

RELATÓRIO

SUSTEN
TÁVEL
DADE

SANTA CASA
DA MISERICÓRDIA
DE LISBOA
2020



Sobre este relatório	04
Mensagem do Provedor	07
1. O ano 2020	09
1.1 Cronologia da sustentabilidade e principais acontecimentos	12
1.2 O impacto da pandemia de COVID-19 e a resposta da Santa Casa	14
2. A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa	19
2.1 Quem somos	20
2.2 Modelo de Governo	21
2.3 O impacto da Santa Casa em 2020	22
3. A nossa estratégia	35
3.1 Os objetivos estratégicos 2019-2021 e o Balanced Scorecard Corporativo	36
3.2 A sustentabilidade e a Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável	38
3.3 As nossas partes interessadas	40
4. O compromisso com o futuro e com a resiliência	43
4.1 A transição para uma Santa Casa mais simples e ágil	46
4.2 A inovação ao serviço do cliente	48
4.3 O nosso desempenho económico	51
5. O compromisso com as pessoas	55
5.1 A importância dos nossos colaboradores	58
5.2 A nossa Política de Diversidade e Inclusão	60
6. O compromisso com o ambiente	63
6.1 Prioridade para a eficiência na gestão dos recursos naturais	68
6.2 O desafio da gestão de resíduos	70
6.3 Uma alimentação mais sustentável para todos	72
7. O compromisso com a sociedade	75
7.1 Ética, transparência e boa conduta	78
7.2 Promover o jogo responsável através dos Jogos Santa Casa	81
7.2.1. A Política de Jogo Responsável dos Jogos Santa Casa	82
7.2.2. Os beneficiários dos Jogos Santa Casa são as boas causas	86
7.3 O apoio ao desenvolvimento da sociedade	87
7.3.1. O apoio à cultura e ao talento	88
7.3.2. O apoio ao empreendedorismo e à economia social	89
7.3.3. O apoio à comunicação social	90
7.3.4. O apoio à ciência e à inovação	91
7.3.5. O apoio às Misericórdias Portuguesas	92
7.3.6. O apoio à ação de outras entidades	93
Notas Metodológicas	94
Tabela GRI	97
Ficha técnica	136

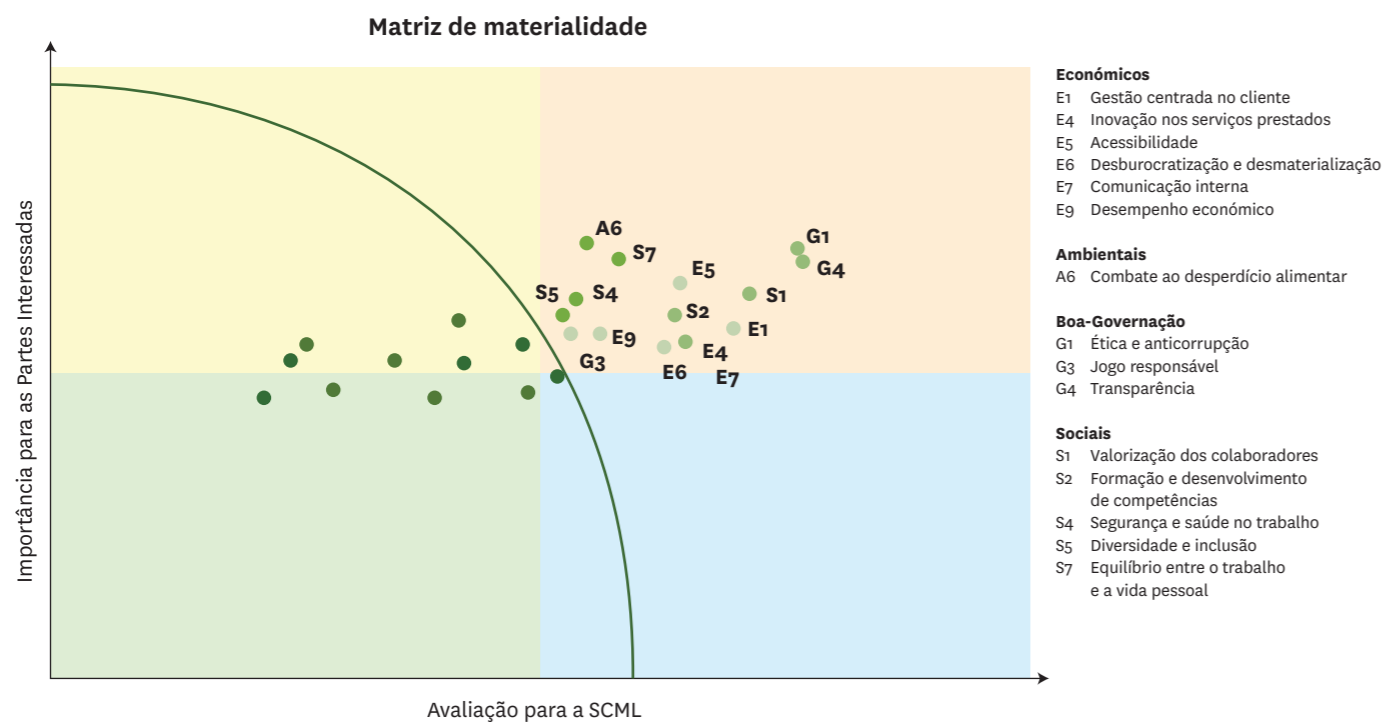
SOBRE ESTE RELATÓRIO

A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa trabalha continuamente para contribuir para um desenvolvimento social, económico e ambiental sustentável.

Acreditamos que só conhecendo o impacto que temos sobre a comunidade onde e com a qual trabalhamos é que podemos avaliar o grau de cumprimento da nossa missão. Por isso, monitorizamos e avaliamos os resultados das nossas ações, procurando melhorar continuamente. A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa avalia e divulga o seu desempenho não-financeiro anualmente, comunicando os resultados económicos, ambientais e sociais, de forma a responder às expectativas das suas partes interessadas. Trata-se de um exercício de transparência essencial para manter a proximidade e o envolvimento de todos aqueles com quem nos relacionamos.

MATERIALIDADE

A estrutura deste relatório resulta de uma análise da materialidade dos temas mais relevantes para a Instituição. Esta análise teve por base a auscultação mais recente às partes interessadas (concluída em 2019), a qual, conjugada com a perspetiva interna, determinou como materialmente relevantes 15 tópicos, assinalados no quadrante superior direito da matriz de materialidade representada abaixo:



Além destes tópicos, a Unidade de Sustentabilidade do Departamento da Qualidade e Inovação, enquanto serviço responsável pela gestão da sustentabilidade na Instituição, decidiu incluir no relato a “Gestão da Energia e Água” e a “Gestão de Resíduos”, por considerar muito relevante o impacto ambiental das mais de 100 instalações em funcionamento. Assim, são 17 os tópicos materiais de sustentabilidade para a Santa Casa.



OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

Em todas as suas áreas de intervenção, a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa procura contribuir para uma melhor qualidade de vida, para a inclusão social e para uma maior justiça e equidade social. Deste ponto de vista, os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) são também os seus objetivos, e o sucesso que alcance no cumprimento da sua missão será o seu melhor contributo para a Agenda 2030.

Ao longo deste relatório, assinalam-se os ODS, de entre os 17 designados pela Organização das Nações Unidas, para os quais a Santa Casa contribuiu em 2020 com a sua ação.

Este é o oitavo Relatório de Sustentabilidade da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa e reflete o período compreendido entre 1 de janeiro e 31 de dezembro de 2020. Inclui-se, sempre que possível, informação relativa aos anos anteriores nos principais indicadores para permitir uma perspetiva evolutiva. No presente documento dá-se ainda destaque à informação relacionada com a Pandemia causada pelo novo coronavírus SARS-CoV-2, que determinou todos os aspetos da vida e da sociedade em 2020.

O relatório foi elaborado em conformidade com as Normas GRI (Global Reporting Initiative) na opção Essencial, encontrando-se na Tabela GRI as respetivas respostas aos indicadores destas Normas.

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

Para uma informação mais pormenorizada sobre a atuação e o desempenho económico da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa durante o ano de 2020 deverão ser consultados o seu Relatório de Gestão e Contas 2020 e o do seu Departamento de Jogos, disponibilizados em www.scml.pt.

DEPARTAMENTO DA QUALIDADE E INOVAÇÃO, UNIDADE DE SUSTENTABILIDADE
Largo Trindade Coelho, 1200-470 Lisboa
sustentabilidade@scml.pt



Edmundo Martinho

Provedor da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa

O ano de 2020 ficará marcado na História. Um ano em que sofremos o impacto de uma pandemia global, que colocou a nu várias fragilidades contemporâneas e, em particular, as ligações entre saúde pública (global) e desigualdades de rendimento e de educação, pobreza habitacional, discriminação, poluição ambiental ou respeito pela biodiversidade. Do ponto de vista das organizações, houve que adaptar estratégias, respostas, as condições de trabalho dos trabalhadores e os modos de organização do trabalho. Não vamos dizer que a disrupção causada pela pandemia COVID-19 é uma oportunidade para melhorar ou corrigir, porque nenhuma mudança estrutural deveria ser feita a expensas da perda de vidas, de empregos, ou do impacto na saúde de milhões de pessoas. Estas mudanças deveriam ser antecipadas, precisamente para mitigar os impactos brutais de eventos como as pandemias. Mas, no ponto em que nos encontramos, e porque não foi possível fazer mais antes, é inevitável dizer que pelo menos deverá ser feita uma reflexão séria em torno

das fragilidades que ficaram expostas, para que, num cenário semelhante, possamos ter uma sociedade mais fortalecida, coesa e mais protegida.

As questões relacionadas com a sustentabilidade e com a responsabilidade social nunca fizeram tanto sentido como em 2020 e nos próximos tempos, se quisermos realmente garantir que a sociedade e as organizações saem desta pandemia com um olhar mais humano, mais responsável, mais equilibrado.

A pandemia COVID-19 impactou profundamente a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, as pessoas a quem os seus serviços são dirigidos, as pessoas que trabalham na nossa Instituição e obrigou, no imediato, a um replaneamento súbito da atividade, das respostas e dos recursos. Para os anos que se seguem, a pandemia COVID-19 imporá também uma reflexão sobre o papel da Instituição e a priorização do investimento nas áreas estratégicas de Missão, onde a Misericórdia de Lisboa tem uma função crucial no apoio aos mais desprotegidos e em situações de maior precaridade e risco de exclusão e que ficaram tão expostos neste último ano.

As questões relacionadas com a sustentabilidade e com a responsabilidade social nunca fizeram tanto sentido como em 2020 e nos próximos tempos, se quisermos realmente garantir que a sociedade e as organizações saem desta pandemia com um olhar mais humano, mais responsável, mais equilibrado

Como resposta imediata, em 2020 foram reforçadas as estruturas de intervenção social, destacando-se o reforço da resposta de Apoio Domiciliário, que se conjugou com o aproveitamento dos recursos do projeto RADAR, cujo âmbito foi alargado e permitiu servir de suporte às redes de apoio às pessoas idosas que ficaram ainda mais isoladas e vulneráveis com a pandemia. Estruturaram-se e concertaram-se os processos de integração e apoio às pessoas migrantes e requerentes de asilo e reconfiguraram-se e ampliaram-se as modalidades de fornecimento de refeições e de bens alimentares, para se conseguir chegar aos utentes dos centros de dia, que encerraram, às pessoas em situação de sem-abrigo e em isolamento profilático e às famílias que passaram a ter de recorrer a estes serviços. Na área da Saúde, a capacidade instalada foi também direcionada para a resposta à pandemia, criando-se estruturas de apoio e de retaguarda, que permitiram ajudar as estruturas do Serviço Nacional de Saúde e da Segurança Social.

Apoiaram-se outras Partes Interessadas, como os arrendatários, através da concessão de moratórias e isenções no pagamento das rendas habitacionais e não habitacionais, ou os mediadores dos Jogos Sociais, a quem também foram concedidas moratórias de cobrança, de modo a que pudessem manter um nível de rendimentos próximo dos obtidos em períodos normais de atividade. Em todas estas respostas à pandemia manteve-se a preocupação com uma gestão centrada no cliente e com a acessibilidade aos serviços prestados.

Também a inovação desempenhou um papel importante, com o apoio, através da Casa do Impacto, ao desenvolvimento de novas soluções tecnológicas no âmbito Social e da Saúde, áreas críticas, impactadas pela pandemia, e que obrigou ao acelerar na criação de respostas inovadoras. Aceleração esta que também experienciamos na desburocratização e desmaterialização e na agilização dos processos e ferramentas de comunicação interna, quando fomos obrigados a alterar os modos de organização do trabalho e as respostas dadas.

Os nossos colaboradores foram, mais do que nunca, colocados sob pressão. A pressão de ajudar os nossos

utentes, em situação de fragilidade, a pressão de se protegerem a si próprios e de ser, também eles, protegidos, a pressão de manterem as suas famílias seguras. Procurámos garantir as condições de trabalho adequadas e agradecemos a todos e a todas o seu empenho, a sua dedicação, o seu profissionalismo, num contexto tão adverso como o vivido nesta pandemia.

Conscientes de que a cooperação e a solidariedade são fundamentais em momentos de crise como o que vivemos, desenvolvemos ou integrámos iniciativas da sociedade para apoiar setores que ficaram mais expostos à pandemia, como o setor da Cultura ou o da Comunicação Social.

E continuámos a trabalhar em iniciativas que são importantes para a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa e para as suas Partes Interessadas, como a promoção da transparência, através do alargamento da informação institucional e de interesse público disponibilizada na área «Sobre Nós» do sítio na Internet da Santa Casa, ou a diversidade e inclusão, com a aprovação de uma Política Institucional da Diversidade e Inclusão e de um primeiro plano interno de ação nesta área.

O impacto económico da pandemia COVID-19 foi, também na Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, significativo, com o aumento da despesa, inerente ao combate à pandemia e à necessidade de apoiar aqueles que mais expostos e vulneráveis ficaram neste período, e com a diminuição muito significativa das receitas dos Jogos Sociais do Estado. Os resultados económicos obrigaram a uma reavaliação do valor de investimento previsto, dando-se prioridade às áreas críticas de intervenção, e adiando-se os projetos que, estando planeados, poderiam ser adiados, sem impacto imediato na resposta às Pessoas.

2020 foi o ano de resposta imediata. Nos próximos anos, será necessário encontrar o equilíbrio e, mais do que nunca, antecipar respostas, quer aos desafios que ficarão da pandemia COVID-19, quer aos que poderão surgir em eventos semelhantes, tendo como horizonte uma sociedade menos frágil, mais resiliente, mais coesa e solidária.

01.

O ANO 2020

- 1.1 Cronologia da sustentabilidade e principais acontecimentos p. 12
- 1.2 O impacto da pandemia de COVID-19 e a resposta da Santa Casa p. 14



QUEM SOMOS?

521 anos

6136 trabalhadores



76% são mulheres
98% têm contrato por prazo indeterminado

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



29,4 M€ Investimento

ONDE CUMPRIMOS A NOSSA MISSÃO?



127 equipamentos sociais na área da Grande Lisboa

18 equipamentos de saúde na área da Grande Lisboa

655 imóveis em todo o país



4826 pontos de venda dos Jogos Sociais do Estado

101 novos pontos de venda atribuídos em 2020

O NOSSO IMPACTO



+ de 57 600 pessoas abrangidas pelas diferentes respostas de Ação Social

25 138 utentes com Cartão de Saúde

+ de 13 500 visitantes do Museu de São Roque

77 projetos de empreendedorismo social apoiados

1,9 M€ recebidos de heranças, de legados e doações

13 prédios com obras concluídas

16 prédios com obras em curso

2673 M€ de retribuição dos Jogos Sociais do Estado à sociedade



1802 horas de formação inicial exclusivas sobre Jogo Responsável

6 M€ em apoios e subsídios a Boas Causas prosseguidas por outras entidades

2,5 M€ atribuídos pelo Fundo Rainha D. Leonor

546,5 mil € para apoio à investigação e prémios de concursos



96 750 GJ de energia consumida

271 491 m³ de água captada



1293 t de resíduos produzidos

2619 tCO₂e de emissões de GEE

O IMPACTO NO TRABALHO



925 trabalhadores em teletrabalho (15% dos trabalhadores)

4111 trabalhadores em regime presencial

795 trabalhadores em rotatividade
305 trabalhadores inativos (trabalhadores com doença de risco ou com registo de ausência/absentismo que estiveram «no domicílio», sem atividade)

O IMPACTO NA DESPESA

6,5 M€ despendidos em equipamentos de proteção individual



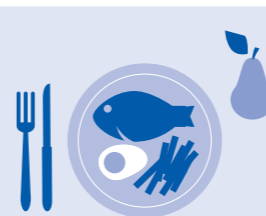
376 mil€ em reforço da limpeza dos espaços

1,1 M€ despendidos em alojamento temporário

1,8 M€ em subsídios concedidos a utentes no âmbito da pandemia

O IMPACTO NA NOSSA ATIVIDADE

1 milhão de refeições fornecidas, no apoio à comunidade



2824 pessoas com apoio domiciliário

693 232 refeições distribuídas ao domicílio

14,7 mil testes à COVID-19 realizados

8370 testes a trabalhadores

5070 testes a utentes

1299 testes a prestadores de serviços

1160 requerentes de asilo receberam apoio e acompanhamento de emergência

39 isenções de pagamento de renda

6 moratórias no pagamento de renda

+262 famílias e

+483 utentes em situação de exclusão social que receberam apoio (face a 2019)



Linha COVID-19:

157 pessoas acompanhadas

3876 contactos realizados

3 Unidades de Retaguarda criadas para doentes com COVID-19 com








40 camas
169 doentes tratados



3,6 milhões de equipamentos de proteção individual distribuídos para proteção de trabalhadores e utentes

20 mil máscaras sociais distribuídas

1.1 CRONOLOGIA DA SUSTENTABILIDADE E PRINCIPAIS ACONTECIMENTOS

 <ul style="list-style-type: none"> - Adesão ao Compromisso Lisboa Capital Verde Europeia 2020- Ação Climática Lisboa 2030 - Participação dos projetos da Casa do Impacto na conferência Building The Future, ponto de encontro e discussão sobre tecnologia e assuntos como Dados, Confiança e Sustentabilidade - Realização do Bootcamp Lidera – Era do Clima, para consciencializar jovens líderes para uma sociedade mais sustentável do ponto de vista social e climático 	 <ul style="list-style-type: none"> - É declarada a pandemia de COVID-19 pela Organização Mundial da Saúde, e decretado pelo Presidente da República o primeiro estado de emergência em Portugal - Participação da Casa do Impacto no evento Future Planet Europe – Uma Nova Visão para a Europa: Mudança de Sistemas e Sustentabilidade, organizado pela Universidade Nova de Lisboa 	<ul style="list-style-type: none"> - Participação da Casa do Impacto no Bootcamp e seleção de vencedores da iniciativa Women for Climate Lisbon – C4o 	<ul style="list-style-type: none"> - 522º Aniversário da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa - Lançamento do novo sítio na Internet institucional, mais acessível a todos os públicos - A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa foi distinguida na 9.ª edição dos Prémios Human Resources Portugal, na Categoria “Empresa Pública e SPE” - Participação na iniciativa Sol Tomorrow – Smart Open Lisboa 	<ul style="list-style-type: none"> - Participação da Casa do Impacto no Planetiers World Gathering, evento internacional de inovação e sustentabilidade - O mandato do Provedor, Edmundo Martinho, foi renovado pelo Primeiro-Ministro e pela Ministra do Trabalho e da Solidariedade e Segurança Social 	<ul style="list-style-type: none"> - Foram renovados os mandatos de João Pedro Correia como Vice-Provedor e de Filipa Klut como Vogal da Mesa. Foi nomeada para o cargo de Vogal da Mesa Ana Vitória Azevedo - Realização da Demoday da Iniciativa Women for Climate
<p>2021</p> <p>JANEIRO</p> <p>FEVEREIRO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lançamento do fundo de investimento de impacto da Casa do Impacto, Fundo +PLUS 	<p>MARÇO</p> <p>ABRIL</p> <ul style="list-style-type: none"> - Divulgação dos vencedores da 4ª Edição do Santa Casa Challenge, desafiados a encontrar e desenvolver soluções inovadoras de base tecnológica e digital que respondam aos ODS 11 (Cidades e Comunidades Sustentáveis), 12 (Consumo e Produção Sustentáveis) e 13 (Ação Climática) - Lançamento da iniciativa Acalma Online, em parceria com o Movimento Tech4Covid, ZenKlub, Doctorino, With Company e Hug-a-Group - Organização do primeiro Social Good Summit em Portugal, powered by Casa do Impacto e It’s About Impact 	<p>MAIO</p> <p>JUNHO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Divulgação interna do BI Ambiental 2019 da Santa Casa - Mentoria aos projetos do Women for Climate Lisbon – C4o 	<p>JULHO</p> <p>SETEMBRO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aprovação da Política da Diversidade e Inclusão e do Plano de Ação 2020/2021 - Lançamento da Estratégia de Transformação Digital da Santa Casa - Participação na sessão dedicada à Diversidade e Inclusão da Responsible Gaming World Wide Webinar Week, organizada pela The European Lotteries (EL) e pela World Lottery Association (WLA) 	<p>OUTUBRO</p> <p>NOVEMBRO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Participação da Santa Casa/ Casa do Impacto na Semana da Responsabilidade Social, promovida pela Associação Portuguesa de Ética Empresarial - Participação da Casa do Impacto no Impact Learning 2020 da Girl MOVE Academy 	<p>DEZEMBRO</p>

1.2 O IMPACTO DA PANDEMIA DE COVID-19 E A RESPOSTA DA SANTA CASA

O mês de março de 2020 marcou, em Portugal, o início da pandemia de COVID-19, que transformou profundamente a vida de todos, cidadãos, organizações e sociedade em geral.

Com alcance mundial e efeitos transversais a todas as idades e condições sociais, a pandemia de COVID-19 trouxe graves preocupações a toda a sociedade. Ao receio de ser infetado somaram-se as dúvidas sobre a capacidade de resposta dos serviços de saúde. Ao risco de perder o emprego, os rendimentos e a capacidade de subsistência, juntou-se a incerteza sobre a resistência das empresas e do tecido económico. Em confinamento, sentimos a dificuldade de conciliar todas as dimensões da vida pessoal, familiar e profissional, e tememos o eventual comprometimento dos percursos educativos das crianças e jovens. O distanciamento social, o isolamento em casa e as restrições à liberdade de movimentação geraram ansiedade, angústia e efeitos ao nível da saúde mental. Por tudo isto, e sob o pano de fundo da incerteza generalizada, tornou-se especialmente importante garantir e manter a confiança nas respostas dadas à pandemia pelas diferentes autoridades e pelos serviços essenciais.

A pandemia de COVID-19 impôs à Santa Casa da Misericórdia de Lisboa a revisão imediata e eficaz de processos, perspetivas, decisões, modelos de atendimento e soluções, num duplo desafio. O de permanecer capaz de assegurar a continuidade da sua atividade quotidiana e o de dar resposta às novas necessidades provocadas pelos efeitos da pandemia e a novos públicos afetados, em cumprimento da sua missão e fins estatutários, especialmente essenciais no contexto vivido.

A RESILIÊNCIA DOS COLABORADORES E DA INSTITUIÇÃO

A capacidade de adaptação da Instituição e dos colaboradores a esta nova conjuntura, preservando a confiança das partes interessadas, foi um desafio à sua resiliência.

A pandemia de COVID-19 teve um enorme impacto no funcionamento da Santa Casa e confrontou a gestão de recursos humanos com a necessidade de encontrar soluções para proteger os seus colaboradores e, simultaneamente, manter a capacidade de resposta de toda a organização.

Todos foram afetados por esta situação. Os colaboradores que transitaram para o regime de teletrabalho depararam-se com os desafios relacionados com a conciliação entre a vida profissional, pessoal e familiar, enquanto aqueles que, pelas características das suas funções, continuaram a trabalhar presencialmente, tiveram de lidar com a constante preocupação em assegurar o cumprimento da missão da Santa Casa e não serem infetados com o novo Coronavírus.

Os nossos profissionais das áreas da saúde e da ação social, que se mantiveram no terreno, experienciaram diariamente adversidades. Ao estarem expostos a situações de stress elevado, muitos tornam-se particularmente vulneráveis a sentimentos de medo, ansiedade e até ao risco de *burnout*, o que exigiu um maior cuidado na sua proteção por parte da Instituição.

As novas, e desafiantes, modalidades e processos de trabalho requereram uma grande adaptação da Santa Casa e dos seus colaboradores. Esta transformação da realidade que conhecíamos até ao início de 2020 teve repercussões na forma como olhamos para o futuro, bem como na identificação de dinâmicas laborais positivas resultantes da pandemia, que normalmente levariam muitos anos a serem assimiladas: o recurso ao teletrabalho e às tecnologias de informação são duas das mais importantes, salientando-se a relevância da transformação digital como eixo estratégico da capacidade de inovação e de adaptação da Misericórdia de Lisboa à mudança.

Do ponto de vista operacional, o aumento substancial do absentismo ao trabalho decorrente de situações de doença, das medidas de contenção da pandemia decretadas, nomeadamente apoio a filhos menores de 12 anos face ao encerramento dos estabelecimentos de ensino, e aplicação do teletrabalho a pessoas doentes de risco, teve como consequência principal a escassez de elementos nas equipas em trabalho presencial. Em resposta, a Santa Casa procurou flexibilizar os horários das equipas, ajustando-os às dinâmicas e especificidades de cada área de intervenção, gerir de forma colaborativa os recursos humanos e disponibilizar recursos informáticos.

GARANTIR O APOIO SOCIAL EM TEMPOS DE INCERTEZA

Num contexto paradoxal à natureza da atividade da ação social da Instituição, foi importante garantir e reforçar a proximidade, a presença e a confiança.

Os impactos da pandemia de COVID-19 foram amplificados na franja da população mais vulnerável e em situação de fragilidade, a quem a Santa Casa maioritariamente dá resposta na área da ação social. Num contexto de profundas adversidades, em março de 2020 a Instituição precisou de redesenhar imediatamente as ações de intervenção planeadas. Com isso, algumas atividades foram interrompidas ou adiadas, outras foram restringidas, outras ainda tornaram-se mais pertinentes e levaram ao reforço de algumas linhas de intervenção.

A pandemia fez emergir as fragilidades e dificuldades das condições de acolhimento em Portugal. No decorrer de 2020, recebemos inúmeras solicitações de entidades da rede social de Lisboa na procura de soluções temporárias de alojamento para famílias e requerentes de proteção internacional. Para dar resposta a estas necessidades, celebrámos vários contratos de alojamento temporário com pensões e albergues.

Atendendo ao aumento significativo no número de requerentes de proteção internacional em acompanhamento, e para dar a resposta mais adequada às suas necessidades, foi criada uma equipa específica, a Equipa de Acolhimento de Requerentes de Asilo e Recolocados.

Não obstante as dificuldades e desafios, a pandemia precipitou processos de mudança positivos e demonstrou ser possível atuar com agilidade e flexibilidade para corresponder às necessidades iminentes e imprevistas. A capacidade de mobilização de recursos foi significativa e imperou a cooperação.

Com a pandemia de COVID-19, o fornecimento de refeições sociais tornou-se uma atividade ainda mais crítica para a Santa Casa. Foi necessário reorganizar as modalidades de fornecimento de refeições, pontos de distribuição e adjudicatários, na sequência do encerramento dos centros de dia, bem como operacionalizar o fornecimento de refeições para pessoas em situação de sem-abrigo e em isolamento profilático – em parceria com a Câmara Municipal de Lisboa, o Núcleo de Planeamento e Intervenção Sem-Abrigo e a Proteção Civil – e para apoio à comunidade, em parceria com as Juntas de Freguesia. Também em parceria com a autarquia e as juntas de freguesia, a Santa Casa continuou a assegurar a prestação de apoio aos cuidados de higiene, alimentação e compras diárias das pessoas residentes em Lisboa com mais de 70 anos, que vivem sós ou acompanhadas por outras da mesma faixa etária, num esforço conjunto para salvarguardar a sua saúde.

Em 2020, a atribuição de apoios pecuniários temporários ou de emergência apresentou um acréscimo de 74,2% do montante total face a 2019, em grande parte pela necessidade de reforçar e ampliar o apoio a situações de carência alimentar e de quebra de rendimentos resultantes do regime de *layoff* ou de desemprego que impactou muitas pessoas vulneráveis ou com relações de trabalho precárias, na sequência da súbita crise económica e social causada pela pandemia de COVID-19

A PRIORIDADE PARA A SAÚDE DE TODOS

Manter a proteção e segurança dos profissionais e dos utentes tornou-se uma das grandes prioridades no combate à pandemia.

O ano 2020 exigiu da área de saúde da Santa Casa um conjunto de iniciativas e ajustes, perante uma nova realidade sociodemográfica e epidemiológica. Tal significa ter em conta não apenas a pandemia de COVID-19, como também, e maioritariamente, o amplo espectro das restantes doenças e problemas de saúde que afetam a população servida pela Santa Casa, especialmente frágil e vulnerável.

. Destacam-se, por exemplo, as doenças crónicas, crescentemente mais complexas, e que acompanham o aumento da esperança de vida.

Em contexto pandémico, adotou-se um novo modelo de gestão e organização da prestação de cuidados de saúde, tendo presente a missão e as responsabilidades da nossa Instituição e o papel de complementaridade que assume perante o serviço público. Concentraram-se serviços, readequou-se a prestação de cuidados de saúde no domicílio e deu-se continuidade à cobertura em áreas absolutamente lacunares, como a saúde oral. Promoveu-se e reforçou-se ainda a investigação e as relações de cooperação com diversos parceiros.

No período de confinamento, as atividades regulares na área da saúde ficaram muito condicionadas, tendo mesmo grande parte da atividade clínica e assistencial programada/não urgente, assim como grande parte das ações realizadas na comunidade, sido suspensas. Posteriormente, a atividade assistencial programada foi retomada, tendo ficado concluída até ao final do mês de outubro a identificação e o reagendamento de toda a atividade assistencial programada e não realizada por força da pandemia de COVID-19.

Complementaridade com o Serviço Nacional de Saúde

Entre 1 de abril e 6 de maio, o Hospital Ortopédico de Sant'Ana assegurou a totalidade do atendimento aos utentes de traumatologia admitidos pelo Serviço de Urgência do Centro Hospitalar de Lisboa Ocidental (CHLO), com exceção dos pacientes com testes positivos para COVID-19 e ainda aqueles com comorbilidades graves, no âmbito do protocolo de colaboração já em vigor.

A resposta pioneira da Misericórdia de Lisboa

As três unidades de retaguarda criadas pela Misericórdia de Lisboa são uma resposta pioneira e de vanguarda, tendo como fim a realização da melhoria e bem-estar da pessoa no seu todo, concretizando o paradigma das respostas integradas na prestação de cuidados de saúde e social. Destinam-se a reforçar a capacidade de resposta a possíveis necessidades de isolamento profilático ou perante situações de infeção confirmada por COVID-19 de utentes com idade avançada que se encontram em estruturas residenciais para idosos ou que não tenham condições para convalescença no seu domicílio.

Testes de despistagem da COVID-19 aos mais vulneráveis

MITIGAÇÃO DO CONTÁGIO ENTRE A POPULAÇÃO SÉNIOR

A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa estabeleceu uma parceria técnica, logística e financeira com a NOVA Medical School – Faculdade de Ciências Médicas da Universidade Nova de Lisboa para a realização de testes de despistagem à COVID-19 a utentes e trabalhadores das Estruturas Residenciais para Pessoas Idosas e do Serviço de Apoio Domiciliário na cidade de Lisboa e outros locais eventualmente necessários. Atendendo à emergência de saúde pública vivida, exigia-se um conjunto de respostas essenciais de apoio às populações mais vulneráveis e expostas à pandemia, nomeadamente as pessoas idosas. A realização de testes foi essencial para poder prevenir, programar e delinear estratégias de mitigação do contágio na população sénior.

O QUE FIZEMOS

A Santa Casa apoiou esta iniciativa com 175 mil euros.

02.

A SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA

2.1 Quem somos	p. 20
2.2 Modelo de Governo	p. 21
2.3 O impacto da Santa Casa em 2020	p. 22



2.1 QUEM SOMOS

Fundada em 1498, a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa tem como fins:

- 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.



Conheça a **história** e os **estatutos** da Santa Casa



2.2 MODELO DE GOVERNO

A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa é uma pessoa coletiva de direito privado e utilidade pública administrativa: a sua tutela é exercida pelo membro do Governo que superintende a Segurança Social, atualmente a Ministra do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social.

A **estrutura de governação** compreende o Provedor e a Mesa. Tem ainda, como órgãos consultivos, o Conselho Institucional e o Conselho de Jogos e, como órgão de fiscalização, o Conselho de Auditoria.

O **Provedor** representa a Instituição e preside às reuniões da 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. Cabe ao Provedor dirigir, coordenar e fiscalizar superiormente a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa e designar, de entre os membros da Mesa, os administradores executivos dos departamentos, bem como distribuir os pelouros relativamente aos serviços instrumentais.

A **Mesa** elabora os planos de atividades e orçamentos, é responsável pelos relatórios e contas de gerência, define as orientações e os objetivos a atingir pelos departamentos e serviços, elabora os regulamentos e as normas internas, decide acerca da contratação de pessoal e autoriza a aquisição de bens e serviços, e procede à criação, transformação ou extinção de equipamentos.



Conheça a composição dos **Órgãos de Administração** da Santa Casa

O MODELO DE GOVERNO DA SUSTENTABILIDADE

A Unidade de Sustentabilidade está integrada no Departamento da Qualidade e Inovação, sendo responsável pela coordenação de todas as atividades estratégicas e transversais para a sustentabilidade. A decisão e orientação estratégica competem ao Provedor e à Mesa.

2.3 O IMPACTO DA SANTA CASA EM 2020

A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa procura a melhoria do bem-estar das pessoas no seu todo, prioritariamente dos mais desprotegidos.

A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa assegura, principalmente na região de Lisboa, um vasto trabalho nas áreas da ação social, da saúde, da educação e formação e da cultura, prestando serviços a milhares de pessoas. Através dos apoios que concede a outras entidades e iniciativas nacionais, apoia também boas causas em todo o País. Outra das suas atribuições, em nome e por conta do

Estado Português, é assegurar a organização e exploração dos Jogos Sociais do Estado. Com a parte das receitas que lhe é destinada, a Santa Casa desenvolve uma extensa atividade e apoia a sociedade, nomeadamente o empreendedorismo, os parceiros da economia social e a investigação científica na procura de respostas para problemas e questões relacionados com as suas áreas de intervenção.

A preservação do património é uma responsabilidade que assume desde sempre, tendo muitos dos seus bens origem em doações, legados e heranças de beneméritos.

AS ÁREAS DE INTERVENÇÃO DA SANTA CASA E O SEU PROPÓSITO:

» AÇÃO SOCIAL

Promover o bem-estar pessoal, a inclusão e coesão social

» SAÚDE

Tratar, curar e reabilitar os doentes

» PATRIMÓNIO

Preservar e valorizar o diversificado património imobiliário, sobretudo proveniente de doações e legados de beneméritos

» CULTURA

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

» JOGOS SOCIAIS DO ESTADO

Explorar os Jogos Sociais em nome e por conta do Estado, garantindo o cumprimento da política nacional de jogos definida, contribuindo para a satisfação dos apostadores e criando valor que devolvemos à sociedade através do financiamento das despesas de natureza social

» EMPREENDEDORISMO E ECONOMIA SOCIAL

Promover a criação de respostas inovadoras e criadoras de impacto social

» QUALIDADE E INOVAÇÃO

Criar valor e encontrar respostas inovadoras em questões que se relacionam com problemas da vida das pessoas na comunidade e contribuir para um futuro mais sustentável





A AÇÃO SOCIAL COMO PRIORIDADE

Como atuamos

Prevenimos e intervimos em situações de desigualdade, carência socioeconômica, vulnerabilidade e exclusão social. Promovemos o desenvolvimento pessoal, a inclusão e a coesão social.

A nossa estrutura

127
Equipamentos sociais

3447
Colaboradores

O impacto da Santa Casa na área social em 2020

A pandemia de COVID-19 aumentou de forma súbita as carências sociais, e levou-nos a apoiar mais cerca de 2922 pessoas face ao ano anterior, no âmbito do Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas, num total de 7282 beneficiários, e 157 pessoas idosas por meio de acompanhamento psicológico. O número de pessoas e famílias em situação de exclusão social que beneficiam do apoio comunitário aumentou 48%.

FAMÍLIAS E COMUNIDADE¹

19 137 famílias atendidas

7710 utentes com rendimento social de inserção

1339 participantes, em média, em projetos de desenvolvimento comunitário

888 formandos de cursos de formação profissional

234 beneficiários de atividades de férias

¹ Vd. Indicador 102-48

CRIANÇAS E JOVENS

2124 utentes de creche e creche familiar

641 utentes de jardim-de-infância

378 crianças e jovens em acolhimento residencial

68 jovens em apartamentos de autonomização

49 crianças integradas em pré-adoção

20 crianças integradas em acolhimento familiar

1741 crianças acompanhadas pelas equipas de apoio à família

PESSOAS IDOSAS

1336 utentes em centros de dia

558 utentes em estruturas residenciais para pessoas idosas

2824 utentes em apoio domiciliário

802 beneficiários de teleassistência

1117 utentes subsidiados e acompanhados em lares privados

2115 pessoas acompanhadas pelas equipas de apoio

PESSOAS EM SITUAÇÃO DE VULNERABILIDADE

382 utentes de acolhimento de emergência e temporário

1025 utentes do refeitório social

135 548 refeições servidas

3406 utentes do atendimento de emergência

116 utentes em apartamentos terapêuticamente assistidos

798 utentes em acompanhamento e vigilância terapêutica

21 utentes nas casas de transição

PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

69 utentes em lares residenciais

75 utentes em centros de atividades ocupacionais

57 pessoas com cegueira em reabilitação

59 utentes atendidos em atividades ocupacionais

302 utentes com paralisia cerebral e condições neuromotoras limitadas atendidos em intervenção precoce



UM AGENTE DA SAÚDE NA COMUNIDADE

Como atuamos

Prevenimos a doença através da informação, da sensibilização e do diagnóstico. Tratamos, curamos e reabilitamos os doentes. Formamos profissionais de saúde.

A nossa estrutura

18
Equipamentos de saúde

1397
Colaboradores

O impacto da Santa Casa na saúde em 2020

No contexto da pandemia de COVID-19, foi ativado o protocolo entre a Santa Casa e o Centro Hospitalar de Lisboa Ocidental, ao abrigo do qual tratámos 54 doentes no Hospital Ortopédico de Sant’Ana.

CENTRO DE MEDICINA DE REABILITAÇÃO DE ALCOITÃO

665 doentes tratados em internamento

36 031 dias de internamento no total

6739 consultas em ambulatório

480 teleconsultas

HOSPITAL ORTOPÉDICO DE SANT’ANA

22 201 doentes em consultas em ambulatório e

1693 cirurgias

2,2% foi a taxa de readmissões

1,3% foi a taxa de reinternamentos de artroplastias da anca/joelho nos 30 dias após a cirurgia inicial

ESCOLA SUPERIOR DE SAÚDE DO ALCOITÃO

451 alunos

3 cursos ministrados

UNIDADE DE CUIDADOS CONTINUADOS INTEGRADOS MARIA JOSÉ NOGUEIRA PINTO

217 doentes internados

153 dias de internamento em média

4 utentes admitidos para descanso do cuidador

UNIDADE DE CUIDADOS CONTINUADOS INTEGRADOS DE SÃO ROQUE

92% taxa de ocupação

UNIDADES DE SAÚDE SANTA CASA, UNIDADES DE SAÚDE MÓVEIS E SERVIÇO ODONTOPEDIÁTRICO DE LISBOA

99 871 consultas médicas

106 348 consultas de enfermagem

12 601 consultas de psicologia na Unidade W+

3061 pessoas abrangidas pelo programa “Saúde Mais Próxima”

OBRA SOCIAL DO POUHAL

94 pessoas com deficiência residentes



O PATRIMÓNIO IMOBILIÁRIO AO SERVIÇO DA COMUNIDADE

Como atuamos

Atuamos de forma multidisciplinar, procurando assegurar a reabilitação, manutenção, valorização e rentabilização do património da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, por forma aumentar as fontes de receita e a contribuir para o cumprimento da Missão da Instituição, nomeadamente através da afetação de património às diversas áreas de atividade.

O impacto da Santa Casa na gestão do património imobiliário em 2020

A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa aprovou um regime extraordinário e transitório de proteção aos arrendatários na pandemia de COVID-19, que previu a isenção ou moratória por 18 meses do pagamento das rendas, quer nos contratos habitacionais quer nos não-habitacionais. Até ao final do ano foram concedidas 39 isenções e 6 moratórias. Estas medidas revelaram-se essenciais no apoio a particulares e empresas nossas arrendatárias que apresentaram dificuldades financeiras no contexto pandémico. Paralelamente, e desde julho de 2020, as rendas das frações que estão no mercado apresentam um decréscimo de 20% face ao justo valor.

A nossa estrutura

273
Imóveis urbanos

145
Imóveis rústicos

31
Terrenos para construção

144
Colaboradores

INVESTIMENTO

12,9 M€ investimento em reabilitação do património

ARRENDAMENTO

7,3 M€ em rendas de terrenos e edifícios

BENEMERÊNCIAS

400 mil € doados por beneméritos à Santa Casa, em ativos financeiros e imóveis



VALORIZAR A CULTURA E O TALENTO NACIONAL

Como atuamos

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

A nossa estrutura

4
Equipamentos culturais

68
Colaboradores

O impacto da Santa Casa na cultura em 2020

Em 2020, o Mundo foi forçado a mudar a forma como acede à cultura. A Santa Casa registou 47,4 mil visitas online ao Museu de São Roque, 10,3 mil espectadores online da Temporada Música em São Roque e 288 *downloads* de edições divulgadas em formato digital na loja da cultura online.

MUSEU DE SÃO ROQUE E IGREJA DE SÃO ROQUE

203 atividades
3282 participantes

ARQUIVO HISTÓRICO, BIBLIOTECA E OUTROS EDIFÍCIOS COM VALOR PATRIMONIAL

172 atividades
4317 participantes



OS JOGOS SOCIAIS DO ESTADO AO SERVIÇO DO BEM-COMUM

Como atuamos

Asseguramos a exploração dos Jogos Sociais do Estado, em nome e por conta do Estado, criando as condições necessárias para canalizar a procura de jogo a dinheiro para a oferta dos jogos sociais. Garantimos, assim, que as receitas destes jogos revertem para a sociedade, entre outras formas de retorno, através dos prémios atribuídos aos apostadores e da distribuição de resultados a um vasto conjunto de beneficiários do sector público, ao serviço do bem-comum, e que atuam em áreas tão distintas como a ação social, a saúde, o desporto, a cultura, a segurança e a proteção civil.

A nossa estrutura

4826
Pontos de venda de jogo social

305
Colaboradores

O impacto da Santa Casa com os Jogos Sociais do Estado em 2020

617 Me de resultados líquidos

1703 Me de prémios atribuídos

608 Me atribuídos às entidades beneficiárias

210 Me pagos aos mediadores dos Jogos Sociais do Estado



DINAMIZAR O EMPREENDEDORISMO E A ECONOMIA SOCIAL

Como atuamos

Apoiamos e investimos no desenvolvimento de iniciativas de empreendedorismo e de inovação social, em linha com os 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.

A nossa estrutura

20

Colaboradores

CASA DO IMPACTO:

3 programas de aceleração

13 formações e *bootcamps*

134 eventos e conferências, com a participação de + de 5000 pessoas

33 *startups* incubadas

+ **de 200** residentes

O impacto da Santa Casa na economia social em 2020

Em 2020, realizámos uma edição extra do Santa Casa Challenge, focada na pandemia de COVID-19 e no seu impacto. Esta edição, lançada com o propósito de criar e adaptar soluções digitais inovadoras capazes de responder às necessidades específicas de pessoas idosas em isolamento social em instituições ou em domicílio, culminou com 2 projetos vencedores – Ally Smart Check-in e SmartAL.

RISE FOR IMPACT

SANTA CASA CHALLENGE

APOIOS A PROJETOS

28 projetos apoiados

5 projetos vencedores no total das 2 edições

104,5 mil€ atribuídos a projetos



PROMOVER A QUALIDADE E INOVAÇÃO

Como atuamos

Apoiamos a qualidade e a inovação de respostas, realizando iniciativas que visam a investigação e desenvolvimento, gerimos a sustentabilidade e a responsabilidade social da Instituição e asseguramos a salvaguarda da segurança das suas pessoas e bens.

A nossa estrutura

44

Colaboradores

O impacto da Santa Casa na qualidade e inovação em 2020

Em 2020 mantivemos o nosso apoio à investigação na área das doenças neurodegenerativas, atribuindo 444 mil euros a projetos nesta área.

INVESTIGAÇÃO CIENTÍFICA

AMBIENTE

QUALIDADE

399 mil€ atribuídos nos Prémios Santa Casa Neurociências

40 mil€ atribuídos no Prémio João Lobo Antunes

5 mil€ Bolsa Edgar Cruz e Silva

40% dos resíduos valorizados

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

1052 recolhas de amostras no âmbito do controlo da qualidade da água

03.

A NOSSA ESTRATÉGIA

- 3.1 Os objetivos estratégicos 2019-2021 e o *Balanced Scorecard* Corporativo p. 36
- 3.2 A sustentabilidade e a Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável p. 38
- 3.3 As nossas partes interessadas p. 40



Desde 2012, a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa tem vindo a consolidar a integração das preocupações relacionadas com a sustentabilidade e a responsabilidade social no seu modelo operacional, de uma forma estruturada e transversal. Para tal, atuar de forma responsável e monitorizar e avaliar resultados, auscultar as partes interessadas e integrar as suas expectativas e necessidades, são os vetores basilares do seu ciclo macro de gestão da sustentabilidade, que procura aperfeiçoar de forma contínua.

3.1 OS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS 2019-2021 E O BALANCED SCORECARD CORPORATIVO

Num ano amplamente caracterizado pela mudança e incerteza potenciadas pela pandemia, os 16 Objetivos Estratégicos definidos para o triénio 2019-2021 foram o ponto de partida para responder às novas exigências de um desempenho inovador, resiliente e sustentável.

A Santa Casa recorre à metodologia *Balanced Scorecard* (BSC) para avaliar o seu desempenho. Nesse sentido, integrámos os objetivos estratégicos nas dimensões definidas no BSC: Cliente, Processo, Aprendizagem e Financeira. Em 2020 continuámos o processo de adaptação do sistema de monitorização e controlo, com o fim de avaliar de forma objetiva o grau de concretização de cada um dos objetivos estratégicos, e da estratégia como um todo.

A AVALIAÇÃO DO NOSSO DESEMPENHO EM 2020

AVALIAÇÃO GLOBAL		3,6
Cliente	3,4
Processos	4,0
Financeira	3,3
Aprendizagem	3,7
(escala de 1 a 5)		

Em 2020, o desempenho da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa foi positivo em todas as dimensões de avaliação.

Esta avaliação, nomeadamente no indicador relativo à dimensão de Processos, é reveladora da resiliência e capacidade de adaptação da organização a uma situação de emergência que obrigou a inúmeras mudanças, de que são exemplos a adoção do teletrabalho, a transferência de programas para suporte digital ou a criação de novas respostas, mantendo idênticos níveis de apoio às previamente existentes.

Por outro lado, reflete as consequências negativas da pandemia de COVID-19 na dimensão financeira, quer ao nível da diminuição da rentabilidade dos Jogos Sociais do Estado, principal fonte de receita da atividade da Misericórdia de Lisboa, quer ao nível da necessidade de custear novas respostas e de ampliar outras, atendendo a novas situações de carência.

Quanto aos objetivos estratégicos centrados no serviço ao cliente, o desempenho alcançado demonstra uma adequação moderada da estratégia à satisfação das necessidades de utentes e clientes, facto que decorre diretamente da necessidade de adaptação à realidade da pandemia de COVID-19. As respostas de emergência implementadas para proteger utentes e a colaboração prestada ao Serviço Nacional de Saúde e ao Instituto da Segurança Social, bem como a outros parceiros, como seja o Município de Lisboa, alterou prioridades e justifica o desvio na execução das metas inicialmente propostas nesta dimensão.

Por fim, considerando as diversas limitações decorrentes do contexto pandémico que a Santa Casa enfrentou e ultrapassou, nomeadamente o teletrabalho, o confinamento e o distanciamento social, que são fatores inibidores da partilha, participação e proximidade inerentes ao processo de desenvolvimento, o resultado do nosso desempenho superou as expectativas.

BSC CORPORATIVO OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

CLIENTES	Aumentar a capacidade de resposta na área dos cuidados continuados, garantindo a satisfação das necessidades e 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 no 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.
PROCESSO	Promover a I&D nos domínios de intervenção da SCML, estabelecendo um processo de convergência com a meta nacional.
	Assumir a inovação e transformação digital com fatores de melhoria do nível de eficácia e eficiência dos processos
	Contribuir para os objetivos da Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável, no âmbito da atividade da SCML.
APRENDIZAGEM	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.
	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.
FINANCEIRA	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.

3.2 A SUSTENTABILIDADE E A AGENDA 2030 PARA O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

A sustentabilidade é o nosso compromisso e parte integrante da nossa estratégia.

O compromisso da Santa Casa com a sustentabilidade significa um compromisso com o progresso, o bem-estar e melhoria da qualidade de vida dos cidadãos, sobretudo dos mais desprotegidos, afinal a sua missão. Na base deste compromisso está a Política de Sustentabilidade, assente em cinco pilares: a minimização do impacto ambiental, o envolvimento das partes interessadas, o bem-estar dos colaboradores, a transparência e a maximização do impacto positivo na comunidade.

COMO GERIMOS A SUSTENTABILIDADE

A sustentabilidade é um compromisso que deve estar presente em todos os processos de decisão, em todos os momentos, e em todas as atividades desenvolvidas. Esta integração é um trabalho contínuo, de aprendizagem, revisão e melhoria constantes. E é por isso que os colaboradores são os principais agentes da sustentabilidade na Santa Casa, ao contribuírem com o seu trabalho, os seus gestos e comportamentos individuais, tendo sempre presente o conjunto da Instituição, para tornar a Misericórdia de Lisboa cada vez mais sustentável, responsável, inovadora e próxima.

O COMPROMISSO COM A AGENDA 2030

Os objetivos de sustentabilidade da Santa Casa têm por base a análise de materialidade concluída em 2019, no decorrer de um processo de consulta e auscultação das partes interessadas, com o intuito de analisar a relevância das nossas ações junto daqueles com quem nos relacionamos. Conjugando as expectativas das partes interessadas externas e a perspectiva interna da organização, foi possível determinar quais os temas económicos, sociais e ambientais que deveriam ser considerados tópicos materiais.



Com o objetivo de responder às expectativas das partes interessadas, uma das medidas apontadas foi a de alinhar o planeamento de sustentabilidade e o planeamento estratégico e operacional da Instituição. Nesta perspetiva, a Santa Casa propôs-se desenhar um Plano Estratégico de Sustentabilidade para o biénio 2020-2021, alinhado com o ciclo trienal do planeamento estratégico. Contudo, concluiu-se que a integração direta de objetivos operacionais relacionados com a sustentabilidade no planeamento estratégico da organização seria mais eficaz, evitando uma dispersão de instrumentos de planeamento com diferentes metas e objetivos, e mais eficiente, otimizando-se os recursos de monitorização e avaliação.

O NOSSO DESEMPENHO

A área estratégica da sustentabilidade foi refletida no sistema **Balanced Scorecard da Instituição**, através do objetivo estratégico “Contribuir para os objetivos da Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável, no âmbito da atividade da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa”. O grau de concretização das metas associadas a este objetivo, numa escala de 1 a 5, revelou um desempenho global de 3,8.

POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE

A Política de Sustentabilidade da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa tem como objetivo global a incorporação da sustentabilidade em todo o ciclo da atividade da Instituição. Para este fim, determinaram-se como pressupostos-chave na sua atuação quotidiana:

- A necessidade de racionalização e de uma utilização mais eficiente dos recursos naturais ao dispor da Instituição, minimizando o impacto ambiental da sua atividade;
- O envolvimento das suas partes interessadas, garantindo que as suas preocupações e expectativas são refletidas na gestão;
- À promoção do bem-estar dos colaboradores, porquanto constituem o seu capital vital e asseguram o cumprimento da sua missão;
- O reforço da transparência na gestão e da atividade organizacional, algo crucial para uma Instituição que tem uma enorme responsabilidade para com as suas partes interessadas e uma grande amplitude de intervenção multissetorial na nossa sociedade;
- A procura de novas formas de aumentar o impacto positivo na comunidade envolvente.

A nossa Visão

Tornar a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa uma Instituição sustentável, responsável, inovadora e próxima, por Boas Causas.

O nosso Compromisso

A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa assume o compromisso de contribuir decisivamente para o progresso, bem-estar e melhoria da qualidade de vida dos cidadãos, sobretudo dos mais desprotegidos, concorrendo de forma relevante e ativa para um desenvolvimento ambiental, económico e social sustentável. A sustentabilidade deve integrar todos os processos de decisão da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, de forma a contribuir em todo o momento, e em todas as atividades desenvolvidas, para a prossecução dos seus fins estatutários.

Objetivos SCML 2019-2021 para alcançar a Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável

Desde 2019, o compromisso com a Agenda 2030 está consagrado num dos Objetivos Estratégicos da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, reforçando-se o comprometimento institucional para o alcance dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável. Do Plano de Atividades da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa fazem parte, por exemplo, os objetivos e metas ambientais relacionados com o Compromisso Lisboa Capital Verde 2020 – Ação Climática 2030 e os objetivos e metas relacionados com o Plano da Diversidade e Inclusão.

AVALIAÇÃO

OBJETIVO ESTRATÉGICO

“Contribuir para os objetivos da Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável, no âmbito da atividade da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa” **3,8**

OBJETIVOS OPERACIONAIS

- Reforçar os mecanismos de boa governação e transparência **3,1**
- Promover a melhoria das condições de saúde, atuando sobre as suas determinantes **4,3**
- Organizar e participar em parcerias promotoras da igualdade de género **3,0**
- Contribuir para o desenvolvimento sustentável através da preservação ou utilização eficiente dos recursos disponíveis **5,0**
- Colaborar com outras entidades da cidade de Lisboa na implementação de programas de inclusão social e combate à pobreza **3,8**

3.3 AS NOSSAS PARTES INTERESSADAS

Promover a sustentabilidade da Misericórdia de Lisboa é preparar um futuro melhor para a Instituição, para todos os que ela serve e para a comunidade em que está integrada.

A nossa missão só pode ser plenamente cumprida se promovermos o envolvimento daqueles, pessoas singulares e coletivas, com os quais nos relacionamos, pelo que procuramos desenvolver processos regulares de consulta, como forma de obter *feedback* das suas necessidades, expectativas e interesses, e de poder incorporá-los na nossa estratégia de atuação.

COMO NOS RELACIONAMOS COM AS PARTES INTERESSADAS

A Santa Casa, com 522 anos de atividade, gere o envolvimento de todos os que são relevantes para a Instituição de forma contínua e a longo prazo. Auscultar as partes interessadas, integrar as suas necessidades e expectativas e divulgar o impacto da atividade de forma transparente, é o processo que implementamos diariamente para promover esse envolvimento.

A mais recente consulta realizada às partes interessadas da Misericórdia de Lisboa decorreu entre 2018 e 2019, no âmbito do processo de análise de materialidade, que teve por base as recomendações do referencial AA1000 SES

Com os colaboradores, voluntários, utentes e clientes, mediadores de jogos sociais, fornecedores e prestadores de serviços, a Santa Casa mantém o contacto diário, garantindo uma relação próxima e o envolvimento permanente, necessários ao desempenho das suas atividades. Outros há com quem o contacto é mais ocasional, porém com o mesmo objetivo de envolvimento. É o caso das associações e parceiros estratégicos com os quais a Santa Casa mantém grupos de trabalho e organiza iniciativas como forma de potenciar temas comuns. Através dos canais digitais, nomeadamente o sítio institucional na Internet e as redes sociais, comunicamos de forma contínua com todos.



Conheça em detalhe as nossas partes interessadas

PARCERIAS PARA O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

Acreditamos que a colaboração e a partilha de conhecimento, de recursos e de esforços são o caminho para um desenvolvimento sustentável, por isso aderimos ou participamos em iniciativas e organizações reconhecidas na área da Sustentabilidade.

- Subscrevemos a **Carta Portuguesa para a Diversidade;**
- Subscrevemos o **Compromisso Lisboa Capital Verde Europeia;**
- Somos entidade associada da **Lisboa E-NOVA;**
- Apoiamos o **UN Global Compact;**
- Somos entidade membro da **Aliança ODS Portugal.**

Saiba mais sobre as parcerias da Santa Casa para o Desenvolvimento Sustentável

Em 2020, a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa aderiu ao compromisso **Lisboa Capital Verde Europeia 2020 – Ação Climática 2030**, assumindo a responsabilidade de implementação de um conjunto de medidas que irão reduzir a sua pegada ecológica para o próximo decénio.

Conheça as medidas da Santa Casa para o Compromisso Lisboa Capital Verde Europeia 2020 – Ação Climática 2030

04.

O COMPROMISSO COM O FUTURO E COM A RESILIÊNCIA

- 4.1 A transição para uma Santa Casa mais simples e ágil
- 4.2 A inovação ao serviço do cliente
- 4.3 O nosso desempenho económico

p. 46
p. 48
p. 51



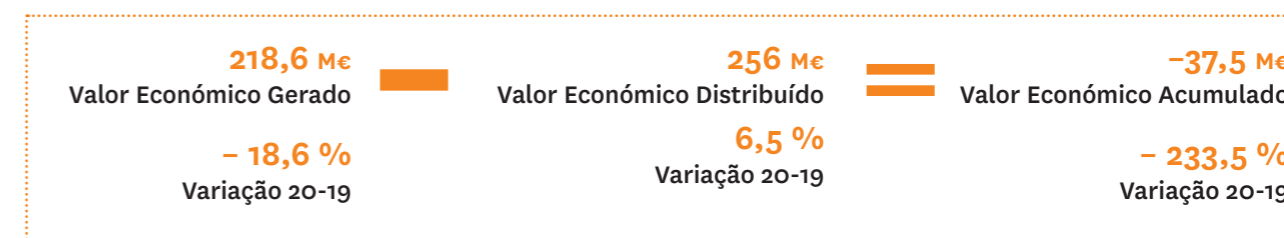


Às diferentes áreas de intervenção da Santa Casa são colocados desafios muito distintos e o ano 2020 veio evidenciar a necessidade de nos adaptarmos continuamente para chegar a mais pessoas, atentos aos serviços necessários em cada momento.

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 dos grupos para quem e com quem trabalha, tanto em termos de tipologias de serviços que são oferecidos, como da forma como são prestados. A gestão centrada no cliente, associada à inovação nos serviços prestados e à garantia da acessibilidade dos mesmos constituem, assim, três dimensões centrais na gestão da Misericórdia de Lisboa.

O NOSSO DESEMPENHO

Em 2020, pela situação de emergência gerada pela pandemia de COVID-19, precisámos de chegar a mais famílias e mais utentes, implementando novos serviços e novas formas de trabalho. Garantimos a acessibilidade dos mais vulneráveis aos cuidados e apoios essenciais e a proteção dos nossos colaboradores. Todas estas circunstâncias refletiram-se nos nossos resultados económicos, nomeadamente através do aumento das despesas. Por outro lado, o prolongado período que o País viveu com as restrições e constrangimentos inerentes aos vários “estados de emergência” decretados e as muitas dificuldades com que a sociedade e a população se depararam na luta contra o vírus SARS-CoV-2, resultaram na diminuição das receitas geradas pelos Jogos Sociais do Estado, as quais constituem a principal fonte de receita da Santa Casa.



4.1 A TRANSIÇÃO PARA UMA SANTA CASA MAIS SIMPLES E ÁGIL

TÓPICOS MATERIAIS

- ▶ DESBUROCRATIZAÇÃO E DESMATERIALIZAÇÃO
- ▶ COMUNICAÇÃO INTERNA



O DIGITAL É IMPORTANTE PARA DESBUROCRATIZAR E DESMATERIALIZAR A SANTA CASA

Os serviços que a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa presta estão assentes numa estrutura burocrática complexa com um grande número de processos. Já o cumprimento da missão e o impacto social na comunidade, através das suas respostas, dependem da eficácia, da eficiência e do grau de agilização e simplificação dos processos em que assentam os seus serviços. Por isso é tão importante e premente a desburocratização e a desmaterialização de processos e procedimentos, tirando partido das tecnologias e da incorporação de respostas digitais.

COMO GERIMOS A TRANSIÇÃO PARA O DIGITAL

A estratégia da Santa Casa para assumir a inovação e transformação digital como fatores de melhoria no nível de eficácia e eficiência dos processos desenvolve-se em quatro eixos, assegurando de forma transversal a gestão da mudança e a comunicação.

Esta é uma abordagem sistémica e abrangente que permite compreender as oportunidades e limites da tecnologia, a sua aplicabilidade aos processos organizacionais e o seu potencial de melhoria dos mesmos.

TRANSIÇÃO DA SCML PARA O DIGITAL



Este objetivo ficou expresso no Seminário Transição para o Digital organizado pela Santa Casa.

[Saiba mais sobre o Seminário Transição para o Digital](#)

O PAPEL DA COMUNICAÇÃO INTERNA

Num universo de mais de 6 mil colaboradores, dispersos por mais de uma centena de edifícios diferentes, a comunicação interna sempre se revelou um desafio. A articulação eficiente entre os serviços é fundamental para o desempenho, e quanto mais sinérgica e com maior partilha de informação for, mais eficazes serão as respostas e maior o impacto social da Instituição. A transformação digital assume-se aqui como fator de melhoria no nível de eficácia e eficiência dos processos.



EM 2020 LANÇAMENTO DA ESTRATÉGIA DE TRANSIÇÃO DIGITAL

OBJETIVO

Adotar novos métodos e metodologias de trabalho, onde as tecnologias assumem um papel fundamental na gestão mais racional dos recursos existentes.

COMO O PRETENDEMOS Atingir

Aposta na inovação e modernização tecnológica como fatores de melhoria do nível de bem-estar e qualidade de vida dos colaboradores e utentes.

O programa visa reduzir a componente de recursos humanos na execução de tarefas repetitivas, sem valor acrescido e passíveis de autonomização, bem como reforçar a quantidade de recursos humanos dedicados à prestação dos serviços, em particular nas áreas da ação social e da saúde, garantindo a excelência e a proximidade do atendimento.

REALIDADE VIRTUAL nas Estruturas Residenciais para Pessoas Idosas

Com o objetivo de aplicar a realidade virtual à área da avaliação e estimulação cognitiva dos utentes das Estruturas Residenciais para Pessoas Idosas (ERPI).

No primeiro teste piloto, realizado na ERPI Quinta Alegre, selecionaram-se alguns utentes para experimentar conteúdos lúdicos e de entretenimento, como viagens virtuais por cidades estrangeiras ou para assistir, virtualmente, a concertos noutros países.

[Saiba mais sobre o projeto de realidade virtual na Quinta Alegre](#)

480 teleconsultas em 2020

Um dos objetivos do plano de transição digital é o desenvolvimento da tecnologia aplicada à área da saúde. Em 2020, este objetivo tornou-se emergente, com a pandemia de COVID-19 a impor a necessidade de se utilizar a tecnologia para suprimir a distância física obrigatória.

O PROJETO DE ALCOITÃO

No Centro de Medicina de Reabilitação do Alcoitão houve a necessidade de recorrer ao acompanhamento remoto de utentes, para não se comprometer o seu processo de reabilitação. A solução encontrada foi realizar consultas médicas a distância, com recurso a videochamadas. O projeto, que contou com cerca de 50 profissionais da área clínica, promoveu o acesso simples e rápido a cuidados de saúde e revelou-se particularmente importante no âmbito da gestão e resposta à pandemia de COVID-19, ajudando a recuperar as consultas presenciais que tiveram que ser desmarcadas.

[Conheça como se faz tele-reabilitação em Alcoitão](#)

4.2 A INOVAÇÃO AO SERVIÇO DO CLIENTE

TÓPICOS MATERIAIS

- ▶ GESTÃO CENTRADA NO CLIENTE
- ▶ INOVAÇÃO NOS SERVIÇOS PRESTADOS
- ▶ ACESSIBILIDADE



RESPONDER ÀS NECESSIDADES, DE FORMA INOVADORA E ACESSÍVEL A TODOS

A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa preocupa-se em avaliar e adequar permanentemente a sua oferta de serviços, bem como a forma como são prestados. Para isso é importante alinhar as respostas com as necessidades e expectativas da sociedade e inovar na forma como chegam à população, e ainda garantir a sua acessibilidade, para que todas as pessoas a quem se dirigem deles possam usufruir.

COMO GERIMOS A INOVAÇÃO NOS NOSSOS SERVIÇOS

O impacto social da Instituição na comunidade depende da capacidade de melhoria e de inovação contínuas nos serviços prestados. Nesse sentido, a Santa Casa promove a investigação e o desenvolvimento nos domínios da sua intervenção, da mesma forma que incentiva as relações de cooperação nacional e internacional, garantindo o acesso às boas práticas de gestão em todas as áreas.

2020: A EMERGÊNCIA DO DIGITAL

O digital assumiu-se, em 2020, como um importante instrumento de resposta a situações de emergência, como a que se verificou com a pandemia de COVID-19, mas também com enorme potencial em outras situações críticas, como são os casos das ondas de frio e de calor. Esta é uma utilidade particularmente relevante no contexto do impacto das alterações climáticas na sociedade, nomeadamente em situações de catástrofes naturais e de saúde pública, em que a agilidade na proteção das pessoas, em particular dos grupos vulneráveis, é crucial. Foram vários os projetos que emergiram ou, já existindo, ganharam outra dinâmica neste ano, com o apoio da Santa Casa e a parceria da comunidade e vários agentes chave da sociedade.

PROJETO RADAR: CONHECER, PARTILHAR E ATIVAR

OBJETIVO

Adotar novos métodos e metodologias de trabalho, onde as tecnologias assumem um papel fundamental na gestão mais racional dos recursos existentes.

O PROJETO RADAR

Iniciou a sua missão em janeiro de 2019, propondo-se a conhecer melhor as necessidades, expectativas e potencialidades da população 65+ da cidade de Lisboa. Foca-se, em particular, naquelas pessoas em situação de maior fragilidade devido à sua situação de solidão ou isolamento social, ao mesmo tempo que procura reforçar o compromisso de todos atores locais – organizações, famílias e cidadãos – na promoção de uma Cidade de Todas as Idades.

OS PARCEIROS E A COMUNIDADE

Enquanto pilar do Programa “Lisboa, Cidade de Todas as Idades”, este projeto une-se em torno de uma parceria colaborativa no domínio do envelhecimento e da longevidade, envolvendo a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, a Câmara Municipal de Lisboa, o Instituto da Segurança Social, a Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo, a Polícia de Segurança Pública, as 24 juntas de freguesia, a Gebalis e a Rede Social de Lisboa.

Para o sucesso deste projeto é fundamental que a rede de Radares Comunitários, constituída pelo comércio local, farmácias, coletividades e entidades de apoio social – existindo já cerca de 2359 radares em toda a Cidade –, juntamente com a população em geral, estejam despertos para referenciar as situações de maior vulnerabilidade, de forma a ativar e potenciar os recursos existentes na comunidade.

METODOLOGIA PARTICIPATIVA E PRÓ-ATIVA

A metodologia do projeto Radar combina o envolvimento e participação comunitária com o método de intervenção proactivo, de modo a responder de forma rápida e eficaz. Ao envolver as partes interessadas no diagnóstico da realidade deste segmento populacional e ao assentar essa informação e conhecimento numa plataforma digital partilhada, permite não apenas ativar de forma célere as respostas sociais existentes, mas também identificar aquelas que devem ser desenvolvidas para responder às novas exigências desta população, contribuindo assim para impulsionar a inovação neste domínio de intervenção social.

O QUE FIZEMOS

Durante o ano de 2020, o Projeto RADAR procurou consolidar a plataforma digital como uma ferramenta de referência na gestão da problemática da longevidade e envelhecimento na Cidade de Lisboa, através da qual foi possível identificar carências, partilhar informação e ativar recursos adequados às exigências da pandemia por COVID-19:

- + de 90.000 contactos telefónicos estabelecidos com as pessoas integradas no Projeto RADAR (cerca de 30.000), no sentido de avaliar as suas necessidades;
- 7518 atividades de encaminhamentos para as respostas comunitárias, em articulação com os parceiros-chave;
- Cerca de 860 chamadas atendidas através da Linha Informativo RADAR;
- Cerca de 3500 pessoas em situação de maior vulnerabilidade com acompanhamento telefónico regular;
- 17 Ações de Rua realizadas



Conheça melhor a plataforma Radar aqui e aqui

LINHA DE APOIO PERMANENTE**Linha COVID Lares**

O projeto surgiu no âmbito de uma parceria entre a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa e o Algarve Biomedical Center e insere-se no programa integrado do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social de apoio às Estruturas Residenciais para Pessoas Idosas (ERPI) durante a pandemia de COVID-19.

Com esta medida, as ERPI de todo o país passaram a dispor de apoio telefónico 24 horas por dia, sete dias por semana. Além de esclarecer dúvidas e prestar informação, a Linha COVID Lares agiliza o contacto destes equipamentos com as entidades locais de saúde, proteção civil e segurança social, facilitando a sinalização de situações de risco junto das autoridades competentes.

O QUE FIZEMOS

A Santa Casa apoiou esta iniciativa com 107 mil euros.



Conheça melhor a **Linha COVID Lares**

APOIO PSICOLÓGICO gratuito e online para todos**Acalma.online**

No âmbito do movimento Tech4covid19, a Casa do Impacto, hub de empreendedorismo da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, apoiou um projeto português de apoio psicológico online gratuito. A plataforma teve como objetivos basilares a promoção do alívio imediato do impacto psicológico da crise criada pela pandemia de COVID-19 nas pessoas e o apoio ao desenvolvimento de competências psicológicas para lidar com os desafios decorrentes do contexto pandémico, contando com profissionais de psicologia clínica devidamente treinados para o efeito.

OS PARCEIROS

Este projeto contou com o apoio das Startups de Impacto ZenKlub, Doctorino e Hug-a-Group, e com parcerias com a WithCompany e a DoctorSpin.

O QUE FIZEMOS

1232 consultas realizadas entre abril e julho de 2020

Cerca de 100 profissionais voluntários envolvidos



Conheça a plataforma **Acalma.online**



4.3 O NOSSO DESEMPENHO ECONÓMICO

TÓPICOS MATERIAIS► **DESEMPENHO ECONÓMICO****O IMPACTO DO NOSSO DESEMPENHO ECONÓMICO**

A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa tem um impacto económico significativo na sociedade portuguesa, pelo seu papel nas áreas de intervenção da ação social e saúde, pela organização e exploração dos Jogos Sociais do Estado em todo o País, pelos apoios que dá a organizações e projetos, pelas parcerias que estabelece com outros agentes da sociedade civil, pelo seu volume anual de compras ou pelos mais de 6 mil postos de trabalho que assegura.

COMO GERIMOS A NOSSA SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA

A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa preocupa-se em alocar de forma equilibrada e clara os recursos financeiros às suas diferentes áreas de intervenção, bem como em reforçar a sua sustentabilidade financeira, através de uma gestão eficiente e de uma diversificação das suas fontes de financiamento.

O NOSSO DESEMPENHO**218,6 Me Valor Económico Gerado**

(268,4 Me em 2019)

Receitas dos Jogos Sociais do Estado destinados à Santa Casa

180,5 Me

Serviços prestados pela ação social

6,5 Me

Serviços prestados pela saúde

18,7 Me

Rendimentos do património

8,1 Me

Receitas da Escola Superior de Saúde

2,1 Me

Rendimentos de aplicações financeiras

0,2 Me

Outras receitas correntes

2,5 Me

256,0 Me Valor Económico Distribuído

(240,3 Me em 2019)

Salários e benefícios de colaboradores

147,6 Me

Outros custos operacionais

0,7 Me

Fornecedores

67,2 Me

Subsídios a utentes, bolsas e apoios financeiros

40,6 Me

-37,5 Me Valor Económico Acumulado

(28,1 Me em 2019)

Num ano em que a Santa Casa foi diariamente desafiada a responder mais e melhor, num contexto particularmente adverso, o desempenho económico não ficou imune, registando um resultado negativo de 37,5 milhões de euros, que se justifica com uma grande diminuição da receita, face ao significativo aumento dos gastos e investimentos que a resposta em situação de pandemia de COVID-19 exigiu.

A Misericórdia de Lisboa é uma das entidades beneficiárias das receitas geradas pelos Jogos Sociais, cabendo-lhe 26,52% do total. É também destinatária dos valores dos prémios caducados do Euromilhões, da Lotaria Nacional, do Placard e do M1LHÃO, da percentagem legalmente prevista que incide sobre as vendas do Placard, de uma parcela dos resultados gerados pela Lotaria Nacional e de parte das coimas resultantes das ações de inspeção sobre o jogo ilegal. Esta é a principal fonte de financiamento da Santa Casa.

Em 2020, a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa sofreu uma quebra de 20,3% nas receitas provenientes dos Jogos Sociais do Estado face ao ano anterior. Tal justifica-se pelo contexto da pandemia de COVID-19 que, por um lado, levou à drástica redução de procura física por parte dos apostadores e, por outro, ao encerramento temporário de alguns pontos de venda que, ainda que legalmente pudessem continuar a operar, se confrontaram com razões de saúde ou económicas que os impediram de manter a sua atividade.

O IMPACTO DA PANDEMIA DE COVID-19 NA DESPESA DA SANTA CASA EM 2020

No início de 2020, a Santa Casa estava a concluir a primeira fase de um processo de reestruturação da função de compras, tendo em vista a sua centralização numa Direção de Compras e o propósito de alcançar ganhos de escala, quer do ponto de vista da eficiência dos recursos alocados, quer da qualidade dos serviços a disponibilizar.

A profunda reestruturação orgânica operada no início de fevereiro de 2020, através da criação da referida Direção de Compras e da definição dos serviços gestores das várias categorias de contratos, pautou-se por quatro grandes objetivos:

- Promover a redução de encargos administrativos desnecessários e ineficiências, através da simplificação administrativa de processos e práticas e do redesenho de fluxos de trabalho no âmbito da função de compras;
- Promover a uniformização da atuação da Misericórdia de Lisboa enquanto entidade adjudicante;
- Agregar e tratar a informação relativa às compras da Instituição;
- Definir, desenvolver e implementar estratégias de compra e negociação para as compras centralizadas.

No cumprimento dos referidos objetivos, a Santa Casa adotou boas práticas e promoveu o redesenho de procedimentos e fluxos de trabalho, com a preocupação de harmonização dos métodos e *outputs* do trabalho das várias áreas de compras integradas na nova Direção de Compras, e dos vários júris dos procedimentos, assim procurando contribuir para a uniformização da perceção, interna e externa, da atuação da Instituição enquanto entidade adjudicante.

Com a chegada da pandemia de COVID-19, houve a necessidade de rever e ajustar a planificação das compras, de modo a priorizar as aquisições imprevistas, diretamente relacionadas com o combate a esta emergência de saúde pública – que representaram 6% do total dos procedimentos aquisitivos da Santa Casa no ano -, bem como novas aquisições de bens ou de serviços cujos contratos em vigor revelaram graves problemas de incumprimento, numa conjuntura de mercado particularmente difícil. As áreas da Saúde, Ação Social, Recursos Humanos e Património registaram as necessidades mais significativas de uma nova ponderação de bens e serviços a adquirir (como aumento de necessidade de aquisição de equipamentos de proteção individual, desinfeção, mobiliário e têxteis para unidades de retaguarda, recursos humanos para o combate à pandemia, alojamentos temporários e outros reforços de resposta social e de saúde, entre outros).

Foi necessário simplificar procedimentos e práticas, bem como encurtar prazos de aquisição, nomeadamente de equipamentos de proteção individual, sob pena de perda de competitividade no *procurement* e de ruturas de stock. A Instituição optou ainda pelo arquivo em formato 100% digital, face à necessidade de desmaterialização processual, dado o contexto de teletrabalho.

A aquisição de material de proteção e de consumo clínico, o reforço de serviços (como o fornecimento de refeições ou limpeza das instalações) e a contratualização de soluções de alojamento temporário, estão entre os principais fatores que justificam o aumento de 11,4% nas despesas com fornecedores, face ao ano anterior.

A Santa Casa registou também um aumento de 5,4% na despesa com os colaboradores, que se deve sobretudo à conversão de prestações de serviço em contratos individuais de trabalho, no final de 2019, à concretização do processo ordinário de progressões de 2019, já no ano de 2020, e à atribuição de um apoio de compensação para os trabalhadores que mantiveram a atividade de contacto com o público durante o período pandémico.

As áreas da ação social e da saúde foram as que mais exigiram do orçamento da Santa Casa em 2020, para resposta à pandemia de COVID-19, mas não só. De salientar o valor, superior a 500 mil euros, com a aquisição de equipamentos informáticos e de *software* para dar resposta às necessidades impostas pelas novas modalidades de prestação de serviços e trabalho, nomeadamente o teletrabalho e a rotatividade presencial das equipas. E, ainda, os apoios atribuídos a outras entidades, na sequência de parcerias ou protocolos assinados no contexto da pandemia, no valor total de 1,9 milhões de euros.

IMPACTO DA PANDEMIA DE COVID-19 NA DESPESA EM 2020

A ação social, pelas múltiplas respostas que assegura e pelo número de utentes que abrange, foi a área de atividade onde as medidas de resposta à pandemia tiveram uma maior expressão no investimento e nos gastos correntes da Santa Casa, representando um esforço de 8,6 milhões de euros.

ÁREA	GASTOS E INVESTIMENTOS
Ação social	8,6 Me
Saúde	2,2 Me
Apoios a outras entidades	1,9 Me
EPI para distribuição	1,2 Me
Unidades de Retaguarda	938 mile
Cuidados Continuados	394 mile
Sistemas e tecnologias de informação	512,7 mile
Departamento de Jogos	296 mile
Outros serviços	136 mile
Escola Superior de Saúde	75,7 mile
Património	73,8 mile

05.

O COMPROMISSO COM AS PESSOAS

- 5.1 A importância dos nossos colaboradores
- 5.2 A nossa Política de Diversidade e Inclusão

p. 58
p. 60



A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa conta com mais de 6000 colaboradores, com perfis e funções muito variados.

Para dar resposta às necessidades dos muitos milhares de pessoas a quem a sua missão e serviços são dirigidos, a Santa Casa conta com uma grande equipa, não só em número, como em competências, diversidade, formação, conhecimento e empenho. A nossa maior responsabilidade é assegurar continuamente a sua capacitação técnica, coesão, motivação e bem-estar.

O esforço e a resiliência das equipas e da Instituição permitiram, neste ano tão adverso, dar continuidade à Missão da Santa Casa. Procurámos apoiar e proteger os nossos colaboradores neste desafio singular.

**O NOSSO DESEMPENHO
O BI DOS COLABORADORES DA SANTA CASA**

6136 colaboradores	553 novas contratações	9% têm funções de chefia	97% estão abrangidos por acordos de negociação coletiva
Variação 20-19 +2,2%	Variação 20-19 -53% ¹	Variação 20-19 0%	Variação 20-19 -2%
76% são mulheres	19% das novas contratações foram de colaboradores com mais de 50 anos	0,95 é o rácio da remuneração média entre mulheres e homens	5508 estão abrangidos por um seguro de saúde
Variação 20-19 0%	Variação 20-19 -29,6%	Variação 20-19 +1%	Variação 20-19 +5%
37% têm mais de 50 anos	98% têm contrato de trabalho por tempo indeterminado	38 827 horas de formação ministrada	1,8 Me atribuídos em apoios subsídios e benefícios
Variação 20-19 0%	Variação 20-19 +1%	Variação 20-19 -47,6%	Variação 20-19 nd ²
2,6% são colaboradores com deficiência ou incapacidade	18% colaboradores com mais de 25 anos de serviço		
Variação 20-19 -0,1%	Variação 20-19 +6,1%		

¹ Em 2019, 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.

² Não é apresentada variação face a 2019, uma vez que a metodologia de cálculo foi alterada: no presente reporting foi pela primeira vez considerado no montante dos apoios, subsídios e benefícios atribuídos aos colaboradores, o valor dos encargos anuais da Santa Casa com o seguro de saúde que disponibiliza.

APOIAR E PROTEGER OS COLABORADORES EM CONTEXTO PANDÉMICO

OBJETIVO

A pandemia de COVID-19 exigiu em especial a presença direta dos colaboradores que prestam serviços de ação social e saúde. Neste contexto, foram desencadeadas ações concretas para o seu acompanhamento e proteção.

O QUE FIZEMOS

- Gestão colaborativa dos recursos humanos
- Flexibilização de horários das equipas
- Disponibilização de recursos informáticos
- Realização de testes à COVID-19 e disponibilização de equipamentos de proteção individual
- Acompanhamento dos trabalhadores sinalizados como positivos pelo médico do trabalho
- Desenvolvimento da campanha de vacinação contra a gripe
- Apoio psicológico aos colaboradores, por telefone e através de plataformas digitais



5.1 A IMPORTÂNCIA DOS NOSSOS COLABORADORES

TÓPICOS MATERIAIS

- ▶ VALORIZAÇÃO DOS COLABORADORES
- ▶ FORMAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS
- ▶ SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO



OS COLABORADORES SÃO ESSENCIAIS À MISSÃO DA SANTA CASA

Os serviços prestados pela Misericórdia de Lisboa são, na sua essência, serviços de proximidade, onde o contacto pessoal assume uma grande relevância, pelo que as medidas impostas para contenção da pandemia de COVID-19 trouxeram desafios particulares à sua realização. Consciente de que o seu impacto social é concretizado todos os dias pelo trabalho das mais de 6 mil pessoas que compõem a sua equipa, e que a sua missão terá tão mais sucesso quanto mais empenhados estiverem os seus colaboradores, a Instituição reconhece o valor e a importância da valorização e do desenvolvimento contínuo dos profissionais, tal como de garantir a sua segurança e bem-estar.

COMO GERIMOS AS NOSSAS PESSOAS

Empenhada em construir uma política de valorização dos colaboradores, a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa tem procurado garantir condições de trabalho que sejam capazes de atrair e reter talento, investindo em formação e desenvolvimento de competências, comprometendo-se com acordos de contratação coletiva, promovendo a mobilidade interna como oportunidade de desenvolvimento, e zelando pelo bem-estar, a saúde dos seus trabalhadores, promovendo nomeadamente a segurança no trabalho, e a diversidade e inclusão.

2020, UM TESTE À RESILIÊNCIA

A pandemia de COVID-19 desafiou a gestão de recursos humanos a encontrar soluções para manter, e a determinada altura até aumentar, a sua capacidade de atuação e resposta à situação de emergência.

Com o objetivo de informar os colaboradores e sensibilizá-los para as medidas de proteção, foram divulgadas em permanência as orientações, recomendações e outra informação relevante sobre a pandemia. Neste sentido, foi criada a página “COVID-19” na Intranet, promovendo a comunicação digital com os colaboradores.

Para garantir a resposta ao acréscimo de trabalho, sobretudo nas áreas da ação social e da saúde, e à necessidade de substituição de trabalhadores ausentes – por doença COVID-19, isolamento profilático, condição de saúde de risco ou assistência a filho menor por suspensão das atividades letivas -, foram reforçadas as contratações de trabalho a termo e contratualizaram-se bolsas de horas com empresas externas.

As restrições impostas pela pandemia de COVID-19 e o esforço que a resposta à mesma exigiu por parte da Instituição e dos seus serviços refletiram-se no número de horas de formação ministradas aos colaboradores. Face ao ano anterior, a quebra no número de horas de formação foi de 63%. Ainda assim, foram ministradas 22,3 mil horas de formação online, através da criação de um conjunto de cursos, desenvolvidos internamente e com recurso a parcerias externas, que foram incluídos num catálogo trimestral de formação online.



OS APOIOS E BENEFÍCIOS PARA MELHORAR A QUALIDADE DE VIDA DOS COLABORADORES

A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa tem procurado promover outros fatores, além dos salariais, que concorram para um sentimento de valorização dos seus colaboradores e que contribuam para a melhor qualidade de vida de todos. Trata-se de um conjunto de apoios e benefícios, que muitas vezes se alargam às suas famílias, nas áreas de infância, educação, ocupação de tempos livres, saúde, apoio social e psicológico, entre outros.

EM 2020

1,8 MILHÕES DE EUROS ATRIBUÍDOS EM APOIOS E BENEFÍCIOS A COLABORADORES

SAÚDE

- Seguro de Saúde
- Subsídio de complemento de medicamentos e despesas de saúde
- Consultas de psicologia

APOIO À PARENTALIDADE

- Kit «Olá Bebê»
- Vagas em creches e jardins-de-infância da Instituição
- Subsídio de frequência de creche e jardim-de-infância
- Subsídio de frequência do ensino básico
- Subsídio de frequência do ensino especial

OUTROS APOIOS

- Subsídio de formação complementar
- Complemento de pensão mínima para colaboradores reformados e pensionistas
- Subsídios eventuais reembolsáveis e não reembolsáveis

5.2 A NOSSA POLÍTICA DE DIVERSIDADE E INCLUSÃO

TÓPICOS MATERIAIS

► DIVERSIDADE E INCLUSÃO



A DIVERSIDADE E A INCLUSÃO FAZEM PARTE DA SANTA CASA

A diversidade está intrinsecamente presente em todas as dimensões da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa e a inclusão das pessoas é um dos objetivos primordiais da sua atuação. No entanto, a simples assunção destes factos intrínsecos não é suficiente, constituindo uma responsabilidade da Instituição, reforçada em 2020, trabalhar ativamente no reconhecimento, prática e promoção da inclusão e a diversidade, seja na relação com e entre os seus trabalhadores, seja na relação com as suas partes interessadas externas, de que se destacam os seus utentes, clientes e prestadores de serviços e fornecedores.

COMO GERIMOS A DIVERSIDADE E A INCLUSÃO NA SANTA CASA

A Santa Casa da 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 2020, reforçando este compromisso e assumindo a responsabilidade de incorporar ativamente no seu modelo operacional práticas que garantam a consubstanciação permanente destes princípios, aprovou uma Política Institucional para a Diversidade de Inclusão.

Todos os candidatos e colaboradores da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa têm direito à igualdade de oportunidades e de tratamento no que se refere ao acesso ao emprego, à formação e promoção ou carreira profissionais e às condições de trabalho, não podendo ser privilegiados, beneficiados, prejudicados, privados de qualquer direito ou isento de qualquer dever em razão de qualquer fator discriminatório. Todas as Partes Interessadas Externas da Santa Casa têm direito à igualdade de oportunidades e de tratamento no que se refere ao acesso aos serviços, à informação e no relacionamento com a organização.

DA SUBSCRIÇÃO DA CARTA PORTUGUESA PARA A DIVERSIDADE À POLÍTICA DE DIVERSIDADE E INCLUSÃO

Em 2018, a Santa Casa tornou-se signatária da Carta Portuguesa para a Diversidade, uma iniciativa que promove a adoção voluntária, pelas organizações, de um conjunto de medidas promotoras da diversidade e da igualdade de oportunidades nos locais de trabalho.

Seguindo as recomendações da Carta e as boas práticas nesta matéria, em setembro de 2020 a Administração aprovou o primeiro Plano de Ação para a Diversidade e Inclusão, para o período 2020-2021, o qual foi elaborado com base na informação recolhida na auscultação sobre este tema realizada junto dos colaboradores em 2019.

O PLANO DE AÇÃO PARA A DIVERSIDADE E INCLUSÃO 2020/2021

Compromisso, cultura organizacional, comunicação, formação e desenvolvimento, recrutamento e seleção, e condições de trabalho são as principais áreas de dedicação deste primeiro Plano, orientado sobretudo para a sensibilização e mobilização interna, de forma transversal.

LINHAS DE AÇÃO	MEDIDAS
1. Compromisso	<ul style="list-style-type: none"> - Definir e divulgar a Política da Diversidade e Inclusão da SCML
2. Cultura Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> - Incluir expressamente o compromisso da SCML com a Diversidade e Inclusão no Código de Ética e Conduta e no seu modelo de operacionalização - Incluir a Diversidade e a Inclusão nas Sessões de Acolhimento a novos Colaboradores - Incluir a Diversidade e a Inclusão no acolhimento em posto de trabalho - Desenvolver iniciativas de sensibilização que promovam a Diversidade e Inclusão
3. Comunicação	<ul style="list-style-type: none"> - Implementar um Guia para uma Comunicação Inclusiva - Tornar os sites da SCML (website e intranet) mais acessíveis
4. Formação e Desenvolvimento	<ul style="list-style-type: none"> - Integrar a Diversidade e Inclusão no Plano de Formação da SCML
5. Recrutamento e Seleção	<ul style="list-style-type: none"> - Implementar um Guia Orientador para um Recrutamento mais inclusivo
6. Condições de Trabalho	<ul style="list-style-type: none"> - Incorporar os princípios de Design Universal nos projetos de construção/reabilitação de serviços e na aquisição de mobiliário/equipamentos, de modo a criar postos de trabalho acessíveis e utilizáveis por qualquer pessoa - Elaborar um estudo sobre os benefícios possíveis de conceder a colaboradores com dependentes a cargo que não sejam crianças, além dos legalmente previstos - Prever o direito à dispensa, até três horas, para acompanhamento de menor, até 12 anos, no primeiro dia do ano letivo - Instituir um horário limite para início e fim de reuniões - Informar, formar e sensibilizar as chefias sobre as modalidades de organização do tempo de trabalho e das medidas promotoras da conciliação da vida profissional, pessoal e familiar - Elaborar suportes informativos sobre Direitos e Deveres nas matérias de duração e organização do tempo de trabalho, com remissão para os normativos aplicáveis - Capacitar a SCML para apoiar os seus colaboradores/as vítimas de violência doméstica

06.

O COMPROMISSO COM O AMBIENTE

6.1 Prioridade para a eficiência na gestão dos recursos naturais

p. 68

6.2 O desafio da gestão de resíduos

p. 70

6.3 Uma alimentação mais sustentável para todos

p. 72





A nossa missão social só pode concretizar-se plenamente com uma atuação responsável para com o ambiente.

A Santa Casa reconhece que das atividades que desenvolve resultam impactos ambientais negativos e que é sua responsabilidade intrínseca desenvolver as necessárias medidas para os minimizar e contribuir ativamente para preservar o ambiente e a biodiversidade.

Para tal tem desenvolvido esforços, num trabalho progressivo, para incorporar os princípios da responsabilidade ambiental na sua gestão e, operacionalmente, adotar as melhores práticas na utilização racional e eficiente dos recursos naturais, na cadeia de abastecimento e na gestão dos resíduos que produz.

Concretizamos o nosso compromisso com a minimização da pegada ambiental, nomeadamente através do investimento em ações e medidas de eficiência energética e hídrica, da definição de procedimentos transversais na área ambiental, na correção atempada de ineficiências e de inconformidades, na formação e capacitação da nossa comunidade interna e na monitorização contínua dos consumos de energia e água e da produção de resíduos.

O NOSSO DESEMPENHO

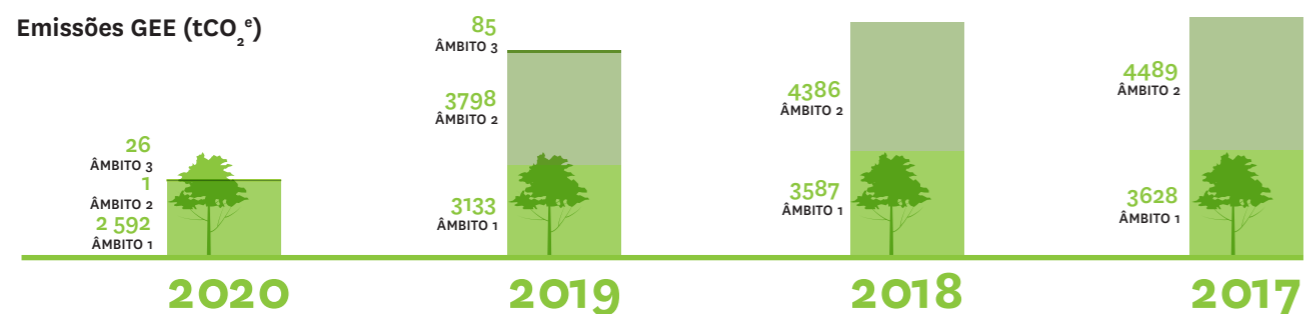
Por causa da pandemia de COVID-19, 2020 foi em todas as áreas e atividades um ano atípico, e o mesmo se reflete no nosso desempenho ambiental neste ano. A suspensão ou a redução significativa dos serviços prestados em alguns dos equipamentos sociais, de saúde e de cultura e do trabalho presencial ocorrida durante o período de confinamento que durou entre março e junho, e a limitação de todas as iniciativas presenciais não essenciais durante o resto do ano, levaram a uma circunstancial redução global do impacto ambiental da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa. Em todas as fontes monitorizadas para aferição do impacto ambiental da Instituição, exceto na produção de resíduos hospitalares, registou-se uma redução significativa. As emissões de gases com efeito de estufa associadas às viagens de longo curso em serviço, que começámos a monitorizar em 2019, foram as que registaram a maior redução, em conformidade com o reduzido número de viagens realizadas.

O BI Ambiental da Santa Casa

ELETRICIDADE	GÁS	ÁGUA	COMBUSTÍVEIS	VIAGENS	RESÍDUOS	
Consumo total (GJ)	Consumo Total (GJ)	Captação Total (m³)	Consumo total (GJ)	Emissões GEE (tCO _{2e})	Produção total (t)	Taxa de valorização (%)
54 746	27 354	271 491	14 651	26	1293	51
Variação Consumo 20-19	Variação Consumo 20-19	Variação Captação 20-19	Variação Consumo 20-19	Variação Emissão 20-19	Variação Produção 20-19	Variação Taxa 20-19
- 7%	- 21%	- 8%	- 9%	- 69%	- 45%	- 9%

A exceção em relação aos resíduos hospitalares produzidos, que registaram um acréscimo de 158%, também está em grande parte relacionada com a pandemia: por um lado houve um extraordinário acréscimo na utilização de equipamentos de proteção individual de uso único e, por outro, um acréscimo dos resíduos resultantes da prestação de cuidados de saúde a utentes associados ao tratamento^{m3} da COVID-19.

Emissões GEE (tCO₂ e)



Âmbito 1 – emissões diretas, que ocorrem nas instalações da SCML
 Âmbito 2 – emissões indiretas, provenientes da energia elétrica adquirida pela Instituição;
 Âmbito 3 – outras emissões indiretas, associadas à produção de resíduos, viagens em transportes externos, etc.

Ainda que o impacto ambiental de 2020 deva ser interpretado à luz da atipicidade do ano, para conhecer as tendências do desempenho ambiental da Santa Casa em maior detalhe, apresentamos os dados dos últimos três anos na Tabela GRI, no final deste relatório.

COMPROMISSO LISBOA CAPITAL VERDE EUROPEIA 2020: REDUZIR A PEGADA CARBÓNICA

A Santa Casa associou-se ao município de Lisboa e a um conjunto de mais de 140 organizações de referência presentes na cidade e assinou o Compromisso Lisboa Capital Verde Europeia 2020 – Ação Climática Lisboa 2030, comprometendo-se com a implementação, no próximo decénio, de um conjunto de medidas que contribuam para a diminuição da pegada ambiental da Instituição e da cidade, nomeadamente nos âmbitos energético, da mobilidade e da economia circular:

O QUE VAMOS FAZER ENTRE 2020 E 2030

Subscrever o Compromisso Lisboa Capital Verde Europeia 2020 – Ação Climática Lisboa 2030 significa assumir a responsabilidade de adotar iniciativas ou projetos efetivos e mensuráveis para a sustentabilidade ambiental, adaptação e mitigação às alterações climáticas e eficiência energética e hídrica de Lisboa, na prossecução do objetivo de reduzir em 60% as emissões de CO₂ até 2030 e alcançar a neutralidade carbónica em 2050. De entre a lista de medidas inscritas no Compromisso, a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa responsabilizou-se pela execução de medidas relacionadas com a eficiência energética, a mobilidade e a redução da produção de resíduos, assim como com a cidadania e participação.

EM 2020

A SANTA CASA SUBSCREVEU O COMPROMISSO LISBOA CAPITAL VERDE EUROPEIA 2020 – AÇÃO CLIMÁTICA LISBOA 2030 ONDE ESTABELECE METAS AMBICIOSAS PARA 2030, REFORÇANDO O EMPENHO EM MINIMIZAR O IMPACTO AMBIENTAL ASSOCIADO À SUA ATIVIDADE E EM CONTRIBUIR POSITIVAMENTE PARA A SUSTENTABILIDADE DA CIDADE.

METAS PARA 2030

- 10 edifícios com sistema solar fotovoltaico
- 100% edifícios com iluminação eficiente (LED)
- 50% da frota será elétrica
- 10% resíduos sólidos urbanos produzidos face a 2020
- +10% resíduos enviados para reciclagem face a 2020
- 0 itens de palamenta plástica de utilização única

ÁREA	AÇÃO/PROJETO/MEDIDA	DESCRIÇÃO	META FINAL/ANO	META 2020	EXECUÇÃO EM 2020
ENERGIA	Iluminação LED	Instalação de Iluminação LED em todos os Edifícios (interior e exterior, se aplicável)	100% (2030)	n/a	n/a
	Solar Fotovoltaico	Instalação de equipamentos de produção de eletricidade solar, nos edifícios com exposição solar adequada e com disponibilidade de cobertura	30% (2030)	n/a	n/a
MOBILIDADE	Ação 1 Pacto Mobilidade – Veículos Elétricos	Aumentar a promoção de veículos elétricos em frotas de veículos	50% (2030)	4%	4%
ECONOMIA CIRCULAR	Redução de resíduos produzidos	Redução de resíduos sólidos urbanos produzidos	10% (2030)	1%	65%
	Reciclagem	Aumento do envio de resíduos para reciclagem	10% (2030)	1%	-53%
	Plásticos de utilização única	Eliminar a utilização de plásticos de utilização única	100% (2023)	n/a	n/a
CIDADANIA E PARTICIPAÇÃO	Sensibilização	Divulgação de materiais da Capital Verde pelos colaboradores e/ou associados	2 (2021)	1	2
	Eventos e conferência	Realização de eventos ou conferências durante ano Capital Verde e anos seguintes	1 (2021)	n/a	n/a
	Comunicação	Comunicação das metas da cidade nos canais de comunicação da empresa, internos e externos	2 (2020)	2	2
	Empreendedorismo (ação da SCML – DEES)	Women4Climate – Dinamização da rede C4o em Portugal, procurando soluções inovadoras e replicáveis para o combate às alterações climáticas nas cidades	10 (2020)	10 (2020)	12
	Empreendedorismo (ação da SCML – DEES)	Women4Climate – Dinamização da rede C4o em Portugal, procurando soluções inovadoras e replicáveis para o combate às alterações climáticas nas cidades – Incorporação do vencedor do projeto Women4Climate	1 (2020)	1 (2020)	1

6.1 PRIORIDADE PARA A EFICIÊNCIA NA GESTÃO DOS RECURSOS NATURAIS

TÓPICOS MATERIAIS

► GESTÃO DA ENERGIA E DA ÁGUA



O número de edifícios da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, muitos dos quais têm um funcionamento permanente, e as atividades inerentes aos serviços que presta, sobretudo nas áreas social e da saúde, acarretam um elevado consumo de energia e água. Nessa medida, acarretam também uma responsabilidade acrescida na sua minimização e na procura de soluções eficientes.

2020 FOI UM ANO ATÍPICO

O consumo de energia e água verificado em 2020 esteve muito abaixo dos valores dos anos anteriores, no que foi um resultado circunstancial, devido ao impacto da pandemia de COVID-19 na atividade regular da Instituição. Alcançar uma redução sustentada e contínua do consumo de recursos naturais é um compromisso e uma responsabilidade da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, a cumprir ativamente com a adoção de medidas transversais e estruturadas.



O ANO 2020

Prioridade para energias renováveis, eficiência energética e eficiência hídrica

Procurando contribuir para objetivos e metas comuns, em 2019 a Santa Casa tornou-se associada 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 da respetiva área metropolitana, integrando a autarquia e um conjunto de entidades de referência presentes na cidade. Com o apoio da Lisboa E-Nova foram identificadas áreas e atividades a desenvolver pela Santa Casa, de forma prioritária, relacionadas com as energias renováveis, eficiência energética e eficiência hídrica.

O QUE FIZEMOS

- Comunicação interna, por ocasião do Dia Nacional da Água, da curta-metragem de animação «Aquametragem», projeto promovido pela Lisboa E-Nova para sensibilização para o consumo de água e várias vezes premiado.
- Desenvolvimento do «Observatório da SCML» dentro dos «Observatórios Lisboa» criados pela Lisboa E-Nova, permitindo a consulta interna de informação sobre os consumos e custos com energia e água das instalações de maior dimensão da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa
- Continuação do desenvolvimento do Estudo do Potencial Fotovoltaico dos edifícios da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, incluindo a análise de mais 9 edifícios

Mais esforço e mais investimento no controlo da qualidade da água

A salvaguarda da saúde pública dos utentes e colaboradores nos diversos equipamentos de saúde e ação social é uma prioridade que se reflete também na utilização de água e na garantia da sua qualidade microbiológica e físico-química, em particular no que concerne à prevenção e controlo da doença dos legionários. A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa criou em 2019 um grupo de trabalho interdepartamental e multidisciplinar para a Prevenção e Controlo da *Legionella*, que é responsável pela execução, acompanhamento e controlo do Plano de Intervenção da Qualidade da Água da Instituição.

O QUE FIZEMOS

- 1052 recolhas de amostras de água (559 amostras em unidades de saúde e 493 amostras em equipamentos de ação social e serviços administrativos)
- 10 500 parâmetros analisados, no total, em 160 equipamentos
- 5 Ações de formação e de esclarecimentos realizadas
- Implementação de medidas de contingência na reabertura dos equipamentos cuja atividade foi temporariamente suspensa devido à pandemia de COVID-19, nomeadamente através de operações de desinfecção química e térmica da rede predial, sucedida de recolha de amostras de águas, por forma a assegurar as condições adequadas da qualidade da água.

Evitámos o desperdício de 15 milhões de litros de água

Os consumos hídricos dos edifícios e instalações da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa localizados na cidade de Lisboa são monitorizados em tempo real através do sistema **Waterbeep** da EPAL. O controlo desta monitorização é realizado internamente pela equipa de gestão ambiental e permite identificar rapidamente consumos de água atípicos, bem como alcançar uma maior celeridade na resolução dos problemas associados, evitando-se maiores desperdícios de água.

O QUE FIZEMOS

- Resolvemos 80% dos incidentes relacionados com consumos atípicos de água (27 incidentes). Se as situações de consumo atípico identificadas se mantivessem sem reparação até ao final do ano teriam sido desperdiçados cerca de 15 milhões de litros de água.

6.2 O DESAFIO DA GESTÃO DE RESÍDUOS

TÓPICOS MATERIAIS

► GESTÃO DE RESÍDUOS



A combinação do elevado número e dimensão das instalações em funcionamento, com o tipo de serviços que presta e atividades que desenvolve, fazem da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa produtora de uma quantidade muito assinalável e diversificada de resíduos sólidos urbanos, resíduos equiparados a urbanos e resíduos perigosos. Considerando os impactos ecológicos, sociais, económicos e para a saúde resultantes da poluição, para a qual os resíduos são dos principais contribuidores, este tema assume particular relevância dentro da gestão ambiental da Instituição.



COMO GERIMOS OS RESÍDUOS

Dezasseis das instalações da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa geram mais de 1100 litros/dia, em média, de resíduos sólidos urbanos, o que as classifica como «Grande Produtor de Resíduos» e acarreta para a Instituição a obrigação da gestão direta desses resíduos, através de operador de gestão de resíduos.

Transversalmente, são produzidas múltiplas tipologias de resíduos equiparados a urbanos e de resíduos perigosos, sendo que dentro desta última categoria se destacam os resíduos hospitalares, resultantes da prestação de cuidados de saúde a utentes nas infraestruturas de saúde, equipamentos sociais e em apoio domiciliário.

A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa aborda a gestão dos resíduos produzidos, exceto hospitalares, de forma centralizada e integrada, tendo como prioridades estratégicas, reforçadas com a subscrição do Compromisso Lisboa Capital Verde Europeia 2020 – Ação Climática 2030, a diminuição dos resíduos produzidos, por um lado, e o aumento dos resíduos encaminhados para destinos de reciclagem, por outro.

O primeiro objetivo exige um trabalho a montante, que passa nomeadamente pela inclusão, nos procedimentos aquisitivos, de critérios ambientais que tenham em consideração todo o ciclo de vida dos bens, e pela identificação de formas de prolongamento da vida de bens obsoletos, promovendo a sua reutilização para outros fins.

O segundo objetivo tem implicado um trabalho contínuo de melhoria dos procedimentos, de criação de condições para a separação seletiva de resíduos nas instalações, de contratualização de diferentes operadores de resíduos, consoante as tipologias de resíduos a encaminhar de forma segregada, e de formação e sensibilização da comunidade interna e dos prestadores de serviços.

O ANO 2020

O desafio da correta separação de resíduos nas nossas instalações

Do trabalho interno de gestão ambiental na área de resíduos resultou a identificação, no início de 2020, de práticas deficientes de separação de resíduos sólidos urbanos num conjunto instalações classificadas como «Grande Produtor de Resíduos», resultando na contaminação transversal de resíduos recicláveis (papel, plástico e vidro) com resíduos indiferenciados e, conseqüentemente, inviabilizando o processo de reciclagem.

Este é um problema que, em diferentes graus, está presente transversalmente e para o qual contribuem múltiplos fatores, constituindo um dos maiores desafios operacionais da gestão de resíduos na Santa Casa. Para a sua mitigação, foi elaborado e posto em execução um plano de ação específico.

O QUE FIZEMOS

- **Envolver as partes interessadas**, nomeadamente colaboradores e fornecedores/prestadores de serviços, em particular nas áreas da confeção de refeições e de serviços de limpeza, para em conjunto serem identificadas soluções para a correta separação de resíduos
- **Aumentar a responsabilização pelos resíduos produzidos ao longo da cadeia de valor**, reforçando os requisitos de gestão de resíduos a cumprir pelos fornecedores e prestadores de serviços e definindo penalizações para o seu incumprimento
- **Dotar as instalações dos equipamentos necessários** para a deposição seletiva dos resíduos
- **Comunicar eficazmente** as regras de separação dos resíduos, afixando sinalética e outros materiais informativos nos locais de produção e deposição de resíduos
- **Capacitar os colaboradores e fornecedores**, particularmente os prestadores de serviços críticos, com ações de sensibilização e de formação sobre separação e gestão de resíduos
- **Monitorizar continuamente as práticas de separação de resíduos**, através de visitas técnicas regulares às instalações
- **Informar rigorosamente os responsáveis** de cada instalação sobre as medidas de mitigação a aplicar localmente

Resíduos produzidos em instalações da SCML equiparadas a Produtores Domésticos

Do universo total de instalações da SCML, e em particular no que se refere à tipologia de resíduos urbanos, apenas tem sido possível reportar a quantidade de resíduos produzidos pelas instalações Grandes Produtoras, ficando fora desta contabilização todas as instalações equiparadas a produtores domésticos. Sendo este um tópico material, em 2020 a SCML procedeu, pela primeira vez, à estimativa da quantidade de resíduos urbanos que são produzidos pelas suas instalações que beneficiam do sistema de recolha porta a porta e que são localizadas em Lisboa.

Para esta estimativa, foram consideradas um total de 82 instalações, tendo sido estimada uma quantidade 1 725 toneladas.

Continuam ainda a permanecer fora desta contabilização um conjunto de instalações que, não beneficiando do sistema de recolha porta a porta ou, por partilharem instalações com outras entidades, depositam os resíduos que produzem nos contentores municipais existentes na via pública ou em contentores partilhados, pelo que não é ainda possível fazer a sua contabilização.

6.3 UMA ALIMENTAÇÃO MAIS SUSTENTÁVEL PARA TODOS

TÓPICOS MATERIAIS

► COMBATE AO DESPERDÍCIO ALIMENTAR



Para responder às necessidades básicas da população mais carenciada de Lisboa, a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa fornece diariamente centenas de refeições aos seus utentes diretos e à população em situação sem-abrigo e com domicílio instável. Também presta apoio alimentar à comunidade, uma resposta que em 2020, por força das circunstâncias vividas, teve uma relevância e amplitude particulares.

COMO GERIMOS A ALIMENTAÇÃO E O DESPERDÍCIO ALIMENTAR

No âmbito da prestação de apoio alimentar, a Santa Casa da Misericórdia privilegia a promoção de uma alimentação segura e nutricionalmente equilibrada, fazendo repercutir este posicionamento nos contratos de fornecimento de refeições confeccionadas e géneros alimentícios que celebra. Monitoriza continuamente a qualidade e segurança do fornecimento de refeições e de géneros alimentícios, fazendo visitas e auditorias regulares às cozinhas e aos refeitórios e recorrendo, nomeadamente, a serviços externos de realização de análises microbiológicas e químicas na área alimentar.

A Instituição também desenvolve e colabora em projetos e ações de educação alimentar.

Durante este ano realizaram-se 197 visitas de monitorização da qualidade alimentar, com o objetivo de alcançar melhores procedimentos, instalações mais seguras, ementas e planos alimentares mais saudáveis, uma maior satisfação dos utentes e, consequentemente, um menor desperdício alimentar.

197 visitas
de monitorização da qualidade alimentar

45 revisões
de ementas e planos alimentares

18 ações
de formação e sensibilização

101 pareceres técnicos
em matéria de higiene e segurança
dos alimentos

O ANO 2020

Reorganização do fornecimento de refeições em resposta à pandemia de COVID-19

Em 2020, a pandemia de COVID-19 veio colocar um desafio adicional também nesta área. As restrições impostas ao fornecimento de produtos alimentares, o encerramento dos centros de dia e o alargamento do apoio alimentar a novos agregados familiares em diferentes pontos da cidade, obrigaram a uma reorganização do fornecimento de refeições. Por um lado, a alteração das modalidades de fornecimento de refeições (a quente ou refrigeradas) e dos pontos de distribuição teve impacto no número de refeições fornecidas, nas condições contratualizadas com cada um dos fornecedores e no reforço do acompanhamento necessário. Por outro, a indisponibilidade de géneros alimentícios, a instabilidade dos recursos humanos e a necessidade de simplificar processos, requereu a adoção de medidas de contingência.

O QUE FIZEMOS

A Santa Casa continuou a proporcionar aos seus utentes a maior qualidade e variedade alimentar possível, garantindo a sua saúde e segurança, em equilíbrio com as restrições impostas. Para tal, foi posto em prática um plano de ação que contou com:

- Reforço dos contactos com os equipamentos sociais e os serviços através de meios de comunicação a distância
- Emissão de pareceres técnicos no domínio da segurança alimentar, relativamente às alterações das modalidades de fornecimento de alimentação
- Elaboração e revisão de ementas de contingência
- Definição de um stock alimentar de contingência para os equipamentos sociais com gestão direta da alimentação, como sejam as casas de acolhimento de crianças e jovens
- Desenvolvimento e divulgação de um conjunto de recomendações de higiene e segurança alimentar no contexto da pandemia de COVID-19, destinadas aos colaboradores, aos equipamentos sociais com gestão direta da alimentação e aos serviços de apoio domiciliário

Mais 67% das pessoas abrangidas pelo Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas

Integrado na Estratégia Europeia de Luta contra a Pobreza, o Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas (POAPMC) tem como finalidade contribuir para atenuar as formas mais graves de pobreza. O programa prevê o apoio não financeiro às pessoas mais carenciadas, através da concessão de alimentos e da satisfação de outras necessidades materiais básicas, e da realização de atividades de inclusão social.

A Santa Casa, enquanto entidade mediadora do programa no concelho de Lisboa, apoia a distribuição de géneros alimentícios às pessoas mais carenciadas, sendo 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 das ações de acompanhamento, designadamente, nas áreas de nutrição e gestão do orçamento familiar.

As ações de formação e sensibilização procuram dotar os participantes de maior literacia alimentar e nutricional, capacitando-os para a adoção de uma alimentação completa, variada e equilibrada, a partir do cabaz de géneros alimentares que é distribuído às famílias, bem como promover a gestão dos recursos alimentares e a prevenção do desperdício alimentar. No âmbito das medidas de prevenção e mitigação da pandemia de COVID-19, a Santa Casa desenvolveu e distribuiu um folheto informativo relativamente às boas práticas a considerar na receção, transporte e armazenamento dos géneros alimentícios na fase de pandemia e partilhou um manual e vídeos de receitas com géneros enlatados, recomendações nutricionais e boas práticas de segurança.

O POAPMC EM 2020

Este ano, o programa chegou a cerca de 2500 famílias, correspondendo a 7282 pessoas. Um aumento de cerca de 67% face a 2019, ano em que se registaram 4360 beneficiários, reflexo também do impacto socioeconómico da pandemia de COVID-19. Realizaram-se ainda 10 sessões em sala de acompanhamento nutricional, compreendendo um total de 94 participantes.

07.

O COMPROMISSO COM A SOCIEDADE

7.1 Ética, transparência e boa conduta

p. 78

7.2 Promover o jogo responsável através dos Jogos Santa Casa

p. 81

7.3 O apoio ao desenvolvimento da sociedade

p. 87



A responsabilidade da Misericórdia de Lisboa para com a comunidade exprime-se no apoio ao desenvolvimento social, mas também através do compromisso com uma atividade ética, íntegra e transparente, respeitando a relação de confiança com as suas partes interessadas e a sociedade como um todo.

A ética e a transparência são dos tópicos materiais mais relevantes para as nossas partes interessadas, conforme o demonstraram as auscultações já realizadas. No entender da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, estes são temas que fazem parte das nossas responsabilidades inerentes, porque o cumprimento da nossa missão exige uma integridade absoluta, que transmita a confiança necessária a todos aqueles com quem nos relacionamos, especialmente em algumas das nossas áreas de atividade mais sensíveis, como a Ação Social, a Saúde ou os Jogos Sociais.



A ÉTICA E A TRANSPARÊNCIA

Para a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, a integridade, a conduta ética e a transparência da gestão e da atividade organizacional permitem garantir o princípio da proteção da confiança daqueles com quem se relaciona.

A INTEGRIDADE E A RESPONSABILIDADE DOS JOGOS SANTA CASA

Dos resultados dos Jogos Sociais estão dependentes, não só a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, como muitas outras causas públicas nacionais. Se por um lado compete ao Departamento de Jogos da Santa Casa maximizar os seus resultados para continuar a assegurar ao Estado um veículo de financiamento das políticas públicas nacionais, por outro lado, a estratégia de exploração dos Jogos Sociais do Estado tem obrigatoriamente de ser responsável, protegendo os consumidores de estratégias de marketing agressivas e apelando a um comportamento moderado, dado que é isso que os distingue dos outros operadores de jogos do mercado, o que representa um desafio permanente e acrescido para a nossa organização. A organização e exploração dos Jogos Sociais do Estado têm, assim, como requisitos fundamentais, **a transparência, a integridade e a responsabilidade.**

TRANSPARÊNCIA NOS APOIOS CONCEDIDOS

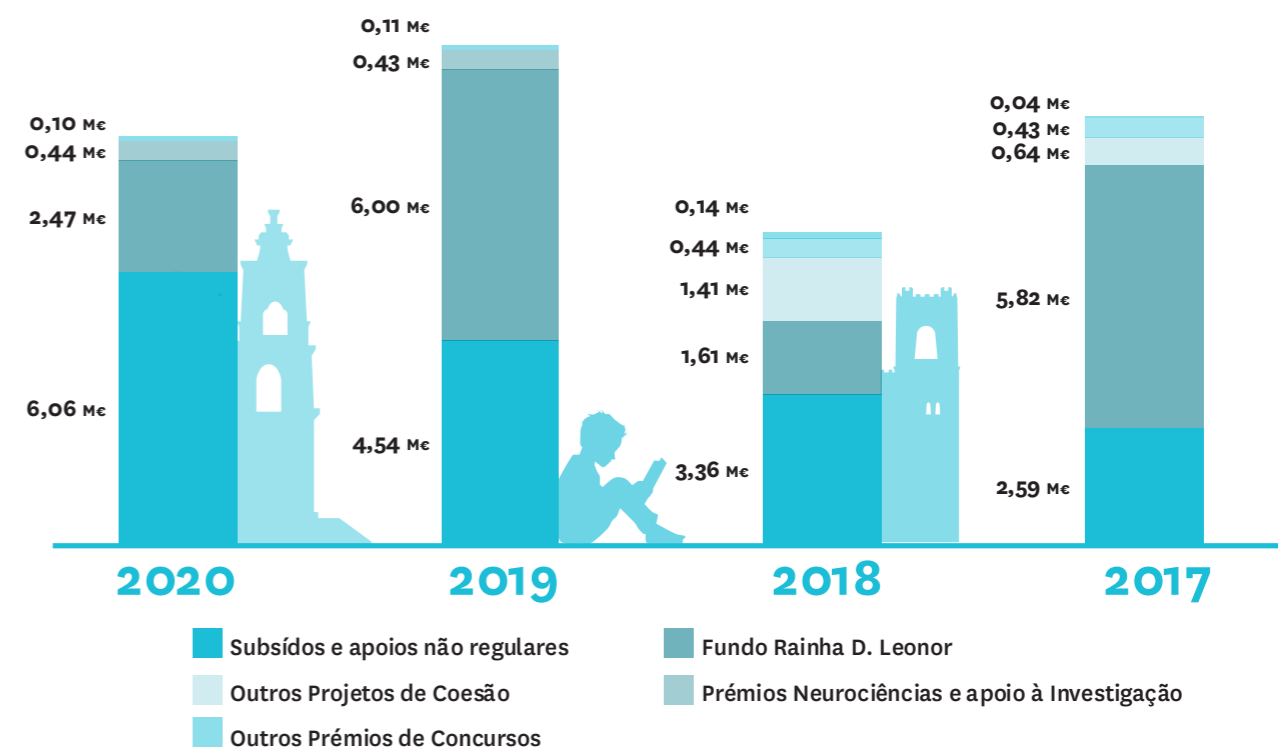
A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa reconhece a importância de apoiar o desenvolvimento da sociedade, para lá do que é a sua missão diária e dos serviços que a Instituição disponibiliza. Ao promover iniciativas que visam o enriquecimento da comunidade, que dinamizam a sociedade civil e que contribuem para a melhoria do bem-estar social em diferentes áreas, a Santa Casa entende que está a levar mais longe o seu impacto.


A transparência na atribuição das subvenções 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, tem procurado melhorar a acessibilidade a esta informação, iniciando em 2020 a divulgação dos apoios que atribui no seu sítio na internet.

O NOSSO DESEMPENHO

9 milhões de euros foi o valor total atribuído, em 2020, pela Santa Casa da Misericórdia de Lisboa em subsídios e apoios financeiros a outras entidades e iniciativas, correspondendo a 3,5% do valor económico total distribuído.

 [Aceda às Subvenções Públicas pagas em 2020](#)



 [Para conhecer a distribuição das receitas dos Jogos Sociais do Estado, consulte o Relatório de Gestão e Contas dos Jogos Santa Casa 2020, disponível \[aqui\]\(#\).](#)

7.1 ÉTICA, TRANSPARÊNCIA E BOA CONDUTA

TÓPICOS MATERIAIS

- ▶ ÉTICA E ANTI-CORRUPÇÃO
- ▶ TRANSPARÊNCIA



Tendo em conta que a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa é responsável pela prestação de serviços de interesse público, é de fundamental importância para a instituição que este exercício seja realizado de forma transparente, idónea e de acordo com regras muito bem definidas, que contribuam para o reforço da confiança com a comunidade.

Do ponto de vista das regras de conduta determinadas pela Misericórdia de Lisboa para os seus trabalhadores, o tema dos conflitos de interesses está refletido no Código de Boas Práticas dos Trabalhadores da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa e no Código de Conduta da Organização e Exploração dos Jogos Sociais do Estado, aplicável ao Departamento de Jogos e a um conjunto de outros serviços transversais integrados no Sistema de Gestão de Segurança da Informação. Em matéria de obrigações de conduta ética, cumpre destacar que todos os colaboradores da Direção de Compras subscreveram declarações de conhecimento e aceitação, integral e sem reservas, da referida documentação institucional. No caso dos colaboradores da Misericórdia de Lisboa que assumem as funções de membros de Júri de procedimentos aquisitivos, os mesmos subscrevem uma declaração de inexistência de conflitos de interesse, nos termos exigidos no Código dos Contratos Públicos, previamente ao início das suas funções de Júri, em cada processo em concreto.

COMO GERIMOS A ÉTICA, A ANTI-CORRUPÇÃO E A TRANSPARÊNCIA NA SANTA CASA

A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa dispõe de ferramentas internas de regulação e orientação, nomeadamente, o Código de Boas Práticas dos Trabalhadores, o Código de Conduta dos Fornecedores da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, o Código de Conduta relativo à Organização e Exploração dos Jogos Sociais do Estado, Política de Jogo Responsável dos Jogos Santa Casa e a Política Interna de Prevenção de Branqueamento de Capitais. Por outro lado, a Instituição dispõe de um gabinete de auditoria interna que, no âmbito das suas competências, realiza avaliações ao desempenho dos serviços por via de auditorias ao sistema de controlo interno e, caso alguma situação de risco ou de inconformidade seja detetada, será reportada superiormente nos relatórios de auditoria. Especificamente no âmbito dos Jogos Santa Casa, existe desde 2015 uma área dedicada ao controlo e gestão de risco, que trata nomeadamente os riscos de corrupção, fraude financeira e branqueamento de capitais.

No âmbito das suas práticas organizacionais, a Instituição considera importante a formação e sensibilização contínuas dos seus colaboradores nas temáticas de ética, anticorrupção, integridade, práticas concorrenciais e contratação pública.

O ANO 2020

Transparência na informação

Garantir o acesso à informação é garantir também os princípios de igualdade de tratamento, de acesso e de participação dos cidadãos. 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, tem procurado melhorar a acessibilidade à sua informação institucional, além do cumprimento escrupuloso das obrigações legais em matéria de publicitação e comunicação dos contratos públicos no Portal dos Contratos Públicos. Em 2020 reforçou significativamente a informação institucional e de interesse público disponibilizada na área «Sobre Nós» do seu sítio na Internet.

Presentemente, no sítio na Internet podem ser consultados:

- Planos de Atividade da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa
- Relatórios de gestão e contas da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa
- Relatórios de gestão e contas dos Jogos Santa Casa
- Pareceres do Conselho de Auditoria
- Certificações legais de contas da Santa Casa e dos Jogos Santa Casa
- Listagem de subvenções atribuídas anualmente pela Santa Casa da Misericórdia de Lisboa
- Regulamentos e políticas institucionais
- Modelo de compra de bens e serviços



Consulte a informação institucional da [Santa Casa](#) de forma fácil e aceda à Informação disponível sobre concursos e contratos públicos no [Portal dos Contratos Públicos](#)

Sensibilização para os riscos da corrupção

Em 2020, no âmbito da elaboração do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, e em parceria com a Autoridade da Concorrência, a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa promoveu uma conferência interna, que contou com 62 dirigentes e colaboradores. A conferência teve por objetivo alertar para as diferentes práticas de conluio, que se traduz na concertação secreta de propostas, com o objetivo de eliminar ou limitar a concorrência nos procedimentos de contratação. Foram abordadas as formas possíveis de o evitar nos procedimentos aquisitivos, os sinais que poderão indiciar a sua existência e o modo de atuação em caso de suspeita.

O PLANO DE GESTÃO DE RISCOS DE CORRUPÇÃO E INFRAÇÕES CONEXAS

Devido a constrangimentos relacionados com a falta de recursos e a necessidade de replaneamento da atividade, causados pela pandemia de COVID-19, ao contrário do previsto não foi possível concluir o trabalho em curso para elaboração do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas. Este plano deverá ser aplicável a toda a organização.

GARANTIR A BOA CONDUTA DOS COLABORADORES

Para que a boa reputação e a idoneidade continuem a ser elementos identitários da Instituição, é fundamental que todos – independentemente do tipo de vínculo laboral ou posição hierárquica que tenham – cumpram os princípios e valores éticos por que a mesma se pauta, descritos nas diferentes ferramentas internas de regulação e orientação.

As boas práticas dos colaboradores perpetuam os valores da Santa Casa

Os objetivos do Código de Boas Práticas dos Trabalhadores da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa:

- Alinhar as práticas que deverão ser respeitadas pelos trabalhadores e as diretrizes que devem ser observadas na sua atuação profissional, com os fins estatutários da Santa Casa
- Orientar os trabalhadores no desenvolvimento das suas competências e atribuições
- identificar, gerir e atuar sobre eventuais comportamentos e práticas desviantes que possam colocar em causa a missão, a reputação e a atividade da Instituição, ou o trabalho, o empenho e o sentido de pertença dos seus trabalhadores
- Harmonizar e fortalecer as relações entre trabalhadores, clientes, fornecedores e todas as outras partes interessadas da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa
- Reforçar a transparência e a responsabilidade mútua nas relações entre a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa e todas as suas partes interessadas

 Conheça o [Código de Boas Práticas dos Trabalhadores da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa](#)

A INTEGRIDADE NA CADEIA DE FORNECIMENTO

A Santa Casa procura influenciar positivamente os seus fornecedores em dimensões como a ética, os direitos humanos e práticas laborais, a segurança e saúde no trabalho, a preservação ambiental e segurança da informação, em respeito das disposições da Declaração Universal dos Direitos Humanos, das Convenções da Organização Internacional do Trabalho e da legislação nacional e comunitária.

A ética e a transparência devem integrar todos os processos de decisão

Para a Santa Casa é fundamental estabelecer e fomentar relações baseadas no respeito, na transparência, na integridade e na isenção. O Código de Conduta de Fornecedores é aplicado a todos os fornecedores, de facto ou potenciais, no contexto dos processos aquisitivos, estando incluído nos cadernos de encargos, contratos e notas de encomendas. Este documento define as normas não negociáveis que a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa exige que os seus fornecedores respeitem e cumpram no exercício das relações comerciais que com ela estabeleçam.

 Conheça o [Código de Conduta de Fornecedores](#) publicado pela Santa Casa da Misericórdia de Lisboa

7.2 PROMOVER O JOGO RESPONSÁVEL ATRAVÉS DOS JOGOS SANTA CASA

TÓPICOS MATERIAIS

▶ JOGO RESPONSÁVEL



A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa explora, em nome e por conta do Estado – e num regime de exclusividade para todo o território nacional – os jogos sociais, que constituem uma oferta de jogos a dinheiro, denominada comercialmente, no seu conjunto, de Jogos Santa Casa. Apesar de a oferta de jogo a dinheiro em Portugal não se limitar à oferta dos jogos sociais do Estado, os Jogos Santa Casa gozam de elevada notoriedade e popularidade junto dos cidadãos, razão pela qual é fundamental que a Santa Casa assuma um papel de destaque na promoção de uma política de jogo responsável.



COMO GERIMOS OS JOGOS SANTA CASA COM RESPONSABILIDADE

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.

A atividade da Misericórdia de Lisboa na criação da oferta dos Jogos Santa Casa é fortemente regulada e fiscalizada pelo Estado. Mas é também autorregulada, na medida em que a Instituição adere aos requisitos de certificação em jogo responsável das associações internacionais de lotarias de Estado, nomeadamente, a *European Lotteries* e a *World Lottery Association*, submetendo-se periodicamente a auditorias externas independentes.

Em 2020, realizou-se a auditoria externa final de recertificação em jogo responsável, na qual a Santa Casa demonstrou o alinhamento com os requisitos ditados pelas organizações internacionais *World Lottery Association* e *European Lotteries*, pelas quais é certificada desde 2011 e 2018, respetivamente.

7.2.1 A POLÍTICA DE JOGO RESPONSÁVEL DOS JOGOS SANTA CASA

A oferta dos Jogos Santa Casa é uma oferta promotora de hábitos de jogo moderados e responsáveis, agindo como uma oferta reguladora do mercado. Tem como objetivo canalizar a procura para uma oferta segura (não obstante os impactos potencialmente negativos da oferta de jogo a dinheiro, de um modo geral, junto de uma parte muito reduzida da população), ao invés de outras tipologias de jogo com fatores de risco acrescidos, incluindo a oferta ilegal.

A Política de Jogo Responsável da Misericórdia de Lisboa constitui um forte compromisso para a implementação de medidas, práticas e ferramentas de jogo responsável, e para a sua melhoria contínua.

 Conheça na íntegra a [Política de Jogo Responsável da Santa Casa](#)

Com a Política de Jogo Responsável, a Misericórdia de Lisboa define as linhas orientadoras para a atuação dos Jogos Santa Casa em 10 áreas de intervenção específicas:

- estudos e investigação
- formação de colaboradores e de mediadores
- desenvolvimento de produto
- canais de jogo remotos
- marketing e publicidade
- informação e sensibilização de apostadores
- encaminhamento de apostadores
- envolvimento das partes interessadas
- monitorização e reporte.

Anualmente, o Departamento de Jogos planeia e monitoriza as respetivas ações no âmbito do jogo responsável, sendo que algumas constituem ações regulares e/ou contínuas, como, por exemplo, a realização de estudos periódicos, a formação de colaboradores e mediadores e o reporte público da atividade da Instituição.

O ANO 2020

Uma aposta responsável

O jogo responsável consiste num conjunto de medidas e ferramentas preventivas que permitem ao apostador uma tomada de decisão consciente sobre o ato de jogar, assegurando assim o seu bem-estar e mantendo a componente lúdica e divertida da atividade do jogo. Em 2020, as restrições impostas pela pandemia de COVID-19 condicionaram a execução do Plano Anual de Ações de Jogo Responsável, e apenas 44% das ações planeadas foram totalmente realizadas.

O QUE FAZEMOS


A Santa Casa disponibiliza um sítio na internet dedicado ao tema do jogo responsável, dirigido a todos os cidadãos e aos apostadores em particular.

Informar, sensibilizar e apoiar para promover hábitos de jogo moderados



O principal objetivo é informar sobre o jogo responsável, sensibilizar os apostadores para estarem conscientes dos seus hábitos de jogo e apoiar todos os que se encontrem em situação de risco e possam precisar de ser encaminhados para ajuda especializada.

O sítio na Internet reúne as principais recomendações a seguir para manter hábitos de jogo moderados, identifica contactos de apoio psicológico para quem tenha problemas relacionados com o jogo a dinheiro e convida os apostadores a refletir e conhecer melhor os seus hábitos de jogo (mantendo o anonimato e a confidencialidade), alertando para a necessidade de avaliar os seus hábitos de jogo e evitar situações de risco.

 Saiba como a Santa Casa promove o [Jogo Responsável](#)

Linhas de apoio aos apostadores

A LINHA DIRETA JOGOS

A Misericórdia de Lisboa disponibiliza uma linha telefónica de apoio, transversal a toda a atividade dos Jogos Santa Casa, que permite o encaminhamento interno das reclamações relacionadas com o jogo responsável para a Unidade de Jogo Responsável do Departamento de Jogos da Santa Casa.

A LINHA DE APOIO JOGO RESPONSÁVEL



Em parceria com o IAJ - Instituto de Apoio ao Jogador, a Santa Casa disponibiliza a análise do perfil de apostador dos Jogos Sociais do Estado a apostadores, familiares e amigos. A partir desta linha, por telefone ou e-mail, são transmitidas algumas recomendações que podem culminar, em caso de necessidade, no encaminhamento para os profissionais do Serviço Nacional de Saúde.

LINHA DE APOIO AO JOGO RESPONSÁVEL

214 193 721 | linhadeapoio@iajpt.eu **2016 2017 2018 2019 2020**

Nº total de contactos recebidos **189 227 262 303 412**

(dos quais)
Nº total de contactos alvo de apoio psicológico **76 117 135 173 161**

MEDIDAS DE PREVENÇÃO E DE INTERVENÇÃO SOBRE O JOGO PATOLÓGICO

MEDIDAS PREVENTIVAS

- Investigação
- Formação de colaboradores e mediadores
- Verificação da conformidade do marketing e publicidade dos Jogos Santa Casa para com os princípios de Jogo Responsável
- Ações de informação e sensibilização da população para adoção de hábitos de jogo a dinheiro moderados

MEDIDAS DE INTERVENÇÃO, DIRETAS E INDIRETAS

- Disponibilização aos apostadores de meios de aconselhamento psicológico e de encaminhamento para tratamento
- Colaboração com as entidades de saúde pública visando o desenvolvimento dos serviços de intervenção sobre os comportamentos aditivos
- Disponibilização de um mecanismo de autoexclusão, traduzido na permissão para que, de forma voluntária, qualquer apostador possa inibir o seu NIF de efetuar apostas no jogo PLACARD ou de apostar no Portal dos Jogos Santa Casa

AVALIAR O RISCO DOS JOGOS SANTA CASA

Todos os jogos do portefólio dos Jogos Santa Casa são submetidos a uma ferramenta interna de avaliação de impacto social, baseada nos fatores de risco identificados em estudos de investigação internacionais reconhecidos pela comunidade científica e, devidamente adaptados à realidade nacional. Esta ferramenta engloba várias metodologias de análise do impacto social associado a diversos projetos de reformulação de produtos existentes e de lançamento de novos produtos, bem como de análise rigorosa de requisitos de jogo responsável particularmente associados ao marketing e à publicidade de cada jogo.

A avaliação global de cada jogo resulta numa classificação de baixo, médio ou alto risco, levando à implementação de medidas de mitigação do risco, sempre que este é alto. Em nenhum dos diversos jogos do portefólio dos Jogos Santa Casa a avaliação resultou em alto risco.

O IMPACTO DA PANDEMIA DE COVID-19 E A RESPOSTA DOS JOGOS SANTA CASA

O contexto de pandemia em que vivemos em 2020 foi o fator mais marcante na atividade de todos os sectores da sociedade, e também nos Jogos Santa Casa.

O plano de continuidade de negócio, e o seu reforço com medidas excecionais, permitiu à Santa Casa manter toda a operação de jogo disponível. No entanto, as vendas dos Jogos Santa Casa caíram de forma acentuada devido à drástica redução da procura física de jogo (o canal predominante nas vendas) pelos apostadores ao encerramento temporário de alguns pontos de venda.

Seguindo uma tendência global, também o Departamento de Jogos se adaptou às novas circunstâncias. Foi ativado um vasto e abrangente plano de contingência que permitiu manter todos os processos críticos de negócio durante a pandemia, tendo sido assegurado, sem interrupções, o processo de produção e distribuição de jogo, a realização de todos os sorteios, o acompanhamento e gestão da rede de mediadores e o pagamento de prémios, bem como as restantes componentes da operação.

A alteração dos hábitos de consumo dos portugueses acentuou-se logo no primeiro trimestre do ano, como resultado do confinamento. Em resposta, o Departamento de Jogos Santa Casa reforçou a presença nos canais digitais – os quais mostraram ser uma via de oferta adequada às medidas de higiene e segurança implementadas –, e passou a estar presente também nas redes sociais.

O ANO 2020

Canais digitais representaram 4% das vendas dos Jogos Santa Casa

Até 2019, as vendas nos canais digitais representavam 2,5% do total dos Jogos Santa Casa. Neste ano, cresceram até aos 4%.

O QUE FIZEMOS

A Santa Casa lançou a campanha da App Jogos Santa Casa #UMABOAAPOSTA, sob o lema "Agora, mais do que nunca, é importante acreditar" e passou também a estar presente nas redes sociais, o que contribuiu para o aumento de 27,0% das vendas nos canais digitais.



A comunicação nestes novos canais do ecossistema digital resultou em mais de 200 milhões de visualizações de conteúdos, com uma média de 365 000 pessoas impactadas diariamente pela presença dos Jogos Santa Casa nas redes sociais.

80% da rede de mediadores dos Jogos Santa Casa continuou em funcionamento

Os cerca de 5 mil mediadores dos Jogos Santa Casa concentram-se, sobretudo, distritos de Lisboa, Porto e Setúbal, estando maioritariamente ligados à área da restauração e das papelarias e tabacarias.

O QUE FIZEMOS

Face aos constrangimentos resultantes da pandemia e do estado de emergência em vigor, criámos condições para que a rede de mediadores se mantivesse em funcionamento respeitando todas as restrições. Foi implementado um conjunto de medidas de segurança e higiene para mediadores e apostadores e, sobretudo, foram introduzidos instrumentos atenuadores do impacto económico provocado pela pandemia, entre os quais se destacam a medida de salvaguarda de liquidez dos mediadores:

- disponibilização de uma moratória de cobrança indexada às vendas dos jogos sociais do Estado. Esta moratória permitiu ao mediador manter, no período de confinamento, um valor médio de rendimentos provenientes da venda de jogos sociais muito próximo do que ocorreria num período normal de atividade.

Estas medidas contribuíram para que cerca de 80% da rede de mediadores tenha mantido a sua atividade em funcionamento.

7.2.2 OS BENEFICIÁRIOS DOS JOGOS SANTA CASA SÃO AS BOAS CAUSAS

Os Jogos Sociais do Estado são assim designados uma vez que as suas receitas se destinam integralmente a causas sociais.

Os Jogos Santa Casa são uma das principais fontes de financiamento das políticas sociais do Estado, em domínios tão variados como a saúde, a solidariedade social, o desporto e a cultura.

A situação de emergência vivida em 2020 evidenciou o papel crucial dos Jogos Santa Casa no financiamento das respostas sociais que o Estado, e demais atores da economia social, foram chamados a dar em contexto pandémico.

A promoção da educação, o combate à pobreza e à exclusão social, o apoio à proteção civil, o combate à violência doméstica, o investimento em projetos especiais e em infraestruturas de apoio, entre outras de ordem social, são apenas algumas áreas que, a par da saúde, da cultura, do policiamento de espetáculos desportivos e da promoção do desporto escolar, marcam e definem a ação dos inúmeros beneficiários dos jogos sociais do Estado.

O ANO 2020

Apoio ao Desporto

Os Jogos Santa Casa mantiveram um conjunto de compromissos assumidos, como os de apoio os de apoio às entidades da área do desporto, mesmo que a maioria dos eventos tenha sido suspensa ou cancelada. O apoio a estas entidades é encarado como uma componente básica da nossa orientação para as boas causas e, precisamente neste período excepcional, não poderíamos deixar de estar ao lado de modalidades e atletas que passaram a níveis de subsistência críticos perante a quase total ausência de atividade.



“O Desporto continua a ter o nosso apoio” foi a assinatura escolhida para a campanha mediática lançada em junho, através da qual se transmitiu a mensagem de que os Jogos Santa Casa iriam cumprir os compromissos contratuais com os seus patrocinados e que as federações, os atletas, as modalidades e os promotores continuariam a ser apoiados.

Os Jogos Santa Casa patrocinam 16 federações desportivas, que representam 99 seleções nacionais.

7.3 O APOIO AO DESENVOLVIMENTO DA SOCIEDADE

TÓPICOS MATERIAIS

▶ TRANSPARÊNCIA



Na sua gestão operacional, a Santa Casa considera de particular relevância a transparência em três grandes áreas: desempenho económico, contratação pública e subvenções.

COMO GERIMOS A TRANSPARÊNCIA SOBRE OS APOIOS FINANCEIROS DA SANTA CASA

Para que todas as partes interessadas tenham conhecimento do modo como desempenhamos o nosso trabalho, divulgamos dados, relatórios e outros documentos, referentes a informação financeira e não-financeira.



7.3.1 O APOIO À CULTURA E AO TALENTO



A Santa Casa reconhece o contributo da cultura enquanto instrumento ao serviço do desenvolvimento humano e da coesão social.

Em 2020, muitos artistas e profissionais da cultura viram a sua subsistência em causa. Com esta consciência, e no sentido de contribuir para a mitigação dos efeitos negativos da pandemia, foram mantidos os apoios de patrocínio na área da cultura e foram apoiados novos projetos.

Dando continuidade à estratégia de posicionamento da marca Santa Casa, e também como estímulo ao sector da música, num ano marcado pelo cancelamento de espetáculos, a Misericórdia de Lisboa manteve o seu apoio aos talentos nacionais em dois festivais: o Santa Casa Portugal ao Vivo e o Super Bock Super Rock - Rádio SBSR.FM em Sintonia.



[Saiba mais sobre o Santa Casa Portugal ao Vivo e o SBSR Em Sintonia](#)

Fundo de Solidariedade com a Cultura

Em 2020, a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, a Gestão dos Direitos dos Artistas e a Associação de Gestão de Direitos de Produtores Fonográficos uniram-se para criar o Fundo de Solidariedade com a Cultura, destinado a apoiar a comunidade artística a fazer face ao impacto da pandemia de COVID-19. O apoio da Santa Casa foi de 150 mil euros. 1023 profissionais beneficiaram do Fundo de Solidariedade com a Cultura.

[Saiba mais sobre o Fundo de Solidariedade com a Cultura](#)

Portugal #EntraEmCena

A Santa Casa associou-se ao movimento Portugal #EntraEmCena, uma plataforma de colaboração entre artistas, marcas, empresas públicas e privadas, num esforço conjunto de salvaguardar a cultura e os seus intervenientes. O movimento toma a forma de um marketplace digital, onde artistas podem apresentar ideias e obter investimento para a fase de conceção e desenvolvimento, enquanto empresas privadas e públicas podem encontrar talentos e projetos, assim como lançar desafios ao desenvolvimento de novas iniciativas artísticas, nas quais poderão investir.

[Conheça melhor a plataforma Portugal #EntraEmCena](#)

7.3.2 O APOIO AO EMPREENDEDORISMO E À ECONOMIA SOCIAL

RISE FOR IMPACT

O RISE for Impact é o programa de aceleração da Casa do Impacto, criado para apoiar startups com soluções inovadoras para responder aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.



EM 2020

Os vencedores da segunda edição foram:

- **ImpactOn** - analisar e seleccionar projetos de impacto já existentes para replicação noutros contextos.
- **Skizo** - transformar plástico recolhido dos oceanos em sapatilhas personalizadas e fabricadas em Portugal.
- **Acorde Maior** - ensinar música com foco na cultura de música urbana e contemporânea, promovendo a diversidade e inclusão.

A Misericórdia de Lisboa procura ter um papel unificador e mobilizador no ecossistema do empreendedorismo e da inovação com impacto social, ao nível nacional e internacional.

A Santa Casa fundou em 2018 a Casa do Impacto, um hub de inovação social que tem como missão impulsar uma nova geração de empreendedores a desenvolver projetos com impacto social e ambiental, alinhados com os 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.

SANTA CASA CHALLENGE

No âmbito da estratégia de investimento da Casa do Impacto, foi criado o Santa Casa Challenge, um concurso para premiar soluções tecnológicas inovadoras e exequíveis. A Santa Casa oferece um prémio monetário no valor de 15 mil euros ao primeiro lugar, um ano de incubação na Casa do Impacto aos dois projetos mais bem classificados e três Alphapacks para o Websummit aos três primeiros classificados.



EM 2020 REALIZÁMOS DUAS EDIÇÕES

"Como podemos promover conhecimento, ações e respostas das comunidades às alterações climáticas?" foi o desafio lançado na quarta edição do Santa Casa Challenge. Os vencedores foram

- **The Equal Food Co** - combate ao desperdício alimentar
- **MAG2Clean** - tratamento de efluentes
- **Genviot** - rega sustentável Plug&Play

Com o propósito de responder às necessidades específicas de pessoas idosas em isolamento social em instituições ou no domicílio, a Edição Extra COVID-19 do Santa Casa Challenge disponibilizou um montante adicional de 50 mil euros em prémios. Esta edição recebeu 74 candidaturas, entre as quais projetos vindos da Alemanha, Bélgica, Brasil, Itália e Reino Unido. Os vencedores foram Ally Smart Check-ins e SmartAL, duas soluções tecnológicas inovadoras destinadas a acompanhar, monitorizar e assistir pessoas idosas em tempo real.

[Descubra os desafios do Santa Casa Challenge](#)

+PLUS - Programa de investimento para o impacto



O Fundo +PLUS é um instrumento de investimento social lançado pela Casa do Impacto, com uma dotação de 500 mil euros. Visa testar novas ideias com potencial de impacto social e ambiental, bem como apoiar o desenvolvimento de organizações sustentáveis, com projetos inovadores e com resultados comprovados, através da atribuição de apoios financeiros não reembolsáveis.

EM 2020

Na primeira edição da iniciativa foram seleccionados 10 projetos, com um investimento total de 435,9 mil euros. Após a seleção, em colaboração com uma equipa externa, é feito o acompanhamento aos projetos para monitorizar as atividades, tendo em vista o cumprimento dos resultados contratualizados e a avaliação de impacto.

[Conheça melhor o fundo de investimento da Casa do Impacto +PLUS](#)

7.3.3 O APOIO À COMUNICAÇÃO SOCIAL

A Santa Casa pretende ajudar os órgãos de comunicação social na veiculação de informação credível e no combate à desinformação

A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa concretizou uma parceria inédita em Portugal com vários grupos e empresas detentoras de títulos de comunicação social, numa altura em que o país vivia o primeiro confinamento e em que a informação credível e validada se assumia como um bem essencial para que os cidadãos pudessem enfrentar aqueles tempos excecionais de uma forma mais consciente e esclarecida.

Perante a nova realidade, a Instituição considerou que o jornalismo devia ser reforçado na sua missão de informar, para que os cidadãos pudessem ter esse farol de referência, porque só assim se poderia superar os enormes anseios e desafios sociais que Portugal iria ter de enfrentar nos meses seguintes.

Esta parceria procurou promover hábitos de leitura mediática e jornalística entre os cidadãos, através da sensibilização para a importância da subscrição de jornais como fontes de informação credível. Por outro lado, foi também uma forma de a Santa Casa ir ao encontro das necessidades mais urgentes dos órgãos de comunicação social, que viram as suas fontes de receitas diminuídas.

A imprensa regional, veículo fundamental de comunicação com uma parte considerável da população em Portugal, foi contemplada neste projeto, com os Jogos Santa Casa a assumirem o compromisso de reforçar o investimento publicitário nesses meios durante o ano de 2020.

VALOR TOTAL DE APOIO

406 mil euros

MEIOS ESCOLHIDOS

7 generalistas
Público, Correio da Manhã, Diário de Notícias, Jornal de Notícias, Expresso, Visão e Observador

1 desportivo
A Bola

Nº TOTAL DE ASSINATURAS

23,5 mil assinaturas

7.3.4 O APOIO À CIÊNCIA E À INOVAÇÃO

Anualmente são atribuídos vários prémios para investigação científica.

O estímulo à investigação científica nacional é crucial para incentivar respostas inovadoras e criar valor para a sociedade. A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa reconhece, valoriza e distingue pessoas e instituições que trabalham com objetivos claramente associados à sua missão.

O **Prémio Nunes Correia Verdades de Faria** distingue desde 1987 personalidades em três áreas: no cuidado a pessoas idosas desprotegidas, no progresso da medicina na sua aplicação às pessoas idosas e no progresso no tratamento das doenças do coração. Em 2020, com um prémio no valor de 12,5 mil euros, os premiados em cada categoria foram respetivamente: Ângela Fernández López, Irmã ligada ao Instituto das Franciscanas Missionárias de Maria; Carlos Alberto Almeida Valério, Mesário da Santa Casa da Misericórdia de Braga, especialista em Medicina Geral e Familiar e Vítor Manuel Machado Gil, Presidente da Sociedade Portuguesa de Cardiologia para o biénio 2019-2021.

Em 2017, a Santa Casa criou o **Prémio João Lobo Antunes**, procurando estimular a cultura científica e a investigação clínica na área das neurociências, e visando o princípio da humanização do ato defendido pelo médico-investigador, que pretendeu também homenagear. No valor de 40 mil euros, o prémio destina-se a premiar anualmente licenciados em medicina que estejam em regime de internato médico. Em 2020, o vencedor foi João Luís Oliveira Durães com o trabalho “Perturbação do ritmo circadiano: um alvo para intervenção personalizada nas demências neurodegenerativas”.

PRÉMIOS SANTA CASA NEUROCIÊNCIAS JÁ SOMAM 3,36 MILHÕES DE EUROS PARA INVESTIGAÇÃO CIENTÍFICA

Os Prémios Santa Casa Neurociências premeiam, desde 2013, o que de melhor se faz na área da investigação científica em Portugal com enfoque nas doenças neurodegenerativas associadas ao envelhecimento e na reabilitação de doentes com lesões vertebro-medulares.

EM 2020

O valor total atribuído pelos Prémios Santa Casa Neurociências em 2020 foi de 399 mil euros.

O **Prémio Mantero Belard** distinguiu Noam Shemesh e a equipa da Fundação Champalimaud com o projeto “Da expressão genética à função das redes neuronais: estabelecendo a ponte na doença de Parkinson”.

O **Prémio Melo e Castro** foi atribuído a Maria Leonor Tavares Saúde e à equipa de investigação do Instituto de Medicina Molecular – João Lobo Antunes, com o projeto “Células senescentes e o seu fenótipo secretor: novos alvos na reparação da medula espinhal”.



Saiba mais sobre [os prémios Santa Casa na área da investigação científica](#)

7.3.5 O APOIO ÀS MISERICÓRDIAS PORTUGUESAS

O apoio às Misericórdias Portuguesas contribui para a coesão social e territorial do país

Nascido de um acordo de parceria com a União das Misericórdias Portuguesas, assinado em abril de 2014, o Fundo Rainha Dona Leonor da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa apoia causas sociais prioritárias e inovadoras das Misericórdias de todo o país. O Fundo dirige-se também à recuperação do seu património histórico, tantas vezes relegado para segundo plano, dada a urgência das causas sociais.



O FUNDO RAINHA DONA LEONOR JÁ APOIOU 143 MISERICÓRDIAS, DE NORTE A SUL DO PAÍS, NUM VALOR SUPERIOR A 23 MILHÕES DE EUROS.

EM 2020

Foi aprovado um novo financiamento global de 2,5 milhões de euros, atribuído a 11 projetos de norte a sul do país, na área social, valorizando-se a componente de inovação social e de reabilitação do património. As Misericórdias que viram os seus projetos aprovados foram as de Vila Nova de Gaia, Barcelos, Murtosa, Pinhel, Ovar, Penela da Beira, Vizela, Carregal do Sal, São Brás de Alportel, Vila Nova de Poiares, e Alcácer do Sal.

Os projetos das Misericórdias Portuguesas apoiados pelo [Fundo Rainha Dona Leonor](#)



7.3.6 O APOIO À AÇÃO DE OUTRAS ENTIDADES

A Santa Casa concede apoios financeiros, não regulares, no âmbito do apoio a projetos, iniciativas ou protocolos específicos que sejam estabelecidos com outras entidades ou parceiros.

Mais de 6 milhões de euros atribuídos em apoios em 2020



A Santa Casa publica a [Lista de beneficiários de subvenções públicas](#)

NOTAS METODOLÓGICAS

A recolha e sistematização dos dados apresentados no relatório de sustentabilidade 2020 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 Unidade de Missão Lisboa, Cidade de Todas as Idades Relatório de Gestão e Contas da SCML 2020
Indicadores relativos à Cultura	Direção da Cultura Relatório de Gestão e Contas da SCML 2020
Indicadores relativos ao Empreendedorismo e Economia Social	Departamento de Empreendedorismo e Economia Social Relatório de Gestão e Contas da SCML 2020
Indicadores relativos aos Jogos Sociais do Estado	Departamento de Jogos Relatório de Gestão e Contas do Departamento de Jogos 2020
Indicadores relativos à gestão do Património	Departamento de Gestão Imobiliária e Património Relatório de Gestão e Contas da SCML 2020
Indicadores relativos à Saúde	Direção de Saúde Santa Casa, Centro de Medicina de Reabilitação do Alcoitão, Hospital Ortopédico de Sant'Ana, Unidade de Cuidados Continuados Integrados Maria José Nogueira Pinto, Estrutura de Coordenação das Unidades de Retaguarda e Escola Superior de Saúde do Alcoitão Relatório de Gestão e Contas da SCML 2020

INDICADORES ECONÓMICOS

Indicadores Económicos	Direção Financeira Relatório de Gestão e Contas da SCML 2020
	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	No presente relatório, o universo dos consumos de energia, água e emissões de CO ₂ 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 da 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.
--------------	--

Universo considerado para o cálculo dos consumos energéticos e hídricos

Na determinação do universo para cálculo dos consumos energéticos e hídricos, a metodologia adotada considera as diferentes frações/loais de consumo afetas a cada serviço, pelo que os números abaixo expostos poderão variar em relação aos números de equipamentos sociais e de saúde apresentados ao longo do relatório.

DIVISÃO POR GRANDE ÁREA DE ATIVIDADE	N.º instalações	%
Ação Social	156	46%
Serviços de gestão	12	4%
Jogos Sociais	5	1%
Saúde	15	4%
Gestão Imobiliária	148	44%
Total	336	100%

Indicadores – Energia

ELETRICIDADE

Fonte de dados: Entidades fornecedoras de energia elétrica
Análise e Tratamento de Dados: Unidade de Sustentabilidade do Departamento da Qualidade e Inovação

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

– Gás Propano e Gás Butano
Fonte dos dados: Direção Financeira
Análise e Tratamento de Dados: Unidade de Sustentabilidade do Departamento da Qualidade e Inovação

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

COMBUSTÍVEIS PARA OUTROS FINS

Fonte dos dados: Direção Financeira | Unidade de Gestão Operacional da Secretaria-Geral
Análise e Tratamento de Dados: Unidade de Sustentabilidade do Departamento da Qualidade e Inovação

ÂMBITO: Nesta categoria são considerados os consumos de combustível líquido para aquecimento – fuelóleo – e combustível para geradores, máquinas e veículos agrícolas – gasolina, gasóleo e agrodiesel.

Indicadores – Emissões (Âmbito 1 e Âmbito 2)

Fonte dos dados: Unidade de Sustentabilidade do Departamento da Qualidade e Inovação
Análise e tratamento dos dados: Unidade de Sustentabilidade do Departamento da Qualidade e Inovação

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).
Para o cálculo deste indicador é apenas considerado o valor de CO₂.

Indicadores – Emissões (Âmbito 3)

Fonte dos dados: Unidade de Gestão Operacional da Secretaria-Geral
Análise e Tratamento de Dados: Unidade de Sustentabilidade do Departamento da Qualidade e Inovação

ÂMBITO: Para o cálculo deste indicador são atualmente consideradas as viagens aéreas, de autocarro e ferroviárias realizadas em serviço pelos colaboradores. O cálculo não inclui os dados referentes a *rent-a-car* nem *transfers*. Em 2020 não foram realizadas viagens de autocarro.

Metodologia de cálculo de emissões GEE:
– Viagens aéreas:
Recorreu-se ao ICAO – International Civil Aviation Organization), para este indicador foram consideradas as escalas nos voos mais longos ou que não existissem voos diretos. Para os cálculos considerou-se classe económica.
– Viagens de autocarro (inexistentes em 2020)
Para o cálculo das emissões de CO₂, considerando a informação disponibilizada pela Secretaria-Geral do ponto de partida/destino, recorreu-se ao Google Maps para o cálculo dos quilómetros percorridos. O consumo médio teve em consideração a marca e modelo da viatura (quando identificado). Não havendo identificação do tipo de viatura, considerou-se um consumo médio de 5 litros por cada 100 quilómetros percorridos.
– Viagens ferroviárias
As emissões de CO₂ resultantes de viagens de comboio em Portugal foram calculadas a partir do simulador disponibilizado pela CP – ECO-Viagem CP. Para as viagens ferroviárias realizadas fora de Portugal, calculou-se os quilómetros percorridos através de um simulador *online* e um consumo de 8,5kWh/km.
Para o cálculo deste indicador é apenas considerado o valor de CO₂ emitido.

Outras notas relativas aos cálculos de emissões de gases com efeito estufa

Os cálculos consideraram um dos principais gases com efeito de estufa abrangidos pelo Protocolo de Quioto: dióxido de carbono (CO₂), à semelhança dos anos anteriores. 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).
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 2019 e anteriores, e novos fatores de emissão para 2020.

Indicadores – Consumo de água

Fonte dos dados: Entidades abastecedoras de água canalizada
Análise e tratamento dos dados: Unidade de Sustentabilidade do Departamento da Qualidade e Inovação

Indicadores – Resíduos

Fonte dos dados: Entidades operadoras de gestão de resíduos, com base na informação disponibilizada para efeitos de comunicação obrigatória à Agência Portuguesa do Ambiente dos resíduos produzidos pela Instituição em 2020.
Análise e tratamento dos dados: Unidade de Sustentabilidade do Departamento da Qualidade e Inovação

ÂMBITO: São considerados para o cálculo do indicador os resíduos urbanos produzidos nas instalações classificadas como «Grande Produtor de Resíduos», os resíduos equiparados a urbanos e perigosos e os resíduos hospitalares.

INDICADORES SOCIAIS

Indicadores de Recursos Humanos Direção de Recursos Humanos

Indicadores de Segurança e saúde no Trabalho Direção de Recursos Humanos
Departamento da Qualidade e Inovação

TABELA GRI

CONTEÚDOS GERAIS

NORMA GRI - LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA

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** p. 22
Cap. 2.3. O impacto da Santa Casa em 2020
- 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**
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.
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. É dotada de um orçamento próprio, gerando as suas próprias receitas, a partir da atribuição de uma percentagem dos rendimentos provenientes das receitas dos Jogos Sociais e dos rendimentos obtidos com a prestação de diferentes serviços (Ação Social, Saúde, Cultura, Educação e Património).
- 102-6 Mercados servidos**
A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa assegura, no distrito de Lisboa, um vasto trabalho nas áreas da ação social, da saúde, da educação e formação e da cultura, prestando serviços a milhares de pessoas. Através dos apoios que concede a outras entidades e iniciativas nacionais, apoia boas causas em todo o País. E ao assegurar a organização e exploração dos Jogos Sociais do Estado, em nome e por conta do Estado Português, desenvolve atividade também em todo o território nacional. Ainda no âmbito da organização e exploração dos Jogos Sociais do Estado, o Departamento de Jogos da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa tem uma delegação na cidade do Porto.
- 102-7 Dimensão da organização** p. 09
Cap. 1. O ano 2020

102-8 Informação sobre colaboradores e outros trabalhadores

	2020		2019		2018	
TIPO DE CONTRATO	M	H	M	H	M	H
Contrato permanente ou de prazo indeterminado	4613	1421	4465	1381	3726	1290
Contrato temporário ou de prazo determinado	64	38	103	50	107	50
Total	4677	1459	4568	1431	3833	1340
TIPO DE EMPREGO	M	H	M	H	M	H
Tempo integral	4659	1447	4547	1419	3816	1331
Tempo parcial	18	12	21	12	17	9
Total	4677	1459	4568	1431	3833	1340

Legenda: H-Homens; M-Mulheres

102-9 Cadeia de abastecimento

A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa conta com diversos fornecedores críticos respeitantes a: alimentação; manutenção; limpeza e higiene; vigilância; eletricidade; água e saneamento; gás; telecomunicações; produção e distribuição de jogo social; *software*; *hardware*; seguros. Estes são fornecedores de bens ou serviços cuja falha de fornecimento afetam diretamente os serviços prestados pela Misericórdia de Lisboa. Na sua grande maioria tratam-se de fornecedores nacionais.

102-10 Alterações significativas na organização ou na sua cadeia de abastecimento

Em 2020, a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa alargou a sua intervenção na área da Saúde com:

- a aquisição de uma participação de 54,98% do capital social da CVP - Sociedade de Gestão Hospitalar, S.A., entidade gestora do Hospital da Cruz Vermelha.
- a receção, em doação, da Clínica Oriental de Chelas, passando a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa a deter 95% do capital social da Clínica e restante capital próprio (resultados transitados e reservas legais).

Em 2020, foi também criada a Santa Casa Global Unipessoal Lda., detida a 100% pela Misericórdia de Lisboa e dedicada à exploração de lotarias, apostas mútuas, apostas desportivas à cota, jogos de fortuna ou azar e quaisquer outros tipos de jogos, em suporte físico ou online, fora do território português, bem como à prestação de serviços direta ou indiretamente relacionados com aquelas atividades, designadamente serviços de consultoria técnica especializada e serviços de apoio à gestão.

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 mitigação dos mesmos.

102-12 Iniciativas externas

A Santa Casa acredita que a colaboração e a partilha de conhecimento, de recursos e de esforços são o caminho para um desenvolvimento sustentável, tendo por isso aderido, nos últimos anos, a iniciativas e organizações reconhecidas na área da sustentabilidade.

Carta Portuguesa para a Diversidade

Compromisso Lisboa Capital Verde Europeia 2020 - Pacto de Ação Climática 2030

Lisboa E-Nova

UN Global Compact e UN Global Compact Network Portugal

Aliança ODS Portugal

Mais informação sobre as parcerias da Santa Casa para o Desenvolvimento Sustentável disponível em:

<https://www.scml.pt/sobre-nos/sustentabilidade/como-gerimos-a-sustentabilidade/>

102-13 Participação em associações

A Santa Casa participa em múltiplas organizações e associações, de âmbito local, nacional e internacional, 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.

AÇÃO SOCIAL

- 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 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 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;

(continua)

(continuação)

- 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;
- Plataforma de Apoio aos Refugiados;
- Rede para o Desenvolvimento Local de Base Comunitária de Lisboa;
- Rede Social de Lisboa.

SAÚDE

- 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;
- Serviços Partilhados do Ministério da Saúde.

QUALIDADE, INOVAÇÃO E SUSTENTABILIDADE

- Associação 5 ao Dia;
- Associação Lisboa E-Nova – Agência de Energia e Ambiente de Lisboa;
- Rede Portuguesa de Investigação em Lesões Vertebro-Medulares;

EMPREENDEDORISMO E ECONOMIA SOCIAL

- European Venture Philanthropy Association (estatuto de “Full membership”);
- Grupo de Reflexão de Avaliação de Impacto Social dinamizado no âmbito do GRACE – Empresas Responsáveis;
- Casa do Impacto (é parceira fundadora e responsável pela gestão).

CULTURA

- 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).

JOGOS SOCIAIS DO ESTADO

- 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.

ENSINO SUPERIOR EM SAÚDE

- Associação Portuguesa de Fisioterapeutas;
- Associação Portuguesa de Terapeutas da Fala;
- Associação Portuguesa de Terapeutas Ocupacionais;
- European Network of Physiotherapy in Higher Education;

(continua)

(continuação)

- Fórum da Gestão do Ensino Superior nos Países e Regiões de Língua Portuguesa;
- Instituto Superior de Ciências da Saúde.
- NAFSA/Association of International Educators
- Rede Académica das Ciências da Saúde da Comunidade dos Países de Língua Portuguesa;
- Sociedade Portuguesa de Terapia da Fala.

PATRIMÓNIO

- Associação de Beneficiários de Loures;
- Associação Portuguesa de Promotores e Investidores.

PLANEAMENTO ESTRATÉGICO

- Comité Europeén de Coordination
- CoLABOR - Laboratório Colaborativo para o Trabalho, Emprego e Proteção Social

SEGURANÇA

- Associação para a Promoção da Segurança Infantil;
- Autoridade Nacional de Emergência e Proteção Civil;
- Comissão Municipal de Proteção Civil da Câmara Municipal de Lisboa;
- Conselho Municipal de Segurança de Lisboa.

PARTICIPAÇÕES FINANCEIRAS:

Santa Casa da Misericórdia de Lisboa

- Caixa Económica Montepio Geral - participação no capital social em 0,0031%;
- Centro Municipal de Operações de Emergência de Proteção Civil - Município de Lisboa;
- Clínica CUF Belém - Participação no capital social no valor de 3,43%;
- Clínica Oriental de Chelas - 95% do capital social da Clínica e restante capital próprio (resultados transitados e reservas legais)
- 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 (trienio);
- CVP - Sociedade de Gestão Hospitalar, S.A., entidade gestora do Hospital da Cruz Vermelha - participação de 54,98% do capital social
- 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 2020, teve lugar no Conselho de Administração como vogal não-executivo;
- Santa Casa Global, Unipessoal, Lda. - participação de 100%
- 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 assumindo a respetiva presidência e vice-presidência;
- SOJOGO - Associação Gestora dos Jogos Sociais de Moçambique - 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

- Services aux Loteries en Europe (SLE), entidade constituída para a gestão do jogo Euromilhões;
- National Lotteries Common Services, (NLCS), Sociedade por Ações Simplificadas 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 p. 07

ÉTICA E INTEGRIDADE**102-16 Valores, princípios, padrões e normas de comportamento**

A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa dispõe de um conjunto de instrumentos orientadores em matéria de ética e conduta, nomeadamente:

- Código de Boas Práticas dos Trabalhadores da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa;
- Código de Boa Conduta para a Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho;
- Código de Conduta dos Fornecedores da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa;
- Código de Conduta no âmbito da Organização e Exploração dos Jogos Sociais do Estado;
- Política de Jogo Responsável;
- Política Interna de Branqueamento e Prevenção de Capitais no âmbito da Organização e Exploração dos Jogos Sociais do Estado.

GOVERNANÇA**102-18 Estrutura de governação**

Cap. 2.2. Modelo de Governo p. 21

ENVOLVIMENTO DAS PARTES INTERESSADAS**102-40 Lista de grupos de Partes Interessadas**

Cap. 3.3. As nossas partes interessadas p. 40

102-41 Acordos de contratação coletiva

	2020	2019	2018
Trabalhadores abrangidos por acordos de contratação coletiva	97%	99%	97%

102-42 Identificação e seleção de Partes Interessadas

O processo de mapeamento realizado em 2013 foi revisto e revalidado em 2018, junto dos diferentes serviços da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa. Os contributos recebidos foram posteriormente organizados em grandes grupos, resultando na lista identificada no ponto 3.3 As nossas Partes Interessadas. O exercício realizado permitiu igualmente identificar as Partes Interessadas com maior impacto na atividade da Misericórdia de Lisboa.

102-43 Abordagem ao envolvimento com as Partes Interessadas

Sobre este relatório p. 04

Cap. 3.2. A sustentabilidade e a Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável p. 38

Cap. 3.3. As nossas partes interessadas p. 40

102-44 Principais questões e preocupações identificadas

Sobre este Relatório p. 04

PRÁTICA DE RELATO**102-45 Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas**

As demonstrações financeiras consolidadas incluem 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.

Para mais informação, poderá ser consultado o Relatório de Gestão e Contas da SCML e o Relatório de Gestão e Contas do Departamento de Jogos no sítio de Internet da Santa Casa: <https://scml.pt/sobre-nos/documentacao/>

102-46 Definição do conteúdo do relatório e Limites dos tópicos

Sobre este Relatório p. 04

3.2. A sustentabilidade e a Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável p. 38

102-47 Lista de tópicos materiais

Sobre este Relatório p. 04



102-48 Reformulações de informações

Foram reformulados os dados anteriormente apresentados no Relatório de Sustentabilidade de 2019 relativamente aos seguintes indicadores:

- 302-1 Consumo de energia dentro da organização | Em 2019 foi comunicado o consumo de 77 GJ de Agrodiesel, valor que agora se corrigiu para 86 GJ.
- 305-1 Emissões GEE diretas (Âmbito 1) | Em 2019 foi comunicada a produção de 6 tCO₂e de emissões GEE diretas decorrentes do consumo de Agrodiesel, valor que agora se corrigiu para 7 tCO₂e.
- 404-1 Média de horas de formação anual por colaborador | Em 2019 foram reportadas 74.132 horas de formação total, valor que agora se corrigiu para 105.071 horas.
- 405-2 Rácio do salário e remuneração entre homens e mulheres | Em 2019 tinha sido reportado um rácio médio de 0,90, valor que agora se corrigiu para 0,94.

Em relação ao capítulo 2.3. Áreas de intervenção – Ação Social do Relatório de Sustentabilidade de 2019, apresenta-se a seguinte errata de informação incorretamente comunicada na página 20:

ONDE SE LÊ	DEVERÁ LER-SE
FAMÍLIA E COMUNIDADE	
14080 Processos familiares atendidos	13 679 processos familiares com acompanhamento
PESSOAS COM DEFICIÊNCIA	
73 utentes em lares residenciais	72 utentes em lares residenciais
INFÂNCIA E JUVENTUDE	
1519 crianças acompanhadas pelas Equipas de Apoio à Família	1519 crianças acompanhadas pela Equipa de Apoio Técnico ao Tribunal
376 utentes de jardim de infância	683 utentes de jardim de infância
1485 utentes de creche e creche familiar	2406 utentes de creche e creche familiar
53 Jovens em apartamentos de autonomização	58 Jovens em apartamentos de autonomização

102-49 Alterações no relato

Não ocorreram alterações significativas.

102-50 Período coberto pelo relatório

1 de janeiro a 31 de dezembro de 2020.

102-51 Data do relatório anterior mais recente

Relatório de Sustentabilidade 2019, dezembro de 2020

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

p. 04

102-55 Índice GRI

Presente tabela

102-56 Verificação externa

O relatório não foi submetido a verificação externa.

CONTEÚDOS ESPECÍFICOS**NORMA GRI - LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA****TÓPICO MATERIAL: Desburocratização e desmaterialização****GRI 103 - Abordagem de Gestão (2016)****103-1 Explicação do tópico material e da sua Fronteira**

O grande número de serviços que a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa presta está assente num considerável número de processos e numa significativa estrutura burocrática. A agilização e a simplificação dos processos e procedimentos internos, tirando partido das tecnologias, foi umas expectativas demonstradas pelas Partes Interessadas na última auscultação realizada. Do ponto de vista da Instituição, a melhoria do nível de desempenho dos processos, apostando-se na incorporação de respostas digitais, constitui assumidamente um objetivo de modernização e inovação, acompanhando as políticas públicas que têm vindo a ser implementadas e garantindo o aumento dos níveis de eficácia e eficiência dos seus serviços (vd. Plano de Atividades e Orçamento de 2020, p. 39, disponibilizado em <https://scml.pt/sobre-nos/documentacao/>).

103-2 Abordagem de gestão e suas componentes

A preocupação com a desburocratização e a desmaterialização está presente no planeamento estratégico da Misericórdia de Lisboa. Para o triénio 2019-2021, a Mesa definiu o seguinte Objetivo Estratégico demonstrativo da importância do tópico, na medida que o grau de cumprimento da missão e o impacto social da organização na comunidade depende da eficácia, da eficiência e do grau de (des)complexificação dos processos em que assentam os seus serviços:

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

p. 46

Mais informação sobre o trabalho e projetos desenvolvidos pela Santa Casa em Cap. 4.1. A transição para uma Santa Casa mais simples e ágil.

103-3 Avaliação da abordagem de gestão

No sistema Balanced Scorecard, sistema de controlo estratégico implementado na organização, a dimensão “Cliente”, concentra um conjunto de objetivos operacionais, concretos e mensuráveis, relacionados com o Objetivo Estratégico identificado em 103-2.

Anualmente, a informação associada a este tópico e à concretização do objetivo acima referido é 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: <https://scml.pt/sobre-nos/documentacao/>.

TÓPICO MATERIAL: Comunicação interna**GRI 103 - Abordagem de Gestão (2016)****103-1 Explicação do tópico material e da sua Fronteira**

Num universo de mais de 6000 colaboradores, dispersos por mais de uma centena de edifícios, a comunicação interna sempre se revelou um desafio, que ficou expresso na importância que as Partes Interessadas (e com maior expressão, as internas) lhe atribuíram na última auscultação realizada.

103-2 Abordagem de gestão e suas componentes

A preocupação com a comunicação interna está presente no planeamento estratégico da Misericórdia de Lisboa. Para o triénio 2019-2021, a Mesa definiu os seguintes Objetivos Estratégicos demonstrativos da importância do tópico, na medida que o grau de cumprimento da missão e o impacto social da organização na comunidade estão dependentes de uma articulação eficiente entre os serviços, mais sinérgica e com maior partilha de informação:

- 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.

Mais informação sobre o trabalho e projetos desenvolvidos pela Santa Casa em Cap. 4.1. A transição para uma Santa Casa mais simples e ágil.

p. 46

103-3 Avaliação da abordagem de gestão

No sistema Balanced Scorecard, sistema de controlo estratégico implementado na organização, as dimensões “Processo” e “Aprendizagem” concentram um conjunto de objetivos operacionais, concretos e mensuráveis, relacionados com os Objetivos Estratégicos identificados em 103-2.

Anualmente, a informação associada a este tópico e à concretização dos objetivos acima referidos é 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: <https://scml.pt/sobre-nos/documentacao/>.

TÓPICO MATERIAL: Acessibilidade**GRI 103 - Abordagem de Gestão (2016)****103-1 Explicação do tópico material e da sua Fronteira**

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, associada à inovação nos serviços prestados e à garantia da acessibilidade dos mesmos constituem, assim, três dimensões centrais na gestão da Misericórdia de Lisboa e no sucesso dos seus resultados junto dos públicos para quem trabalha. Além de ser fundamental alinhar os serviços prestados com as necessidades e expectativas da sociedade e 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.

103-2 Abordagem de gestão e suas componentes

A preocupação com a acessibilidade está presente no planeamento estratégico da Misericórdia de Lisboa. Para o triénio 2019-2021, a Mesa definiu os seguintes Objetivos Estratégicos demonstrativos da importância do tópico, na medida que o grau de cumprimento da missão e o impacto social da organização na comunidade estão dependentes de uma garantia plena e crescente da acessibilidade aos serviços prestados pelas pessoas que deles precisam:

- 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 os 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.

Mais informação sobre o trabalho e projetos desenvolvidos pela Santa Casa em Cap. 4.2.A inovação ao serviço do cliente.

p. 48

103-3 Avaliação da abordagem de gestão

No sistema Balanced Scorecard, sistema de controlo estratégico implementado na organização, as dimensões “Cliente” e “Processo” concentram um conjunto de objetivos operacionais, concretos e mensuráveis, relacionados com os Objetivos Estratégicos identificados em 103-2.

Anualmente, a informação associada a este tópico e à concretização dos objetivos acima referidos é 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: <https://scml.pt/sobre-nos/documentacao/>.

Recorre-se ainda às auscultações a partes interessadas e estudos, nomeadamente de notoriedade e satisfação.

TÓPICO MATERIAL: Combate ao desperdício alimentar**GRI 103 - Abordagem de Gestão (2016)****103-1 Explicação do tópico material e da sua Fronteira**

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.

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 serviços de fornecimento de refeições confeccionadas. Mais informação sobre o trabalho e projetos desenvolvidos pela Santa Casa em Cap. 6.3. Uma alimentação mais sustentável para todos.

p. 72

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.

Apesar das limitações e dos desafios verificados, realizaram-se, desde o início da pandemia de COVID-19 até ao final do ano, 197 visitas de monitorização da qualidade alimentar, das quais resultaram:

- 160 relatórios de vistoria das prestações de serviços de fornecimento de refeições;
- 101 pareceres técnicos relativos a procedimentos de higiene e segurança dos alimentos, às instalações, aos equipamentos ou aos utensílios de cozinha;
- 45 revisões de ementas/planos alimentares;
- 18 ações de formação/sensibilização.

Realizaram-se ainda 10 sessões em sala de acompanhamento nutricional no âmbito do Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas (PO APMC), compreendendo um total de 94 participantes.

TÓPICO MATERIAL: Desempenho económico**GRI 103 - Abordagem de Gestão (2016)****103-1 Explicação do tópico material e da sua Fronteira**

A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa tem um impacto económico significativo na comunidade, pelo seu papel nas áreas de intervenção da ação social e saúde, pela organização e exploração dos Jogos Sociais do Estado em todo o País, pelos apoios e parcerias que estabelece com a comunidade, pelo seu volume anual de compras, ou pelos mais de 6000 postos de trabalho que assegura, por exemplo. A importância do desempenho económico da Instituição é transversal para a maioria das suas Partes Interessadas. Uma alocação mais equilibrada e mais clara dos recursos financeiros às diferentes áreas de intervenção foi, por isso, uma das expectativas demonstradas pelas Partes Interessadas na última auscultação realizada. Para a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, o reforço da sua sustentabilidade financeira, através de uma gestão eficiente e de uma diversificação das suas fontes de financiamento, são também uma preocupação.

103-2 Abordagem de gestão e suas componentes

A preocupação com o desempenho económico está presente no planeamento estratégico da Misericórdia de Lisboa. Para o triénio 2019-2021, a Mesa definiu os seguintes Objetivos Estratégicos demonstrativos da importância do tópico, na medida que o grau de cumprimento da missão e o impacto social da organização na comunidade estão dependentes de um constante equilíbrio económico entre os gastos e os rendimentos:

- 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 os 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;
- 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.

Mais informação sobre o trabalho e projetos desenvolvidos pela Santa Casa em Cap. 4.3. O nosso desempenho económico.

p. 51

103-3 Avaliação da abordagem de gestão

No sistema Balanced Scorecard, sistema de controlo estratégico implementado na organização, as dimensões “Cliente”, “Processo”, “Aprendizagem” e “Financeira” concentram um conjunto de objetivos operacionais, concretos e mensuráveis, relacionados com os Objetivos Estratégicos identificados em 103-2.

Anualmente, a informação associada a este tópico e à concretização dos objetivos acima referidos é divulgada no Relatório de Gestão e Contas e no Relatório de Sustentabilidade da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (nomeadamente através dos indicadores GRI 201-1 e 201-4), disponibilizados também no sítio de internet da organização: <https://scml.pt/sobre-nos/documentacao/>.

Do ponto de vista financeiro, é utilizada a informação obtida a partir do sistema de controlo contabilístico e das auditorias periódicas.

Recorre-se ainda às auscultações às Partes Interessadas e a estudos, nomeadamente de notoriedade.

GRI 201 – Desempenho Económico (2016)

201-1 Valor económico gerado e distribuído

	2020	2019	2018	2017
Valor Económico Direto Gerado (I)	218,6	268,4	253,6	261,8
Distribuição Resultados dos Jogos Sociais	180,5	226,1	215,0	220,8
Atividade Ação Social	6,5	6,8	7,3	6,8
Atividade Saúde	18,7	21,2	20,1	18,4
Património	8,1	8,0	7,6	8,4
Escola Superior	2,1	2,0	2,0	2,1
Cultura	0,0	0,1	0,1	0,1
Rendimentos de Aplicações Financeiras	0,2	0,5	1,0	1,2
Ganhos com Carteira de Títulos	0,0	0,0	0,0	1,0
Outras Receitas Correntes	2,5	3,8	0,4	3,0
Valor Económico Direto Distribuído (II)	256,0	240,3	225,2	211,1
Fornecedores	67,2	60,3	60,2	56,9
Gastos com Pessoal	147,6	140,0	131,5	122,1
Subsídios a utentes, bolsas e apoios financeiros	40,6	39,1	32,4	30,8
Outras Despesas Correntes	0,7	0,9	1,0	1,3
Valor Económico Acumulado (I-II)	-37,5	28,1	28,4	50,7

(milhões de euros)

TÓPICO MATERIAL: Transparência

GRI 103 - Abordagem de Gestão (2016)

103-1 Explicação do tópico material e da sua Fronteira

Tendo em conta que a Misericórdia de Lisboa é responsável pela organização e exploração dos 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 organização 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.

Neste âmbito, além da informação divulgada nos diferentes canais e instrumentos, conforme indicado no ponto que segue (103-2), apresenta no presente Relatório informação relacionada com os indicadores 201-4 e 415-1.

No que diz respeito ao indicador 201-4, foram considerados como apoios do Governo, os apoios recebidos para projetos específicos, que não configurem pagamento/comparticipação de serviços regulares prestados no âmbito da sua atividade. Dentro deste limite, divulga-se a informação relacionada com apoios recebidos através de fundos comunitários e/ou de instituições públicas nacionais.

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 organização e 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, 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 obrigada a submeter à aprovação da Tutela “a realização de investimentos estratégicos e estruturantes, incluindo aqueles que ditem 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).

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, tem procurado melhorar a acessibilidade à sua informação institucional.

Presentemente, no sítio de internet (<https://scml.pt/sobre-nos/documentacao/>) poderá consultar:

- Os Relatórios de Gestão e Contas da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa e os Relatórios de Gestão e Contas dos Jogos Santa Casa;
- Os Pareceres do Conselho de Auditoria;
- As certificações legais de contas da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa e dos Jogos Santa Casa;
- A listagem de subvenções atribuídas anualmente;
- Regulamentos e Políticas Institucionais.

No Portal dos Contratos Públicos (<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.

Mais informação sobre o trabalho e projetos desenvolvidos pela Santa Casa em:

Cap. 7.1. Ética, transparência e boa conduta

Cap. 7.3.O apoio ao desenvolvimento da sociedade

p. 78

p. 87

103-3 Avaliação da abordagem de gestão

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, bem como nos indicadores 201-4 e 415-1 do presente tópico.

GRI 201 – Desempenho Económico (2016)

201-4 Apoios financeiros recebidos do governo

DESIGNAÇÃO DO PROJETO	DESCRIÇÃO DO PROJETO	PERÍODO DE REALIZAÇÃO	FONTE DE FINANCIAMENTO	MONTANTE PAGO EM 2020
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	745 000,00 €
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	14 286,00 €
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 aprendizagens 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	3611,50 €
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	3 268 441,70 €
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	46 906,30 €
Estágios Profissionais	Financiamento de estágios profissionais	Contínuo	IEFP	109 701,15 €
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	84 799,89 €

(continua)

(continuação)

DESIGNAÇÃO DO PROJETO	DESCRIÇÃO DO PROJETO	PERÍODO DE REALIZAÇÃO	FONTE DE FINANCIAMENTO	MONTANTE PAGO EM 2020
Programa Apoio Complementar	Distribuição de géneros alimentares a famílias carenciadas que cumpram os requisitos de acesso ao programa alimentar definido pela DGS e cofinanciado pelo Estado português.	01/11/2019 a 31/10/2022	OSS	69 754,14 €
PO APMC - Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas	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 e 01/11/2019 a 31/10/2022	FEAC	116 375,73 € e 8769,49 €
Centro Qualifica SCML	Cofinanciamento dos custos de estrutura (equipa) afeta ao CEFC.	01/10/2018 a 31/12/2020	FSE	193 182,66 €
				4 660 828,56 €

GRI 415 – Políticas Públicas (2016)**415-1 Contribuições políticas**

No âmbito das suas áreas de intervenção, a Santa Casa participa pontualmente em processos de desenvolvimento de políticas públicas. Não faz contribuições monetárias ou em espécie para partidos políticos ou para políticos.

TÓPICO MATERIAL: Ética e anticorrupção**GRI 103 - Abordagem de Gestão (2016)****103-1 Explicação do tópico material e da sua Fronteira**
Vd. 103-1 do tópico material "Transparência".**103-2 Abordagem de gestão e suas componentes**

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, são testados os controlos existentes que poderão contribuir para a mitigação de riscos, prevendo-se mecanismos de reporte superior, caso alguma situação de risco seja detetada. Em 2020 foi desenvolvida, pela equipa do Gabinete de Auditoria Interna, uma nova matriz de avaliação de risco, a ser utilizada nas ações de auditoria iniciadas em 2021.

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, atualmente Unidade de Controlo de Gestão do Risco, que tem como objetivo, entre outros, o de implementar e coordenar o processo transversal de gestão do risco e controlo interno. Da atividade desta unidade orgânica constam a gestão dos 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 o Código de Conduta do Departamento de Jogos e a Política Interna de Prevenção de Branqueamento de Capitais.

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 2020 não foi possível concluir o trabalho, devido a constrangimentos relacionados com a falta de recursos e a necessidade de replaneamento da atividade, por exigência dos constrangimentos causados pela pandemia de COVID-19.

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.

Mais informação sobre o trabalho e projetos desenvolvidos pela Santa Casa em Cap. 7.1. Ética, transparência e boa conduta.

p. 78

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 e 205-3 e 206-1.

GRI 205 – Anticorrupção (2016)

205-1 Operações submetidas a avaliação de riscos de corrupção
Em 2020 não foram realizadas avaliações de riscos de corrupção.

205-2 Comunicação e formação em políticas e procedimentos de combate à corrupção

Em 2020, no âmbito da elaboração do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, e em parceria com a Autoridade da Concorrência, a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa promoveu junto dos seus colaboradores e dirigentes uma conferência de sensibilização, procurando alertar para as diferentes práticas de conluio - concertação secreta de propostas, com o objetivo de eliminar ou limitar a concorrência nos procedimentos de contratação -, formas de prevenção, sinais que poderão indiciar a sua existência e modo de atuação em caso de suspeita.

A ação contou com 62 participantes.

205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas

Não foram identificados casos confirmados de corrupção em 2020.

GRI 206 - Concorrência Desleal (2016)**206-1 Ações legais devido a comportamento anticoncorrencial, concorrência desleal ou prática de monopólio**

Em 2020, a Santa Casa não foi alvo de ações judiciais por concorrência desleal, *antitrust* ou práticas de monopólio.

TÓPICO MATERIAL: Gestão da energia e da água**GRI 103 - Abordagem de Gestão (2016)****103-1 Explicação do tópico material e da sua Fronteira**

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.

103-2 Explicação do tópico material e da sua Fronteira

A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa reconhece o seu impacto ambiental, procurando minimizá-lo 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 numa melhor gestão ambiental, assim como através da sensibilização para adoção de comportamentos individuais e organizacionais mais amigos do ambiente. Mais informação sobre o trabalho e projetos desenvolvidos em Cap. 6.1. Prioridade para a eficiência na gestão dos recursos naturais.

p. 68

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, 302-4, 303-1, 303-2, 303-5, 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**

FONTE	2020	2019	2018	VARIAÇÃO
	(GJ)	(GJ)	(GJ)	2020/2019 (GJ)
Gás Natural	26 890	29 970	30 648	-10%
Fuelóleo	4989	4703	8484	6%
Gás Propano	458	4656	6657	-90%*
Gás Butano	6	16	3	-63%
Gasóleo - outros	213	50	19	326%
Gasolina - outros	12	43	77	-72%
Gasolina- Frota	102	115	264	-11%
Gasóleo - Frota	9249	11 187	11 079	-17%
Agrodiesel	85	86	43	-1%
Eletricidade	54 746	59 157	59 363	-7%
Total	96 750	109 982	116 637	-12%

*A redução verificada no consumo de gás propano justifica-se pela desativação da central térmica alimentada a gás propano no Hospital Ortopédico de Sant'Ana. As necessidades energéticas passaram a ser maioritariamente supridas pelo gás natural. Em comparação com o ano homólogo, verificou-se uma redução de cerca de 96% do consumo de gás propano nesse estabelecimento.

GRI 303 – Água e Efluentes (2018)**303-1 Interações com a água como recurso partilhado**

Na Instituição, o recurso água é maioritariamente captado através da aquisição a terceiros (água da rede disponibilizada por entidades gestoras do recurso). Existem casos pontuais, com menor expressão no universo da instituição, em que ocorre captação de água subterrânea (poços e afins).

A água é utilizada para rega de espaços verdes e para consumo humano, em atividades características das tipologias de estabelecimento que constituem o edificado, como por exemplo banhos e alimentação.

O descarte de água ocorre por dois tipos de destino: Descarga de efluentes para tratamento por terceiros; Descarga de efluentes em meio superficial.

Desde 2016, a Instituição aderiu progressivamente ao serviço de telemetria Waterbeep da EPAL, estando atualmente cobertos por este serviço todos os contratos de água deste fornecedor, e passou a fazer a monitorização diária dos consumos para deteção de fugas e outras situações atípicas e, bem assim, para proceder a uma intervenção célere para a sua resolução.

Com o auxílio desta ferramenta, durante o ano de 2020 foram ativados 34 incidentes relacionados com consumos atípicos de água, dos quais foram encerrados, mediante a sua resolução, 27. Se as situações de consumo atípico identificadas se mantivessem sem reparação até ao final do ano (o que acontecia no passado sem esta ferramenta e a sua monitorização diária, em que as fugas, nomeadamente as subterrâneas e interiores, demoravam a ser identificadas), a Santa Casa teria tido um encargo financeiro adicional com a fatura da água na ordem dos 46 mil e teriam sido desperdiçados mais de 15 milhões de litros de água.

Os impactos relacionados com o consumo e desperdício de água têm sido combatidos ao longo dos anos, através da:

- Monitorização dos consumos. Por exemplo com o auxílio da ferramenta Waterbeep e do Observatório desenvolvido pela entidade Lisboa E-Nova;
- Instalação de dispositivos de eficiência Hídrica. Por exemplo em 2020 foram instalados sensores de pluviosidade em quatro edifícios;
- Sensibilização junto dos colaboradores.



303-2 Gestão dos impactos relacionados com o descarte de água

As condições de descarga do efluente final da ETAR localizada na Obra Social do Pousal obedecem ao disposto na legislação aplicável (Decreto-Lei n.º 236/98, de 1 de agosto), conforme o definido na "Licença de Utilização dos Recursos Hídricos - Rejeição de Águas Residuais".

Normas consideradas: Decreto-Lei n.º 236/98, de 1 de agosto; Diretiva 2009/90/CE, transposta para direito interno pelo Decreto-Lei n.º 83/2011, de 20 de junho.

As determinações analíticas têm em consideração a metodologia aplicável em conformidade com o disposto na legislação em vigor e de acordo com a Diretiva 2009/90/CE, transposta para direito interno pelo Decreto-Lei n.º 83/2011, de 20 de junho.

303-3 Captação de água

CAPTAÇÃO TOTAL DE ÁGUA	LOCALIZAÇÃO	2020	2019	2018	VARIAÇÃO 2020/2019
Subterrânea (ML)	Cascais	0	0,5	0,5	-100%
	Lisboa	0	0,3	0,3	-100%
	Total	0	0,8	0,8	-100%
Adquirida a terceiros (ML)	Cascais	72,4	63,4	68,6	14%
	Sintra	13,2	15,4	16,6	-14%
	Portalegre	0,0	0,0	0,0	0%
	Mafra	8,9	18,7	18,8	-52%
	Loures e Odivelas	1,3	1,3	1,7	0%
	Porto	0,2	0,2	0,3	0%
	Oeiras e Amadora	0,7	0,7	0,6	0%
	Lisboa	174,7	194,3	180,2	-10%
	Total	271,5	294,0	286,8	-8%
	Total (ML)	271,5	294,8	287,6	-8%

303-4 Efluentes

DESCARGA TOTAL DE EFLUENTES POR MEIO RECETOR	LOCALIZAÇÃO	2020	2019	2018	VARIAÇÃO 2020/2019	
Descarga de efluentes em meio superficial (ML)	Mafra	5,9	6,6	6,6	-11%	
	Cascais	0,0	0,3	0,3	-100%	
	Lisboa	0,0	0,2	0,2	-100%	
Total		5,9	7,1	7,1	-17%	
Descarga de efluentes para tratamento por terceiros (ML)	Cascais	65,2	57,0	61,8	14%	
	Sintra	11,8	13,9	14,9	-15%	
	Portalegre	0,0	0,0	0,0	0%	
	Mafra	2,2	3,5	4,0	-37%	
	Loures e Odivelas	1,2	1,2	1,5	0%	
	Porto	0,2	0,2	0,2	0%	
	Oeiras e Amadora	0,6	0,7	0,5	-14%	
	Lisboa	157,2	174,8	162,2	-10%	
	Total		238,5	251,2	242,5	-5%
	Total (ML)		244,3	258,3	252,3	-5%

DESCARGA TOTAL DE EFLUENTES POR NÍVEL DE TRATAMENTO	TIPO DE TRATAMENTO	2020	2019	2018	VARIAÇÃO 2020/2019
Descarga de efluentes em meio superficial (ML)	Sem tratamento	0,0	0,5	0,5	-100%
	Primário	0,0	0,0	0,0	0%
	Secundário	5,9	6,6	6,6	-11%
	Terciário	0,0	0,0	0,0	0%
Total		7,1	7,1	5,9	0%
Descarga de efluentes para tratamento por terceiros (ML)	Sem tratamento	238,5	251,2	245,2	-5%
	Total (ML)	244,3	258,3	252,3	-5%

A instalação com descarga de efluentes sujeitos a tratamento secundário encontra-se fora da malha urbana. Não sendo possível a ligação com o coletor, optou-se por este nível de tratamento, considerado adequado ao tipo de efluentes (equivalente a doméstico).

A descarga de efluentes em meio superficial considerada sem tratamento resulta da utilização da água subterrânea captada para rega dos espaços verdes na região de Cascais e Lisboa.

DESCARGA DE EFLUENTES EM ZONAS DE STRESS HÍDRICO	LOCALIZAÇÃO	2020	2019	2018	VARIAÇÃO 2020/2019
Descarga de efluentes para tratamento por terceiros (ML)	Portalegre	0	0,0005	0,0004	-100%

Na descarga de efluentes para tratamento por terceiros, foi utilizado um coeficiente de 0,90 (proporção considerada pelas entidades gestoras municipais onde estão localizadas as instalações da instituição), de acordo com o Decreto Regulamentar n.º 23/95.

No caso da Obra Social do Pousal, localizada na região de Mafra, existe uma ETAR que promove o tratamento secundário, após o qual se efetua a descarga de efluentes em meio superficial. Foi considerado o volume máximo de descarga permitido de acordo com a "Licença de Utilização dos Recursos Hídricos - Rejeição de Águas Residuais" em vigor.

Para os restantes casos, adotando um valor conservador (do ponto de vista do consumo de água, tal como definido pela Norma 303: Água e Efluentes da GRI), foi utilizado um coeficiente de 0,70.

303-5 Consumo de água

	2020	2019	2018	VARIAÇÃO 2020/2019
Total de água captada (ML)	271,5	294,8	287,6	-8%
Total de efluente descarregado (ML)	244,3	258,3	252,3	-5%
Total (ML)	27,1	36,5	35,3	-26%

GRI 305 – Emissões (2016)**305-1 Emissões GEE diretas (Âmbito 1)**

	2020	2019	2018	VARIAÇÃO 2020/2019
Consumo de combustíveis nas instalações (tCO₂°)	1941	2348	2802	-17%
Gás Natural	1513	1687	1725	-10%
Fuelóleo	383	361	652	6%
Gás Propano	29	292	418	-90%
Gás Butano	0	1	0	-63%
Gasolina	1	3	6	-71%
Gasóleo	15	3	1	326%
Consumo de combustíveis na frota (tCO₂°)	650	785	785	-17%
Gasolina	7	8	19	-11%
Gasóleo	636	770	762	-17%
Agrodiesel	7	7	3	-1%
Emissões Diretas (total) (tCO₂°)	2592	3133	3587	-17%

305-2 Emissões indiretas de GEE (Âmbito 2)

	2020	2019	2018	VARIAÇÃO 2020/2019
Emissões indiretas (produção de eletricidade) (tCO ₂ e)	0,811*	3798	4386	-100%

* A grande redução verificada nas emissões indiretas em 2020 justifica-se pelo facto de, neste ano, a maior parte da energia fornecida ser proveniente de fontes de energia renovável

305-3 Emissões indiretas de GEE (Âmbito 3)

	2020	2019	2018	VARIAÇÃO 2020/2019
Outras emissões indiretas (tCO ₂ °)	26	85	n.d.	-69%

TÓPICO MATERIAL: Gestão de resíduos**GRI 103 - Abordagem de Gestão (2016)****103-1 Explicação do tópico material e da sua Fronteira**

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.

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.

103-2 Abordagem de gestão e suas componentes

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.

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 produzidos e encaminhados através dos diversos operadores. Em setembro de 2019 verificou-se a transição para um operador privado 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 aí produzidos.

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 instalações –, não tem sido possível à Santa Casa contabilizar toda a sua produção de resíduos sólidos urbanos. No presente relatório tentou colmatar-se esta falha, aplicando-se uma metodologia estimada, que fornece, pela primeira vez, a indicação da quantidade de resíduos que são produzidos nestes equipamentos e serviços equiparados a doméstico.

Mais informação sobre o trabalho e projetos desenvolvidos pela Santa Casa em Cap. 6.2. O desafio da separação de resíduos para valorização”.

p. 70

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 306-1, 306-2, 306-3, 306-4 e 306-5.

GRI 306 - Resíduos (2020)**306-1 Geração de resíduos e impactos significativos relacionados com resíduos**

A organização não tem um fluxo de processo das entradas, atividades e saídas que causam ou poderiam causar impactos significativos relacionados com resíduos.

Tendo optado por fazer a adoção antecipada da nova Norma GRI 306 - Resíduos (2020), cuja obrigatoriedade só irá acontecer a 1 de janeiro de 2022, a Santa Casa terá ainda que avaliar e desenvolver, de forma mais completa, a resposta aos conteúdos da sua abordagem de gestão. Planeamos apresentar esta resposta detalhada no Relatório de Sustentabilidade de 2021.

306-2 Gestão de impactos significativos relacionados com resíduos

Na gestão diária dos resíduos gerados nos seus diferentes serviços, a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa conta com: (i) operadores de gestão de resíduos licenciados que asseguram a recolha, transporte e valorização ou eliminação de resíduos; (ii) empresa municipal que assegura a recolha, transporte e entrega em destino final autorizado; e (iii) serviço municipal de higiene urbana no que se refere aos resíduos urbanos de instalações equiparadas a domésticas.

A garantia de uma gestão adequada é assegurada através de cláusulas contratuais específicas que devem ser seguidas pelas entidades envolvidas.

Dentro dos processos utilizados pela Santa Casa para recolher e monitorizar os dados relacionados com resíduos destaca-se a plataforma de gestão de e-GAR e declaração enviada por parte da entidade que assegura a recolha de resíduos em instalações Grandes Produtores, no município de Cascais.

Não foram incluídos, nos dados recolhidos e monitorizados, os resíduos gerados a *upstream* na cadeia de valor da organização.

Tendo optado por fazer a adoção antecipada da nova Norma GRI 306 - Resíduos (2020), cuja obrigatoriedade só irá acontecer a 1 de janeiro de 2022, a Santa Casa terá ainda que avaliar e desenvolver, de forma mais completa, a resposta aos conteúdos da sua abordagem de gestão. Planeamos apresentar esta resposta detalhada no Relatório de Sustentabilidade de 2021.

306-3 Resíduos gerados

RESÍDUOS PERIGOSOS (T)		2020	2019	2018	VARIAÇÃO 2020/2019
Hospitalares	Gerados	254,8	98,9	97,0	158%
	Destinados para op. valorização	0,0	0,0	0,0	0%
	Destinados para op. eliminação	254,8	98,9	97,0	158%
Outras tipologias de resíduos perigosos (inclui 21 códigos LER)	Gerados	16,3	10,1	10,9	61%
	Destinados para op. valorização	15,8	8,2	7,9	93%
	Destinados para op. eliminação	0,5	1,9	2,9	-74%
Total	Gerados	271,1	109,1	107,9	148%
	Destinados para op. valorização	15,8	8,2	7,9	93%
	Destinados para op. eliminação	255,3	100,9	100,0	153%
RESÍDUOS NÃO PERIGOSOS (T)*		2020	2019	2018	VARIAÇÃO 2020/2019
Papel/cartão	Gerados	22,4	53,8	61,0	-58%
	Destinados para op. valorização	22,4	53,8	61,0	-58%
	Destinados para op. eliminação	0,0	0,0	0,0	0%
Plástico/metálico	Gerados	9,0	26,8	27,2	-66%
	Destinados para op. valorização	9,0	26,8	27,2	-66%
	Destinados para op. eliminação	0,0	0,0	0,0	0%
Vidro	Gerados	2,3	9,9	11,3	-77%
	Destinados para op. valorização	2,3	9,9	11,3	-77%
	Destinados para op. eliminação	0,0	0,0	0,0	0%
Orgânicos	Gerados	12,3	391,7	472,0	-97%
	Destinados para op. valorização	12,3	391,7	472,0	-97%
	Destinados para op. eliminação	0,0	0,0	0,0	0%
Indiferenciados	Gerados	470,0	744,9	676,3	-37%
	Destinados para op. valorização	113,7	134,0	154,0	-15%
	Destinados para op. eliminação	356,4	611,0	522,3	-42%
Outras tipologias de resíduos não perigosos (inclui 24 códigos LER diferentes)**	Gerados	505,8	542,8	782,6	-7%
	Destinados para op. valorização	486,7	510,7	773,7	-5%
	Destinados para op. eliminação	19,1	32,1	8,9	-40%
Total	Gerados	1021,8	1769,9	2030,4	-42%
	Destinados para op. valorização	646,4	1126,9	1499,2	-43%
	Destinados para op. eliminação	375,5	643,1	531,2	-42%

(continua)

*A redução significativa nos resíduos produzidos face a 2019 está associada aos resíduos urbanos encaminhados nas instalações Grande Produtor de Resíduos e justifica-se pelo facto de a metodologia de pesagem pelo operador que realizou a gestão de resíduos neste ano (baseada no peso real) ser distinta da metodologia usada pelos operadores usados nos anos anteriores (baseada no número de contentores recolhidos).

**Tipologias de resíduos não-perigosos não enquadráveis como resíduos urbanos.

(continuação)

Nas instalações equiparadas a produtores domésticos não é possível até ao presente apurar a quantidade de resíduos produzida considerando o seu peso, por indisponibilidade de dados dos serviços municipalizados de limpeza urbana. Por essa razão, as instalações da Santa Casa com produção de resíduos urbanos equiparadas a doméstico não estão incluídas no indicador 306.3. É nosso objetivo apurar futuramente essa informação com recurso a uma metodologia de cálculo por estimativa - tendo em consideração o número de contentores, volumetria e periodicidade de recolha -, e integrá-la no indicador.

No presente relato, apresenta-se essa estimativa separadamente, no quadro abaixo.

ESTIMATIVA DOS RESÍDUOS URBANOS PRODUZIDOS NAS INSTALAÇÕES EQUIPARADAS A PRODUTORES A DOMÉSTICOS	2020	2019	2018	VARIAÇÃO 2020/2019
Papel/cartão	72,6	n/d	n/d	n/d
Plástico/metálico	49,9	n/d	n/d	n/d
Vidro	4,0	n/d	n/d	n/d
Orgânicos	592,8	n/d	n/d	n/d
Indiferenciados	1006,6	n/d	n/d	n/d
Total	1725,9	n/d	n/d	n/d

Na estimativa da quantidade de resíduos produzidos nas instalações equiparadas a domésticos, acima apresentada, teve-se em consideração o seguinte racional:

- Número de contentores existentes nas várias instalações e a respetiva volumetria;
- Periodicidade de recolha de acordo com o mapa de recolha da área oriental e ocidental da cidade de Lisboa;
- Nas instalações que possuem contentores para a separação seletiva de resíduos foram tidas em consideração as densidades indicadas pela Câmara Municipal de Lisboa;
- Nas instalações que apenas possuem contentores para deposição de resíduos indiferenciados foi tida em consideração uma densidade de 0,26, de acordo com a tabela do UK Conversion factor for waste;
- Não existindo informação sobre o estado do enchimento dos contentores aquando da sua recolha, foi considerada uma taxa de enchimento de 80% de todos os contentores, independentemente do fluxo de resíduos em causa.

306-4 Resíduos não destinados para deposição final

RESÍDUOS PERIGOSOS DESTINADOS A OPERAÇÕES DE VALORIZAÇÃO (T)	2020	2019	2018	VARIAÇÃO 2020/2019
Outras tipologias de resíduos perigosos	15,8	8,2	7,9	93%
Total	15,8	8,2	7,9	93%

RESÍDUOS NÃO PERIGOSOS DESTINADOS A OPERAÇÕES DE VALORIZAÇÃO (T)	2020	2019	2018	VARIAÇÃO 2020/2019
Papel/cartão	22,4	53,8	61,0	-58%
Plástico/metálico	9,0	26,8	27,2	-66%
Vidro	2,3	9,9	11,3	-77%
Orgânicos	12,3	391,7	472,0	-97%
Indiferenciados	113,7	134,0	154,0	-15%
Outras tipologias de resíduos não perigosos (inclui 24 códigos LER diferentes)	486,7	510,7	773,7	-5%
Total	646,4	1126,9	1499,3	-43%

RESÍDUOS PERIGOSOS DESTINADOS A OPERAÇÕES DE VALORIZAÇÃO (T)	2020	2019	2018	VARIAÇÃO 2020/2019	
Outras operações de valorização (R7, R8, R10, R11, R12, R13)	Onsite	0,0	0,0	0,0	0%
	Offsite	15,8	8,2	7,9	93%
Total	15,8	8,2	7,9	93%	

(continua)

(continuação)

RESÍDUOS NÃO PERIGOSOS DESTINADOS A OPERAÇÕES DE VALORIZAÇÃO (T)		2020	2019	2018	VARIAÇÃO 2020/2019
Preparação para reutilização (R2, R6, R9)	Onsite	0,00	0,00	0,00	0%
	Offsite	0,00	0,00	0,09	0%
	Total	0,00	0,00	0,09	0%
Reciclagem (R3, R4, R5)	Onsite	0,00	0,00	0,00	0%
	Offsite	0,00	303,1	458,4	-100%
	Total	0,00	303,1	458,4	-100%
Outras operações de valorização (R7, R8, R10, R11, R12, R13)	Onsite	0,00	0,00	0,00	0%
	Offsite	1365,6	823,9	1040,8	66%
	Total	1365,6	823,9	1040,8	66%
Total	Onsite	0,0	0,0	0,0	0%
	Offsite	1365,6	1127,0	1499,3	21%
	Total	1365,6	1127,0	1499,3	21%

306-5 Resíduos destinados para deposição final

RESÍDUOS PERIGOSOS DESTINADOS A OPERAÇÕES DE ELIMINAÇÃO (T)		2020	2019	2018	VARIAÇÃO 2020/2019
Hospitalares		254,8	98,9	97,0	158%
Outras tipologias de resíduos perigosos		0,5	1,9	2,9	-74%
Total		255,3	100,8	99,9	153%

RESÍDUOS NÃO PERIGOSOS DESTINADOS A OPERAÇÕES DE ELIMINAÇÃO (T)		2020	2019	2018	VARIAÇÃO 2020/2019
Indiferenciados		356,4	611,0	522,3	-42%
Outras tipologias de resíduos não perigosos		19,1	32,1	8,9	-40%
Total		375,5	643,1	531,2	-42%

RESÍDUOS PERIGOSOS DESTINADOS A OPERAÇÕES DE ELIMINAÇÃO (T)		2020	2019	2018	VARIAÇÃO 2020/2019
Incineração sem recuperação de energia (D10, D11)	Onsite	0,0	0,0	0,0	0%
	Offsite	40,7	0,0	0,0	-
	Total	40,7	0,0	0,0	-
Outras operações de eliminação (D2 a D4, D6 a D9, D12 a D15)	Onsite	0,0	0,0	0,0	0%
	Offsite	214,6	100,9	100,0	113%
	Total	214,6	100,9	100,0	113%
Total	Onsite	0,0	0,0	0,0	0%
	Offsite	255,3	100,9	214,6	153%
	Total	255,3	100,9	214,6	153%

(continua)

(continuação)

RESÍDUOS NÃO PERIGOSOS DESTINADOS A OPERAÇÕES DE ELIMINAÇÃO (T)		2020	2019	2018	VARIAÇÃO 2020/2019
Incineração sem recuperação de energia (D10, D11)	Onsite	0,0	0,0	0,0	0%
	Offsite	1006,6	348,2	522,3	189%
	Total	1006,6	348,2	522,3	189%
Outras operações de eliminação (D2 a D4, D6 a D9, D12 a D15)	Onsite	0,0	0,0	0,0	0%
	Offsite	356,4	0,0	0,0	-
	Total	356,4	0,0	0,0	-
Outras operações de eliminação (D2 a D4, D6 a D9, D12 a D15)	Onsite	0,0	0,0	0,0	0%
	Offsite	19,1	294,8	8,9	-94%
	Total	19,1	294,8	8,9	-94%
Total	Onsite	0,0	0,0	0,0	0%
	Offsite	1382,0	643,0	531,2	115%
	Total	1382,0	643,0	531,2	115%

TÓPICO MATERIAL: Valorização dos colaboradores

GRI 103 - Abordagem de Gestão (2016)

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, tanto externas, como internas.

A 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.

103-2 Abordagem de gestão e suas componentes

A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa está empenhada em ter uma política de valorização dos colaboradores, o que implica, em primeiro lugar, entender as suas necessidades e perfis.

Não obstante ter ainda de trabalhar numa perspetiva de melhoria contínua para alcançar o objetivo de ter em vigor uma eficaz política de valorização dos colaboradores, tem procurado promover outros fatores, além dos salariais, que concorram para um sentimento de valorização, nomeadamente um conjunto de apoios e benefícios, que muitas vezes se alargam às suas famílias, nas áreas de infância, educação, ocupação de tempos livres, saúde, apoio social e psicológico, entre outros.

Estão também em curso uma série de iniciativas estratégicas, que visam promover o seu crescimento profissional, destacando as qualidades do colaborador e criando planos de desenvolvimento individual.

Paralelamente, no atual contexto de pandemia foram desencadeadas ações concretas que visaram o acompanhamento e proteção dos colaboradores, entre as quais:

- Acompanhamento de todos os trabalhadores sinalizados como positivos pelo médico do trabalho;
- Realização de testes à COVID-19;
- Desenvolvimento da Campanha de Vacinação contra a gripe, especialmente importante neste período de pandemia;
- Foi ainda mantido o apoio psicológico aos colaboradores, por telefone e através de plataformas digitais.

Mais informação sobre o trabalho e projetos desenvolvidos pela Santa Casa em Cap. 5.1. O valor que damos aos colaboradores.

p. 58

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 e 401-2.

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)**401-2 Benefícios de colaboradores a tempo inteiro, que não são atribuídos a colaboradores temporários ou a tempo parcial**

Entre os benefícios atribuídos à totalidade dos colaboradores, independentemente do seu regime de trabalho (tempo integral ou tempo parcial), destacam-se os seguintes:

- Vagas atribuídas a filhos de colaboradores para frequência de estabelecimentos de infância da Instituição;
- Comparticipação das despesas com as mensalidades dos filhos dos seus colaboradores noutros equipamentos licenciados que não pertençam à Instituição (creches, jardins-de-infância ou amas);
- Subsídio de frequência do ensino básico - destinado aos descendentes ou equiparados dos colaboradores que frequentem do 1º ao 9º ano de escolaridade, em estabelecimentos de ensino público, privado ou cooperativo;
- Subsídio de formação complementar - atribui bolsas de estudo para comparticipação nos encargos com a frequência de um curso ou com a realização de um estágio profissional de caráter obrigatório, a fundo perdido, aos colaboradores em funções;
- Apoio a colaboradores cujos descendentes frequentem o ensino especial, até ao final do ano letivo em que estes completam 18 anos de idade;
- Comparticipação de despesas com medicamentos, atos médicos e meios complementares de diagnóstico
- Complemento de pensão;
- Subsídios eventuais não reembolsáveis e reembolsáveis;
- Consultas de psicologia - proporciona aos colaboradores um espaço confidencial e imparcial, em casos de instabilidade emocional e sofrimento psíquico independentemente da problemática associada.

No ano 2020, devido ao contexto pandémico, registou-se uma diminuição substancial no número de pedidos do Subsídio de Proteção Infantil. Foram atribuídos subsídios num valor total de 512.001,19€, menos 77.038,42€ do que no ano anterior. Estes valores são, certamente, reflexo das medidas implementadas durante o estado de emergência, nomeadamente, o encerramento dos estabelecimentos de ensino.

Não foram atribuídos Subsídios de Atividades de Férias, em virtude da situação pandémica. Paralelamente, em 2020 houve um acréscimo de beneficiários no que concerne à atribuição do complemento de pensão mínima, o que se traduziu num aumento de 21.160,67€, face a 2019.

Relativamente à comparticipação para complemento de medicamentos, verificou-se um ligeiro decréscimo de pedidos, que se traduziu em menos 751,92€, que poderá ser explicado pela dificuldade acrescida de alguns beneficiários com mais idade em recorrerem aos meios tecnológicos para envio dos elementos comprovativos (fatura e prescrição médica).

No que concerne ao Subsídio de Frequência do Ensino Básico, não se verificaram alterações relevantes relativamente a 2019, o mesmo se verificando no que respeita ao Subsídio de Formação Complementar, que contou apenas com mais um pedido no valor de 24,94€.

Em termos de apoio social, a Santa Casa concedeu um montante total de 366.679,48€ aos seus colaboradores, estando incluídos neste valor os subsídios concedidos a título reembolsável e não reembolsável.

No que respeita aos subsídios reembolsáveis, verificou-se uma ligeira diminuição dos pedidos, que se traduziu em menos 58.323,97€.

Por outro lado, os subsídios não reembolsáveis aumentaram – registou-se a atribuição de mais 27, o que se refletiu numa despesa de mais 11.054,15€ comparativamente a 2019.

TÓPICO MATERIAL: Equilíbrio entre o trabalho e a vida pessoal**GRI 103 - Abordagem de Gestão (2016)****103-1 Explicação do tópico material e da sua Fronteira**

Vd. 103-1 do tópico material “Valorização dos colaboradores”

103-2 Abordagem de gestão e suas componentes

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 dos indicadores GRI 401-1 e 401-3.

GRI 401 - Emprego (2016)**401-1 Novas contratações e rotatividade de colaboradores**

NOVAS CONTRATAÇÕES	2020	2019	2018	VARIAÇÃO 2020/2019
POR FAIXA ETÁRIA				
Com menos de 30 anos	126	188	114	-33%
Entre 30 e os 50 anos	320	668	289	-52%
Com mais de 50 anos	107	318	73	-66%
POR GÉNERO				
Mulheres	464	1017	361	-54%
Homens	89	157	115	-43%
Total de entradas	553	1174	476	-53%

TAXAS DE NOVAS CONTRATAÇÕES	2020	2019	2018	VARIAÇÃO 2020/2019
POR FAIXA ETÁRIA				
Com menos de 30 anos	31%	44%	2%	-30%
Entre 30 e os 50 anos	9%	20%	6%	-55%
Com mais de 50 anos	5%	14%	1%	-64%
POR GÉNERO				
Mulheres	10%	22%	7%	-55%
Homens	9%	11%	2%	-18%

SAÍDAS	2020	2019	2018	VARIAÇÃO 2020/2019
POR FAIXA ETÁRIA				
Com menos de 30 anos	64	59	41	8%
Entre 30 e os 50 anos	194	186	160	4%
Com mais de 50 anos	158	103	135	53%
POR GÉNERO				
Mulheres	355	282	248	26%
Homens	61	66	88	-8%
Total de saídas	416	348	493	19%

TAXAS DE SAÍDA	2020	2019	2018	VARIAÇÃO 2020/2019
POR FAIXA ETÁRIA				
Com menos de 30 anos	16%	14%	1%	14%
Entre 30 e os 50 anos	6%	6%	3%	0%
Com mais de 50 anos	7%	6%	3%	1%
POR GÉNERO				
Mulheres	8%	6%	5%	33%
Homens	4%	5%	2%	-16%

	2020	2019	2018	VARIAÇÃO 2020/2019
Taxa de contratações	9%	20%	9%	-11%
Taxa de rotatividade	7%	6%	6%*	1%

* Retificação do valor previamente comunicado

401-3 Licença Parental

	2020		2019		2018	
	M	H	M	H	M	H
LICENÇA PARENTAL						
Número de colaboradores com direito a licença parental	198	72	230	57	184	65
Número de colaboradores que regressaram ao trabalho após licença parental	195	72	227	55	179	64
Número de colaboradores que regressaram ao trabalho e permanecem na empresa após 12 meses	214	53	175	59	179	64

TAXAS DE RETORNO AO TRABALHO E RETENÇÃO DE EMPREGADOS QUE TIRARAM LICENÇA MATERNIDADE/PATERNIDADE

	M	H	M	H	M	H
Taxa de retorno ao trabalho	98%	100%	99%	96%	97%	98%
Taxa de retenção (12 meses)	94%	96%	98%	92%	97%	94%

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.

TÓPICO MATERIAL: Saúde e segurança no trabalho**GRI 103 - Abordagem de Gestão (2016)**

103-1 Explicação do tópico material e da sua Fronteira
Vd. 103-1 do tópico material “Valorização dos colaboradores”

103-2 Abordagem de gestão e suas componentes

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 colaboradores, não só no trabalho, como na sua vida pessoal.

A dimensão da Segurança e Saúde no Trabalho prende-se, essencialmente, com a própria organização e com os seus colaboradores, 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.

Mais informação sobre o trabalho e projetos desenvolvidos pela Santa Casa em Cap. 5.1. O valor que damos aos colaboradores.

p. 58

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 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, 403-9 e 403-10.

GRI 403 – Saúde e Segurança no Trabalho (2018)**403-1 Sistema de gestão de segurança e saúde no trabalho**

As atividades realizadas no âmbito da segurança e saúde do trabalho na Santa Casa da Misericórdia de Lisboa decorrem do cumprimento da legislação nacional, nomeadamente : Lei 7/2009, de 12 de fevereiro, Lei 102/2009, de 10 de setembro e Lei 3/2014, de 28 de janeiro.

As responsabilidades neste âmbito estão divididas por duas áreas orgânicas: a Identificação de perigos, avaliação e controlo de riscos encontra-se sob responsabilidade do Núcleo de Segurança no Trabalho e de Segurança Contra Incêndios em Edifícios; a vigilância da saúde sob responsabilidade do Núcleo de Saúde Ocupacional.

Exclui trabalhadores de empresas externas, as quais são responsáveis pela segurança e saúde no trabalho dos seus próprios trabalhadores (ex. empresas prestadoras de serviços externos, limpeza, construção, refeições, entre outras). Contudo, sempre que existam fatores de risco ou condições perigosas ou inseguras que possam colocar em risco a segurança e saúde desses trabalhadores, estes são incluídos nos planos de prevenção e ações de proteção implementadas.

403-2 Identificação de perigos, avaliação de riscos e investigação de incidentes

O Núcleo de Segurança no Trabalho e de Segurança Contra Incêndios em Edifícios (NSTSCIE) tem como principal missão o processo de identificação de perigos e avaliação de riscos profissionais em todas as atividades desenvolvidas na organização, e em todos os locais. Este processo contempla três fases:

A primeira fase deste processo é a “Identificação de perigos e das condições perigosas” nos locais de trabalho ou atividades onde existam colaboradores. 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 colaboradores, bem como 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 *checklists* com base na legislação em vigor e em boas práticas, por forma a detetar eventuais não conformidades.

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”.

Os processos neste âmbito são conduzidos por colaboradores da própria Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, devidamente acreditados como técnicos especialistas em segurança no trabalho, de nível VI e VII, e que cumprem com a competência exigida por lei neste âmbito. Das avaliações aos locais de trabalho resulta a elaboração de relatórios, que identificam “não conformidades” e ações de melhoria, que são posteriormente acompanhadas junto dos seus responsáveis, por forma a perceber se as medidas propostas estão ou não a ser cumpridas e implementadas. A implementação destas medidas reflete-se num menor número de acidentes de trabalho e de queixas com doenças relacionadas com o trabalho.

O NSTSCIE é responsável por medidas de prevenção de riscos profissionais, onde se incluem, entre outras, a análise e investigação de acidentes de trabalho e doenças profissionais. Deste processo resultam medidas que podem ser de caráter construtivo ou de engenharia (melhorias dos espaços de trabalho), medidas técnicas com a implementação de boas práticas de trabalho em função da legislação e outras fontes, formação e vigilância da saúde, sempre que um ou mais fatores de risco ponham em risco a saúde ou segurança dos colaboradores.

Adicionalmente o Núcleo tem também atribuições no âmbito dos primeiros-socorros e organização da emergência.

É incentivado que, quer os responsáveis das áreas, quer os colaboradores, zelem pelas condições de segurança e relatem/contactem os técnicos de segurança relativamente a quaisquer perigos que existam nos seus locais de trabalho e que possam colocar em risco a sua segurança ou saúde.

403-3 Serviços de saúde no trabalho

Ao Núcleo de Saúde Ocupacional compete promover a aplicação de medidas de prevenção, vigilância e acompanhamento em saúde, nos termos da legislação aplicável para a saúde ocupacional. Disponibiliza os serviços de Medicina no Trabalho (exames médicos de admissão, periódicos e ocasionais, em função dos riscos a que estão expostos os colaboradores, nos termos das disposições legais em vigor), bem como desenvolver e implementar programas específicos e direcionados para a saúde e bem-estar dos colaboradores (vacinação, nutrição, entre outros). São ainda atribuições do Núcleo de Saúde Ocupacional:

- Identificar e avaliar os riscos para a saúde no trabalho, procedendo ao controlo periódico da aplicação e adequabilidade das medidas preconizadas;
- Promover, em conjunto com a área da segurança, em articulação com todos os serviços, condições de trabalho que garantam a saúde e segurança dos colaboradores assim como a sua integridade física, mental e social;
- Informar e assegurar a formação e sensibilização dos colaboradores na compreensão dos riscos profissionais de saúde a que estão expostos;
- Planear e elaborar o programa de prevenção de riscos profissionais em saúde;
- Registar e analisar os acidentes de trabalho, em articulação com outros departamentos, serviços e estabelecimentos;
- Analisar as doenças profissionais.

Num ano amplamente caracterizado pela situação pandémica, coube a este núcleo o fornecimento de equipamentos de proteção individual.

403-4 Envolvimento do colaborador na participação, consulta e comunicação sobre saúde e segurança no trabalho

De entre os instrumentos utilizados, destacam-se os seguintes: consulta anual aos colaboradores sobre os serviços de Segurança e Saúde no Trabalho; circulares informativas sobre campanhas, ações formativas ou informativas para todos os colaboradores; circulares informativas sobre matérias de âmbito geral de Segurança e Saúde no Trabalho; elaboração de manuais técnicos.

403-5 Formação dada aos trabalhadores sobre segurança e saúde no trabalho

A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa disponibiliza aos colaboradores um conjunto de programas de formação sobre segurança e saúde no trabalho. Nomeadamente:

- SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO - "Um Compromisso de Todos" | 3,5 horas (para chefias);
- FAÇA DA SEGURANÇA UM HÁBITO - "Boas Práticas de Segurança e Saúde no Trabalho (SST)" | 7 horas (transversal a todos os colaboradores);
- SAÚDE PARA TODOS - "A Relevância da Prevenção das Lesões Músculo-Esqueléticas Relacionadas com o Trabalho (LMERT)" | 4 horas (transversal a todos os colaboradores);
- VIVA COM SAÚDE, TRABALHE EM SEGURANÇA - "Boas Práticas no Posicionamento, Mobilização, Transferência e Transporte" -|4 horas (para colaboradores que realizem atividades de esforço, como por exemplo Auxiliares de Geriatria e Apoio Comunitário);
- ERGO@OFFICE - "Trabalhos com Equipamentos Dotados de Visor (EDV), um perigo desvalorizado" | 4 horas (para colaboradores que trabalhem regularmente com equipamentos dotados de visor);
- COMPORTAMENTOS SEGUROS VS ACIDENTES ZERO - "Procedimentos de Segurança em Trabalhos de Manutenção" | 4 horas (todos os colaboradores, mas principalmente colaboradores com atividades de maior risco, como manutenção, conservação, oficinas, entre outras);
- LOCAIS DE TRABALHO SEGUROS E SAUDÁVEIS PARA TODOS - "Boas Práticas na sua Utilização e Armazenagem de Produtos e Substâncias Químicas Perigosas" | 4 horas (todos os colaboradores que manuseiem ou trabalhem diretamente com este tipo de produtos perigosos).
- GESTORES DE RISCO EM SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO | 3,5 horas (todos os representantes para a SHST nos estabelecimentos/equipamentos/serviços para forma a fazerem a ponte com os técnicos de segurança no trabalho do NSTSCIE).

Em 2020, com a situação da pandemia de COVID-19, apostou-se mais na informação do que na formação, uma vez que as condições não o permitiam. Ainda assim foi criado um novo curso para ser ministrado em regime online: Trabalhar com a garantia "Safe & Clean" - "Boas Práticas Segurança, Higiene e Saúde em período de pandemia COVID-19".

No final de 2020 ainda foi possível desenvolver duas ações online do curso - FAÇA DA SEGURANÇA UM HÁBITO - "Boas Práticas de Segurança e Saúde no Trabalho (SST)" - 7 horas para cerca de 20 pessoas.

Ainda em 2020, o NSTSCIE colaborou com a Ação Social e com o a Direção de Recursos Humanos no âmbito das boas práticas de segurança, higiene e saúde no trabalho, num curso inovador, direcionado às Auxiliares de Geriatria e Apoio à Comunidade (total de 35 horas de duração) e que está a decorrer de forma presencial.

Na área da Saúde Ocupacional, no âmbito do projeto (Re)Integrar, foi dada formação em local de trabalho aos trabalhadores em situação de aptidão condicionada, por forma a facilitar a adaptação às suas funções.

403-6 Promoção de saúde do colaborador

A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa promove a vigilância da saúde dos seus colaboradores, facultando a todos o acesso às consultas de medicina no trabalho, de acordo com a legislação em vigor. Realiza ainda programas de promoção para a saúde (como a vacinação) e jornadas de saúde e jornadas de segurança.

Os colaboradores 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. Durante o ano de 2020, os colaboradores tiveram ainda ao seu dispor uma consulta de nutrição dedicada.

Para complementar a sua ação na área da promoção da saúde, a Santa Casa disponibiliza também um seguro de saúde aos seus colaboradores com contrato individual de trabalho, que lhes permite aceder a uma vasta rede de serviços de saúde e especialistas.

403-7 Prevenção e mitigação de impactos na saúde e segurança no trabalho atribuíveis a relações comerciais

Não foram considerados relevantes os impactos atribuíveis a relações comerciais.

403-8 Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de segurança e saúde no trabalho

	COLABORADORES		OUTROS TRABALHADORES		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Cobertura por um sistema de saúde e segurança no trabalho	6136	100%	103	100%	6239	100%
Cobertura por um sistema de gestão de saúde e segurança no trabalho auditado internamente	1511	25%	28	27%	1539	25%
Cobertura por um sistema de gestão de saúde e segurança no trabalho auditado ou certificado por uma entidade externa	0	0%	0	0%	0	0%

Foram excluídos os trabalhadores de empresas externas cujas empresas sejam responsáveis pela própria segurança e saúde no trabalho dos seus trabalhadores (ex. empresas prestadoras de serviços externos, limpeza, construção, refeições, entre outras). Contudo, sempre que existam fatores de risco ou condições perigosas ou inseguras que possam colocar em risco a segurança saúde dos colaboradores, então esses trabalhadores são incluídos nos planos de prevenção e ações de proteção que sejam implementadas.

No ano de 2020, devido à pandemia por COVID-19, só foi possível fazer auditorias internas a 25 estabelecimentos e serviços. Optou-se por investir na informação e sensibilização dos trabalhadores sobre os riscos profissionais a que estão expostos e cujo temas desenvolvidos abrangeram os seguintes trabalhadores:

- Fatores de Risco - Unidades de Saúde | 80 trabalhadores
- Fatores de Risco associados a Atividades Administrativas (ambiente escritório) e serviços em geral | 788 trabalhadores
- Fatores de Risco associados a Atividades de Cozinha e Oficinas de Cozinha, em contexto de formação e fora deste | 297 trabalhadores
- Fatores de Risco associados a Atividades de Cabeleireiro e Oficina de Cabeleireiro, em contexto de formação e fora deste | 62 trabalhadores
- Fatores de Risco associados à Atividade de Docência em Geral | 80 trabalhadores
- Fatores de Risco associados à Atividade de Motorista | 3 trabalhadores
- Fatores de Risco associados a Atividades desenvolvidas pelas Auxiliares de Geriatria e Apoio à Comunidade (AGAC) | 600 trabalhadores
- Guia de Boas Práticas de SHST em Regime de Teletrabalho | Todos os trabalhadores
- Regresso à Santa Casa após confinamentos (COVID-19) | Todos os trabalhadores

O número de colaboradores indicado em "Cobertura por um sistema de gestão de saúde e segurança no trabalho auditado internamente" (1539) diz respeito às ações de auditoria interna/avaliação de risco (25) realizadas em equipamentos e em funções específicas:

Centro de Educação e Formação de Adultos - Alvalade	62
Centros de Dia da SCML (20)	235
Departamento de Jogos	313
Direção Financeira	63
Direção de Recursos Humanos	115
Unidade de Cuidados Continuados de S. Roque	80
Auxiliares de Geriatria e Apoio à Comunidade	600
Monitores de ATL	71
Total	1539

403-9 Acidentes de trabalho

	2020	2019	2018	VARIAÇÃO 2020/2019
Número total de				
mortes resultantes de acidentes de trabalho	0	0	0	0%
acidentes de trabalho graves (excluindo mortes)	3	1	1	200%
acidentes de trabalho	340	463	455	-27%
horas trabalhadas	10 473 840	10 188 777	8 818 375	3%
Rácio de				
mortes resultantes de acidentes de trabalho	-	-	-	-
acidentes de trabalho graves (excluindo mortes)	0,06	0,02	0,02	200%
acidentes de trabalho	6,49	9,09	10,32	-29%
Fator de normalização do número de horas trabalhadas	200 000	200 000	200 000	0%

Principais tipos de acidentes de trabalho: Quedas (30%); Mau jeito (28%); *In-Itinere* (12%); Manipulação objetos (11%); Acidentes viação (3%); Agressão (3%); Picadas agulhas (2%); e Outras causas (11%)

Nota: Na lesão física grave enquadra-se qualquer fratura à exceção dos dedos das mãos ou dos pés

Os prestadores de serviço foram excluídos deste indicador.

Na Santa Casa da Misericórdia de Lisboa e em todas as atividades desenvolvidas são vários fatores de risco (perigos) presentes, associados:

- A locais de trabalho administrativos, tais como o uso de Equipamentos Dotados de Visor e as posturas de trabalho adotadas, com consequentes lesões músculo-esqueléticas. No caso das posturas, outras atividades em que são tidas posturas extremas e até realizados esforços excessivos, como o caso de médicos dentistas, equipas de manutenção, atividades de apoio interno e na comunidade à geriatria, auxiliares de ação médica, enfermeiros, fisioterapeutas, educadores e auxiliares de infância, terapeutas ocupacionais, apoio a indivíduos com deficiência, entre outros;
- À má iluminação dos espaços, à má conceção da iluminação, mas também à má utilização desta por parte dos trabalhadores, desvalorizando os seus efeitos na saúde e também na segurança das atividades que realizam;
- Ao conforto Térmico e Ventilação, sendo que muitos dos trabalhadores estão expostos a temperaturas extremas de calor (cozinhas, atividades no exterior, lavandarias, entre outros), mas também de frio (blocos operatórios, atividades no exterior, lavandarias, entre outros);
- À movimentação manual de cargas, mas também à mobilização e transferência de utentes;
- A agentes biológicos (bactérias, vírus, fungos, parasitas, entre outros), devido ao contacto com utentes com patologias não controladas, higienização de utentes, unidades de saúde, entre outros;
- Às atividades que usam equipamentos de trabalho, cortantes, pontiagudos, de corte, acionados eletricamente, máquinas, sendo algumas perigosas, equipamentos a gás, entre outros;
- Ao uso incorreto dos Equipamentos de Proteção Individual;
- Aos associados à eletricidade, instalações antigas, mal concebidas, com falta de manutenção e até mesmo a má utilização da eletricidade;
- À segurança contra Incêndios e Explosão;
- À sinalização de Segurança, principalmente quando esta não é respeitada pelos trabalhadores por exemplo no uso de produtos químicos perigosos e agentes biológicos;
- A trabalhos de construção e engenharia civil;
- Ao manuseamento, utilização e armazenamento de substâncias químicas perigosas;
- À presença de ruído em alguns locais de trabalho;
- Às vibrações, principalmente na condução de veículos (motoristas) e algumas máquinas.
- À presença de radiações ionizantes (Rx) em algumas unidades de saúde, mas também de alguns trabalhadores que quando acompanham utentes a unidades de saúde externas para fazerem RX;
- À presença de radiações não ionizantes (sol), em trabalhos de exterior, como quintas, hortas e jardins;
- Aos riscos psicossociais e organizacionais, principalmente em relação a situações de violência por parte dos utentes, stress, cansaço, escalas de trabalho, falta de pessoas para reforço das equipas, turnos, entre outros.

403-10 Doenças ocupacionais

	2020	2019	2018	VARIAÇÃO 2020/2019
Número total de				
mortes resultantes de doenças ocupacionais	0	0	0	0%
casos de doenças ocupacionais registados	7	1	1	600%

Principais tipos de doenças ocupacionais registados: tendinite estilóide radial, tendinite calcificada, sinovite e tenossinovite e síndrome do túnel do carpo..

TÓPICO MATERIAL: Formação e desenvolvimento de competências

GRI 103 - Abordagem de Gestão (2016)

103-1 Explicação do tópico material e da sua Fronteira

Vd. 103-1 do tópico material "Valorização dos colaboradores"

103-2 Abordagem de gestão e suas componentes

Os colaboradores da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa são incentivados a desenvolver as suas competências, quer seja através de formações *on-job*, quer seja através de formações organizadas internamente pelo serviço de formação da Instituição ou ministradas por 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.

É ainda apoiada a formação por iniciativa do colaborador, através da respectiva comparticipação.

As restrições impostas pela pandemia de COVID-19 e o esforço que a resposta à mesma exigiu por parte da Instituição e dos seus serviços refletiram-se no número de horas de formação ministradas aos colaboradores. Em 2020, a quebra no número de horas de formação foi de 63% (em 2019 o número de horas de formação foi de 105.071). Ainda assim, foram ministradas 22 302 horas de formação *online*, através da criação de um conjunto de cursos, desenvolvidos internamente e com recurso a parcerias externas, que foram incluídos num catálogo trimestral de formação *online*.

Mais informação sobre o trabalho e projetos desenvolvidos pela Santa Casa em Cap. 5.1. O valor que damos aos colaboradores.

p. 58

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, 404-2, 404-3.

GRI 404 - Formação e Educação (2016)

404-1 Média de horas de formação anual por colaborador

HORAS DE FORMAÇÃO POR GÉNERO	2020	2019	2018	MÉDIA DE HORAS POR COLABORADOR 2020	VARIAÇÃO 2020/2019
Mulheres	29 539	85 486	77 707	6,3	-65%
Homens	9288	19 585	20 963	6,4	-53%
Total de horas de formação	38 827	105 071*	98 670	6,3	-63%

* Retificação do valor previamente comunicado

HORAS DE FORMAÇÃO POR NÍVEL HIERÁRQUICO

	2020	2019	2018	MÉDIA DE HORAS INDIVIDUAL 2020	VARIAÇÃO 2020/2019
Colaboradores	38 827	104 527	96 737	6,3	-63%
Prestadores de Serviço	0	544	1933	6,4	-100%
Total de horas de formação	38 827	105 071	98 670	6,3	-63%

(continua)

(continuação)

HORAS DE FORMAÇÃO POR CATEGORIA PROFISSIONAL	GÊNERO	2020	2019	2018	MÉDIA DE HORAS POR COLABORADOR 2020	VARIAÇÃO 2020/2019
Dirigente	Mulher	1900	5543	5688	9,4	-66%
	Homem	432	2486	2809	3,0	-83%
Diretor Equipamento –	Mulher	869	7010	3185	9,1	-88%
	Homem	339	946	355	30,8	-64%
Chefia Direta	Mulher	543	1519	1325	8,0	-64%
	Homem	170	643	547	5,1	-74%
Técnico Superior	Mulher	17 079	32 631	42 171	11,5	-48%
	Homem	5449	8119	10 139	11,1	-33%
Técnico	Mulher	2578	12 737	1610	8,3	-80%
	Homem	1048	1956	291	28,3	-46%
Técnico Profissional	Mulher	3925	11 287	8351	25,0	-65%
	Homem	1002	1200	1744	13,9	-17%
Administrativo	Mulher	1702	4046	5583	25,0	-58%
	Homem	458	1271	1705	13,9	-64%
Operários	Mulher	92	128	8	0,1	-28%
	Homem	43	1591	93	0,1	-97%
Auxiliares	Mulher	853	10 063	7977	2,8	-92%
	Homem	350	1355	3156	9,4	-74%
Prestadores de Serviços	Mulher	0	524	1809	0	-100%
	Homem	0	20	124	0	-100%

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

404-2 Programas para desenvolvimento de competências e gestão do fim da carreira

TIPO DE AÇÃO DE FORMAÇÃO PARA O DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS	ÂMBITO DA AÇÃO	Nº DE COLABORADORES
Ações internas	Informática	1145
	Serviços de Apoio a Crianças e Jovens	769
	Enquadramento na Organização	507
Ações externas	Enquadramento na Organização	136
	Terapia e Reabilitação	62

A Santa Casa não possui um programa estruturado de transição para colaboradores em final de carreira ou que foram dispensados.

404-3 Percentagem de Colaboradores que recebem regularmente análises de desempenho e desenvolvimento de carreira

PERCENTAGEM DE COLABORADORES QUE RECEBERAM UMA ANÁLISE DE DESEMPENHO E DE DESENVOLVIMENTO DA CARREIRA.	GÊNERO	2020	2019	2018
Administração	Homens	-	-	-
	Mulheres	-	-	-
	Subtotal	-	-	-
Dirigente	Homens	-	79,5%	84,8%
	Mulheres	-	80,2%	83,2%
	Subtotal	-	79,9%	83,8%
Diretor Equipamento	Homens	-	100,0%	100,0%
	Mulheres	-	78,6%	96,9%
	Subtotal	-	80,6%	97,3%
Chefia Direta	Homens	-	83,8%	96,8%
	Mulheres	-	84,8%	94,6%
	Subtotal	-	84,6%	95,1%
Técnico Superior	Homens	-	85,7%	88,5%
	Mulheres	-	89,1%	93,5%
	Subtotal	-	88,3%	92,2%
Técnico	Homens	-	88,1%	91,6%
	Mulheres	-	82,1%	90,4%
	Subtotal	-	83,0%	90,6%
Técnico Profissional	Homens	-	92,8%	93,4%
	Mulheres	-	86,5%	92,4%
	Subtotal	-	87,8%	92,6%
Administrativo	Homens	-	91,2%	96,5%
	Mulheres	-	94,2%	97,4%
	Subtotal	-	93,3%	97,1%
Operários	Homens	-	83,3%	91,7%
	Mulheres	-	66,7%	90,7%
	Subtotal	-	79,7%	91,5%
Auxiliares	Homens	-	83,2%	94,5%
	Mulheres	-	74,7%	88,6%
	Subtotal	-	76,2%	89,7%
Prestadores de Serviços	Homens	-	-	-
	Mulheres	-	-	-
	Subtotal	-	-	-
Total	Homens	-	85,9%	91,8%
	Mulheres	-	83,0%	91,4%
	Total	-	83,8%	91,5%

A avaliação dos trabalhadores é realizada anualmente, no âmbito do Sistema de Avaliação do Desempenho (SGAD) em vigor. Em 2020 não foram concluídas as análises de desempenho e de desenvolvimento da carreira relativas a 2019 devido ao contexto pandémico.

TÓPICO MATERIAL: Diversidade e inclusão

GRI 103 - Abordagem de Gestão (2016)

103-1 Explicação do tópico material e da sua Fronteira

Vd. 103-1 do tópico material “Valorização dos colaboradores”

A diversidade está intrinsecamente presente em todas as dimensões da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa e a inclusão das pessoas é um dos objetivos primordiais da sua atuação. No entanto, a constatação destes factos não é suficiente, constituindo uma responsabilidade da Instituição trabalhar ativamente no reconhecimento, prática e promoção da inclusão e a diversidade, seja na relação com e entre os seus trabalhadores, seja na relação com as suas partes interessadas externas.

103-2 Abordagem de gestão e suas componentes

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 estes princípios fundamentais.

Reforçando os compromissos institucionais assumidos no âmbito da Diversidade e Inclusão, em setembro de 2020 a Mesa da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa aprovou a Política de Diversidade e Inclusão, comprometendo-se com a incorporação, no seu modelo operacional, de práticas que garantam que:

- «Todos os candidatos e colaboradores da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa têm direito à igualdade de oportunidades e de tratamento no que se refere ao acesso ao emprego, à formação e promoção ou carreira profissionais e às condições de trabalho, não podendo ser privilegiados, beneficiados, prejudicados, privados de qualquer direito ou isento de qualquer dever em razão de qualquer fator discriminatório.
- Todas as Partes Interessadas Externas da Santa Casa têm direito à igualdade de oportunidades e de tratamento no que se refere ao acesso aos serviços, à informação e no relacionamento com a organização».

Foi igualmente aprovado o primeiro Plano para a Diversidade e Inclusão, focado em 6 eixos prioritários, de acordo com as recomendações da Carta Portuguesa para a Diversidade, da qual a Santa Casa é signatária: Compromisso; Cultura Organizacional; Comunicação; Formação e Desenvolvimento; Recrutamento e Seleção; Condições de Trabalho.

Mais informação sobre o trabalho e projetos desenvolvidos pela Santa Casa em Cap. 5.2. A nossa Política de Diversidade e Inclusão.

p. 60

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.

GRI 405 - Diversidade e Igualdade de Oportunidades (2016)

405-1 Diversidade nos órgãos de governação e colaboradores

COLABORADORES POR CATEGORIA PROFISSIONAL E GÉNERO:	2020			2019			2018		
	M	H	T	M	H	T	M	H	T
Dirigente	203	145	348	200	135	335	191	120	311
Diretor Equipamento	96	11	107	100	10	110	95	12	107
Chefia Direta	68	33	101	73	33	106	69	33	102
Técnico Superior	1483	493	1976	1387	425	1812	1024	350	1374
Técnico	310	37	347	345	110	455	588	119	707
Técnico Profissional	574	147	721	572	143	715	525	149	674
Administrativo	362	138	500	379	134	513	365	134	499
Operários	15	193	208	2	40	42	14	181	195
Auxiliares	1566	262	1828	1510	401	1911	962	242	1204
Prestadores de Serviço	83	20	103	111	28	139	648	48	696
Total	4760	1479	3293	4679	1459	6138	3833	1340	5173

Legenda: H-Homens; M-Mulheres; T=Total

Nota: O total não inclui a categoria “Prestadores de serviço”.

COLABORADORES POR CATEGORIA PROFISSIONAL E IDADE:	2020			2019			2018		
	<30 anos	30-50 anos	>50 anos	<30 anos	30-50 anos	>50 anos	<30 anos	30-50 anos	>50 anos
Dirigente	2	205	141	2	202	131	3	182	126
Diretor Equipamento		62	45	1	67	42		63	44
Chefia Direta	1	49	51		52	54		53	49
Técnico Superior	201	1403	372	158	1267	387	118	987	269
Técnico	3	202	142	81	275	99	91	448	168
Técnico Profissional	87	414	220	80	411	224	67	406	201
Administrativo	18	216	266	22	237	254	23	236	240
Operários	7	72	129		5	37	4	71	120
Auxiliares	92	805	931	88	846	977	66	496	642
Prestadores de Serviço	2	34	67	5	59	75	34	377	285
Total	413	3462	2364	437	342	2280	372	2942	1859

Nota: O total não inclui a categoria “Prestadores de serviço”.

405-2 Rácio do salário e remuneração entre homens e mulheres

CATEGORIA FUNCIONAL	2020	2019	2018
	RÁCIO DA REMUNERAÇÃO MÉDIA ENTRE M/H	RÁCIO DA REMUNERAÇÃO MÉDIA ENTRE M/H	RÁCIO DA REMUNERAÇÃO MÉDIA ENTRE M/H
Dirigente	1,01	1,02	1,02
Diretor de Equipamento	1,25	1,02	0,98
Chefia Direta	0,68	0,80	0,79
Técnico Superior	0,92	0,91	0,91
Técnico	0,99	0,99	1,00
Técnico Profissional	0,71	0,68	0,69
Administrativo	1,18	1,17	1,17
Operários	0,85	0,81	0,80
Auxiliares	0,97	0,97	0,96
Média Geral	0,95	0,94*	0,93

* Retificação do valor previamente comunicado

GRI 406 – Não discriminação (2016)**406-1 Incidentes de discriminação e medidas corretivas tomadas**

	2020	2019	2018
Número total de incidentes de discriminação ocorridos no período de relato	1	0	não reportado
	2020	2019	2018
Número de incidentes analisados pela organização	1	-	não reportado
Número de planos de remediação implementados	0	-	não reportado
Número de planos de remediação implementados, com resultados analisados através dos normais processos de revisão e gestão	0	-	não reportado
Número de incidentes resolvidos	1	-	não reportado

Nota: Perante o incidente registado em 2020, foi instruído o competente processo e o mesmo veio a ser arquivado por falta de prova.

TÓPICO MATERIAL: Jogo responsável**GRI 103 - Abordagem de Gestão (2016)****103-1 Explicação do tópico material e da sua Fronteira**

A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa explora, em nome e por conta do Estado, os Jogos Sociais, que constituem uma oferta de jogos a dinheiro, denominada comercialmente, no seu conjunto, de 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.

Na exploração dos Jogos Santa Casa, a Misericórdia de Lisboa 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.

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. 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. 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. 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.

Algumas características da oferta podem contribuir para fenómenos de jogo patológico.

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.

103-2 Abordagem de gestão e suas componentes

A Política de Jogo Responsável 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.

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.

A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa definiu um conjunto de documentos associados ao jogo responsável, nomeadamente:

- A Política de Jogo Responsável (documento público disponível em <http://jogoresponsavel.jogossantacasa.pt/>), na qual a Instituição 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, 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.

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.

Mais informação sobre o trabalho e projetos desenvolvidos pela Santa Casa em Cap. 7.2. Promover o jogo responsável através dos Jogos Santa Casa.

103-3 Avaliação da abordagem de gestão

Anualmente, são planeadas e monitorizadas as respetivas ações no âmbito do jogo responsável, sendo que algumas dessas ações constituem ações permanentes, que se executam continuamente - por exemplo, a realização de estudos periódicos, a formação de colaboradores e mediadores e o reporte público da atividade.

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 às mencionadas auditorias externas independentes

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 impactes na saúde e segurança das principais categorias de produtos e serviços**

	2020	2019	2018
Nº de categorias de produtos e serviços disponibilizados pela organização	7	7	6
Nº de categorias de produtos e serviços em que os impactes de saúde e segurança são avaliados	7	7	6
% de categorias de produtos e serviços em que os impactes de saúde e segurança são avaliados	100%	100%	100%

Neste âmbito, importa realçar que:

- Todos os jogos base são submetidos a uma ferramenta interna de avaliação do impacto social, baseada nos fatores de risco identificados em investigação científica internacionalmente reconhecida e adaptada à realidade nacional;
- Os jogos adicionais (*add-on*) são integrados nos fatores de riscos a avaliar nos jogos base;
- Em 2019, foi já avaliado um novo jogo a ser lançado em 2021 (inicialmente previsto para ser lançado em 2020);
- A avaliação global de cada jogo resulta numa classificação de baixo, médio ou alto risco, levando à implementação de medidas de mitigação do risco sempre que este é alto;
- Em nenhum dos diversos jogos do portefólio dos Jogos Santa Casa a avaliação resultou em alto risco.

416-2 Incidentes de não-conformidade referentes a impactos de saúde e segurança de produtos e serviços nos clientes

	2020	2019	2018
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	5	1	0
Nº total de não conformidades com regulamentos e códigos voluntários	5	1	0

As não conformidades relativamente a códigos voluntários correspondem a não conformidade resultantes de auditorias externas de certificação em jogo responsável (EL). Em 2018, não se realizou qualquer auditoria. No âmbito dos Jogos Sociais, a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa define procedimentos para a informação e rotulagem dos seus produtos e serviços, nos seguintes aspetos:

- 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.

GRI 417 - Marketing e Rotulagem (2016)**417-1 Requisitos para a rotulagem e informação de produtos e serviços**

	2020	2019	2018
Nº de produtos e serviços abrangidos pelos procedimentos de informação e rotulagem	7	7	6
Nº de produtos e serviços avaliados relativamente aos procedimentos de informação e rotulagem	7	7	6
% 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 casos de não conformidades relativas a rotulagem e informação durante o período de relato.

417-3 Incidentes de não-conformidade referentes a comunicações de marketing

Não foram registados casos de não conformidades relativas a comunicações de marketing durante o período de relato.

FICHA TÉCNICA

Relatório de Sustentabilidade da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa 2020

Edição: Santa Casa da Misericórdia de Lisboa
Largo Trindade Coelho
1200-470 Lisboa
sustentabilidade@scml.pt
www.scml.pt

Coordenação: Departamento da Qualidade e Inovação - Unidade de Sustentabilidade
Apoio técnico: Stravillia Sustainability Hub, Lda.
Design gráfico e paginação: Luís Carlos Amaro | Estrelas de Papel, Lda.





SANTA CASA
Misericórdia de Lisboa