	2%		Entre 30 e os 50 anos	20%	6%	6%		Com mais de 50 anos	14%	1%	1%		Por género					Mulheres	22%	7%	7%		Homens	11%	2%	2%		Taxas de saída					Por faixa etária					Com menos de 30 anos	14%	1%	1%		Entre 30 e os 50 anos	6%	3%	4%		Com mais de 50 anos	5%	3%	3%		Por género					Mulheres	6%	5%	7%		Homens	5%	2%	2%		
Taxas de novas contratações	2019	2018	2017																																																																																			
Por faixa etária																																																																																						
Com menos de 30 anos	44%	2%	2%																																																																																			
Entre 30 e os 50 anos	20%	6%	6%																																																																																			
Com mais de 50 anos	14%	1%	1%																																																																																			
Por género																																																																																						
Mulheres	22%	7%	7%																																																																																			
Homens	11%	2%	2%																																																																																			
Taxas de saída																																																																																						
Por faixa etária																																																																																						
Com menos de 30 anos	14%	1%	1%																																																																																			
Entre 30 e os 50 anos	6%	3%	4%																																																																																			
Com mais de 50 anos	5%	3%	3%																																																																																			
Por género																																																																																						
Mulheres	6%	5%	7%																																																																																			
Homens	5%	2%	2%																																																																																			
401-2	Benefícios de colaboradores a tempo inteiro, que não são atribuídos a colaboradores temporários ou a tempo parcial	5.3 O bem-estar dos colaboradores				61																																																																																
401-3	Licença parental	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Licença Parental</th> <th colspan="2">2019</th> <th colspan="2">2018</th> <th colspan="2">2017</th> </tr> <tr> <th>M</th> <th>H</th> <th>M</th> <th>H</th> <th>M</th> <th>H</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Número total de empregados que tiraram licença maternidade/paternidade</td> <td>230</td> <td>57</td> <td>184</td> <td>65</td> <td>150</td> <td>34</td> </tr> <tr> <td>Número total de empregados que retornaram ao trabalho após tirar uma licença maternidade/paternidade</td> <td>177</td> <td>56</td> <td>112</td> <td>62</td> <td>82</td> <td>25</td> </tr> <tr> <td>Número total de empregados que retornaram ao trabalho após uma licença maternidade/paternidade e continuaram empregados doze meses após seu retorno ao trabalho</td> <td>169</td> <td>53</td> <td>108</td> <td>60</td> <td>77</td> <td>25</td> </tr> <tr> <td colspan="7">Taxas de retorno ao trabalho e retenção de empregados que tiraram licença maternidade/paternidade</td> </tr> <tr> <td>Taxa de regresso ao trabalho</td> <td>77%</td> <td>98%</td> <td>61%</td> <td>95%</td> <td>55%</td> <td>74%</td> </tr> <tr> <td>Taxa de retenção</td> <td>95%</td> <td>95%</td> <td>96%</td> <td>97%</td> <td>94%</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Legenda: H-Homens; M-Mulheres NOTA: As taxas de retorno ao trabalho e de retenção de empregados que tiraram licença maternidade/paternidade são calculadas com base no número total de licenças por parentalidade iniciadas no ano de reporte e no número de licenças por parentalidade terminadas (que se traduzem no regresso ao trabalho) no ano de reporte.</p>				Licença Parental	2019		2018		2017		M	H	M	H	M	H	Número total de empregados que tiraram licença maternidade/paternidade	230	57	184	65	150	34	Número total de empregados que retornaram ao trabalho após tirar uma licença maternidade/paternidade	177	56	112	62	82	25	Número total de empregados que retornaram ao trabalho após uma licença maternidade/paternidade e continuaram empregados doze meses após seu retorno ao trabalho	169	53	108	60	77	25	Taxas de retorno ao trabalho e retenção de empregados que tiraram licença maternidade/paternidade							Taxa de regresso ao trabalho	77%	98%	61%	95%	55%	74%	Taxa de retenção	95%	95%	96%	97%	94%	100%																										
Licença Parental	2019		2018		2017																																																																																	
	M	H	M	H	M	H																																																																																
Número total de empregados que tiraram licença maternidade/paternidade	230	57	184	65	150	34																																																																																
Número total de empregados que retornaram ao trabalho após tirar uma licença maternidade/paternidade	177	56	112	62	82	25																																																																																
Número total de empregados que retornaram ao trabalho após uma licença maternidade/paternidade e continuaram empregados doze meses após seu retorno ao trabalho	169	53	108	60	77	25																																																																																
Taxas de retorno ao trabalho e retenção de empregados que tiraram licença maternidade/paternidade																																																																																						
Taxa de regresso ao trabalho	77%	98%	61%	95%	55%	74%																																																																																
Taxa de retenção	95%	95%	96%	97%	94%	100%																																																																																
SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO																																																																																						
GRI 103 - Abordagem de Gestão (2016)																																																																																						
		Sobre este Relatório				2																																																																																
103-1	Explicação do tópico material e da sua Fronteira	5.2 A segurança da nossa equipa				56																																																																																
		Os serviços prestados pela Santa Casa da Misericórdia de Lisboa são, na sua essência, serviços de proximidade, onde o contacto pessoal assume uma grande relevância, pelo que é natural que a segurança e bem-estar dos seus profissionais, assim como a sua valorização e o seu desenvolvimento, sejam aspetos com elevado impacto social, na perspetiva das Partes Interessadas da organização.																																																																																				
103-2	Abordagem de gestão e suas componentes	5.2 A segurança da nossa equipa				56																																																																																
		A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa tem como responsabilidade inerente, entre outras, a promoção da segurança e saúde dos seus recursos humanos. Um dos objetivos é a promoção e a adoção de práticas de trabalho saudáveis e seguras que, voluntariamente e de uma forma natural, contribuam para o aumento dos níveis de qualidade de vida dos seus trabalhadores, não só no trabalho, como na sua vida pessoal.																																																																																				

Indicador GRI	Localização/Disclosure	Pág.
	<p>A dimensão da Segurança e Saúde no Trabalho prende-se, essencialmente, com a própria organização e com os seus trabalhadores, investindo nos recursos humanos, na saúde, na segurança e na gestão da melhoria contínua. Por outro lado, as práticas nesta área são responsáveis e estão associadas à gestão de meios que irão promover a prevenção dos riscos profissionais com vista a baixar os níveis de sinistralidade e absentismo. É, assim, objetivo da instituição promover uma cultura de prevenção, privilegiando níveis mais elevados de saúde e segurança.</p>	
103-3	<p>Avaliação da abordagem de gestão</p> <p>A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa monitoriza a informação associada a este aspeto e reporta-a anualmente no seu Relatório de Sustentabilidade, nomeadamente através dos indicadores GRI 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, 403-9 e 403-10.</p>	
GRI 403 – Saúde e Segurança no Trabalho (2018)		
403-1	<p>Sistema de gestão de segurança e saúde no trabalho</p> <p>Importa ainda referir que as responsabilidades inerentes ao sistema de segurança e saúde no trabalho estão divididas por duas áreas orgânicas: a Identificação de perigos, avaliação e controlo de riscos, que se encontra sob responsabilidade do Núcleo de Segurança no Trabalho e de Segurança Contra Incêndios em Edifícios, e a Vigilância da Saúde sob responsabilidade do Núcleo de Saúde Ocupacional.</p>	
403-2	<p>Identificação de perigos, avaliação de riscos e investigação de incidentes</p> <p>O Núcleo de Segurança no Trabalho e de Segurança Contra Incêndios em Edifícios tem como principal missão o processo de avaliação de riscos profissionais em todas as atividades desenvolvidas na organização, e em todos os locais. Este processo é mais complexo do que a simples "Identificação de perigos, avaliação de riscos e investigação de incidentes" e tem 3 fases:</p> <ul style="list-style-type: none"> > A primeira fase deste processo é a "Identificação de perigos e das condições perigosas" em todos os locais de trabalho ou atividades onde existam trabalhadores. Nesta fase do processo são observadas/avaliadas as condições de trabalho físicas e ambientais, os métodos de trabalho, a existência e/ou exposição a agentes químicos, biológicos e físicos que possam colocar em risco a Segurança e a Saúde dos Trabalhadores, bem como todas as situações perigosas que possam potenciar o risco de incêndios e que coloquem em risco não só a segurança dos trabalhadores, mas também a das instalações/património. Para que esta fase do processo possa ter o maior êxito possível, os técnicos efetuam auditorias e inspeções de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho utilizando <i>checklists</i> com base na legislação em vigor e nas boas práticas, por forma a detetar todas as eventuais inconformidades; > Na segunda fase do processo é efetuada a "Avaliação do Risco", referente aos perigos que não foram possíveis eliminar na primeira fase. O resultado desta avaliação vai determinar o conjunto de medidas de prevenção e/ou de proteção necessárias para proteger a segurança e saúde dos trabalhadores e, assim, reduzir-se a sinistralidade e o absentismo devido aos acidentes de trabalho e às doenças relacionadas com o trabalho; > A terceira fase deste processo passa pelo "Controlo do Risco", cabendo ao Núcleo de Segurança no Trabalho e de Segurança Contra Incêndios em Edifícios a implementação de todas as medidas à exceção da Vigilância da Saúde, que é da responsabilidade do Núcleo de Saúde Ocupacional. 	

Indicador GRI	Localização/Disclosure	Pág.
	<p>No que se refere às medidas de prevenção e proteção a implementar decorrentes do processo de avaliação de riscos, é da competência do Núcleo de Segurança no Trabalho e de Segurança Contra Incêndios:</p> <ul style="list-style-type: none"> > Promover o processo de consulta aos trabalhadores em matérias de Segurança e Higiene no Trabalho, bem como na área da Organização de Emergência; > Promover e desenvolver ações de formação, informação e sensibilização em matérias de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho, e nas áreas de Primeiros Socorros e Organização de Emergência; > Implementar medidas de engenharia e de construção, em conjunto com as áreas competentes nesta matéria, podendo ser internas ou externas à organização; > Implementar todas as medidas, por forma a minimizar ao máximo o risco de incêndio; > No campo da proteção individual, identifica a necessidade de atribuição de equipamentos de proteção individual, para que, em parceria com o Núcleo de Saúde Ocupacional e os Serviços, os mesmos possam ser disponibilizados aos trabalhadores. <p>Apesar destas medidas, ainda assim ocorrem incidentes e acidentes de trabalho, bem como doenças resultantes das condições de trabalho, as designadas "Doenças Profissionais" e outras relacionadas com o trabalho.</p> <p>No que se refere aos incidentes e acidentes de trabalho, compete ao Núcleo de Segurança no Trabalho e de Segurança Contra Incêndios realizar a análise e investigação dos mesmos e implementar medidas corretivas para que sejam evitados novos episódios. No campo das doenças profissionais ou outras que sejam relacionadas com o trabalho, intervém o médico do trabalho do Núcleo de Saúde Ocupacional, podendo ser solicitada a intervenção do Núcleo de Segurança no Trabalho e de Segurança Contra Incêndios.</p>	
403-3	<p>Serviços de saúde no trabalho</p> <p>5.2 A segurança da nossa equipa</p> <p>Ao Núcleo de Saúde Ocupacional compete promover a vigilância da saúde de todos os trabalhadores, disponibilizando os serviços de Medicina no Trabalho (exames e consultas), bem como desenvolver e implementar programas específicos e direcionados para a saúde dos trabalhadores (vacinação, nutrição, entre outros).</p>	56
403-4	<p>Envolvimento do colaborador na participação, consulta e comunicação sobre saúde e segurança no trabalho</p> <p>De entre os instrumentos utilizados, destacam-se os seguintes: consulta anual aos trabalhadores sobre os serviços de Segurança e Saúde no Trabalho; circulares informativas sobre campanhas, ações formativas ou informativas para todos os trabalhadores; circulares informativas sobre matérias de âmbito geral de Segurança e Saúde no Trabalho; elaboração de manuais técnicos.</p>	
403-5	<p>Formação dada aos trabalhadores sobre segurança e saúde no trabalho</p> <p>5.2 A segurança da nossa equipa</p>	56
403-6	<p>Promoção de saúde do colaborador</p> <p>5.2 A segurança da nossa equipa</p> <p>A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa promove a vigilância da saúde dos seus trabalhadores, facultando a todos o acesso às consultas de medicina no trabalho, de acordo com a legislação em vigor.</p> <p>Além das consultas com carácter obrigatório, os trabalhadores podem ainda usufruir dos diversos serviços de saúde da própria organização, tendo acesso a consultas de medicina geral e familiar, ortopedia, dermatologia, oftalmologia, psiquiatria, cardiologia, enfermagem, estomatologia, psicologia, reumatologia, entre outras.</p> <p>Para complementar a sua ação na área da promoção da saúde, disponibiliza também um seguro de saúde aos seus trabalhadores com contrato individual de trabalho, que lhes permite aceder a uma vasta rede de serviços de saúde e especialistas.</p>	56

Indicador GRI	Localização/Disclosure	Pág.
	5.2 A segurança da nossa equipa	56
403-7	Prevenção e mitigação de impactos na saúde e segurança no trabalho atribuíveis a relações comerciais A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa tem identificadas as funções com elevada incidência ou elevado risco de doenças ocupacionais: Ajudante de Lar e Centro de Dia; Auxiliar de Ação Médica; Auxiliar de Educação; Auxiliar de Serviços Gerais; Educador de Infância; Enfermeiro; Assistente Operacional; Ajudante Familiar. Particularmente nestes casos, procede à avaliação de situações específicas relacionadas com lesões dos trabalhadores e à aquisição de equipamentos de proteção individual ou ajudas técnicas que minimizem o risco e o impacto do trabalho e ministra formação sobre o seu uso.	
403-8	Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de segurança e saúde no trabalho O sistema de segurança e saúde no trabalho da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa assenta nas exigências das diretivas comunitárias, que por sua vez foram transpostas para o direito português nos seguintes diplomas: Lei 7/2009, de 12 de fevereiro e Lei 102/2009, de 10 de setembro, e respetivas alterações deste último, principalmente as espelhadas na Lei 3/2014, de 28 de janeiro e na Lei n.º 42/2012, de 28 de agosto.	

		2019	2018	2017	
403-9	Acidentes de trabalho	Número total de			
		mortes resultantes de acidentes de trabalho	0	0	0
		acidentes de trabalho graves (excluindo mortes)	1	1	0
		acidentes de trabalho	463	455	424
		horas trabalhadas	10 188 77	8 818 375	8 596 784
		Rácio de			
		mortes resultantes de acidentes de trabalho	-	-	-
		acidentes de trabalho graves (excluindo mortes)	0,01962944	0,02267992	-
		acidentes de trabalho		10,319362	9,86415432
		Fator de normalização do número de horas trabalhadas	200 000	200 000	200 000
Principais tipos de acidentes de trabalho	Quedas – 30% Mau Jeito – 33% In-Itinere – 14% Manipulação de objetos – 13% Acidentes de viação – 5% Agressão – 3% Picadas de agulhas – 2%				
Na lesão física grave enquadra-se qualquer fratura à exceção dos dedos das mãos ou dos pés					

		2019	2018	2017	
403-10	Doenças ocupacionais	Número total de			
		mortes resultantes de doenças ocupacionais	0	0	0
		casos de doenças ocupacionais registados	1	1	1
Principais tipos de doenças ocupacionais registados - Músculo-esqueléticas: síndrome do túnel cárpico.					

FORMAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS

GRI 103 - Abordagem de Gestão (2016)

	Sobre este Relatório	
103-1	Explicação do tópico material e da sua Fronteira	2
	5.1 A valorização e o desenvolvimento dos nossos Colaboradores	52
	Vd. 103-1 do tópico material "Valorização dos Colaboradores".	
103-2	Abordagem de gestão e suas componentes	52
	5.1 A valorização e o desenvolvimento dos nossos colaboradores	
	Vd. 103-2 do tópico material "Valorização dos Colaboradores".	
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	
	A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa monitoriza a informação associada a este aspeto e reporta-a anualmente no seu Relatório de Sustentabilidade, nomeadamente através do indicador GRI 404-1.	

Indicador GRI	Localização/Disclosure	Pág.
GRI 404 - Formação e Educação (2016)		

404-1	Média de horas de formação anual por colaborador	Horas de formação por género					
		2019	2018	2017	Média de horas por colaborador 2019	Varição 2019/2018	
		Mulheres	59 963	77 707	47 130	22	-23%
		Homens	14 169	20 963	10 880	17	-32%
		Total de horas de formação	74 132	98 670	58 010	21	-25%
		Horas de formação por colaborador/prestador de serviços					
		2019	2018	2017	Média de horas individual 2019	Varição 2019/2018	
		Colaboradores	73 588	94 737	57 083	19	-22%
		Prestadores de Serviço	544	1933	927	10	-72%
		Total de horas de formação	74 132	96 670	58 010	10,14	-23%
		Horas de formação por categoria profissional					
		2019	2018	2017	Média de horas por colaborador 2019	Varição 2019/2018	
		Dirigente – Mulher	5543	5688	3198	28	-3%
		Dirigente – Homem	2486	2809	1306	18	-11%
		Diretor Equipamento – Mulher	7010	3185	2488	70	+120%
		Diretor Equipamento – Homem	946	355	138	95	+166%
		Chefia Direta – Mulher	1519	1325	668	21	+15%
		Chefia Direta – Homem	643	547	216	19	+18%
		Técnico Superior – Mulher	32 631	42 171	24 908	24	-23%
		Técnico Superior – Homem	8119	10 139	5582	19	-20%
		Técnico – Mulher	12 737	1610	1137	18	+691%
		Técnico – Homem	1956	291	234	37	+572%
		Técnico Profissional - Mulher	11 287	8351	6652	55	+35%
		Técnico Profissional - Homem	1200	1744	779	39	-31%
		Administrativo- Mulher	4046	5583	2023	55	-28%
		Administrativo- Homem	1271	1705	801	39	-25%
		Operários - Mulher	128	8	0	0	+1 500%
		Operários - Homem	1591	93	205	4	+1 611%
		Auxiliares - Mulher	10 063	7977	5 270	29	+26%
		Auxiliares - Homem	1355	3156	1478	12	-57%
		Prestadores de Serviços - Mulher	524	1809	786	1	-71%
		Prestadores de Serviços - Homem	20	124	141		-84%

No cálculo do indicador 404-1 incluiu-se a categoria "prestadores de serviço".

EQUILÍBRIO ENTRE O TRABALHO E A VIDA PESSOAL

GRI 103 - Abordagem de Gestão (2016)

		Sobre este Relatório	2
103-1	Explicação do tópico material e da sua Fronteira	5.3 O bem-estar dos colaboradores Vd. 103-1 do tópico material "Valorização dos Colaboradores"	61
103-2	Abordagem de gestão e suas componentes	5.3 O bem-estar dos colaboradores Vd. 103-2 do tópico material "Valorização dos Colaboradores".	61
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa monitoriza a informação associada a este aspeto e reporta-a anualmente no seu Relatório de Sustentabilidade, nomeadamente através dos indicadores GRI 405-1, 405-2 e 406-1.	

DIVERSIDADE E INCLUSÃO

GRI 103 - Abordagem de Gestão (2016)

		Sobre este Relatório	2
103-1	Explicação do tópico material e da sua Fronteira	5.1 A valorização e o desenvolvimento dos nossos colaboradores 5.3 O bem-estar dos colaboradores	52 61

Indicador GRI	Localização/Disclosure	Pág.
103-2	5.1 A valorização e o desenvolvimento dos nossos colaboradores	52
	5.3 O bem-estar dos colaboradores	61
103-2	Abordagem de gestão e suas componentes	
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	

A Misericórdia de Lisboa pratica a igualdade de oportunidades e de tratamento no acesso ao emprego, na promoção e formação profissional, nas condições de trabalho e no salário entre géneros, em conformidade com o estabelecido na Lei (a igualdade entre homens e mulheres é um princípio fundamental da Constituição da República Portuguesa, estando presente no texto constitucional desde 1976). Em conformidade, os Acordos de Empresa que subscreveu expressam este princípio fundamental. Relativamente ao vencimento dos colaboradores, verifica-se um equilíbrio do mesmo entre mulher e homem, transversal a todas as categorias profissionais.

Em 2019, a Santa Casa promoveu o primeiro estudo de diagnóstico em matéria de diversidade e inclusão, com o intuito de preparar o seu Plano da Diversidade e Inclusão, direcionado para as práticas organizacionais.

A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa monitoriza a informação associada a este aspeto e reporta-a anualmente no seu Relatório de Sustentabilidade, nomeadamente através dos indicadores GRI 405-1, 405-2 e 406-1.

GRI 405 - Diversidade e Igualdade de Oportunidades (2016)

Colaboradores por categoria profissional e género:	2019			2018			2017		
	M	H	T	M	H	T	M	H	T
Dirigente	200	135	335	191	120	311	189	120	309
Diretor Equipamento	100	10	110	95	12	107	93	12	105
Chefia Direta	73	33	106	69	33	102	57	20	77
Técnico Superior	1387	425	1812	1024	350	1374	954	335	1289
Técnico	345	110	455	588	119	707	590	111	701
Técnico Profissional	572	143	715	525	149	674	503	148	651
Administrativo	379	134	513	365	134	499	365	137	502
Operários	2	40	42	14	181	195	14	192	206
Auxiliares	1510	401	1911	962	242	1204	955	238	1193
Prestadores de Serviço	111	28	139	648	48	696	633	56	689
Total	4679	1459	6138	3833	1340	5173	3720	1313	5033

H-Homens; M-Mulheres; T=Total

O total não inclui a categoria "prestadores de serviço".

405-1
Diversidade nos órgãos de governação e colaboradores

Colaboradores por categoria profissional e idade:	2019			2018			2017		
	<30 anos	30-50 anos	>50 anos	<30 anos	30-50 anos	>50 anos	<30 anos	30-50 anos	>50 anos
Dirigente	2	202	131	3	182	126	3	187	119
Diretor Equipamento	1	67	42		63	44		63	42
Chefia Direta		52	54		53	49		41	36
Técnico Superior	158	1267	387	118	987	269	110	923	256
Técnico	81	275	99	91	448	168	108	417	176
Técnico Profissional	80	411	224	67	406	201	61	397	193
Administrativo	22	237	254	23	236	240	25	248	229
Operários		5	37	4	71	120	4	81	121
Auxiliares	88	846	977	66	496	642	73	503	617
Prestadores de Serviço	5	59	75	34	377	285	36	371	282
Total	437	3421	2280	372	2942	1859	384	2860	1789

O total não inclui a categoria "prestadores de serviço".

Indicador GRI		Localização/Disclosure			Pág.
405-2	Rácio do salário e remuneração entre homens e mulheres	Categoria Funcional	2019 Rácio da remuneração média entre M/H	2018 Rácio da remuneração média entre M/H	2017 Rácio da remuneração média entre M/H
		Dirigente	1,02	1,02	1,03
		Diretor de Equipamento	1,02	0,98	1,00
		Chefia Direta	0,80	0,79	0,77
		Técnico Superior	0,91	0,91	0,94
		Técnico	0,99	1,00	1,00
		Técnico Profissional	0,68	0,69	0,69
		Administrativo	1,17	1,17	1,15
		Operários	0,81	0,80	0,79
		Auxiliares	0,97	0,96	0,95
		Média Geral	0,90	0,93	0,94

GRI 406 – Não discriminação (2016)

406-1	Incidentes de discriminação e medidas corretivas tomadas	Não foram registados incidentes significativos no período temporal abrangido por este relatório.
-------	--	--

JOGO RESPONSÁVEL

GRI 103 - Abordagem de Gestão (2016)

	Sobre este Relatório	2
	4.2 A integridade no nosso modelo organizacional	44
	7.1 Os apoios que concedemos	84
103-1	Explicação do tópico material e da sua Fronteira	<p>A organização explora, em nome e por conta do Estado, os Jogos Sociais, que constituem uma oferta de jogos a dinheiro, denominada comercialmente, no seu conjunto, Jogos Santa Casa. Os Jogos Santa Casa caracterizam-se por constituírem uma oferta responsável por excelência, com um papel importante na promoção de hábitos de jogo a dinheiro moderados, e por constituírem uma oferta acessível, com baixos valores de aposta, mecânicas simples e diversos níveis de prémios.</p> <p>Na exploração dos Jogos Santa Casa, a Organização incorpora na sua missão o desenvolvimento de uma oferta segura, mas suficientemente atrativa, que canalize a procura de jogo a dinheiro, desincentivando os apostadores de práticas de jogo ilegal, caracterizadas por fatores de risco acrescido em matéria de jogo patológico e que atentam contra a ordem pública.</p> <p>A importância dos Jogos Santa Casa, que goza de elevada notoriedade e popularidade junto da população portuguesa, e que, por esse motivo, também tem um importante papel na moderação dos comportamentos de jogo a dinheiro da população, resulta em elevadas expectativas das Partes Interessadas em geral, face à Política de Jogo Responsável da organização. Em particular, os envolvidos em saúde pública, dado que a Política constitui um forte compromisso para a implementação de medidas, práticas e ferramentas de jogo responsável, e para a sua melhoria contínua.</p> <p>Desde 1978, a Organização Mundial de Saúde, que reúne a comunidade médica e científica, reconhece a existência do jogo patológico, uma patologia do foro mental e comportamental, tendo-a recentemente reclassificado como distúrbio aditivo.</p> <p>Para esta patologia contribuem fatores predominantemente de cariz pessoal (inclusive genéticos), mas também de cariz situacional e estrutural, dentro destes últimos, a oferta de jogo a dinheiro e as suas características.</p>

Indicador GRI	Localização/Disclosure	Pág.
	<p>Algumas características da oferta podem contribuir para fenómenos de jogo patológico.</p> <p>Em Portugal, segundo os últimos estudos realizados (2017, SICAD, Ministério da Saúde), é provável que 0,6% da população sejam jogadores patológicos e 1,2% sejam jogadores em risco, valores em linha com os registados na generalidade dos outros países do mundo ocidental.</p>	
	4.2 A integridade no nosso modelo organizacional	44
	7.1 Os apoios que concedemos	84
103-2 Abordagem de gestão e suas componentes	<p>A Política de Jogo Responsável da organização inclui essencialmente medidas preventivas de fenómenos de jogo patológico, como a investigação, a formação de colaboradores e mediadores, a verificação da conformidade do marketing e publicidade dos Jogos Santa Casa para com os princípios de jogo responsável e as ações de informação e sensibilização da população para adoção de hábitos de jogo a dinheiro moderados.</p> <p>Inclui ainda medidas de intervenção, diretas e indiretas, desde a disponibilização aos apostadores de meios de aconselhamento psicológico e de encaminhamento para tratamento, até à colaboração com as entidades de saúde pública visando o desenvolvimento dos serviços de intervenção sobre os comportamentos aditivos.</p> <p>A Organização definiu um conjunto de documentos associados ao jogo responsável, nomeadamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> > A Política de Jogo Responsável (documento público disponível em http://jogoresponsavel.jogossantacasa.pt/), na qual a Organização se compromete com o desenvolvimento de medidas, práticas e ferramentas de jogo responsável e com a melhoria contínua das mesmas; > A Norma do Sistema de Gestão de Jogo Responsável, um processo interno que estabelece as regras de planeamento e monitorização de ações de jogo responsável, incluindo a definição de responsabilidades; > A Norma de Marketing e Publicidade Responsável, que estabelece os princípios legais e de jogo responsável sob os quais se deve reger o marketing e publicidade dos Jogos Santa Casa; > Procedimentos diversos de operacionalização das medidas e práticas de jogo responsável da Organização, por exemplo, relacionados com a investigação, a formação de mediadores, a verificação do impacto social e da conformidade do marketing e publicidade dos Jogos Santa Casa, a autoexclusão de apostadores e o envolvimento de Partes Interessadas. <p>A Unidade de Jogo Responsável assegura a gestão deste tópico e, para contactos relacionados com os diferentes temas dos Jogos, existe a Linha Direta Jogos, que é transversal a toda a atividade dos Jogos Santa Casa, e está suportada em plataformas que permitem o encaminhamento interno das reclamações para as áreas específicas - os temas de jogo responsável são encaminhados para a Unidade de Jogo Responsável - e que monitorizam os SLA's de resposta pré-definidos.</p>	
103-3 Avaliação da abordagem de gestão	<p>Anualmente, são planeadas e monitorizadas as respetivas ações no âmbito do jogo responsável, sendo que algumas dessas ações constituem ações permanentes, que se realizam continuamente – por exemplo, a realização de estudos periódicos, a formação de colaboradores e mediadores e o reporte público da atividade.</p> <p>É também monitorizado o Plano Anual de Ações de Jogo Responsável e são realizadas auditorias externas de certificação em jogo responsável (EL - European Lotteries), realizando-se uma auditoria global final trienal e uma auditoria parcial intermédia (ou seja, realizam-se 2 auditorias no período de 3 anos). As ações visam o cumprimento dos requisitos de jogo responsável dos quadros de certificação em jogo responsável das associações internacionais de Lotarias de Estado, nomeadamente, a europeia (EL) e a mundial (WLA - World Lottery Association), sendo periodicamente sujeitas a auditorias externas independentes.</p>	

Indicador GRI	Localização/Disclosure	Pág.			
	A Santa Casa é certificada em jogo responsável pela WLA desde 2011, e pela EL desde 2018.				
	Adicionalmente, a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa reporta a informação associada a este aspeto no seu Relatório de Sustentabilidade, nomeadamente através do indicador GRI 416-1, 416-2, 417-1, 417-2 e 417-3.				
GRI 416 – Saúde e Segurança do Cliente (2016)					
416-1	Avaliação dos impactos na saúde e segurança das principais categorias de produtos e serviços		2019	2018	2017
		Nº de categorias de produtos e serviços disponibilizados pela organização	6	6	7
		Nº de categorias de produtos e serviços em que os impactos de saúde e segurança são avaliados	6	6	7
		Percentagem de categorias de produtos e serviços em que os impactos de saúde e segurança são avaliados	100%	100%	100%
416-2	Incidentes de não-conformidade referentes a impactos de saúde e segurança de produtos e serviços nos clientes		2019	2018	2017
		Nº de não conformidades com regulamentos que originaram coimas por parte da entidade reguladora competente	0	0	0
		Nº de não conformidades com regulamentos que originaram advertências por parte da entidade reguladora competente	0	0	0
		Nº de não conformidades relativamente a códigos voluntários	1	0	7
		Nº total de não conformidades com regulamentos e códigos voluntários	1	0	7
GRI 417 – Marketing e Rotulagem (2016)					
417-1	Requisitos para a rotulagem e informação de produtos e serviços	No âmbito dos Jogos Sociais do Estado, a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa define procedimentos para a informação e rotulagem dos seus produtos e serviços, nos seguintes aspetos:			
		<ul style="list-style-type: none"> > A origem dos componentes do produto ou serviço; > O conteúdo, particularmente no que diz respeito a substâncias que possam causar um impacto ambiental ou social; > Forma de utilização segura do produto ou serviço; > Forma de eliminação do produto e impactos ambientais ou sociais; > Restrições etárias quanto à comercialização/consumo dos jogos. 			
			2019	2018	2017
		Nº de produtos e serviços abrangidos pelos procedimentos de informação e rotulagem	6	6	7
		Nº de produtos e serviços avaliados relativamente aos procedimentos de informação e rotulagem	6	6	7
	Percentagem de produtos e serviços avaliados relativamente aos procedimentos de informação e rotulagem	100%	100%	100%	
417-2	Incidentes de não-conformidade referentes a rotulagem e informação de produtos e serviços	Não foram registados incidentes de não-conformidade referentes a rotulagem e informação de produtos e serviços.			
417-3	Incidentes de não-conformidade referentes a comunicações de marketing	Não foram registados incidentes de não-conformidade referentes a comunicações de marketing.			

SANTA

CASA
Misericórdia de Lisboa