

# RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

2021

POR UMA SOCIEDADE  
ONDE TODAS AS PESSOAS  
TÊM LUGAR



**SANTA CASA**  
Misericórdia de Lisboa



# RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE DA SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA 2021

POR UMA SOCIEDADE ONDE  
TODAS AS PESSOAS TÊM LUGAR

A SCML publica o seu Relatório de Sustentabilidade, referente a 2021, neste que é o seu nono relatório. Este foi elaborado de acordo com as Normas da Global Reporting Initiative (GRI) na opção “Essencial”.

# ÍNDICE

1. VISÃO GERAL ..... 4  
1.1. Entrevista ao Provedor ..... 5  
1.2. O ano de 2021 em números .....10  
1.3. Cronologia do ano .....12

2. **P**ROPÓSITO; TRABALHAR  
POR BOAS CAUSAS .....14  
2.1. A nossa identidade .....16  
2.2. As nossas áreas de intervenção .....19  
2.3. O nosso Modelo de Governo. ....22

3. **P**ERCURSO; JUNTOS  
VAMOS MAIS LONGE..... 26  
3.1. O nosso caminho para o desenvolvimento  
sustentável .....27  
3.2. A sustentabilidade nos ciclos estratégicos ... 33  
3.3. A relação com as nossas partes interessadas. . 39  
3.4. Os nossos tópicos materiais ..... 44

4. **P**ROSPERIDADE;  
CRIAR VALOR PARA A NOSSA  
COMUNIDADE..... 45  
4.1. Desenvolver soluções inovadoras e inclusivas. 47  
4.2. Agilizar processos ..... 54  
4.3. Gerar e distribuir valor para o desenvolvimento  
da sociedade ..... 59

5. **P**ESSOAS; APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA.....71  
5.1. Investir nas nossas pessoas .....73  
5.2. Cuidar das nossas pessoas ..... 80  
5.3. Enraizar uma cultura de diversidade e inclusão . 88

6. **P**LANETA; CUIDAR  
DA NOSSA CASA COMUM..... 96  
6.1. Otimizar a utilização dos recursos naturais. . . 101  
6.2. Combater o desperdício alimentar .....111

7. **P**RINCÍPIOS DE  
BOA-GOVERNAÇÃO;  
ESTABELEECER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA. .... 113  
7.1. Assegurar uma cultura de ética, transparência  
e boa conduta ..... 115  
7.2. Promover o jogo responsável ..... 120

8. O NOSSO RELATÓRIO ..... 128  
8.1. Sobre este relatório ..... 129  
8.2. Tabela de correspondências ..... 130

9. TABELA GRI ..... 



# VISÃO GERAL

## 1. VISÃO GERAL

- 1.1. Entrevista ao Provedor
- 1.2. O ano de 2021 em números
- 1.3. Cronologia do ano

2. "PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS"

3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE

4. PROSPERIDADE:  
CRIAR VALOR  
PARA A NOSSA  
COMUNIDADE

5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA

6. PLANETA:  
CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM

7. PRINCÍPIOS DE  
BOA-GOVERNAÇÃO:  
ESTABELECE  
UMA RELAÇÃO  
DE CONFIANÇA

8. O NOSSO  
RELATÓRIO

- 1. VISÃO GERAL
- 2. "PROPÓSITO: TRABALHAR POR BOAS CAUSAS"
- 3. PERCURSO: JUNTOS VAMOS MAIS LONGE
- 4. PROSPERIDADE: CRIAR VALOR PARA A NOSSA COMUNIDADE
- 5. PESSOAS: APOIAR A NOSSA COMUNIDADE INTERNA
- 6. PLANETA: CUIDAR DA NOSSA CASA COMUM
- 7. PRINCÍPIOS DE BOA-GOVERNAÇÃO: ESTABELECEER UMA RELAÇÃO DE CONFIANÇA
- 8. O NOSSO RELATÓRIO

# 1.1. ENTREVISTA AO PROVIDOR

## Edmundo Martinho, Provedor da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa

A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa é uma Instituição que sempre se revelou forte na preservação da sua missão social e dos seus valores, atuando por boas causas. Como é que uma organização social como a SCML enquadra o seu propósito e contributos para a Agenda 2030 das Nações Unidas e respetivos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)?

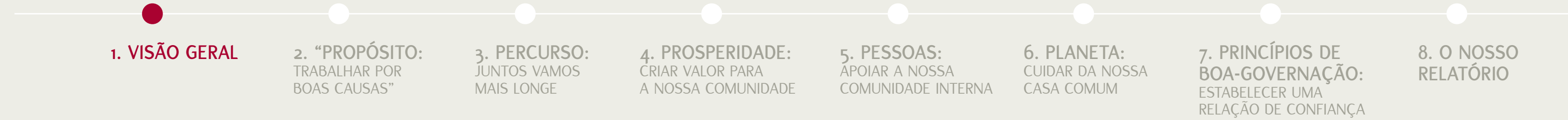
A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML) trabalha diariamente na defesa da inclusão, justiça e equidade social, de forma a promover o bem-estar e a qualidade de vida dos que mais necessitam e a fomentar a sua integração na sociedade. Nesse sentido, a nossa

missão cruza-se com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) ao contribuirmos, à nossa escala, para o cumprimento das metas propostas.

Tendo em conta os fins estatutários da SCML, de realizar o bem-estar das pessoas, prioritariamente das mais desprotegidas, de que forma tem vindo a expandir a sua atuação e procura criar valor para as suas Partes Interessadas?

Temos procurado criar respostas para colmatar algumas lacunas sociais com que nos vamos deparando na sociedade. A Valor T, o SOL (Serviço Odontopediátrico de Lisboa) e o RADAR são três exemplos de respostas





inovadoras com uma componente fortemente agregadora e que fazem toda a diferença na vida das pessoas. A Valor T é uma agência de empregabilidade ao serviço das pessoas com deficiência, lançada em maio de 2021, e que procura quebrar barreiras no acesso ao mercado de trabalho. O SOL disponibiliza cuidados de saúde oral de excelência, a título gratuito, a todas as crianças e jovens que residam ou estudem na cidade de Lisboa. Já o RADAR, é um projeto disruptivo e pioneiro que visa identificar a população com mais de 65 anos e construir sistemas de base comunitária de intervenção para apoio a essa população. Estas iniciativas representam não apenas o reforço e a expansão da atuação da Santa Casa em diferentes áreas, procurando sempre encontrar novas formas, e mais eficazes, de responder aos problemas sociais e de saúde, mas são também uma pequena amostra da atenção e do cuidado com que olhamos para as carências da sociedade e as tentamos atenuar.

**De que modo a SCML protegeu o seu capital humano durante uma fase tão crítica como a da pandemia COVID-19 e preparou a transição para o regresso ao normal funcionamento da Instituição?**

A pandemia COVID-19 impactou profundamente a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, nomeadamente as pessoas a quem os seus serviços são diariamente dirigidos, mas também alterou rotinas e metodologias internas, provocando mudanças substanciais no quotidiano dos milhares de trabalhadores da Instituição. Relembro que a atividade não pôde parar, antes pelo contrário, assistimos a uma maior procura pelos nossos serviços, a que foi necessário dar resposta imediata. Para isso foi necessário proceder-se um replaneamento súbito da atividade, quer ao nível de respostas, quer de recursos.

Procurámos garantir condições de trabalho adequadas à situação para os colaboradores, o que numa instituição com tantas funções diferentes, e em que uma grande parte dos profissionais trabalha em serviços com contacto direto com público, foi bastante desafiante.

Acelerámos a desburocratização e desmaterialização, assim como a agilização dos processos, tentando garantir que ninguém ficava para trás e que seria possível implementar um regresso gradual em função das necessidades de cada serviço, não deixando, no entanto, de aplicar as novas

aprendizagens e tendências que a pandemia trouxe em matéria de organização do trabalho, e iniciámos uma experiência piloto de trabalho híbrido.

**De que forma a Instituição se está a adaptar para captar e atrair o melhor talento, num mercado cada vez mais competitivo e global?**

Cada vez mais se fala no propósito das organizações, como sendo um fator importante para atrair e reter talento. Creio que esse é o caso da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa. Pela nossa missão particular, temos de forma inata esse fator diferenciador, o que ao mesmo tempo, do ponto de vista da gestão dos recursos humanos, significa uma responsabilidade acrescida de o honrar. As pessoas que vêm trabalhar para a nossa instituição têm presente o seu propósito social, a sua missão de serviço público e querem contribuir para a sua concretização. Isso pode ser mais evidente para as áreas profissionais ligadas à ação social e à saúde, mas é válido para todas as outras funções. Trabalhar na Misericórdia de Lisboa, seja desempenhando funções numa residência para pessoas idosas ou num hospital, seja na direção financeira, seja no departamento

**Procurámos garantir condições de trabalho adequadas à situação para os colaboradores, o que numa instituição com tantas funções diferentes, e em que uma grande parte dos profissionais trabalha em serviços com contacto direto com público, foi bastante desafiante.**

## 1. VISÃO GERAL

2. "PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS"3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE4. PROSPERIDADE:  
CRIAR VALOR PARA  
A NOSSA COMUNIDADE5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA6. PLANETA:  
CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM7. PRINCÍPIOS DE  
BOA-GOVERNAÇÃO:  
ESTABELECEER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA8. O NOSSO  
RELATÓRIO

de jogos ou no departamento de empreendedorismo, tem como fim último, sempre, melhorar a vida das pessoas, contribuir para uma sociedade melhor.

Naturalmente que também sentimos as volatilidades mais recentes do mercado de trabalho e a escassez de profissionais em algumas áreas, e precisamos de nos adaptar e de promover as condições que nos permitam termos maior potencial de atração. Numa organização com mais de cinco séculos, muito poucas mudanças conseguem ser rápidas, mas estamos a fazer esforços de ajustamento das nossas políticas de recursos humanos, nas suas diferentes dimensões.

A SCML tem de continuar a criar e incentivar uma cultura de mérito, excelência e exigência, pois a qualidade dos nossos recursos humanos determina o quanto conseguimos prosseguir a nossa missão com qualidade e eficácia e conseguimos continuar a inovar. Acredito que o investimento na formação e na valorização do potencial de todos os talentos, aliados à aposta na inclusão e diversidade são fatores em que temos de trabalhar continuamente para motivar os nossos trabalhadores e atrair os melhores.

**Que desafios elege como prioritários e de que forma a SCML se está a preparar para o futuro?**

A promoção de políticas públicas que tenham presentes os desafios decorrentes da inversão da pirâmide demográfica, especialmente a longevidade, e a necessidade de consciencializar a sociedade para a integração plena das pessoas mais idosas, são desafios aos quais temos dado prioridade e em que nos temos empenhado. Temos presente que tais desafios não são fáceis de solucionar, mas a história da nossa Instituição tem provado que temos vindo a estar sempre preparados para dar resposta às necessidades do país.

**Tendo um propósito social, de que forma uma Instituição como a SCML encara a dimensão ambiental da sustentabilidade e o seu potencial contributo para o objetivo de Lisboa alcançar a neutralidade climática?**

Diminuir os desequilíbrios sociais e promover a inclusão e coesão económica e social, princípios básicos da nossa atuação, são hoje indissociáveis da preservação ambiental do planeta. Não podemos contribuir para um objetivo, ignorando ou negligenciando outro.

A SCML tem uma dimensão muito considerável, muito património imobiliário, uma significativa parte do qual

em atividade permanente. Essa dimensão, associada a uma grande diversidade de serviços prestados e intensidade das nossas operações quotidianas, leva a que a nossa pegada ambiental, sobretudo pelo consumo de energia e água e pelos resíduos que produzimos, seja significativa. Melhorar continuamente o nosso desempenho ambiental é um objetivo permanente, seja pela forma como construímos e gerimos os nossos edifícios, como compramos bens e serviços, e como usamos no dia-a-dia os recursos naturais e descartamos resíduos. É um objetivo interno, mas é também uma responsabilidade partilhada com a cidade de Lisboa e com os seus diferentes atores. Queremos ser parte ativa na criação de uma cidade verde e sustentável e foi com esse espírito que aderimos à Lisboa e-NOVA, que nos associámos em 2020 ao Compromisso Lisboa Capital Verde Europeia – Plano de Ação Climática 2030, e que continuaremos a associar-nos e a apoiar as iniciativas da cidade que tenham esse mesmo objetivo comum.

**Como vê o impacto da transformação digital (inteligência artificial, IoT (internet of things), digitalização, entre outras tecnologias) no futuro do trabalho e nas áreas de intervenção da SCML? Neste contexto, de que forma pode a Instituição**

**preservar a proximidade e o carácter humano que lhe são característicos e manter a sua identidade?**

A transformação digital é ainda um processo em desenvolvimento na SCML. Não apenas pela dimensão e dispersão geográfica da Instituição, mas também pela diversidade de respostas e áreas de atividade que desenvolve. Temos sim, vindo agilizar e desburocratizar muitos processos e procedimentos, sobretudo desde 2020, quando foi definida, como estratégia, a transformação digital de forma transversal, procurando, fundamentalmente, a adoção de novas e mais eficazes metodologias de trabalho bem como uma gestão mais racional dos recursos existentes.

Outra vertente importante do potencial das novas tecnologias, é sim a Internet of Things, o Big Data e a Inteligência Artificial. Estas tecnologias têm a capacidade de aumentar a capacidade e a qualidade das respostas sociais e de saúde. A capacidade de monitorização à distância, em tempo real, pode permitir agilizar respostas sociais e assistência clínica, sempre que estas são necessárias.

A capacidade de trabalhar dados e efetuar modelos preditivos, pode mesmo permitir-nos gerir recursos humanos e logísticos de forma muito mais eficaz e antecipada.

## 1. VISÃO GERAL

2. "PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS"3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE4. PROSPERIDADE:  
CRIAR VALOR PARA  
A NOSSA COMUNIDADE5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA6. PLANETA:  
CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM7. PRINCÍPIOS DE  
BOA-GOVERNAÇÃO:  
ESTABELECEER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA8. O NOSSO  
RELATÓRIO

**Orgulho-me de termos já adotado uma política institucional para a diversidade e inclusão e posto em prática um primeiro plano de ação com medidas concretas.**

Pode permitir com que a institucionalização de pessoas seja uma solução seja cada vez mais adiada, e que a própria institucionalização, num último recurso, possa ser mais humanizada. Na medida que a mesma garanta um acompanhamento contínuo dos indicadores de saúde, físicos e psicológicos.

Não nos podemos esquecer da tendência sociodemográfica do nosso país, que associa um aumento da esperança de vida média a um infeliz aumento de fatores de comorbilidade.

Não é preciso nenhum modelo preditivo complexo para percebermos que as exigências em termos de acompanhamento social e de saúde vão tornar as respostas cada vez mais pesadas e com custos cada vez maiores. E é por isso que acredito que estas tecnologias farão inevitavelmente parte do nosso dia-a-dia, reduzindo os custos de monitorização e acompanhamento médico e social, melhorando a qualidade geral dos serviços, tornando-os mais acessíveis a um maior número de pessoas. Se o desenvolvimento destas tecnologias se focar no bem-estar das pessoas, algo que sabemos fazer há pelo menos meio milénio, não creio que possamos

correr o risco de desumanizar as respostas que damos. Nunca deixaremos de privilegiar o contacto direto com as pessoas. Estaremos sim a contribuir para a autonomia e a qualidade de vida da população que servimos.

**O ano de 2021 foi marcado pelo tema da diversidade e inclusão, através da concretização de várias iniciativas de âmbito interno e externo. Fale-nos por favor sobre a importância deste tema para a SCML e do seu papel na promoção da diversidade por uma sociedade mais inclusiva.**

O tema da inclusão e da promoção da diversidade são centrais na atuação da Misericórdia de Lisboa. Garantir que todos e todas têm lugar na sociedade, que não há pessoas excluídas pelas suas circunstâncias pessoais e pelas suas vulnerabilidades e que conseguem viver a sua vida com dignidade é o motivo por que a instituição foi criada e o que continua a motivar-nos a trabalhar todos os dias. Mas são conceitos e preocupações que também precisamos de trazer cada vez mais para dentro da instituição, para a nossa comunidade de trabalhadores, também ela cada vez mais diversa.

Saliento a subscrição da Carta Portuguesa da Diversidade em 2018, em que a Administração assumiu, nomeadamente, o compromisso de criar condições para reconhecer, valorizar e promover a diversidade e a inclusão junto de todas as pessoas, como um passo importante para começarmos a trabalhar estas matérias internamente de uma forma intencional e transversal. O trabalho está apenas no início, mas orgulho-me de termos já adotado uma política institucional para a diversidade e inclusão e posto em prática um primeiro plano de ação com medidas concretas.

No âmbito externo, claro que tenho de mencionar a criação da agência de empregabilidade Valor T, que considero uma grande conquista, e que esperamos que a longo prazo possa mudar o paradigma da integração, de pleno direito, das pessoas com deficiência no mercado de trabalho.

**Faça-nos um balanço do ciclo agora terminado, referindo as principais conquistas e o que ficou por alcançar.**

Devemos orgulhar-nos do caminho percorrido nos últimos anos, sobretudo porque atravessámos um período muito difícil, não apenas na história do país, mas da própria Humanidade. Ao longo destes dois anos, aumentámos



a oferta ao nível dos cuidados continuados, acompanhámos as políticas públicas na área da saúde, otimizando as valências instaladas e atuando numa perspetiva de complementaridade e supressão de lacunas no SNS, reforçámos o apoio aos mais vulneráveis, promovemos a qualidade de vida, autonomização e plena integração da pessoa com deficiência na sociedade. Melhorámos também a nossa relação com a rede de mediadores dos Jogos Sociais do Estado, disponibilizando uma oferta de jogo responsável e segura, promotora de hábitos de jogo moderado. A taxa de concretização dos objetivos estratégicos em 2021 superou a de 2020 e todos os desafios a que nos propusemos, tiveram um impacto positivo na nossa relação com os utentes e beneficiários.

Fica ainda, obviamente, muito por alcançar, sobretudo porque as necessidades nas áreas de atuação da SCML nunca se esgotam. É necessário ir sempre mais além.

**De que forma este balanço determinou a nova Visão Estratégica e integra o tema da sustentabilidade?**

A estratégia da SCML para o ciclo 2022-2025 reflete claramente o balanço dos anos anteriores, enquadrando-se, uma vez mais, nos objetivos definidos pela Agenda 2030 das Nações Unidas. Queremos continuar a valorizar os Jogos Santa Casa como património ao serviço de todos, para que as respostas que venham a ser desenhadas para os públicos mais vulneráveis sejam integradoras, estruturadas e robustas.

Queremos continuar a valorizar os Jogos Santa Casa como património ao serviço de todos, para que as respostas que venham a ser desenhadas para os públicos mais vulneráveis sejam integradoras, estruturadas e robustas.



1. VISÃO GERAL

2. "PROPÓSITO: TRABALHAR POR BOAS CAUSAS"

3. PERCURSO: JUNTOS VAMOS MAIS LONGE

4. PROSPERIDADE: CRIAR VALOR PARA A NOSSA COMUNIDADE

5. PESSOAS: APOIAR A NOSSA COMUNIDADE INTERNA

6. PLANETA: CUIDAR DA NOSSA CASA COMUM

7. PRINCÍPIOS DE BOA-GOVERNAÇÃO: ESTABELECEER UMA RELAÇÃO DE CONFIANÇA

8. O NOSSO RELATÓRIO

# 1.2. O ANO DE 2021 EM NÚMEROS

## PERCURSO (escala de 1 a 5)

BSC GLOBAL 4,3 5

BSE OE 10 4,3 5

## PROPÓSITO (milhares de euros)

255 348 m€  
Valor económico direto distribuído

224 671 m€  
Valor económico direto gerado

529 m€  
Prémios e apoios à investigação

45 m€  
Subsídios, bolsas e apoios financeiros a entidades\*

\*Não inclui prémios e apoios à investigação nem subsídios atribuídos a utentes da SCML

## PESSOAS

4 738 MULHERES



1 466 HOMENS



Contrato sem termo

99%

98%

Mulheres em cargos de gestão

65%



Pessoas com incapacidade ≥ 60%

2,6%



Horas de formação	72 246
Horas de formação por colaborador/a	11,6
Apoios e benefícios concedidos a colaboradores (milhares de euros)	1 741

Rácio de acidentes de trabalho

8,95

Satisfação dos colaboradores no contexto organizacional

3,5

5

1. VISÃO GERAL

2. "PROPÓSITO: TRABALHAR POR BOAS CAUSAS"

3. PERCURSO: JUNTOS VAMOS MAIS LONGE

4. PROSPERIDADE: CRIAR VALOR PARA A NOSSA COMUNIDADE

5. PESSOAS: APOIAR A NOSSA COMUNIDADE INTERNA

6. PLANETA: CUIDAR DA NOSSA CASA COMUM

7. PRINCÍPIOS DE BOA-GOVERNAÇÃO: ESTABELECEER UMA RELAÇÃO DE CONFIANÇA

8. O NOSSO RELATÓRIO



# PLANETA

**93 454**  
GJ  
Consumo de energia

**6 193**  
tCO<sub>2</sub>  
Emissões (Âmbitos 1 e 2)\*

**25**  
tCO<sub>2</sub>  
Emissões (Âmbito 3)

**29**  
ML  
Consumo de água

**1 178**  
T  
Resíduos produzidos

**49**  
%  
Resíduos encaminhados para valorização

\* Inclui emissões de Âmbito 2 market based



# PRINCÍPIOS DE BOA GOVERNAÇÃO

0

Nº de casos confirmados de corrupção

367

Linha de apoio Jogo Responsável  
Nº contactos recebidos

(dos quais)  
Nº total de contactos alvo de apoio psicológico

174



## 1. VISÃO GERAL

2. "PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS"3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE4. PROSPERIDADE:  
CRIAR VALOR PARA  
A NOSSA COMUNIDADE5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA6. PLANETA:  
CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM7. PRINCÍPIOS DE  
BOA-GOVERNAÇÃO:  
ESTABELECEER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA8. O NOSSO  
RELATÓRIO1.3. CRONOLOGIA  
DO ANO

- Aprovação do Plano de Ação para concretização do Compromisso Lisboa Capital Verde Europeia 2020 – Ação Climática 2030



- Recertificação em jogo responsável, pela *European Lotteries* (EL) e pela *World Lottery Association* (WLA)



- Lançamento do projeto "Cuidar de quem cuida"



- Lançamento do projeto de Psicologia Laboral



- Webinar Estratégias para a Diversidade e Inclusão

JAN  
21FEV  
21ABR  
21MAI  
21JUN  
21

- Lançamento do "Toolkit: Como recrutar e integrar pessoas com deficiência no mercado de trabalho"



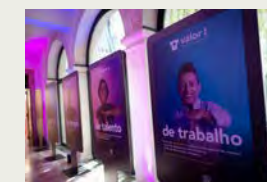
- Publicação do "Guia de Boas Práticas de Segurança e Saúde no Teletrabalho"



- Projeto RADAR recebeu menção honrosa no Prémio Nacional de Sustentabilidade



- Apresentação da Valor T – Agência de empregabilidade dedicada a pessoas com deficiência



- Inauguração do novo Centro Intergeracional Ferreira Borges (Espaço InterAge)



- Prémios Human Resources



1. VISÃO GERAL

2. "PROPÓSITO: TRABALHAR POR BOAS CAUSAS"

3. PERCURSO: JUNTOS VAMOS MAIS LONGE

4. PROSPERIDADE: CRIAR VALOR PARA A NOSSA COMUNIDADE

5. PESSOAS: APOIAR A NOSSA COMUNIDADE INTERNA

6. PLANETA: CUIDAR DA NOSSA CASA COMUM

7. PRINCÍPIOS DE BOA-GOVERNAÇÃO: ESTABELECEER UMA RELAÇÃO DE CONFIANÇA

8. O NOSSO RELATÓRIO



- Apresentação da Plataforma Digital "SupERa"



- Inauguração da Unidade de Cuidados Continuados Integrados Rainha Dona Leonor



- Distinção pelo Comité Paralímpico Português



- Aprovação do "Guia para uma Comunicação Inclusiva"



- Lançamento da Campanha "Os nossos valores começam em Casa"



- Lançamento da Plataforma digital "Artenik"



- Entrega dos Prémios Santa Casa Neurociências

JUL 21

SET 21

OUT 21

NOV 21

DEZ 21

- Adesão à APPDI



- Formação em compras públicas sustentáveis



- Casa do Impacto distinguida pela Comissão Europeia



- Apresentação do programa "Triggers" da Casa do Impacto



- Apresentação do projeto "Smartness to Existing Building (Smart2B)"



- Lançamento do programa "Mais de nós"



# PROPÓSITO

TRABALHAR POR BOAS CAUSAS

## 2. “PROPÓSITO: TRABALHAR POR BOAS CAUSAS”

- 2.1. A nossa identidade
- 2.2. As nossas áreas de intervenção
- 2.3. O nosso Modelo de Governo

1. VISÃO GERAL

3. PERCURSO: JUNTOS VAMOS MAIS LONGE

4. PROSPERIDADE: CRIAR VALOR PARA A NOSSA COMUNIDADE

5. PESSOAS: APOIAR A NOSSA COMUNIDADE INTERNA

6. PLANETA: CUIDAR DA NOSSA CASA COMUM

7. PRINCÍPIOS DE BOA-GOVERNAÇÃO: ESTABELECEER UMA RELAÇÃO DE CONFIANÇA

8. O NOSSO RELATÓRIO

1. VISÃO GERAL

2. "PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS"3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE4. PROSPERIDADE:  
CRIAR VALOR PARA  
A NOSSA COMUNIDADE5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA6. PLANETA:  
CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM7. PRINCÍPIOS DE  
BOA-GOVERNAÇÃO:  
ESTABELECEER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA8. O NOSSO  
RELATÓRIO

Trabalhamos todos os dias para construir uma sociedade mais solidária e mais justa, onde todas as pessoas têm lugar. Uma sociedade que Não Deixa Ninguém Para Trás e que oferece igualdade de oportunidades.



1. VISÃO GERAL

2. **"PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS"**3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE4. PROSPERIDADE:  
CRIAR VALOR PARA  
A NOSSA COMUNIDADE5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA6. PLANETA:  
CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM7. PRINCÍPIOS DE  
BOA-GOVERNAÇÃO:  
ESTABELECEER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA8. O NOSSO  
RELATÓRIO

## 2.1. A NOSSA IDENTIDADE

Com mais de cinco séculos de existência, temos pautado a nossa atuação junto da comunidade e para a comunidade, pela defesa de valores sociais inestimáveis, numa ótica de serviço de utilidade pública, de proximidade, respeito e defesa de boas causas.

A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML) é uma Instituição de direito privado e de utilidade pública administrativa.

Fundada em 1498 pela Rainha D. Leonor, sempre mereceu o reconhecimento da cidade e do país graças às suas obras sociais. Ao longo destes séculos de história, a Instituição tem contribuído para a promoção da igualdade e respeito pelos direitos de todas as pessoas.

A SCML tem como fins estatutários a realização da melhoria do bem-estar das pessoas, prioritariamente das mais desprotegidas, abrangendo as prestações de ação social, saúde, educação e ensino, cultura e promoção da qualidade de vida, de acordo com a tradição cristã e obras de misericórdia do seu compromisso originário e da sua secular atuação em prol da comunidade bem como a promoção, apoio e realização de atividades que visem a inovação, a qualidade e a segurança na prestação de serviços e, ainda, o desenvolvimento de iniciativas no âmbito da economia social.



1. VISÃO GERAL

2. "PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS"

3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE

4. PROSPERIDADE:  
CRIAR VALOR PARA  
A NOSSA COMUNIDADE

5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA

6. PLANETA:  
CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM

7. PRINCÍPIOS DE  
BOA-GOVERNAÇÃO:  
ESTABELECER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA

8. O NOSSO  
RELATÓRIO



Em nome e por conta do Estado, organiza e explora os Jogos Sociais do Estado em todo o território nacional através da marca corporativa Jogos Santa Casa.

Através dos apoios que concede a outras entidades e iniciativas nacionais, apoia múltiplas boas causas, conseguindo dessa forma amplificar o impacto da sua missão.

Como parte da materialização quotidiana da sua Missão e Valores, a SCML atua e desenvolve as suas práticas organizacionais segundo elevados critérios éticos e morais, procurando estabelecer relações sustentáveis e duradoras com todas as suas partes interessadas. As relações de parceria que estabelece, neste caminho conjunto, são essenciais para o sucesso do seu trabalho.

Ao longo destes séculos de história, a Instituição tem contribuído para a promoção da igualdade e respeito pelos direitos de todas as pessoas.

1. VISÃO GERAL

2. "PROPÓSITO: TRABALHAR POR BOAS CAUSAS"

3. PERCURSO: JUNTOS VAMOS MAIS LONGE

4. PROSPERIDADE: CRIAR VALOR PARA A NOSSA COMUNIDADE

5. PESSOAS: APOIAR A NOSSA COMUNIDADE INTERNA

6. PLANETA: CUIDAR DA NOSSA CASA COMUM

7. PRINCÍPIOS DE BOA-GOVERNAÇÃO: ESTABELECEER UMA RELAÇÃO DE CONFIANÇA

8. O NOSSO RELATÓRIO



# MISSÃO

A SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA PROCURA A REALIZAÇÃO DA MELHORIA DO BEM-ESTAR DA PESSOA NO SEU TODO, PRIORITARIAMENTE DAS MAIS DESPROTEGIDAS.



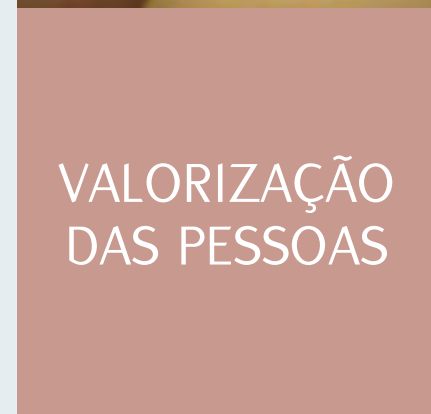
RESPEITO E DEFESA DOS DIREITOS HUMANOS



SEGURANÇA



INOVAÇÃO



VALORIZAÇÃO DAS PESSOAS



ÉTICA, TRANSPARÊNCIA E INTEGRIDADE



RIGOR



SUSTENTABILIDADE



# VALORES

1. VISÃO GERAL

2. **"PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS"**

3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE

4. PROSPERIDADE:  
CRIAR VALOR PARA  
A NOSSA COMUNIDADE

5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA

6. PLANETA:  
CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM

7. PRINCÍPIOS DE  
BOA-GOVERNAÇÃO:  
ESTABELECEER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA

8. O NOSSO  
RELATÓRIO

## 2.2. AS NOSSAS ÁREAS DE INTERVENÇÃO

Asseguramos, na região de Lisboa, mas também noutras zonas do território nacional, um vasto trabalho em diversas áreas de intervenção, prestando serviços a milhares de pessoas.

A Missão e os Valores da SCML são materializados, numa base diária, através das suas áreas de intervenção.

Através de um vasto conjunto de respostas e serviços nas áreas de ação social e da saúde, promove o bem-estar e a qualidade de vida das pessoas, em particular das mais desprotegidas em todas as fases da sua vida e em todas as idades.

Ainda no âmbito da ação social e saúde, a educação e a formação profissional são duas áreas centrais da intervenção da SCML, abrangendo desde a educação pré-escolar, a formação profissional de jovens e o ensino superior na área da saúde até à formação profissional ao longo da vida. Desenvolve um importante trabalho nas áreas da cultura, do património, do empreendedorismo e da economia social, procurando apoiar e valorizar o talento nacional, recuperar e conservar o legado patrimonial imobiliário e natural da Instituição



1. VISÃO GERAL

2. **“PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS”**3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE4. PROSPERIDADE:  
CRIAR VALOR PARA  
A NOSSA COMUNIDADE5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA6. PLANETA:  
CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM7. PRINCÍPIOS DE  
BOA-GOVERNAÇÃO:  
ESTABELECEER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA8. O NOSSO  
RELATÓRIO2.2. As nossas áreas  
de intervenção

e promover ativamente o desenvolvimento do ecossistema do empreendedorismo e da inovação social.

A organização e exploração dos Jogos Sociais em nome do Estado – os Jogos Santa Casa – é uma das suas atividades com maior visibilidade pública e impacto externo, contribuindo de forma muito importante para o financiamento das políticas públicas e de atividades de interesse em todo o país (ver [Cap. 4.3](#)).

Adicionalmente, existe um forte investimento no apoio à investigação e ao desenvolvimento & inovação, por forma a criar e/ou desenvolver iniciativas que aumentem a qualidade e impacto das respostas sociais e de saúde prestadas.



CONHEÇA O IMPACTO DA SCML ATRAVÉS  
DO VÍDEO [UNIVERSO SANTA CASA 2021](#)

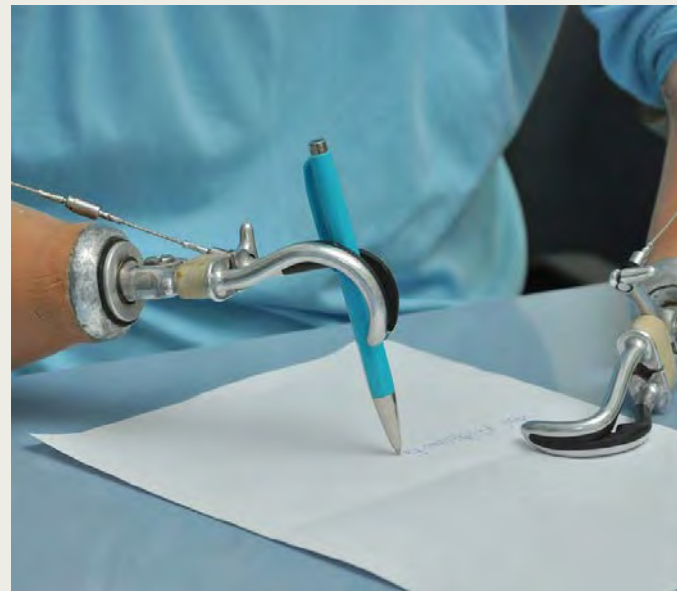


1. VISÃO GERAL

2. "PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS"3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE4. PROSPERIDADE:  
CRIAR VALOR PARA  
A NOSSA COMUNIDADE5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA6. PLANETA:  
CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM7. PRINCÍPIOS DE  
BOA-GOVERNAÇÃO:  
ESTABELEÇER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA8. O NOSSO  
RELATÓRIO

## AÇÃO SOCIAL

A Ação Social é o coração da atividade da SCML, contribuindo para o bem-estar das pessoas, nas diferentes fases da sua vida, prevenindo situações de desigualdade e carência socioeconómica, vulnerabilidade e exclusão social.



## SAÚDE

Promoção da saúde, prevenção e tratamento da doença, reabilitação e prestação de cuidados continuados, assumindo-se como um parceiro privilegiado do Estado, garantindo a acessibilidade, o continuum de cuidados e a satisfação das necessidades dos utentes ao longo da vida. Formação de profissionais, investigação e inovação em saúde.



## PATRIMÓNIO

Reabilitação, preservação, valorização e rentabilização do património proveniente na sua maioria de heranças, legados e doações dos seus beneméritos, com a finalidade de criar respostas sociais e gerar receitas que possam reverter para as causas apoiadas e para a atividade desenvolvida pela instituição.



## CULTURA

Promoção do seu vasto património histórico, artístico, documental e editorial e da atividade cultural, enquanto instrumentos do desenvolvimento humano e da coesão Social. Dinamização do complexo de São Roque, utilizando-o para fomentar a cultura e o talento nacional.

JOGOS  
SANTA CASA

Exploração dos 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 utilizando o valor gerado para beneficiar a sociedade.

EMPREENDEDORISMO  
E ECONOMIA SOCIAL

Desenvolvimento e apoio a diversos projetos de empreendedorismo e inovação social, em parceria com pessoas e organizações de referência do setor da economia social, e em linha com a Agenda de 2030, das Nações Unidas. Ação materializada através da Casa do Impacto.

QUALIDADE  
E INOVAÇÃO

Criação de valor e de respostas inovadoras que se relacionam com os problemas de vida das pessoas na comunidade e a sustentabilidade. Realização de iniciativas que visam a I&D, a gestão da sustentabilidade, a responsabilidade social da Instituição e a salvaguarda da segurança das suas pessoas e bens.

1. VISÃO GERAL

2. **"PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS"**3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE4. PROSPERIDADE:  
CRIAR VALOR PARA  
A NOSSA COMUNIDADE5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA6. PLANETA:  
CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM7. PRINCÍPIOS DE  
BOA-GOVERNAÇÃO:  
ESTABELECEER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA8. O NOSSO  
RELATÓRIO

## 2.3. O NOSSO MODELO DE GOVERNO

A nossa Instituição encontra-se sob a tutela do membro do Governo responsável pela área da Segurança Social – a Ministra do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social.

Os órgãos de Administração da SCML são a Mesa e o Provedor. A Mesa é composta pelo Provedor, pelo Vice-Provedor e por cinco Vogais. A SCML conta com dois órgãos consultivos – o Conselho Institucional e o Conselho de Jogos – e, ainda, com um órgão de fiscalização – o Conselho de Auditoria.

O Provedor – representante máximo da Instituição – é nomeado por despacho conjunto do Primeiro-Ministro e do membro do Governo que tutela a SCML. Sem prejuízo de outras competências estatutárias, é da sua responsabilidade presidir às reuniões da Mesa, do Conselho Institucional e do Conselho de Jogos, mas também dos conselhos diretivos do Hospital Ortopédico de Sant'Ana e do Centro de Medicina de Reabilitação do Alcoitão. Adicionalmente, é da responsabilidade do Provedor gerir, coordenar e fiscalizar a SCML e, ainda, designar



1. VISÃO GERAL

2. "PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS"

3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE

4. PROSPERIDADE:  
CRIAR VALOR PARA  
A NOSSA COMUNIDADE

5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA

6. PLANETA:  
CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM

7. PRINCÍPIOS DE  
BOA-GOVERNAÇÃO:  
ESTABELECEER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA

8. O NOSSO  
RELATÓRIO

os administradores executivos dos departamentos e distribuir os pelouros relativos aos serviços instrumentais.

A Mesa é responsável pela elaboração dos planos de atividades, orçamentos e relatórios e contas de gerência. Sem prejuízo de outras competências estatutárias, desempenha ainda um papel estratégico, através da definição de orientações e objetivos a atingir pelos vários departamentos da SCML, bem como a contratação de pessoal e autorização de aquisição de bens e serviços.

À data de 31 de dezembro de 2021, a Mesa era constituída pelo Provedor e por quatro vogais. O Vice-Provedor cessou funções em outubro e não foi substituído até ao final do ano e o atual mandato da Mesa apenas contempla quatro vogais nomeados.

## O MODELO DE GOVERNO DA SUSTENTABILIDADE

Cabem à Mesa e ao Provedor as decisões e orientações estratégicas da sustentabilidade. A Unidade de Sustentabilidade, integrada no Departamento da Qualidade e Inovação, é operacionalmente responsável pela coordenação de todas as atividades estratégicas e transversais para a sustentabilidade, em articulação com as restantes áreas e unidades orgânicas.



SAIBA MAIS SOBRE O MODELO  
DE GOVERNO DA SCML

1. VISÃO GERAL

2. "PROPÓSITO: TRABALHAR POR BOAS CAUSAS"

3. PERCURSO: JUNTOS VAMOS MAIS LONGE

4. PROSPERIDADE: CRIAR VALOR PARA A NOSSA COMUNIDADE

5. PESSOAS: APOIAR A NOSSA COMUNIDADE INTERNA

6. PLANETA: CUIDAR DA NOSSA CASA COMUM

7. PRINCÍPIOS DE BOA-GOVERNAÇÃO: ESTABELECEER UMA RELAÇÃO DE CONFIANÇA

8. O NOSSO RELATÓRIO

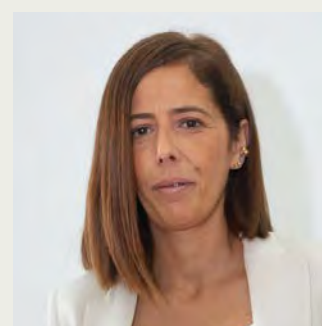
# CONSTITUIÇÃO E CARACTERIZAÇÃO DOS ÓRGÃOS DE ADMINISTRAÇÃO DA SCML



**Edmundo Martinho**  
Provedor



**Sérgio Cintra**  
Vogal



**Filipa Klut**  
Vogal



**Maria João Mendes**  
Vogal



**Ana Vitória Azevedo**  
Vogal

## GÉNERO



**60% MULHERES**  
nos órgãos de administração

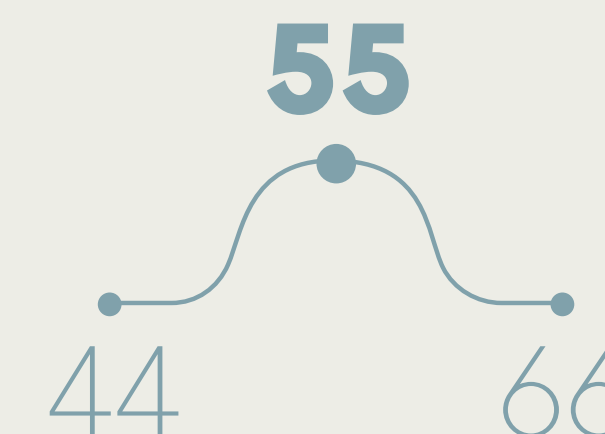


**40% HOMENS**  
nos órgãos de administração

## IDADE

**55 ANOS**  
Média de idades

**44 A 66 ANOS**  
Intervalo de idades



## SENIORIDADE



**1**  
ENTRE 1 A 2 ANOS

**1**  
ENTRE 3 A 4 ANOS

**2**  
ENTRE 5 A 6 ANOS

**1**  
ENTRE 6 A 7 ANOS



SAIBA MAIS SOBRE OS **ÓRGÃOS DE ADMINISTRAÇÃO** DA SCML

- 1. VISÃO GERAL
- 2. "PROPÓSITO: TRABALHAR POR BOAS CAUSAS"
- 3. PERCURSO: JUNTOS VAMOS MAIS LONGE
- 4. PROSPERIDADE: CRIAR VALOR PARA A NOSSA COMUNIDADE
- 5. PESSOAS: APOIAR A NOSSA COMUNIDADE INTERNA
- 6. PLANETA: CUIDAR DA NOSSA CASA COMUM
- 7. PRINCÍPIOS DE BOA-GOVERNAÇÃO: ESTABELECEER UMA RELAÇÃO DE CONFIANÇA
- 8. O NOSSO RELATÓRIO

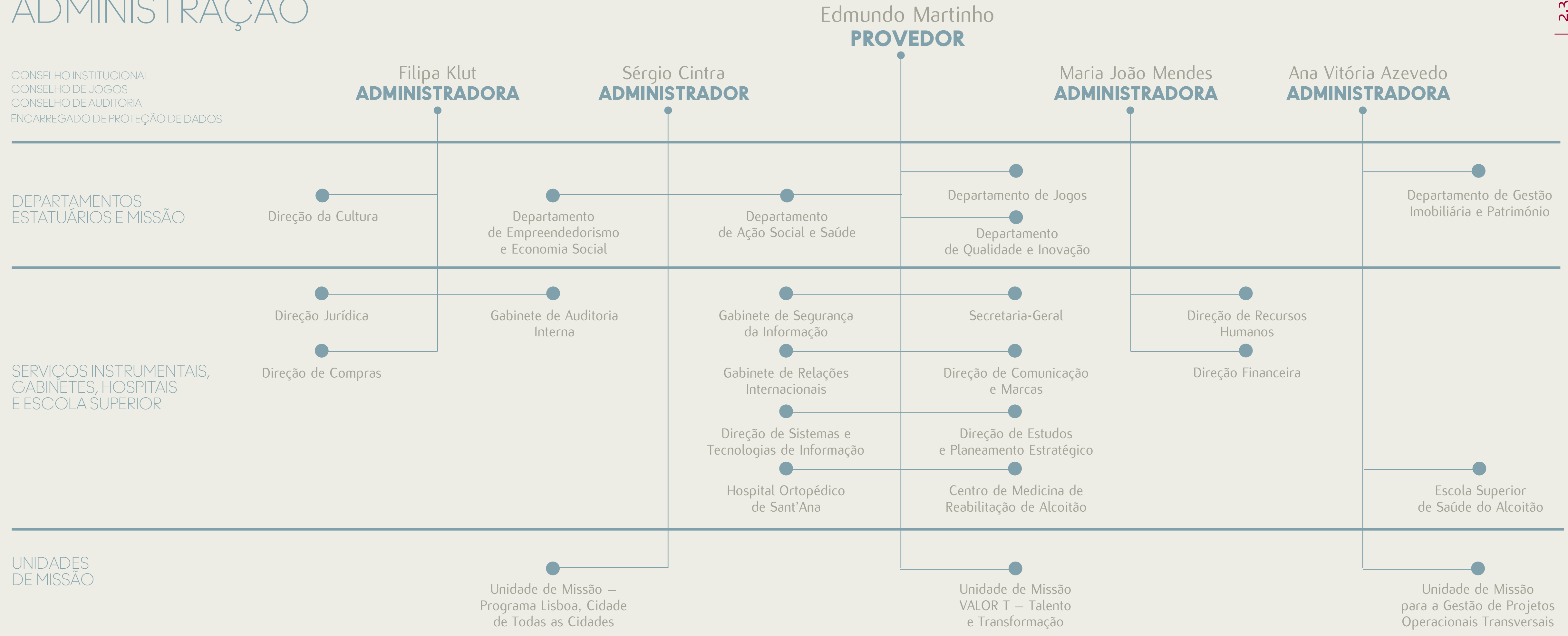
# ADMINISTRAÇÃO

CONSELHO INSTITUCIONAL  
CONSELHO DE JOGOS  
CONSELHO DE AUDITORIA  
ENCARREGADO DE PROTEÇÃO DE DADOS

DEPARTAMENTOS ESTATUÁRIOS E MISSÃO

SERVIÇOS INSTRUMENTAIS, GABINETES, HOSPITAIS E ESCOLA SUPERIOR

UNIDADES DE MISSÃO



# PERCURSO

## JUNTOS VAMOS MAIS LONGE

### 3. PERCURSO: JUNTOS VAMOS MAIS LONGE

- 3.1. O nosso caminho para o desenvolvimento sustentável
- 3.2. Sustentabilidade nos ciclos estratégicos
- 3.3. A relação com as nossas partes interessadas
- 3.4. Os nossos tópicos materiais

1. VISÃO GERAL

2. "PROPÓSITO: TRABALHAR POR BOAS CAUSAS"

4. PROSPERIDADE: CRIAR VALOR PARA A NOSSA COMUNIDADE

5. PESSOAS: APOIAR A NOSSA COMUNIDADE INTERNA

6. PLANETA: CUIDAR DA NOSSA CASA COMUM

7. PRINCÍPIOS DE BOA-GOVERNAÇÃO: ESTABELECEER UMA RELAÇÃO DE CONFIANÇA

8. O NOSSO RELATÓRIO

1. VISÃO GERAL

2. "PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS"

3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE

4. PROSPERIDADE:  
CRIAR VALOR PARA  
A NOSSA COMUNIDADE

5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA

6. PLANETA:  
CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM

7. PRINCÍPIOS DE  
BOA-GOVERNAÇÃO:  
ESTABELECEER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA

8. O NOSSO  
RELATÓRIO

Trabalhamos em prol de uma vida ativa e com qualidade. No caminho por um futuro melhor, há um passo que é sempre o mais importante de todos: o próximo.



1. VISÃO GERAL

2. "PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS"3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE4. PROSPERIDADE:  
CRIAR VALOR PARA  
A NOSSA COMUNIDADE5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA6. PLANETA:  
CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM7. PRINCÍPIOS DE  
BOA-GOVERNAÇÃO:  
ESTABELECEER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA8. O NOSSO  
RELATÓRIO

# 3.1. O NOSSO CAMINHO PARA O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

Promover a sustentabilidade da SCML é preparar um futuro melhor para a nossa Instituição, para todas as pessoas que servimos e para a comunidade de que somos parte.

O compromisso da SCML com a sustentabilidade é um compromisso com o progresso, o bem-estar e a melhoria da qualidade de vida das pessoas, sobretudo das mais desprotegidas – propósito máximo da sua missão –, concorrendo de forma relevante e ativa para o desenvolvimento ambiental, económico e social sustentável.

Formalmente, as preocupações relacionadas com a sustentabilidade e a responsabilidade social têm vindo a ser integradas no modelo operacional da SCML, de forma progressiva, desde 2012, altura em que foi definida a primeira estratégia de sustentabilidade. Foi também nesse ano que a Instituição criou na sua estrutura orgânica um serviço com competências e responsabilidades específicas em matéria de sustentabilidade.



1. VISÃO GERAL

2. “PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS”3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE4. PROSPERIDADE:  
CRIAR VALOR PARA  
A NOSSA COMUNIDADE5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA6. PLANETA:  
CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM7. PRINCÍPIOS DE  
BOA-GOVERNAÇÃO:  
ESTABELECEER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA8. O NOSSO  
RELATÓRIO

Para a SCML, promover a sustentabilidade significa partilhar recursos, maximizar sinergias com outras entidades e apoiar a concretização de boas causas. No fundo, é caminhar lado a lado com a comunidade e ajudar a levá-la mais longe, na visão comum de construção de uma sociedade mais equilibrada, justa e igualitária (Cap. 4).

Significa, também, cuidar de quem materializa todos os dias a sua missão e visão. E, neste sentido, a SCML conta com uma grande equipa – em número, competências, diversidade, formação, conhecimentos e empenho –, assumindo a responsabilidade de assegurar práticas laborais que promovam o trabalho digno e investindo continuamente na sua capacitação técnica, coesão, motivação e bem-estar (Cap. 5).

Na mesma medida, tem vindo a desenvolver uma atuação mais responsável para com o ambiente (Cap. 6), sobretudo quando os efeitos das alterações climáticas e da degradação

ambiental do nosso Planeta têm um impacto tão gravoso sobre as pessoas. Deste modo, a SCML procura adotar melhores práticas na utilização racional e eficiente dos recursos naturais, na sua cadeia de abastecimento e na gestão dos resíduos que produz. Através dos seus projetos e das iniciativas que dinamiza e apoia externamente, incentiva igualmente a procura de soluções para os desafios ambientais (Cap. 4.3).

Procura continuamente que a sua conduta se reja por elevados padrões de ética, integridade e transparência (Cap. 7) e trabalha no sentido de incentivar e influenciar positivamente as suas partes interessadas.

De referir que, nestes últimos dois anos, a crise sanitária e o impacto socioeconómico gerado pela pandemia COVID-19, vieram aumentar as disparidades e a fragmentação social, reforçando a importância da missão social da SCML na resposta a estes desafios, nomeadamente a urgência de se adaptar os modelos de intervenção da Instituição para fazer face às necessidades atuais e futuras (Cap. 3.2 e Cap.4.1).

“Por aqueles por quem existimos, ambicionamos uma missão sustentável.”

Edmundo Martinho, Provedor

1. VISÃO GERAL

2. "PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS"

3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE

4. PROSPERIDADE:  
CRIAR VALOR PARA  
A NOSSA COMUNIDADE

5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA

6. PLANETA:  
CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM

7. PRINCÍPIOS DE  
BOA-GOVERNAÇÃO:  
ESTABELECEER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA

8. O NOSSO  
RELATÓRIO

## GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE

A base do compromisso da SCML com a sustentabilidade está expressa na Política de Sustentabilidade, que assenta em cinco eixos.

A integração dos princípios e das práticas de sustentabilidade é vista como um trabalho contínuo, de aprendizagem, revisão e melhoria constantes, que deve estar presente nos processos de decisão e nas atividades desenvolvidas.

Cabe à Unidade de Sustentabilidade, estrutura integrada no Departamento da Qualidade e Inovação, a responsabilidade de coordenar as atividades definidas no âmbito da sustentabilidade, monitorizá-las e comunicá-las, em colaboração com as diferentes áreas de intervenção e serviços transversais. Sob sua responsabilidade direta, está a operacionalização das atividades em matéria de gestão ambiental e eficiência energética e hídrica, responsabilidade social e voluntariado corporativo.

Aos diferentes serviços da SCML compete incorporar a sustentabilidade nos seus próprios processos e nos processos transversais, de modo a que esta seja integrada no ciclo de atividade global da Instituição.

Os colaboradores são os principais agentes de mudança neste âmbito, pela forma como desenvolvem o seu trabalho, incorporando os objetivos comuns de sustentabilidade, com os seus gestos e comportamentos individuais, e pelo modo como encaram o seu propósito dentro da Instituição. É a atuação diária dos colaboradores que contribui ativamente para tornar a SCML cada vez mais sustentável, responsável, inovadora e próxima.

O ciclo macro de gestão da sustentabilidade assenta no princípio da melhoria contínua, tendo por base: a auscultação das partes interessadas e integração das suas expectativas e necessidades; as atividades de planeamento e operacionalização; a monitorização e avaliação de resultados; e a comunicação do desempenho.

Os atuais objetivos de sustentabilidade da SCML resultam da análise de materialidade concluída em 2019, após um processo de consulta das partes interessadas internas e externas, através do qual foi possível determinar quais os temas económicos, sociais e ambientais considerados mais relevantes (Cap. 3.4).

1. VISÃO GERAL

2. "PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS"3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE4. PROSPERIDADE:  
CRIAR VALOR PARA  
A NOSSA COMUNIDADE5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA6. PLANETA:  
CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM7. PRINCÍPIOS DE  
BOA-GOVERNAÇÃO:  
ESTABELECEER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA8. O NOSSO  
RELATÓRIO

# POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE



## VISÃO

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



## 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.

A Política de Sustentabilidade da SCML tem como objetivo global a incorporação da sustentabilidade em todo o ciclo de 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 da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa.



• • • • •

A promoção do bem-estar dos/as trabalhadores/as da Instituição, 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 sociedade.



• • • • •

A procura de novas formas de aumentar o impacto positivo da Misericórdia de Lisboa na comunidade envolvente.

1. VISÃO GERAL

2. “PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS”3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE4. PROSPERIDADE:  
CRIAR VALOR PARA  
A NOSSA COMUNIDADE5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA6. PLANETA:  
CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM7. PRINCÍPIOS DE  
BOA-GOVERNAÇÃO:  
ESTABELECEER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA8. O NOSSO  
RELATÓRIO

## CONTRIBUTO PARA OS OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL E OUTROS COMPROMISSOS SUBSCRITOS

A Agenda 2030 das Nações Unidas é um plano de ação que contempla 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e que visa transformar o Mundo em nome dos Povos e do Planeta. A SCML está empenhada em participar ativamente na concretização desta Agenda e acredita que o melhor contributo que poderá dar para a transformação será pelo seu empenho e esforço contínuos para cumprir, sempre e da melhor forma, a sua missão. Uma missão que assenta no apoio às pessoas mais desprotegidas e vulneráveis e que tem na sua génese o princípio de “Não Deixar Ninguém para Trás” – tema central da Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável.

Em linha com a necessidade de resposta aos ODS, a SCML está igualmente empenhada em solucionar os problemas mais complexos em matéria de sustentabilidade e inovação social, por exemplo, através do desenvolvimento e apoio a diversos projetos de empreendedorismo e inovação social, por via da [Casa do Impacto](#), e as parcerias com pessoas e organizações de referência do setor da economia social ([Cap.4.3](#)).

De destacar que, desde 2019, os ODS estão consagrados no planeamento estratégico, sendo que, no ciclo estratégico 2019-2021, dar resposta aos ODS é um objetivo estratégico *per se* ([Cap. 3.2](#)). Embora a Instituição tenha potencial para contribuir, direta e indiretamente, para a generalidade dos ODS, destacam-se 11 para os quais o contributo poderá ser mais expressivo (ver figura).

Na definição da nova estratégia para 2022-2025 – “Vencer o desafio, reforçar o futuro” –, o compromisso com a Agenda 2030 passará a ficar expresso através da identificação dos ODS associados aos objetivos estratégicos ([Cap. 3.2](#)), numa perspetiva de integração no modelo de gestão estratégica e operacional da Instituição.

A SCML é signatária de compromissos, nacionais e internacionais, e participa em diversas organizações ([Cap. 3.3](#)) no âmbito da sustentabilidade, como forma de potenciar a colaboração e a partilha de conhecimento, de recursos e de esforços para a promoção do desenvolvimento sustentável.

Os compromissos associados neste âmbito refletem-se no Plano Estratégico e no Plano de Atividades da SCML – a título de exemplo, refiram-se os objetivos e metas ambientais relacionados com o Compromisso Lisboa Capital Verde 2020 – Ação Climática 2030 ([Cap. 6](#)) e os objetivos e metas relacionados com o Plano da Diversidade e Inclusão ([Cap. 5.3](#)).

## ODS DE FOCO



SAIBA MAIS EM  
PLANO DE ATIVIDADES  
E ORÇAMENTO 2021

1. VISÃO GERAL

2. “PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS”3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE4. PROSPERIDADE:  
CRIAR VALOR PARA  
A NOSSA COMUNIDADE5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA6. PLANETA:  
CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM7. PRINCÍPIOS DE  
BOA-GOVERNAÇÃO:  
ESTABELECEER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA8. O NOSSO  
RELATÓRIO

# COMPROMISSOS NO ÂMBITO DA SUSTENTABILIDADE SUBSCRITOS / APOIADOS PELA SCML

## 2018



### CARTA PORTUGUESA PARA A DIVERSIDADE

A SCML reforçou o seu compromisso com o respeito pela diversidade ao assinar a Carta Portuguesa para a Diversidade.

A Carta Portuguesa para a Diversidade, iniciativa da Comissão Europeia, é um dos instrumentos voluntários criado com o objetivo de encorajar os empregadores a implementar e desenvolver políticas e práticas internas de promoção da diversidade.

Com este compromisso, que inclui a participação numa plataforma criadora e disseminadora de boas práticas sobre a gestão da diversidade nas organizações, a Instituição pretende reforçar o seu modelo de gestão em matéria de promoção e inclusão da diversidade, reconhecendo e elevando o seu potencial como fator de criatividade e criação de valor.

Em 2021, a SCML reforçou o seu compromisso com a Carta, tornando-se associada da APPDI – Associação Portuguesa para a Diversidade e Inclusão. (Cap. 3.3 e 5.3).



### PRINCÍPIOS DO UNITED NATIONS GLOBAL COMPACT (PACTO GLOBAL DAS NAÇÕES UNIDAS)

Através do apoio aos dez princípios do United Nations Global Compact (UNGC), a SCML consolida o seu compromisso com um desenvolvimento mais sustentável e com a responsabilidade social.

O UNGC é uma iniciativa na área da cidadania empresarial criada em 2000 pela Organização das Nações Unidas (ONU), que visa o compromisso público e voluntário das organizações com práticas operacionais mais responsáveis, alinhando as suas estratégias e atuações em torno de dez princípios fundamentais nas áreas dos direitos humanos, práticas laborais, ambiente e anticorrupção.

Em 2021, a SCML submeteu a sua primeira Comunicação de Envolvimento do UN Global Compact, referente ao período de 2019/2020.

## 2020



### COMPROMISSO LISBOA CAPITAL VERDE EUROPEIA 2020 – AÇÃO CLIMÁTICA 2030

Com a adesão ao Compromisso Lisboa Capital Verde Europeia 2020 – Ação Climática 2030, a SCML assumiu a responsabilidade de implementar um conjunto de medidas e ações para reduzir a sua pegada ecológica até 2030.

Esta é uma iniciativa lançada pela Câmara Municipal de Lisboa, que define uma agenda ambiciosa para a década 2020-30, em que empresas e organizações se comprometem, no âmbito da sua atividade, a adotar medidas – na área da Energia e Alterações Climáticas, Mobilidade, Estrutura Verde, Água e Resíduos – que contribuam para alcançar as metas de sustentabilidade.

Em 2021, a SCML aprovou o plano de ação interno para a concretização do seu compromisso neste âmbito (Cap. 6).

1. VISÃO GERAL

2. "PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS"3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE4. PROSPERIDADE:  
CRIAR VALOR PARA  
A NOSSA COMUNIDADE5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA6. PLANETA:  
CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM7. PRINCÍPIOS DE  
BOA-GOVERNAÇÃO:  
ESTABELECEER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA8. O NOSSO  
RELATÓRIO

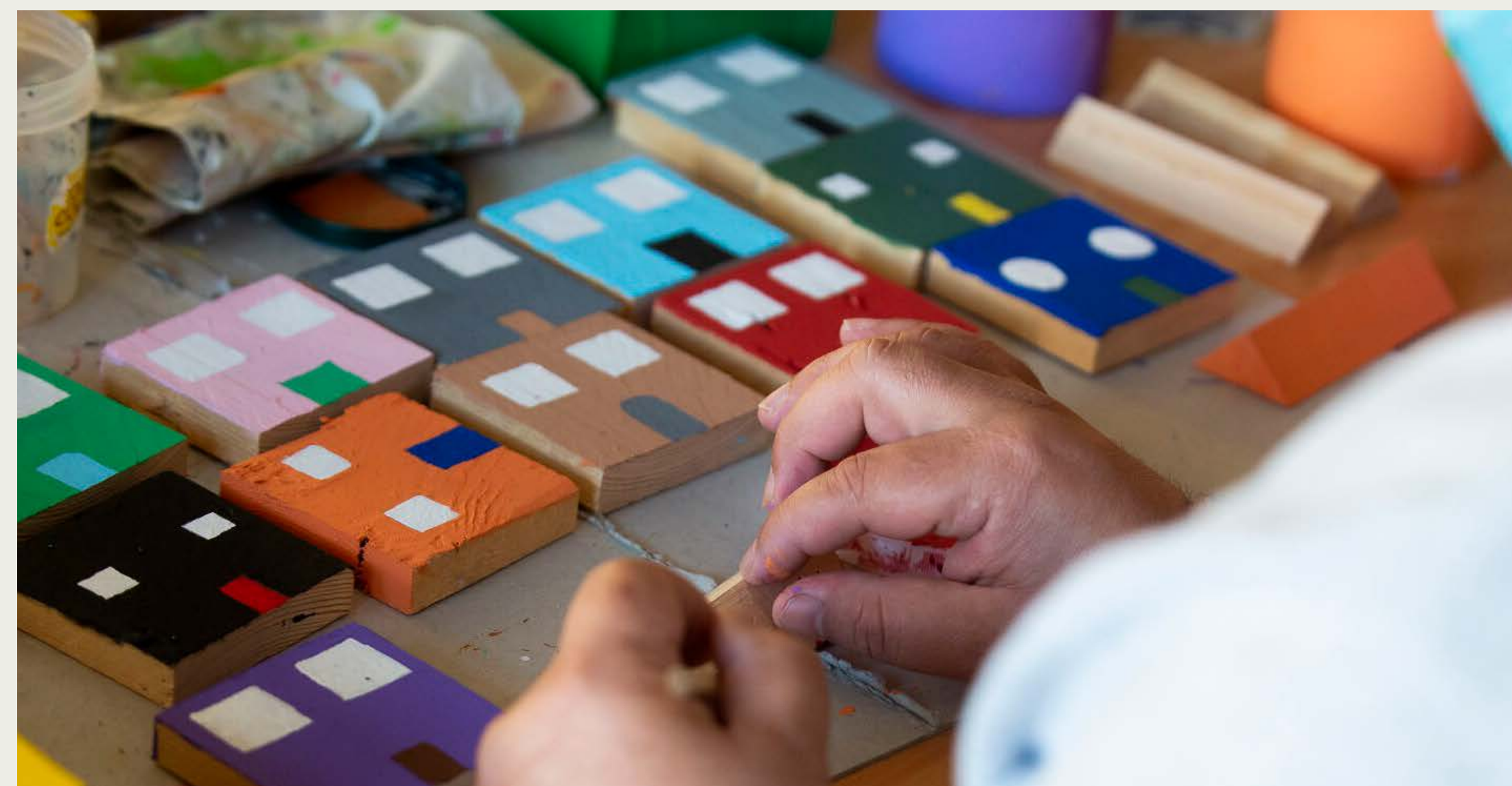
## 3.2. SUSTENTABILIDADE NOS CICLOS ESTRATÉGICOS

O ano de 2021 marcou a transição entre ciclos estratégicos. Em ambos, a preocupação com a sustentabilidade está expressa através de objetivos e ações que ambicionam impactar positivamente a nossa Instituição e as nossas partes interessadas, criando valor e respondendo a desafios sociais, ambientais e de *governance*.

### BALANÇO DO CICLO ESTRATÉGICO 2019-2021

Em 2021, chegou ao seu término o Ciclo Estratégico do triénio 2019-2021. Este considerou, na sua formulação, a necessidade de a SCML conseguir corresponder aos principais desafios inerentes às suas diferentes áreas de intervenção, bem como modernizar e inovar os seus processos.

Através do objetivo estratégico 10 – “Contribuir para os objetivos da Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável no âmbito da atividade da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa”, a Instituição evidencia especificamente o compromisso com a Agenda 2030 das Nações Unidas. De referir que a concretização dos restantes objetivos estratégicos também contribui para a concretização dos ODS, em especial por via das áreas de missão da SCML.



1. VISÃO GERAL

2. "PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS"3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE4. PROSPERIDADE:  
CRIAR VALOR PARA  
A NOSSA COMUNIDADE5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA6. PLANETA:  
CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM7. PRINCÍPIOS DE  
BOA-GOVERNAÇÃO:  
ESTABELECEER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA8. O NOSSO  
RELATÓRIO

O ciclo estratégico foi avaliado com base no sistema Balanced Scorecard (BSC), que permite analisar o desempenho da Instituição no que diz respeito ao grau de concretização da Estratégia, demonstrando a interligação entre os objetivos estratégicos e as dimensões BSC – Clientes, Processos, Aprendizagem e Financeira. Obtém-se, deste modo, uma avaliação geral, integral, quantitativa e objetiva.

O processo de avaliação foi evoluindo ao longo do triénio, procurando melhorar o apuramento do desempenho da SCML e permitindo uma visão global da Instituição. É de referir que no Plano de Atividades de 2021 se introduziram objetivos operacionais relativos à Avaliação de Impacto Social, Lisboa Verde 2030 e Plano de Diversidade e Inclusão, tendo sido integrados os respetivos compromissos de forma transversal dentro da Instituição.

A taxa de concretização dos objetivos estratégicos no ano de 2021 obteve um *score* médio de 4,3 (escala de 1 a 5), superando a de 2020 (3,4).

**A taxa de concretização dos objetivos estratégicos no ano de 2021 superou a de 2020 com um *score* médio de 4,3 (escala de 1 a 5).**



SAIBA MAIS EM RELATÓRIO  
DE GESTÃO E CONTAS SCML 2021

1. VISÃO GERAL

2. "PROPÓSITO: TRABALHAR POR BOAS CAUSAS"

3. PERCURSO: JUNTOS VAMOS MAIS LONGE

4. PROSPERIDADE: CRIAR VALOR PARA A NOSSA COMUNIDADE

5. PESSOAS: APOIAR A NOSSA COMUNIDADE INTERNA

6. PLANETA: CUIDAR DA NOSSA CASA COMUM

7. PRINCÍPIOS DE BOA-GOVERNAÇÃO: ESTABELECEER UMA RELAÇÃO DE CONFIANÇA

8. O NOSSO RELATÓRIO

BSC CORPORATIVO – SCORE POR DIMENSÃO E OBJETIVO ESTRATÉGICO (2021)

CLIENTE 4,4 5



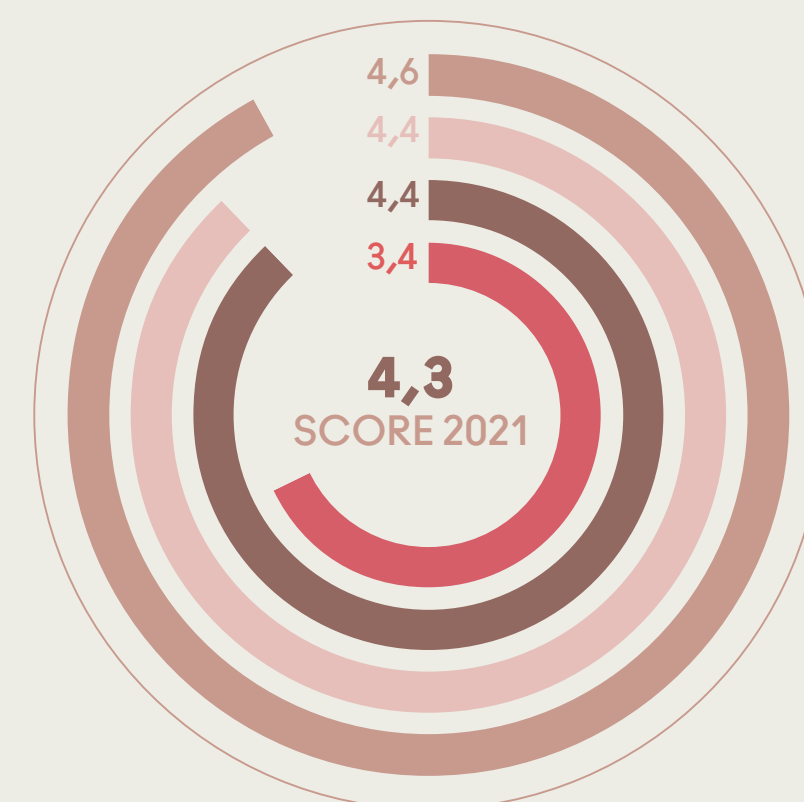
PROCESSOS 4,4 5



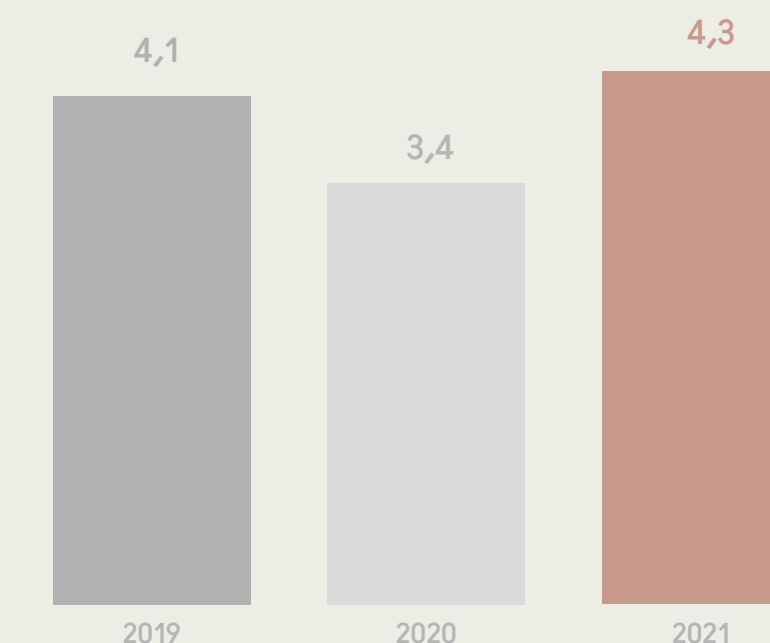
DESENVOLVIMENTO 4,6 5



FINANCEIRA 3,4 5

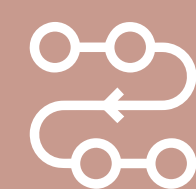


Evolução do score global



CLIENTE

1.	Aumentar a capacidade de resposta na área dos cuidados continuados, garantindo a satisfação das necessidades e expectativas da população de Lisboa.	3,7
2.	Acompanhar as políticas públicas na área da saúde, otimizando as valências instaladas e atuando numa perspetiva de complementaridade e supressão de lacunas no SNS.	4,6
3.	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.	4,1
4.	Promover a qualidade de vida, autonomização e plena integração da pessoa com deficiência na sociedade, conjugando para esse fim a capacidade de intervenção das diversas áreas da SCML.	4,8
5.	Reabilitar e requalificar todo o património da SCML que se encontra afeto à sua atividade, assegurando as adaptações necessárias ao cumprimento de todos os critérios legais de utilização.	4,6
6.	Melhorar a rede de mediadores dos Jogos Sociais do Estado, disponibilizando uma oferta de jogo responsável e segura, promotora de hábitos de jogo moderado.	5,0
7.	Aumentar a oferta cultural dos cidadãos que vivam ou visitem a cidade de Lisboa.	4,3



PROCESSOS



DESENVOLVIMENTO



FINANCEIRA

8.	Promover a I&D (investigação e desenvolvimento) nos domínios de intervenção da SCML, estabelecendo um processo de convergência com a meta nacional.	4,5
9.	Assumir a inovação e transformação digital como fatores de melhoria do nível de eficácia e eficiência dos processos.	4,4
10.	Contribuir para os objetivos da Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável, no âmbito da atividade da SCML.	4,3
11.	Incentivar e consolidar as relações de cooperação nacional e internacional, garantindo o acesso às boas práticas de gestão em todas as áreas de intervenção da SCML.	4,9
12.	Otimizar e harmonizar a gestão dos Recursos Humanos com base na partilha do conhecimento, na inovação e numa cultura de exigência, excelência e mérito.	4,5
13.	Adequar a estrutura orgânica e funcional da SCML com vista a responder aos novos desafios da eficiência, qualidade e sustentabilidade.	4,7
14.	Promover a sustentabilidade financeira da SCML como um todo e nas suas diferentes áreas de intervenção.	3,3
15.	Aumentar a rentabilidade e o retorno à sociedade dos Jogos Sociais do Estado.	3,8
16.	Investir e rentabilizar o património.	3,9

1. VISÃO GERAL

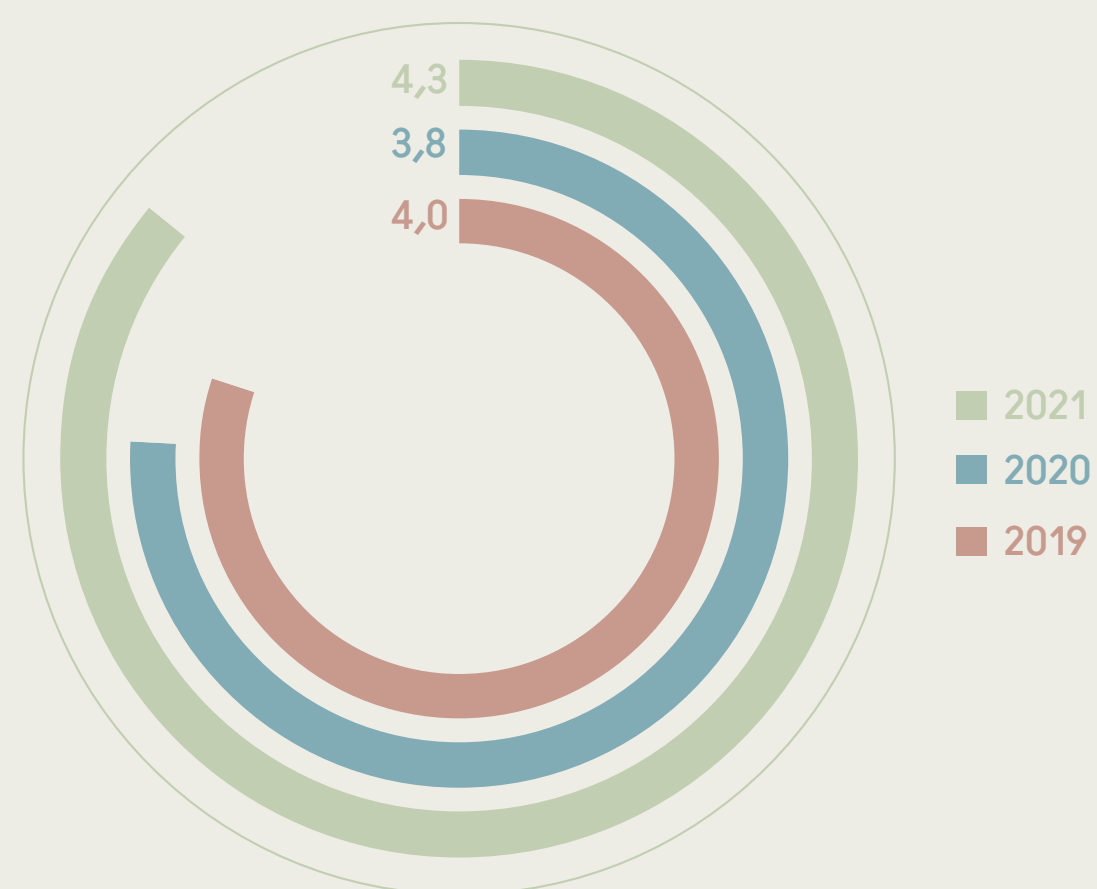
2. "PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS"3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE4. PROSPERIDADE:  
CRIAR VALOR PARA  
A NOSSA COMUNIDADE5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA6. PLANETA:  
CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM7. PRINCÍPIOS DE  
BOA-GOVERNAÇÃO:  
ESTABELECEER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA8. O NOSSO  
RELATÓRIO

## BSC CORPORATIVO – SCORE DO OBJETIVO ESTRATÉGICO #10 E RESPETIVOS OBJETIVOS OPERACIONAIS

Contribuir para os objetivos da Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável, no âmbito da atividade da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa

Reforço das condições para a participação ativa	4,0
Instalação de iluminação LED no património edificado	3,5
Aumentar a promoção de veículos elétricos na frota automóvel	4,0
Reduzir a geração de resíduos, por meio de prevenção, redução, reciclagem e reutilização	2,0
Eliminar plásticos de utilização única	5,0
Promover a diversidade e inclusão	4,6
Colaborar com outras entidades da cidade de Lisboa na implementação de programas de inclusão social e combate à pobreza	4,2
Contribuir para o desenvolvimento sustentável através da prevenção e/ou utilização eficiente dos recursos disponíveis	3,3
Promover a melhoria das condições de saúde, atuando sobre as suas determinantes	5,0

Reforçar os mecanismos de boa governação e transparência	4,4
Organizar e participar em parcerias promotoras da igualdade de género	5,0



A leitura do *scoring* de 2021 (escala 1 a 5) sectorial resulta numa subida transversal em todos os parâmetros, relativamente a 2020, verificando-se inclusive uma superação dos valores alcançados em 2019, à exceção da Dimensão Financeira.

Devido à pandemia de COVID-19, o princípio de comparação do desempenho entre anos, ou de respetiva progressão relativamente a uma meta, foi colocado em causa, maioritariamente pela forçosa alteração nos serviços prestados aos clientes, pela urgente transformação e adaptação de processos e, muito significativamente, pelo impacto súbito na atividade dos Jogos Santa Casa, fruto do confinamento da população e do fecho do comércio e serviços.

Na sequência destas medidas e face à manutenção da situação sanitária, o ano de 2021 foi projetado num cenário restritivo, pelo que o conjunto de projetos aprovados representou um decréscimo de 50% face a 2020.

Embora as contingências vividas tenham dificultado o planeamento da ação a longo prazo, com variáveis que impactaram diretamente na atividade, é importante assinalar a avaliação do conjunto destes três anos que se traduz num *score* global BSC de 4,0.

O grau de concretização das metas associadas ao objetivo estratégico 10 revelou um desempenho global de 4,3, o que demonstra um empenho transversal no que concerne à melhoria das práticas no âmbito da sustentabilidade.

“O ciclo de planeamento estratégico da Santa Casa é plurianual, de três anos até 2021, sendo estabelecidos, para esse período, o conjunto de Objetivos Estratégicos orientadores da sua Missão. Sinal expresso do crescente compromisso da Instituição com a sustentabilidade foi a adoção, no período que se conclui, do Objetivo 10 – Contribuir para os objetivos da Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável, no âmbito da atividade da SCML.”

Magna Monte, Diretora da Direção de Estudos e Planeamento Estratégico

VISÃO PARA 2022-2025 – “VENCER O DESAFIO,  
REFORÇAR O FUTURO”

A estratégia da SCML para o ciclo 2022-2025, desenvolvida durante 2021, enquadra-se nos objetivos definidos pela Agenda 2030 das Nações Unidas.

A estratégia foi definida após um processo consultivo, que incluiu a definição de um referencial para debate pela Mesa da SCML, seminários participativos com dirigentes e chefias, e um questionário online aberto ao universo de colaboradores da Instituição.

Sob o mote “Vencer o desafio, reforçar o Futuro”, o novo ciclo propõe uma visão holística de resposta ao contexto temporal, social e económico, de recuperação da pandemia COVID-19 e de abertura de um novo ciclo estratégico nacional e europeu. Esta visão é suportada por dois eixos, um focado na missão da Instituição, “Criar um ecossistema de bem-estar”, e outro focado no desempenho, “Gerir o presente com visão no futuro”. Contempla um total de 16 objetivos estratégicos para o horizonte de 2025 estando eles relacionados com um vasto leque de ODS – destacam-se aqueles que são o foco da Missão da SCML.

1. VISÃO GERAL

2. “PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS”3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE4. PROSPERIDADE:  
CRIAR VALOR PARA  
A NOSSA COMUNIDADE5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA6. PLANETA:  
CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM7. PRINCÍPIOS DE  
BOA-GOVERNAÇÃO:  
ESTABELECEER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA8. O NOSSO  
RELATÓRIO

## CICLO ESTRATÉGICO 2022-2025



## VISÃO

Vencer o desafio, reforçar o futuro

EIXO  
MISSÃOCriar um ecossistema  
de bem-estar

Estruturar uma resposta para um envelhecimento digno

01. Contribuir para um envelhecimento com autonomia e na comunidade
02. Qualificar e diversificar o âmbito e os serviços de apoio na dependência

Quebrar o ciclo da pobreza com as crianças e jovens

03. Promover a plena cidadania das crianças e jovens para responder aos desafios locais e globais

Estabelecer uma resposta integradora, estruturada e articulada para públicos vulneráveis

04. Contribuir para a emancipação na comunidade da pessoa em situação de vulnerabilidade
05. Promover a formação profissional e o emprego apoiado centrando a resposta na vocação pessoal

Construir uma sociedade diversa e robusta

06. Reforçar a dimensão da cultura como instrumento de capacitação social
07. Combater a discriminação e promover a igualdade na sociedade e na Instituição
08. Dinamizar o trabalho em rede com vista a um desenvolvimento social abrangente

Garantir uma oferta de saúde complementar ao SNS

09. Organizar a saúde com foco na pessoa, promovendo a integração e eficiência das respostas
10. Promover a saúde e atividade física em comunidade

EIXO  
DESEM-  
PENHOGerir o presente  
com visão no futuro

Valorizar os Jogos Santa Casa como património ao serviço de todos

11. Transformar os Jogos Santa Casa numa referência da indústria 4.0, digital e socialmente responsável

Uma visão sustentável do Património Imobiliário da SCML

12. Gerir o património imobiliário garantindo a sua sustentabilidade global

Melhorar o desempenho da SCML

13. Adequar os recursos humanos às necessidades da Missão assegurando dimensão global e individual
14. Assegurar a sustentabilidade e a resiliência financeira

15. Investir na tecnologia, investigação & desenvolvimento para aprofundar o conhecimento e responder aos novos desafios

Contribuir para a resiliência da SCML

16. Promover a excelência organizacional e uma gestão sustentável



1. VISÃO GERAL

2. "PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS"

3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE

4. PROSPERIDADE:  
CRIAR VALOR PARA  
A NOSSA COMUNIDADE

5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA

6. PLANETA:  
CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM

7. PRINCÍPIOS DE  
BOA-GOVERNAÇÃO:  
ESTABELECEER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA

8. O NOSSO  
RELATÓRIO

## 3.3. A RELAÇÃO COM AS NOSSAS PARTES INTERESSADAS

Promovemos uma relação de proximidade e de diálogo com as nossas partes interessadas, garantindo o seu envolvimento permanente, necessário ao desempenho diário dos nossos serviços e potenciador de valor a longo prazo.

A missão da SCML só pode ser plenamente cumprida se for promovido o envolvimento e participação das demais pessoas singulares e coletivas com as quais a Instituição se relaciona. Neste sentido, procura-se desenvolver processos regulares de consulta junto dos diferentes grupos de partes interessadas, de modo a obter *feedback* das suas necessidades, expectativas e interesses.

No âmbito específico da sustentabilidade, é realizada uma interação periódica, através de canais, métodos e frequências adaptados a cada grupo de partes interessadas. A análise de materialidade vigente no período de relato ([Cap. 3.4](#)), resulta da auscultação às partes interessadas realizada em 2018/2019.

A relação que a SCML estabelece com os colaboradores, voluntários, utentes e clientes, mediadores de jogos sociais, fornecedores e prestadores de serviços, acontece numa base diária. No caso das associações e parceiros, com



1. VISÃO GERAL

2. "PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS"3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE4. PROSPERIDADE:  
CRIAR VALOR PARA  
A NOSSA COMUNIDADE5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA6. PLANETA:  
CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM7. PRINCÍPIOS DE  
BOA-GOVERNAÇÃO:  
ESTABELECEER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA8. O NOSSO  
RELATÓRIO

os quais a Instituição mantém grupos de trabalho e organiza iniciativas, o contacto tem um carácter mais ocasional.

Como canais de comunicação transversais aos grupos de partes interessadas, refiram-se os sítios na Internet institucionais, as redes sociais e os documentos de gestão. O Relatório de Gestão e Contas e o Relatório de Sustentabilidade são dois instrumentos essenciais na divulgação de informação, de forma transparente, sobre a atividade da Instituição, o seu desempenho e impacto.

“As instituições devem sair de si próprias e adotar medidas de integração e partilha. O esforço colaborativo não significa que todos devem fazer o mesmo, mas aproveitar o melhor de cada um, de maneira a que as políticas tenham sempre como fim último, a pessoa.”

Edmundo Martinho, Provedor

1. VISÃO GERAL

2. "PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS"3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE4. PROSPERIDADE:  
CRIAR VALOR PARA  
A NOSSA COMUNIDADE5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA6. PLANETA:  
CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM7. PRINCÍPIOS DE  
BOA-GOVERNAÇÃO:  
ESTABELECEER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA8. O NOSSO  
RELATÓRIOGRUPOS DE PARTES INTERESSADAS DA SCML –  
PRINCIPAIS CANAIS DE COMUNICAÇÃO E FORMAS DE ENVOLVIMENTO

 <b>ASSOCIAÇÕES E PARCEIROS ESTRATÉGICOS</b>	 <b>FORNECEDORES E PRESTADORES DE SERVIÇOS</b>	 <b>BENEMÉRITOS</b>	 <b>COLABORADORES</b>
<p>Entidades com as quais a Instituição estabelece relações em prol do bem comum, apoiando ou cooperando no desenvolvimento de projetos e iniciativas, numa perspetiva de inovação, qualificação e maximização do alcance da sua ação.</p>	<p>Atores fundamentais na gestão da cadeia de abastecimento da Instituição, fornecendo bens e prestando serviços especializados não passíveis de internalização e essenciais ao desenvolvimento da atividade.</p>	<p>Pessoas e entidades que, através dos importantes legados, heranças e doações que deixam à Instituição em nome das suas boas causas, têm contribuído para a concretização da sua missão.</p>	<p>São o capital essencial, a equipa que, todos os dias, materializa a missão da Instituição.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conferências, encontros, concertos, exposições e outros eventos sociais e culturais</li> <li>• Reuniões e grupos de trabalho</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plataforma eletrónica de compras</li> <li>• <i>Contact centers</i>, linhas de apoio e outros canais específicos</li> <li>• Documentos normativos e administrativos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conferências, encontros, concertos, exposições e outros eventos sociais e culturais</li> <li>• <i>Contact centers</i>, linhas de apoio e outros canais específicos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentos normativos e administrativos</li> <li>• <i>Intranet</i>, <i>newsletters</i> internas</li> <li>• Inquéritos</li> <li>• Formações</li> <li>• Circulares informativas e Deliberações</li> <li>• Conferências, encontros e outros eventos sociais e culturais</li> </ul>
 <b>ASSOCIAÇÕES SINDICAIS</b>	 <b>COMUNICAÇÃO SOCIAL</b>	 <b>COMUNIDADE</b>	 <b>VOLUNTÁRIOS</b>
<p>Estruturas de representação coletiva dos trabalhadores, para defesa e promoção dos seus interesses socioprofissionais com as quais é mantida uma linha de diálogo regular.</p>	<p>Os media são parceiros estratégicos na difusão de informação sobre a atividade da Instituição e de sensibilização da sociedade para problemáticas relacionadas com as suas áreas de intervenção.</p>	<p>São as pessoas e entidades coletivas que estão na abrangência geográfica e de atividade da Instituição, na qual a mesma tem impacto direto e indireto ao nível social, económico e ambiental.</p>	<p>Pessoas que, de forma livre e desinteressada, colocam o seu tempo e aptidões ao serviço da missão da Santa Casa, complementando a sua atividade.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniões e grupos de trabalho</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assessoria de imprensa e <i>press releases</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conferências, encontros, concertos, exposições e outros eventos sociais e culturais</li> <li>• Campanhas de publicidade e comunicação institucional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conferências, encontros, concertos, exposições e outros eventos sociais e culturais</li> <li>• Formações</li> </ul>

1. VISÃO GERAL

2. "PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS"3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE4. PROSPERIDADE:  
CRIAR VALOR PARA  
A NOSSA COMUNIDADE5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA6. PLANETA:  
CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM7. PRINCÍPIOS DE  
BOA-GOVERNAÇÃO:  
ESTABELECEER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA8. O NOSSO  
RELATÓRIO**IRMANDADE DA MISERICÓRDIA  
E DE SÃO ROQUE**

Entidade canonicamente ereta, historicamente ligada à Santa Casa, contribuindo para a concretização das Sete Obras espirituais do seu Compromisso originário e assegurando o culto da Igreja de São Roque.

- Conferências, encontros, concertos, exposições e outros eventos sociais e culturais
- Reuniões e grupos de trabalho

**ÓRGÃOS CONSULTIVOS E DE  
FISCALIZAÇÃO ESTATUÁRIOS**

Integram o modelo de governação da Instituição, sendo constituídos por representantes de entidades públicas estratégicas para a missão e a atividade da Santa Casa.

- Documentos normativos e administrativos
- Ações inspetivas
- Reuniões e grupos de trabalho

**UTENTES, CLIENTES, BENEFICIÁRIOS**

São as pessoas para quem a Instituição dirige a sua atividade e que utilizam nomeadamente os seus serviços de ação social e de saúde e frequentam o seu ensino, são empreendedores sociais, são os seus arrendatários e são os jogadores dos Jogos Sociais do Estado.

- Conferências, encontros, concertos, exposições e outros eventos sociais e culturais
- *Contact centers*, linhas de apoio e outros canais específicos
- Inquéritos de satisfação
- Reclamações, elogios e sugestões
- Campanhas de publicidade e comunicação institucional

**INSTITUIÇÕES ACADÉMICAS  
E CIENTÍFICAS**

A colaboração com instituições académicas e científicas é estratégica na procura de avanços em áreas prioritárias da sua atuação, e incluindo a formação dos profissionais.

- Conferências, encontros, concertos, exposições e outros eventos sociais e culturais
- Reuniões e grupos de trabalho

**TUTELA E ENTIDADES PÚBLICAS EXTERNAS**

O Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, que tutela a Santa Casa, e as demais entidades públicas, com as quais mantém uma relação de cumprimento de responsabilidades institucionais e legais, assim como também de cooperação mútua.

- Documentos normativos e administrativos
- Reuniões e grupos de trabalho

**MEDIADORES DOS JOGOS SOCIAIS**

Constituem as pessoas singulares e coletivas que prestam serviços de assistência com vista à celebração do contrato de jogo entre o Departamento de Jogos e o jogador, recebendo o preço das apostas e procedendo ao pagamento de prémios de jogo.

- *Contact centers*, linhas de apoio e outros canais específicos
- Documentos normativos e administrativos
- Reuniões e grupos de trabalho

1. VISÃO GERAL

2. "PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS"3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE4. PROSPERIDADE:  
CRIAR VALOR PARA  
A NOSSA COMUNIDADE5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA6. PLANETA:  
CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM7. PRINCÍPIOS DE  
BOA-GOVERNAÇÃO:  
ESTABELECEER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA8. O NOSSO  
RELATÓRIO

A SCML atua numa lógica de parceria interinstitucional, de potenciação de sinergias e de impacto, participando em múltiplas organizações e iniciativas, de âmbito local, nacional e internacional. Apoia-as e desenvolve com muitas delas projetos e atividades conjuntas e, em algumas, participa também nos respetivos órgãos sociais, numa perspetiva estratégica de consolidar e reforçar a sua missão e vocação (Tabela GRI, indicador 102-13).

Entre as parcerias no âmbito da sustentabilidade, destacam-se as seguintes.

## PARCERIAS NO ÂMBITO DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL



Enquanto apoiante dos princípios do UNGC, a SCML integra a Aliança dos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável Portugal desde 2018.

Esta é plataforma multistakeholder, coordenada e representada pela UN Global Compact Network Portugal, que tem como objetivo promover pontes de diálogo e cooperação entre as entidades participantes, como advoga o ODS 17.

Esta parceria proporciona o desenvolvimento estratégico da Instituição no âmbito da sustentabilidade (Cap. 3.1).



A SCML tornou-se, em 2019, associada da Lisboa E-Nova.

Esta associação tem como finalidade promover o desenvolvimento sustentável da cidade de Lisboa e respetiva área metropolitana, através da melhoria da eficiência energética, do aproveitamento dos recursos endógenos e da gestão ambiental.

Entre as componentes mais relevantes desta parceria estão a análise do potencial solar da SCML e a monitorização dos consumos de energia e de água dos seus prédios através da plataforma Observatório de Lisboa, desenvolvida pela Lisboa E-Nova (Cap. 6.1).



Desde 2018, existe uma relação de cooperação contínua e ativa com o GRACE – Empresas Responsáveis.

O GRACE é uma associação empresarial de utilidade pública, sem fins lucrativos, que tem como missão a promoção e desenvolvimento de uma cultura empresarial sustentável, fomentando a participação das empresas associadas no contexto em que se inserem.

Um dos resultados desta parceria foi o desenvolvimento do toolkit “Como recrutar e integrar pessoas com deficiência no mercado de trabalho”, lançado em 2021 (Cap. 4.1).



A SCML tornou-se, em 2021, associada da APPDI – Associação Portuguesa para a Diversidade e Inclusão.

A APPDI tem como missão promover a Diversidade e a Inclusão nas organizações e na sociedade portuguesa em geral. Entre outras atividades que desenvolve com este propósito, gere e monitoriza a implementação da Carta Portuguesa para a Diversidade.

A adesão surge como sequência natural e reforço intencional da subscrição da Carta pela Instituição (Cap. 5.3).

1. VISÃO GERAL

2. “PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS”3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE4. PROSPERIDADE:  
CRIAR VALOR PARA  
A NOSSA COMUNIDADE5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA6. PLANETA:  
CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM7. PRINCÍPIOS DE  
BOA-GOVERNAÇÃO:  
ESTABELECEER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA8. O NOSSO  
RELATÓRIO

## 3.4. OS NOSSOS TÓPICOS MATERIAIS

Identificámos um total de 17 tópicos de sustentabilidade relevantes para as nossas partes interessadas e para a SCML.

Os objetivos de sustentabilidade da SCML abordados no presente relato têm por base a análise de materialidade concluída em 2019, no seguimento de um processo de consulta das partes interessadas. Através deste processo, e conjugando as expectativas das partes interessadas externas e a perspetiva interna da organização, foi possível determinar quais os temas económicos, sociais e ambientais que deveriam ser considerados tópicos materiais.

Deste exercício resultou a identificação de 15 tópicos materiais. A estes, a SCML, reconhecendo a relevância do impacto ambiental da sua atividade, acrescentou mais dois tópicos – “Gestão da Energia e Água” e a “Gestão de Resíduos” –, totalizando 17 tópicos materiais:

- Acessibilidade
- Combate ao desperdício alimentar
- Comunicação interna
- Desburocratização e desmaterialização
- Desempenho económico
- Diversidade e inclusão
- Equilíbrio entre o trabalho e a vida pessoal
- Ética e anticorrupção
- Formação e desenvolvimento de competências
- Gestão centrada no cliente
- Gestão da energia e da água

- Gestão de resíduos
- Inovação nos serviços prestados
- Jogo responsável
- Saúde e segurança no trabalho
- Transparência
- Valorização dos colaboradores

A definição destes tópicos materiais encaixa-se na estratégia de divulgação do desempenho não-financeiro da Santa Casa, nomeadamente nas áreas social, económica e ambiental. Assim sendo, este exercício corresponde a uma forma transparente de responder às expectativas das partes interessadas

A próxima análise de materialidade foi iniciada em 2021 e decorrerá ao longo de 2022, pelo que será apresentada no relatório do próximo ano.



# PROSPERIDADE

CRIAR VALOR PARA A NOSSA COMUNIDADE

1. VISÃO GERAL

2. "PROPÓSITO: TRABALHAR POR BOAS CAUSAS"

3. PERCURSO: JUNTOS VAMOS MAIS LONGE

4. PROSPERIDADE: CRIAR VALOR PARA NOSSA COMUNIDADE

- 4.1. Desenvolver soluções inovadoras e inclusivas
- 4.2. Agilizar processos
- 4.3. Gerar e distribuir valor para o desenvolvimento da sociedade

5. PESSOAS: APOIAR A NOSSA COMUNIDADE INTERNA

6. PLANETA: CUIDAR DA NOSSA CASA COMUM

7. PRINCÍPIOS DE BOA-GOVERNAÇÃO: ESTABELEÇER UMA RELAÇÃO DE CONFIANÇA

8. O NOSSO RELATÓRIO

1. VISÃO GERAL

2. "PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS"3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE4. **PROSPERIDADE:**  
**CRIAR VALOR PARA**  
**A NOSSA COMUNIDADE**5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA6. PLANETA:  
CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM7. PRINCÍPIOS DE  
BOA-GOVERNAÇÃO:  
ESTABELECEER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA8. O NOSSO  
RELATÓRIO

APOIAR E COLABORAR COM A COMUNIDADE FAZ PARTE DA NOSSA HISTÓRIA E É UM DOS VETORES DA NOSSA ATUAÇÃO. ENTENDEMOS COMO NATURAL A PARTILHA DOS NOSSOS RECURSOS E O APOIO ÀS BOAS CAUSAS, VISANDO UM DESENVOLVIMENTO MAIS SUSTENTÁVEL, EQUILIBRADO E IGUALITÁRIO.



1. VISÃO GERAL

2. "PROPÓSITO: TRABALHAR POR BOAS CAUSAS"

3. PERCURSO: JUNTOS VAMOS MAIS LONGE

4. PROSPERIDADE: CRIAR VALOR PARA A NOSSA COMUNIDADE

5. PESSOAS: APOIAR A NOSSA COMUNIDADE INTERNA

6. PLANETA: CUIDAR DA NOSSA CASA COMUM

7. PRINCÍPIOS DE BOA-GOVERNAÇÃO: ESTABELECEER UMA RELAÇÃO DE CONFIANÇA

8. O NOSSO RELATÓRIO

# 4.1. DESENVOLVER SOLUÇÕES INOVADORAS E INCLUSIVAS

Através de processos de melhoria contínua e do fomento da inovação, é nossa preocupação ir ao encontro das necessidades e expectativas de clientes e utentes, e antecipar e preparar a resposta a necessidades sociais emergentes e futuras.



1. VISÃO GERAL

2. “PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS”3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE4. PROSPERIDADE:  
CRIAR VALOR PARA  
A NOSSA COMUNIDADE5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA6. PLANETA:  
CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM7. PRINCÍPIOS DE  
BOA-GOVERNAÇÃO:  
ESTABELECEER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA8. O NOSSO  
RELATÓRIO

O bem-estar da sociedade e das pessoas mais desprotegidas, para as quais a Instituição trabalha diretamente, está no centro das preocupações da SCML. A sua atuação passa por melhorar continuamente as respostas e os serviços existentes, mas também pelo desenvolvimento de novos – prevenindo e mitigando necessidades – e assegurando as condições de acesso e acessibilidade, para “Não Deixar Ninguém Para Trás”.

Entre as prioridades estratégicas estão:

- (a) o aumento da capacidade de resposta na área dos cuidados continuados;
- (b) a otimização das valências instaladas e a atuação numa perspetiva de complementaridade e supressão de lacunas do Serviço Nacional de Saúde (SNS);

- (c) a prestação de cuidados às populações mais vulneráveis, com priorização das respostas dirigidas a crianças, jovens e pessoas idosas, promovendo o seu desenvolvimento e qualidade de vida;
- (d) a qualidade de vida, autonomização e plena integração da pessoa com deficiência na sociedade; e
- (e) a reabilitação e requalificação do património afeto à sua atividade, assegurando as adaptações necessárias ao cumprimento de todos os critérios legais de utilização, onde se incluem os requisitos de acessibilidade.

A SCML realiza a avaliação regular da adequabilidade das suas respostas às necessidades

da sociedade e, em especial, da satisfação dos grupos para quem e com quem trabalha.

Como forma de potenciar o seu impacto social, promove, como objetivo estratégico, a Investigação e o Desenvolvimento (I&D) nos domínios da sua intervenção e incentiva o estabelecimento de relações de cooperação nacional e internacional, garantindo o acesso às boas práticas de gestão nas diversas áreas. Aposta igualmente na capacitação e reforço da literacia do seu vasto público-alvo.

A SCML tem explorado a utilização de novas tecnologias, visando a melhoria dos níveis de eficácia e eficiência dos processos de trabalho, e a inovação. Este é um objetivo cuja importância da crise pandémica de COVID-19 veio reforçar, uma vez que a Instituição se viu obrigada a encerrar serviços e a adaptar formas de trabalho e respostas de apoio ao formato à distância.

1. VISÃO GERAL

2. “PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS”3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE4. **PROSPERIDADE:**  
**CRIAR VALOR PARA**  
**A NOSSA COMUNIDADE**5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA6. PLANETA:  
CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM7. PRINCÍPIOS DE  
**BOA-GOVERNAÇÃO:**  
ESTABELECEER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA8. O NOSSO  
RELATÓRIO

O ano de 2021 foi marcado pelo alargamento, modernização e criação de novas unidades de prestação de serviços – é o caso dos Núcleos de Infância e Juventude da Amadora e de Vila Franca de Xira, a nova Unidade de Cuidados Continuados Integrados Rainha Dona Leonor e o novo Centro Intergeracional Ferreira Borges.

Merece particular destaque, neste ano, o trabalho desenvolvido para promoção da empregabilidade das pessoas com deficiência, através da criação da **Valor T** – agência de empregabilidade para pessoas com deficiência.

No âmbito do Programa **Lisboa Cidade de Todas as Idades** – que nasce do objetivo de dar uma resposta integrada à população 65+, no sentido de construir uma cidade inclusiva e acessível, onde todas as idades têm lugar –, **salienta-se a Menção Honrosa atribuída ao seu Projeto RADAR, no Prémio Nacional de Sustentabilidade 2021**, e a inauguração do novo Espaço InterAge.

Foram igualmente implementados alguns projetos que contribuem para a aplicação de abordagens inovadoras de atuação nas diversas áreas de intervenção, através do recurso a novas tecnologias – como, por exemplo, a Plataforma SupERa e dois projetos-piloto, um na área do combate ao isolamento de pessoas idosas e outro da telereabilitação.

Destacam-se no presente capítulo algumas das iniciativas, importando referir que o trabalho desenvolvido não se esgota nos exemplos apresentados.

## EIXOS ESTRATÉGICOS



### VIDA ATIVA

Promoção de condições para uma vida ativa na população 65+, de âmbito cultural, desportivo, formativo, de participação ou de intervenção cívica.

### VIDA AUTÓNOMA

Melhoria das condições físicas do espaço público e do edificado, assim como aposta na requalificação, na inovação e na diversificação da rede de equipamentos e de serviços que promovam a autonomia (e retardem a institucionalização).

### VIDA APOIADA

Melhoria e ampliação da rede de equipamentos sociais e de saúde, assim como da prestação de cuidados para as situações de dependência funcional.

1. VISÃO GERAL

2. “PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS”3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE4. PROSPERIDADE:  
CRIAR VALOR PARA  
A NOSSA COMUNIDADE5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA6. PLANETA:  
CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM7. PRINCÍPIOS DE  
BOA-GOVERNAÇÃO:  
ESTABELECEER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA8. O NOSSO  
RELATÓRIO

## INICIATIVAS EM DESTAQUE

### PROJETO RADAR: CONHECER, PARTILHAR E ATIVAR

Criado em 2019, o Projeto RADAR tem como objetivo combater a solidão e dar voz à população com mais de 65 anos em situação de isolamento da cidade de Lisboa. Resulta de um esforço colaborativo entre vários atores chave – a SCML, a Câmara Municipal de Lisboa, a Administração de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo, a Polícia de Segurança Pública (PSP), o Instituto de Segurança Social, a Gebalis e as 24 Juntas de Freguesia da cidade de Lisboa.

Em 2021 foram realizadas mais de três centenas de ações de rua e visitas aos radares comunitários nas diversas freguesias, foi reforçada a parceria com a PSP e foi consolidada a Plataforma RADAR – ferramenta de trabalho que permite a partilha de informação e a ativação dos recursos entre parceiros, para responder às necessidades das pessoas 65+ sinalizadas.

Com a ajuda dos 2501 radares comunitários (parceiros estratégicos da comunidade como farmácias, comércio local, entre outros), foi possível integrar 1027 novas pessoas.

Em reconhecimento pelo seu propósito e pelo trabalho desenvolvido, **o projeto RADAR recebeu uma Menção Honrosa na categoria “Bem-estar e Cidades Sustentáveis” do Prémio Nacional de Sustentabilidade 2021, promovido pelo Jornal de Negócios.**



SAIBA MAIS SOBRE  
O PROJETO RADAR

### INAUGURADO O NOVO CENTRO INTERGERACIONAL FERREIRA BORGES

Materializando o novo paradigma de intervenção preconizado pelo Programa Lisboa, Cidade de Todas as Idades, em maio foi inaugurado um novo espaço do Projeto InterAge, o Centro Intergeracional Ferreira Borges (localizado na freguesia de Campo de Ourique), equipamento social para todas as gerações, experiências e origens.

Este novo equipamento vai promover atividades para pessoas idosas, crianças e jovens, fomentar ações de cidadania e estimular a solidariedade entre gerações, procurando ir ao encontro das expectativas e necessidades da comunidade.

O objetivo é que as respostas sociais disponibilizadas sejam diversificadas, funcionando como: centro de dia; residência assistida; espaço de atividades socioeducativas para crianças e jovens; espaço de inclusão digital; e serviço de apoio alimentar à comunidade.



“A SCML tem vindo a desenvolver, nos últimos anos, um conjunto de projetos com conceitos alternativos de habitação para os mais velhos e para os mais novos. Foram criadas estruturas residenciais, onde coabitam diversas valências e diversas faixas etárias que permitem a centralização de serviços comuns e a interação entre os diversos utilizadores. Alguns exemplos destas Residências encontram-se no Centro Intergeracional Bairro Padre Cruz, nas Residências Faria Mantero, na Quinta Alegre e no Centro Intergeracional Ferreira Borges.”

Ana Vitória Azevedo, Vogal  
da Mesa e Administradora Executiva  
do Departamento de Gestão Imobiliária  
e Património

1. VISÃO GERAL

2. “PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS”3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE4. PROSPERIDADE:  
CRIAR VALOR PARA  
A NOSSA COMUNIDADE5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA6. PLANETA:  
CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM7. PRINCÍPIOS DE  
BOA-GOVERNAÇÃO:  
ESTABELECEER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA8. O NOSSO  
RELATÓRIO

## TOOLKIT “COMO RECRUTAR E INTEGRAR PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NO MERCADO DE TRABALHO”

As pessoas com deficiência representam cerca de 15% da população mundial e continuam a ser alvo de discriminações diversas, nomeadamente no acesso ao emprego. Em Portugal, apesar de alguns sinais positivos recentes, e de várias empresas já terem adotado boas práticas de inclusão, continuam a existir muitos fatores que restringem o acesso das pessoas com deficiência ao mercado de trabalho.

Para ajudar a combater esta realidade e potenciar a integração profissional das pessoas com deficiência, foi criado o “*Toolkit* para Empresas: Como recrutar e integrar pessoas com deficiência”, desenvolvido pelo GRACE – Empresas Responsáveis com o apoio da SCML, e cujo lançamento ocorreu em janeiro.

Este *toolkit* junta o saber dos melhores guias internacionais e da SCML e espelha de forma prática a experiência acumulada de várias empresas associadas do GRACE, tendo como objetivo apoiar gestores e colaboradores na integração de pessoas com deficiência nas suas organizações.

## COMO RECRUTAR E INTEGRAR PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

TOOLKIT PARA EMPRESAS



SAIBA MAIS EM *TOOLKIT*  
PARA EMPRESAS



SAIBA MAIS NO *SITE* E CONHEÇA  
A CAMPANHA VALOR T

## VALOR T: AGÊNCIA DE EMPREGABILIDADE DEDICADA A PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

A necessidade de quebrar as barreiras com que as pessoas com deficiência continuam a deparar-se na criação de carreiras profissionais e de as apoiar nesse percurso fez com que a SCML desenvolvesse a Agência de Empregabilidade Valor T – em que o “T” se traduz em Talento e Transformação.

Lançada no dia 1 de maio, dia em que se assinala o Dia do Trabalhador e o trabalho digno, a Valor T tem como objetivo promover o encontro entre as competências das pessoas com deficiência e as oportunidades das entidades empregadoras, contribuindo para um mercado de trabalho com igualdade de oportunidades e mais inclusivo.

Nos seus primeiros sete meses de funcionamento, foram entrevistados 738 candidatos (das 1030 candidaturas validadas) e cerca de 120 entidades empregadoras, de todo o país, efetivaram o seu registo na plataforma.

A Valor T, é uma iniciativa da SCML, mas também o resultado de uma parceria com múltiplos atores estratégicos: o Instituto do Emprego e Formação Profissional, o Instituto Nacional para a Reabilitação, várias organizações não-governamentais, autarquias e universidades. Conta ainda com o apoio de 56 associações e com o Alto Patrocínio da Presidência da República.

“Há diversas áreas de deficiência que exigem diferentes respostas. E o facto de a Santa Casa ter partido para este projeto é um contributo que queremos dar para que possamos olhar cada pessoa com as suas particularidades, não do ponto de vista assistencialista ou da deficiência, mas do talento e da capacidade que cada um tem.”

Vanda Nunes, diretora da Unidade de Missão – Valor T

1. VISÃO GERAL

2. "PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS"3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE4. PROSPERIDADE:  
CRIAR VALOR PARA  
A NOSSA COMUNIDADE5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA6. PLANETA:  
CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM7. PRINCÍPIOS DE  
BOA-GOVERNAÇÃO:  
ESTABELECEER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA8. O NOSSO  
RELATÓRIO

## SUPERA: PLATAFORMA DIGITAL QUE DÁ SUPORTE ÀS ERPI E LARES RESIDENCIAIS

Em julho, foi lançada a plataforma SupERa, que surge de uma parceria entre a SCML e o Algarve Biomedical Center no âmbito das medidas de apoio à COVID-19 do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social às Estruturas Residenciais para Idosos (ERPI) e lares residenciais.

Esta plataforma (também disponível em aplicação para telemóveis) tem como principal objetivo facilitar o registo e a monitorização de informações clínicas dos residentes, níveis de saturação de oxigénio, temperatura e frequência respiratória dos residentes, assim como outras informações clínicas relevantes.

Trata-se de uma ferramenta que pretende apoiar a tomada de decisão das estruturas residenciais na vigilância ativa de sintomatologia associada à COVID-19, bem como de outras patologias do foro respiratório. Nesse sentido, foram igualmente distribuídos 2400 oxímetros pelas diversas ERPI com acordo com o Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social.



## DOIS NOVOS NÚCLEOS DE INFÂNCIA E JUVENTUDE

Como primeiro resultado do protocolo de cooperação celebrado entre o Instituto da Segurança Social e a SCML – que prevê que a Instituição amplie o âmbito territorial de intervenção em matéria de infância e juventude a todo o distrito de Lisboa –, em 2021 entraram em funcionamento os Núcleos de Infância e Juventude (NIJ) da Amadora e de Vila Franca de Xira.

Estes Núcleos intervêm ao nível da assessoria técnica aos Juízos de Família e Menores – nomeadamente na área da promoção e proteção tutelar cível –, da representação da Segurança Social nas Comissões de Proteção de Crianças e Jovens, da gestão do acolhimento familiar e residencial e das competências legais em matéria de adoção e apadrinhamento civil.

Visam ser um agente ativo na promoção dos direitos e proteção das crianças e jovens, em parceria com a rede social, no desenvolvimento de uma estratégia concertada entre as várias entidades com competências em matéria de infância e juventude.

## PROGRAMAS DE TELEREABILITAÇÃO: FACILITAR E OTIMIZAR O ACESSO A CUIDADOS DE REABILITAÇÃO

Em 2021, a SCML iniciou o projeto-piloto de implementação de programas de telereabilitação para doentes previamente internados no Centro de Medicina de Reabilitação de Alcoitão, nas áreas de fisioterapia, terapia ocupacional, terapia da fala e enfermagem de reabilitação/atividades da vida diária. Estes programas permitiram uma monitorização contínua, otimizar o tratamento e a motivação, educação e capacitação dos doentes.

Numa primeira instância, os utentes são avaliados pelo médico fisiatra, onde são definidos os objetivos do programa de reabilitação. Posteriormente, o utente realiza os exercícios terapêuticos no domicílio, de forma autónoma ou com colaboração de um cuidador informal, sendo que existe um acompanhamento mensal pelo médico fisiatra e quinzenal pelo terapeuta.

1. VISÃO GERAL

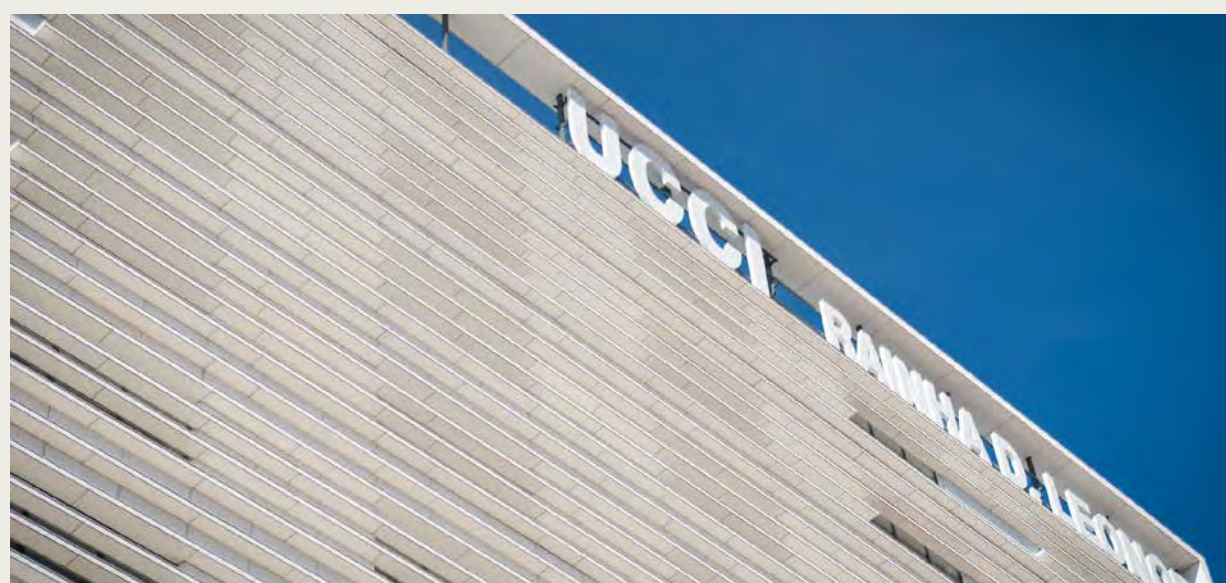
2. "PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS"3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE4. PROSPERIDADE:  
CRIAR VALOR PARA  
A NOSSA COMUNIDADE5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA6. PLANETA:  
CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM7. PRINCÍPIOS DE  
BOA-GOVERNAÇÃO:  
ESTABELECEER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA8. O NOSSO  
RELATÓRIO

## INAUGURADA A UNIDADE DE CUIDADOS CONTINUADOS INTEGRADOS RAINHA DONA LEONOR

Situada no antigo Hospital Militar da Estrela, que passou por extensas obras de requalificação, foi inaugurada, em setembro, a nova Unidade de Cuidados Continuados Integrados Rainha Dona Leonor (UCCI) da SCML, com a UCCI Maria José Nogueira Pinto e a UCCI de São Roque, esta é a terceira resposta.

Com capacidade para 91 camas, distribuídas por três tipologias: Convalescença (13), Média Duração e Reabilitação (39) e Longa Duração e Manutenção (39), a UCCI Rainha D. Leonor constitui a terceira e maior UCCI da SCML, refletindo o seu compromisso na melhoria e no alargamento dos cuidados continuados, foi criada a Direção de Cuidados Continuados Integrados (DICCI), com início de funções em junho de 2021. Tem como missão integrar e harmonizar todas as respostas existentes e as que vierem a ser criadas, no âmbito dos cuidados continuados integrados na SCML, particularmente relevantes num tempo em que os desafios da longevidade são crescentes. Dispõe, no total, de 212 camas.

Destina-se a receber utentes referenciados pela Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados, servindo doentes da região de Lisboa e Vale do Tejo, em complementaridade com o SNS. Para tal, foi assinado um contrato-programa entre a SCML, a Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo I.P. e o Instituto da Segurança Social I.P.



## CUIDAR +: TUTORIAIS DE APOIO À COMUNIDADE DE CUIDADORES

“Cuidar +” é um projeto da SCML que surge da necessidade de disponibilizar à comunidade de cuidadores, formais e informais, bem como a outras instituições sociais, informação sobre as melhores técnicas e estratégias para a prestação de cuidados seguros e de qualidade, quer para a pessoa cuidada quer para a pessoa cuidadora.

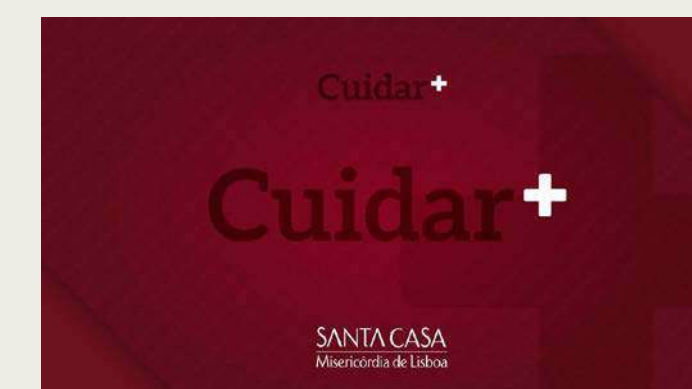
Em agosto foram disponibilizados, através do site e do canal Youtube da SCML, um conjunto de 13 novos vídeos, em formato de tutorial, relacionados com a promoção da independência e autonomia, realização de transferências, utilização de produtos de apoio e cuidados a pessoas com demência. A sua disponibilização resulta de um novo levantamento de necessidades realizado e o formato vídeo utilizado permite chegar a um maior número de pessoas entre a comunidade de cuidadores.

## PROJETO PILOTO PARA MINIMIZAR O ISOLAMENTO DE PESSOAS IDOSAS COM RECURSO A IoT

A SCML participou no Programa SOL *Housing*, dinamizado pela Beta-i, uma iniciativa que visa melhorar a qualidade de vida habitacional dos cidadãos da cidade de Lisboa através da validação e integração de soluções inovadoras de *startups* em contexto real.

Com o objetivo de procurar uma solução tecnológica que possa ajudar a dar uma resposta mais eficaz aos habitantes de Lisboa em situação de vulnerabilidade, agravada pelo seu isolamento social, a SCML, em conjunto com a AXIANS, avançou com o teste da solução proposta pela Howz, um *kit* de sensores domésticos, com recurso a IoT (*Internet of Things*), num projeto piloto que abrangeu 10 utentes do serviço de apoio domiciliário.

Esta solução permite aos familiares de pessoas idosas, ou pessoas autorizadas, acompanharem a sua atividade no domicílio e tem como objetivo aumentar a segurança da pessoa idosa e diminuir a necessidade de verificações ativas pelo serviço de apoio domiciliário ou pelos seus familiares.



SAIBA MAIS ATRAVÉS DA  
**PLAYLIST CUIDAR+ CUIDAR+**

1. VISÃO GERAL

2. "PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS"3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE4. **PROSPERIDADE:**  
**CRIAR VALOR PARA**  
**A NOSSA COMUNIDADE**5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA6. PLANETA:  
CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM7. PRINCÍPIOS DE  
BOA-GOVERNAÇÃO:  
ESTABELECEER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA8. O NOSSO  
RELATÓRIO

## 4.2. AGILIZAR PROCESSOS

Para nos tornarmos uma Instituição mais ágil e adaptada às exigências do século XXI, investimos na otimização e simplificação de processos e procedimentos internos, com recurso a novas metodologias de trabalho e tecnologias.



1. VISÃO GERAL

2. “PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS”3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE4. PROSPERIDADE:  
CRIAR VALOR PARA  
A NOSSA COMUNIDADE5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA6. PLANETA:  
CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM7. PRINCÍPIOS DE  
BOA-GOVERNAÇÃO:  
ESTABELECEER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA8. O NOSSO  
RELATÓRIO

A dimensão e o carácter multissetorial dos serviços prestados pela SCML, aliados ao seu universo de mais de seis mil colaboradores, dispersos por mais de uma centena de edifícios, fazem com que a gestão da informação, a comunicação e a definição de processos e procedimentos internos sejam um permanente desafio.

A melhoria contínua dos processos é uma condição essencial para a prestação de serviços de excelência nas diferentes áreas de intervenção, na interface com a comunidade de clientes e utentes.

É objetivo da Instituição, portanto, a otimização, desburocratização e desmaterialização de processos e procedimentos, tornando-os mais eficazes e eficientes, focados na satisfação das diversas partes interessadas e potenciando uma maior e mais sinérgica articulação entre os serviços. A este nível refira-se o exemplo da aplicação da metodologia Kaizen para melhoria dos processos

de recrutamento ou a desmaterialização do processo de candidaturas para novos mediadores dos Jogos Santa Casa.

A transformação digital assume-se como fator decisivo de melhoria ao nível da simplificação e agilização dos processos, estando, aliás, consagrada como um dos objetivos estratégicos. Esta transformação acarreta, no entanto, alguns desafios, nomeadamente no acesso à informação, na literacia digital e na cibersegurança.

Neste âmbito, a SCML tem sentido a necessidade de investir nas pessoas e na capacitação institucional, utilizando de forma estratégica e inteligente a tecnologia, e ao mesmo tempo reforçar o contacto de proximidade, por forma a mitigar eventuais riscos na transição para um mundo digital. Em 2021, a SCML promoveu múltiplas formações de informática na ótica do utilizador, que abrangeram mais de 590 colaboradores (Cap. 5.1).

**“A Direção de Ação Social tem investido estrategicamente nas pessoas e na transformação digital, tendo como um dos seus expoentes máximos a criação do Sistema de Informação – PRIA, com vista à melhoria de qualidade e fiabilidade da informação disponível na Instituição. Temos, no entanto, de proteger-nos da tentação de sermos “reféns da tecnologia”. Este sistema está a fazer o seu caminho, devendo continuar a aperfeiçoar-se para obedecer ao objetivo do “mínimo registo para o máximo de informação”. Só assim conseguiremos potenciar a aproximação entre colaboradores e utentes, reforçar as relações dentro da SCML e com os parceiros da cidade, permitir uma monitorização e avaliação de impacto da intervenção, para adaptarmos as respostas às necessidades emergentes. Com os colaboradores da SCML ao leme, estou certo de que as hipóteses de sucesso são enormes!”**

Sérgio Cintra, Vogal da Mesa e Administrador Executivo da Ação Social e Empreendedorismo e Economia Social

1. VISÃO GERAL

2. “PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS”3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE4. PROSPERIDADE:  
CRIAR VALOR PARA  
A NOSSA COMUNIDADE5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA6. PLANETA:  
CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM7. PRINCÍPIOS DE  
BOA-GOVERNAÇÃO:  
ESTABELECEER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA8. O NOSSO  
RELATÓRIO

A incorporação de respostas digitais vem permitir redesenhar os processos utilizados, implementando regras de funcionamento e procedimentos comuns e uniformes na atividade clínica, na gestão de recursos humanos, gestão financeira, gestão de infraestruturas e equipamentos, e na gestão operacional dos serviços transversais, entre outras áreas e matérias operacionais. A título de exemplo, mencione-se a otimização dos processos de gestão das UCCI, a implementação do sistema de caracterização dos utentes com prestação de cuidados de saúde ao domicílio, e a agilização da gestão digital do acervo do Museu de São Roque, ocorridas em 2021.

De referir, ainda, que a digitalização dos processos e procedimentos é também uma oportunidade para melhorar a capacidade de *data analytics* da Instituição e assim potenciar a criação de conhecimento sobre o seu «negócio», permitindo-lhe ter a informação necessária para definir as suas estratégias de atuação – refira-se, como exemplo, a automatização do apuramento dos indicadores de atividade da Ação Social.

**A transformação digital assume-se como fator decisivo de melhoria ao nível da simplificação e agilização dos processos.**

1. VISÃO GERAL

2. "PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS"3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE4. PROSPERIDADE:  
CRIAR VALOR PARA  
A NOSSA COMUNIDADE5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA6. PLANETA:  
CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM7. PRINCÍPIOS DE  
BOA-GOVERNAÇÃO:  
ESTABELECEER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA8. O NOSSO  
RELATÓRIO

## INICIATIVAS EM DESTAQUE

### AGILIZAÇÃO DA LOGÍSTICA INTERNA DE MATERIAL DE CONSUMO CLÍNICO DAS UNIDADES DE SAÚDE LOCAIS

Foi reestruturado o sistema de armazenamento, gestão de *stocks* e distribuição de material de consumo clínico e material descartável de incontinência das Unidades de Saúde Locais, que passou por um processo de desmaterialização e agilização de processos e procedimentos.

Esta reestruturação foi alcançada graças à criação de um novo ponto de armazenamento interno e autónomo para servir as unidades de saúde locais, e à desmaterialização das requisições de material clínico.

As alterações introduzidas traduziram-se na rentabilização das entregas, na minimização dos riscos de danificação do material e na racionalização das encomendas, já que passou a ser possível fornecer a cada unidade de saúde local as quantidades solicitadas, em vez das quantidades mínimas obrigatórias, muitas vezes superiores, como acontecia anteriormente. Deste modo é possível garantir uma diminuição do desperdício de material e uma redução significativa dos custos com a sua aquisição.

### DESMATERIALIZAÇÃO DO PROCESSO DE CANDIDATURAS PARA NOVOS MEDIADORES

Foi finalizado o projeto de desmaterialização dos processos de candidaturas para novas mediações dos Jogos Santa Casa. Para tal, foram feitas as adaptações necessárias para a disponibilização integral de candidaturas através de uma plataforma desenvolvida para o efeito. Ainda neste projeto de desmaterialização, está prevista a criação de uma plataforma de formação e a criação do portal do mediador.

Este projeto tem como objetivo simplificar os processos e procedimentos, preservar a informação e eliminar a utilização do papel, diminuindo custos e apostando em metodologias de trabalho financeira e ambientalmente mais sustentáveis.

### AUTOMATIZAÇÃO DO APURAMENTO DOS INDICADORES DE ATIVIDADE DA AÇÃO SOCIAL

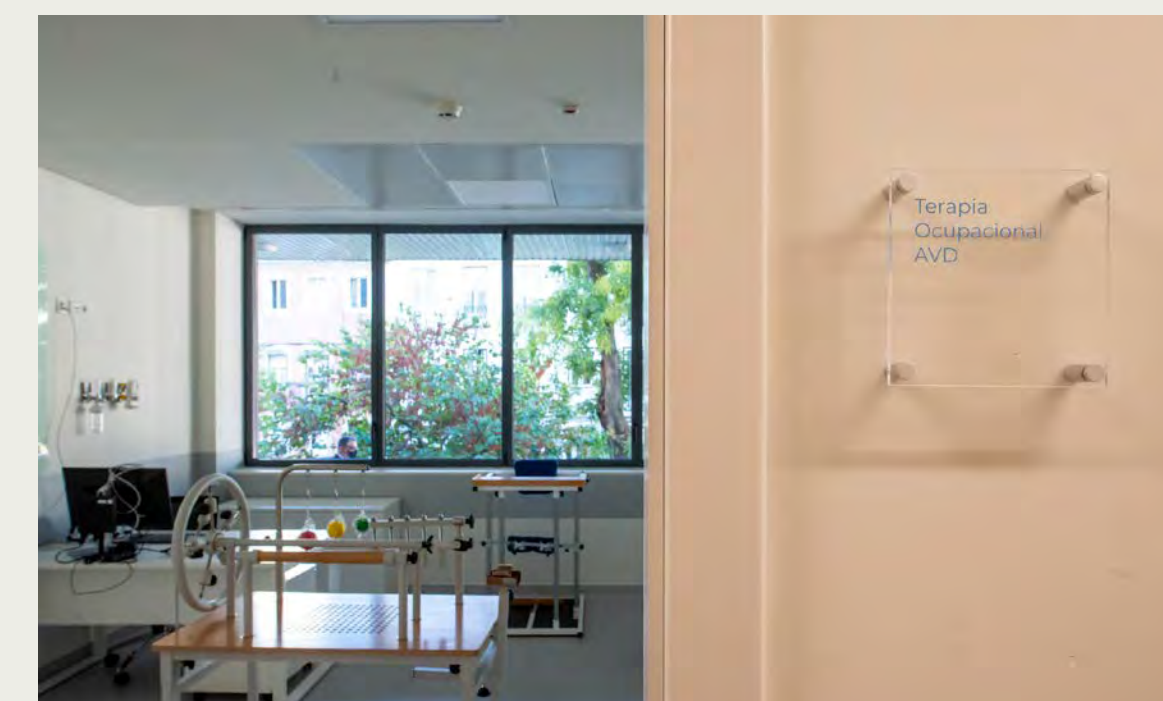
Deu-se continuidade ao desenvolvimento e modernização do sistema de informação e relato da Ação Social (PRIA), com o objetivo de incrementar a qualidade, fiabilidade e rigor dos dados. O trabalho foi desenvolvido em estreita articulação com os serviços, combinando várias sinergias no plano interno, sem investimento ou recursos adicionais.

O processo abrangeu um global de 756 indicadores, dos quais 628 com automatização de apuramento (83%), tendo incluído pela primeira vez os indicadores previstos no Plano Estratégico de Atividades. Os resultados foram globalmente positivos, considerando os meios disponíveis, prazos e dimensão do projeto, embora tenham ficado ligeiramente abaixo da meta estipulada.

Em ligação ao projeto foi criado o GIA – Geração de Indicadores de Atividade, um sistema de apuramento dos indicadores de atividade da Ação Social, que disponibiliza aos utilizadores e clientes internos os indicadores de atividade, tendo abrangido 94% do universo previsto.

### OTIMIZAÇÃO DOS PROCESSOS DE RECRUTAMENTO

Foi aplicada a metodologia Kaizen na conceção e implementação de uma solução que visa melhorar o nível de qualidade de serviço do processo de recrutamento. Com este projeto que consistiu na revisão de todas as atividades relacionadas com o processo de recrutamento, bem como a sua adaptação a ferramentas tecnológicas, pretendeu-se maximizar a eficiência e a satisfação dos serviços requisitantes de novos recursos humanos e as partes interessadas do processo (Direção de Recursos Humanos, Mesa e candidatos/as).



1. VISÃO GERAL

2. "PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS"3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE4. PROSPERIDADE:  
CRIAR VALOR PARA  
A NOSSA COMUNIDADE5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA6. PLANETA:  
CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM7. PRINCÍPIOS DE  
BOA-GOVERNAÇÃO:  
ESTABELECEER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA8. O NOSSO  
RELATÓRIO

## SISTEMA DE CARACTERIZAÇÃO DOS UTENTES - CUIDADOS DE SAÚDE NO DOMICÍLIO

A Direção de Saúde procedeu à criação de um instrumento de base tecnológica para caracterização dos utentes acompanhados pelos Polos de Cuidados de Saúde no Domicílio. O objetivo essencial foi o de apoiar os profissionais de saúde da Instituição na tomada de decisão, monitorizar e compreender aspetos importantes relativos à população de utentes beneficiários daquele serviço. Por outro lado, é um instrumento que permite orientar os profissionais de saúde para áreas onde seja prioritária formação e investigação.

Com esta ferramenta consegue-se obter o diagnóstico da situação clínica dos utentes, nomeadamente patologias mais relevantes e suas prevalências, e ainda um breve enquadramento social, em ordem a melhor adequar os cuidados prestados às suas necessidades e das famílias e cuidadores formais e informais.

Os *dashboards* possibilitam a visualização das diversas variáveis, o cruzamento e partilha de informação atualizada, com ganhos em saúde e na personalização dos cuidados e satisfação dos utentes, cuidadores e profissionais.

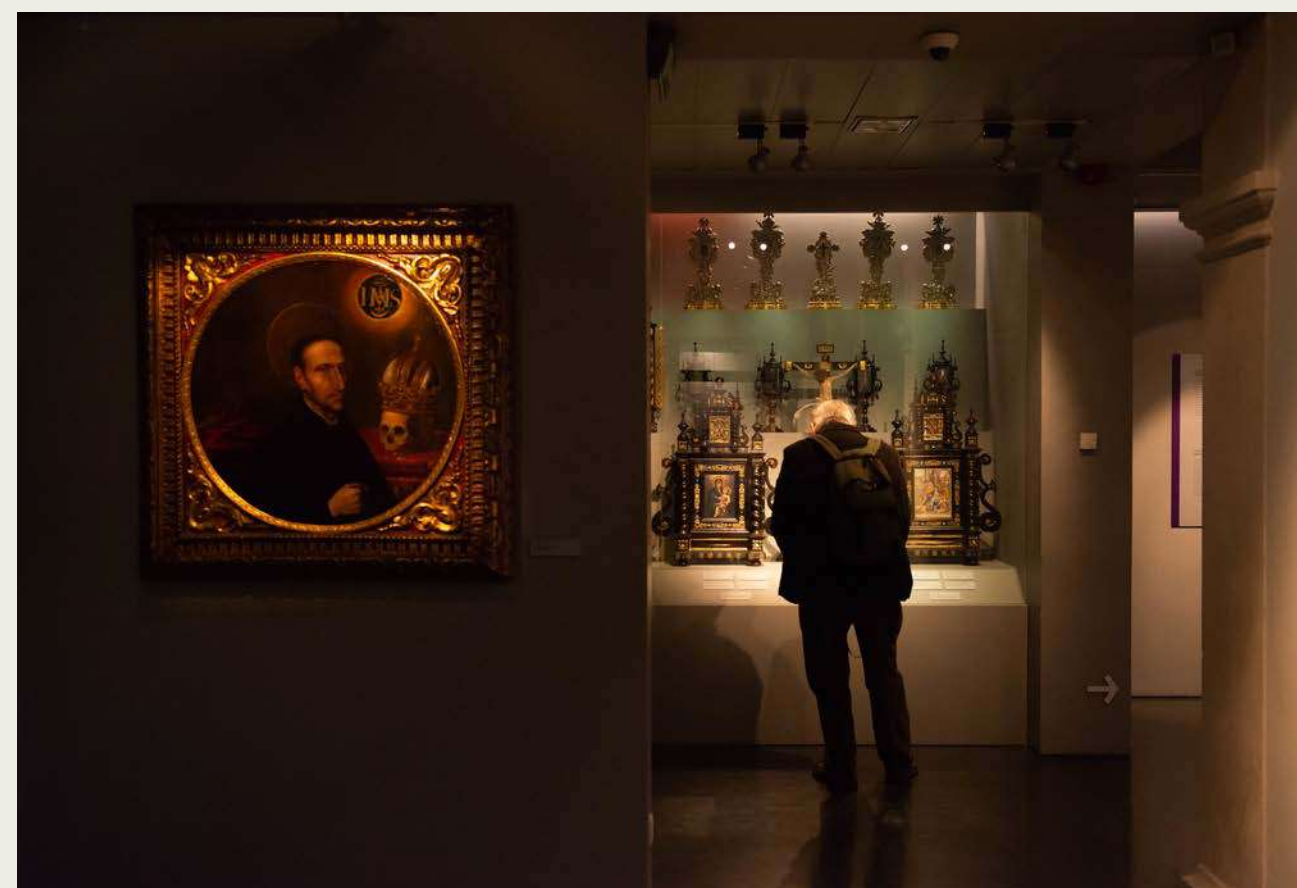
A caracterização aborda ainda questões relacionadas com a penosidade no desempenho dos profissionais e as zonas identificadas como de "risco". A ferramenta funciona assim também como um instrumento preventivo e orientador no que respeita a medidas cautelares e dissuasoras da exposição dos profissionais a episódios de violência e outras formas de agressão em contexto laboral.

## AGILIZAR A GESTÃO DIGITAL DO ACERVO DO MUSEU DE SÃO ROQUE

O Museu de São Roque é um dos mais importantes símbolos do património cultural da SCML, apresentando uma vasta coleção de arte sacra portuguesa.

Por forma a agilizar a gestão do acervo do museu, foram introduzidos na plataforma *In Patrimonium Premium* os dados referentes às peças constantes do acervo. Esta digitalização de informação trouxe diversas mais valias, nomeadamente, a diminuição do consumo de papel, e a melhor gestão de um conjunto de informação relativa às peças.

Ainda em 2021, deu-se início à disponibilização *online* do inventário do acervo do museu, abrindo-se o mesmo à consulta do público em geral.



1. VISÃO GERAL

2. "PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS"

3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE

4. **PROSPERIDADE:**  
CRIAR VALOR PARA  
A NOSSA COMUNIDADE

5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA

6. PLANETA:  
CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM

7. PRINCÍPIOS DE  
BOA-GOVERNAÇÃO:  
ESTABELECEER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA

8. O NOSSO  
RELATÓRIO

## 4.3. GERAR E DISTRIBUIR VALOR PARA O DESENVOLVIMENTO DA SOCIEDADE

Geramos um impacto económico significativo para as nossas diferentes partes interessadas e para a sociedade portuguesa, através da forma como criamos e distribuimos valor económico em toda a nossa cadeia de valor.

A SCML impacta a vida de muitos milhares de pessoas, fruto do trabalho que desenvolve nas suas várias áreas de intervenção, pela organização e exploração dos Jogos Sociais do Estado em todo o País, pelos apoios que concede a organizações e projetos, e pelas parcerias que estabelece com outros agentes da sociedade civil.

De um ponto de vista organizacional, o seu impacto traduz-se igualmente nos mais de seis mil empregos diretos que assegura e no volume total de compras a fornecedores.

Nesse sentido, é preocupação da SCML gerir de forma equilibrada e sustentada os recursos que tem à sua disposição, como forma de conseguir assegurar a materialização da sua missão e aumentar o alcance das suas atividades.



1. VISÃO GERAL

2. "PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS"3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE4. PROSPERIDADE:  
CRIAR VALOR PARA  
A NOSSA COMUNIDADE5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA6. PLANETA:  
CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM7. PRINCÍPIOS DE  
BOA-GOVERNAÇÃO:  
ESTABELECEER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA8. O NOSSO  
RELATÓRIO

Entre os objetivos estratégicos definidos neste âmbito ([Cap. 3.2](#)), refiram-se: a promoção da sustentabilidade financeira da SCML como um todo e nas suas diferentes áreas de intervenção, através de uma gestão eficiente e da diversificação das suas fontes de financiamento; o aumento da rentabilidade e o retorno à sociedade dos Jogos Sociais do Estado; e o investimento e rentabilização do património.

Apesar de os últimos dois anos terem sido atípicos no que concerne a receitas e despesas, em grande medida fruto da pandemia de COVID-19, em 2021 já se verificou uma ligeira melhoria, relativamente ao ano anterior, na sustentabilidade financeira da Instituição.

Neste ano, a SCML gerou 224,7 milhões de euros de receitas e distribuiu, pela economia local e diretamente na comunidade, mais de 255 milhões de euros. Ainda que a diferença entre o valor económico gerado e distribuído se mantenha negativa (-30,7 milhões

de euros), verificou-se uma melhoria em comparação com o ano transato, sendo este ano marcado por um aumento de 2,8% no valor económico gerado e uma diminuição de 0,3% no valor económico distribuído.

As alterações devem-se, em primeiro lugar, ao aumento das receitas provenientes dos Jogos Sociais do Estado, em cerca de 6 milhões de euros, mas também à diminuição dos gastos com o fornecimento de bens e serviços, bolsas e subsídios entregues a utentes, bem como com apoios financeiros atribuídos a outras entidades.

## FONTES DE RECEITAS

Os Jogos Sociais do Estado constituem a principal fonte de financiamento da SCML – como uma das entidades beneficiárias das receitas geradas pelos Jogos Sociais (26,52%). É também destinatária da totalidade

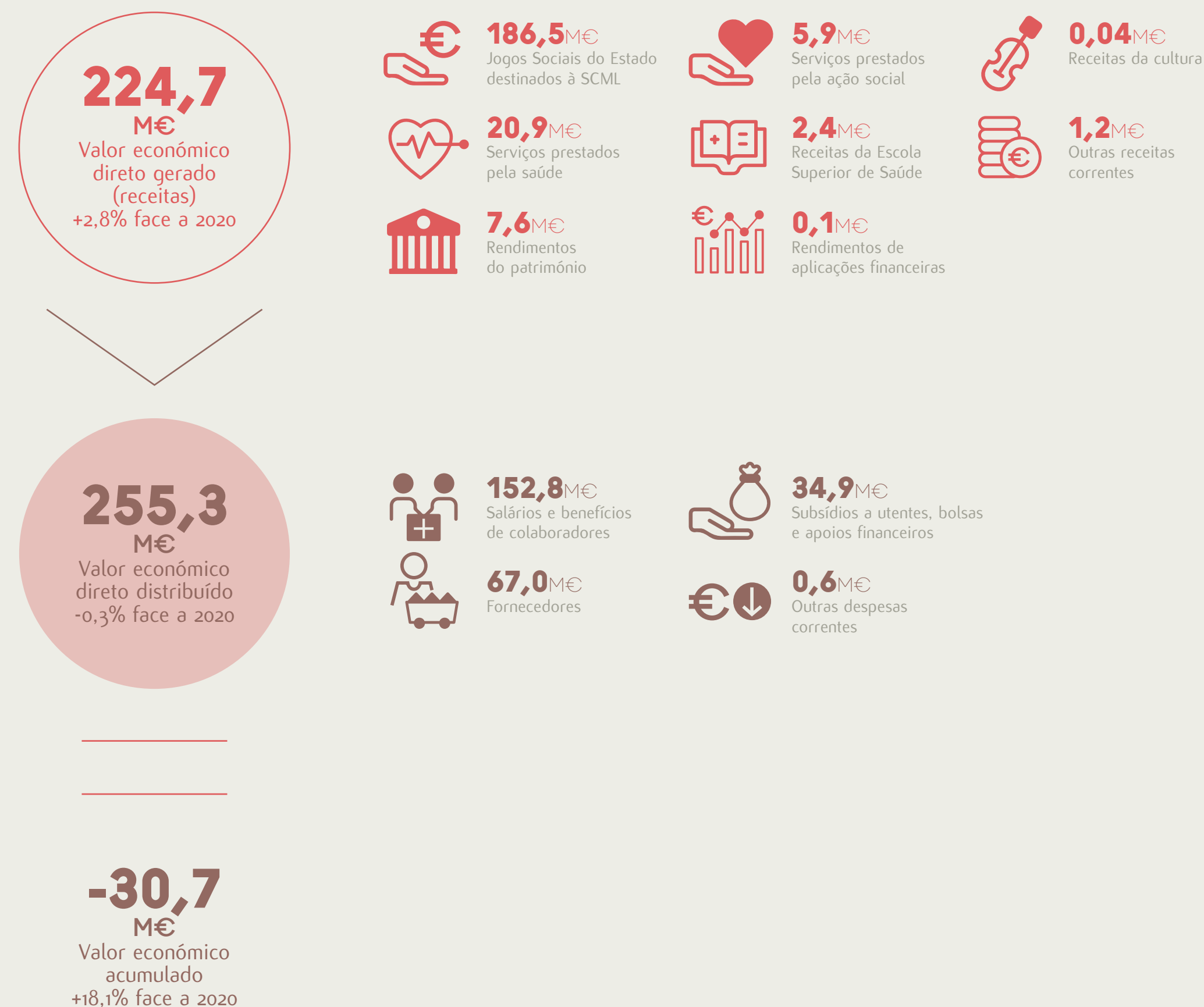
dos valores dos prémios caducados do Euromilhões, da Lotaria Nacional, do Placard e do MILHÃO, da percentagem legalmente prevista que incide sobre as vendas do PLACARD, de uma parcela dos resultados gerados pela Lotaria Nacional e de parte das coimas resultantes das ações de inspeção sobre o jogo ilegal.

Em 2021, os Jogos Sociais do Estado representaram receitas no valor de mais de 186 milhões de euros para a SCML.

A Instituição possui várias outras fontes de receitas resultantes da sua atividade, onde se incluem, como mais significativas, as dos serviços prestados nas áreas da saúde e da ação social, e os rendimentos resultantes do arrendamento de património imobiliário.

Na procura da diversificação das suas fontes de rendimento, é de referir que no final do ano lançou um projeto inovador na área dos Tokens Não Fungíveis (NFTs), a plataforma digital Artentik.

1. VISÃO GERAL

2. "PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS"3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE4. PROSPERIDADE:  
CRIAR VALOR PARA  
A NOSSA COMUNIDADE5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA6. PLANETA:  
CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM7. PRINCÍPIOS DE  
BOA-GOVERNAÇÃO:  
ESTABELEÇER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA8. O NOSSO  
RELATÓRIODISTRIBUIÇÃO DO VALOR DAS VENDAS  
BRUTAS DOS JOGOS SANTA CASAVALOR ECONÓMICO DIRETO GERADO  
E DISTRIBUÍDO PELA SCML EM 2021

1. VISÃO GERAL

2. "PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS"3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE4. PROSPERIDADE:  
CRIAR VALOR PARA  
A NOSSA COMUNIDADE5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA6. PLANETA:  
CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM7. PRINCÍPIOS DE  
BOA-GOVERNAÇÃO:  
ESTABELECEER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA8. O NOSSO  
RELATÓRIO

## INICIATIVAS EM DESTAQUE

### ARTENTIK: A PLATAFORMA QUE COLOCA A SCML NO MUNDO DA ARTE DIGITAL E DOS NFTS

Anunciada na Web Summit 2021 e lançada em dezembro, a Artentik é uma nova aposta da Instituição, com o ingresso no mercado dos criptoativos.

A Artentik é a marca da SCML no mercado dos Non-Fungible Tokens (NFTs) – *tokens* não fungíveis, em português – que disponibiliza gémeos digitais de várias relíquias do Museu de São Roque e de outras peças da coleção de arte sagrada da SCML, uma das melhores do mundo.

Os NFTs são uma oportunidade para promover a sua herança cultural única e abrir o Museu de São Roque para o mundo, ao mesmo tempo que se espera que possam constituir uma nova fonte de receitas.



SAIBA MAIS SOBRE  
A **ARTENTIK**



### DISTRIBUIÇÃO DE VALOR

Os salários e benefícios atribuídos aos colaboradores representaram cerca de 60% do valor económico direto distribuído, seguindo-se as despesas com fornecedores e prestadores de serviço, que representam 26% do total.

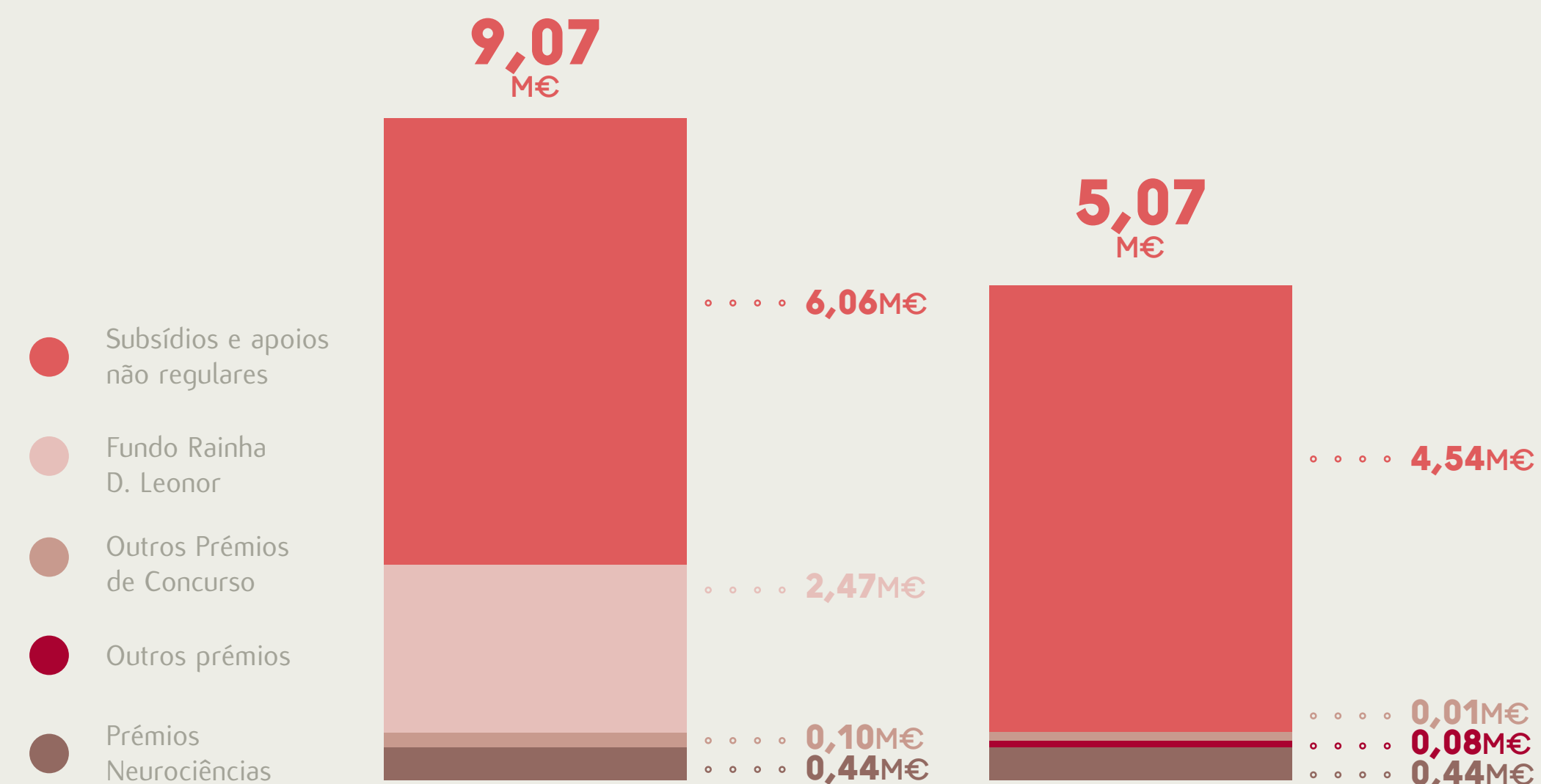
A atribuição de subsídios, bolsas e apoios financeiros a outras entidades e projetos é uma das importantes formas de contributo da SCML para a sociedade, permitindo a concretização de muitas iniciativas e causas de interesse público. Em 2021 representaram cerca de 14% do valor económico direto distribuído.<sup>1</sup>



SAIBA MAIS SOBRE OS APOIOS FINANCEIROS  
ATRIBUÍDOS CONSULTANDO A **LISTA  
DE BENEFICIÁRIOS DE SUBVENÇÕES PÚBLICAS 2021**<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Conforme comunicação realizada à IGF – Inspeção-Geral de Finanças, que contempla as subvenções de valor superior a 14 mensalidades da retribuição mínima e que segue o critério da data de pagamento (i.e. saídas de caixa).

### SUBSÍDIOS E APOIOS FINANCEIROS<sup>2</sup>



<sup>2</sup> Valores apurados conforme demonstrações financeiras da SCML.

1. VISÃO GERAL

2. "PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS"

3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE

4. PROSPERIDADE:  
CRIAR VALOR PARA  
A NOSSA COMUNIDADE

5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA

6. PLANETA:  
CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM

7. PRINCÍPIOS DE  
BOA-GOVERNAÇÃO:  
ESTABELECEER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA

8. O NOSSO  
RELATÓRIO



A SCML atua como investidora social, contribuindo com recursos financeiros para o desenvolvimento de iniciativas de empreendedorismo e inovação social, visando a obtenção de impacto social e ambiental, em particular através da Casa do Impacto. De salientar que, **em 2021, a Casa do Impacto foi distinguida pela Comissão Europeia, através dos European Enterprise Promotion Awards. A 1ª classificação foi obtida na categoria “Empreendedorismo responsável e inclusivo”,** reconhecendo a sua capacidade de identificar e reconhecer atividades de sucesso que apoiam a iniciativa empresarial, com a criação de condições que estimulam projetos promotores do empreendedorismo.

A Instituição tem vindo a desenvolver vários projetos e fundos de apoio, transpondo as fronteiras da cidade de Lisboa e indo ao encontro de necessidades prementes no território nacional – com destaque para o Fundo Rainha D. Leonor, que visa apoiar as Misericórdias portuguesas, e, por essa via, contribuir para um maior e melhor acesso a serviços sociais noutras regiões do país.

Anualmente, atribui vários prémios nas áreas da investigação científica, ação social, saúde e outras áreas complementares, que visam a melhoria da qualidade de vida da população.

1. VISÃO GERAL

2. "PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS"3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE4. PROSPERIDADE:  
CRIAR VALOR PARA  
A NOSSA COMUNIDADE5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA6. PLANETA:  
CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM7. PRINCÍPIOS DE  
BOA-GOVERNAÇÃO:  
ESTABELECEER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA8. O NOSSO  
RELATÓRIO

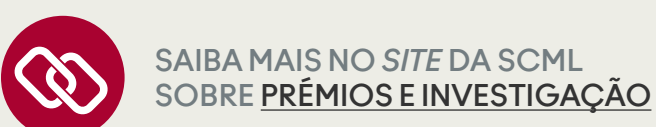
## PRÉMIOS E INVESTIGAÇÃO

### PRÉMIOS SANTA CASA NEUROCIÊNCIAS

Os Prémios Santa Casa Neurociências, compostos pelo Prémio Melo e Castro e pelo Prémio Mantero Belard, representam um investimento anual de 400 mil euros em ciência, destinando-se a promover o trabalho de investigação científica e de investigação clínica nas áreas multidisciplinares das biociências.

O Prémio Melo e Castro, no valor de 200 mil euros, distingue projetos de investigação que potenciem a recuperação e tratamento de lesões vertebro-medulares.

O Prémio Mantero Belard, também de 200 mil euros, premeia projetos de investigação em doenças neurodegenerativas associadas ao envelhecimento, como a Doença de Parkinson e a Doença de Alzheimer.



### PRÉMIO JOÃO LOBO ANTUNES

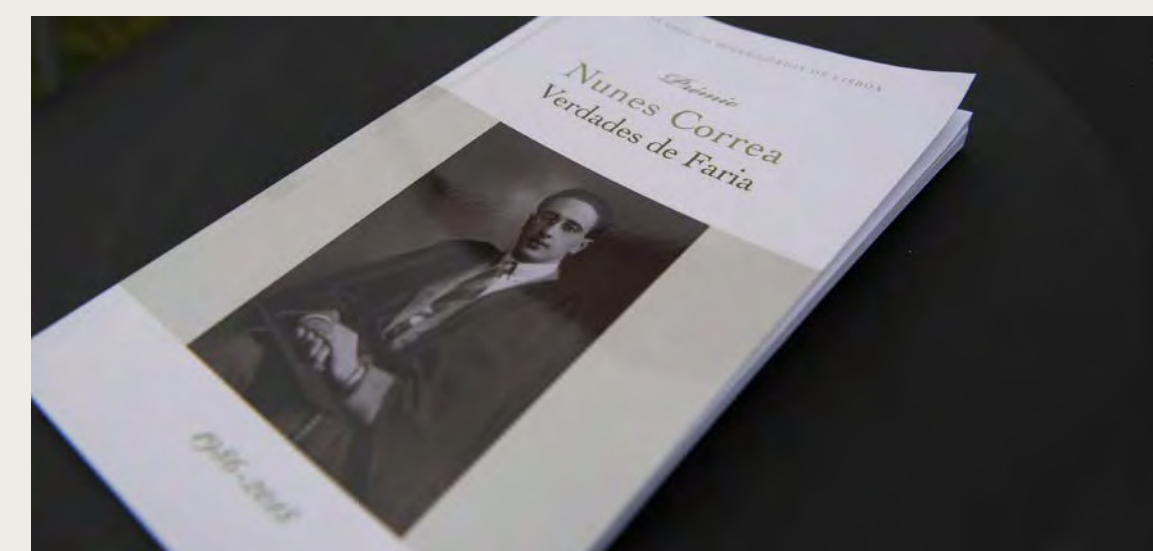
O Prémio João Lobo Antunes, no valor de 40 mil euros, é destinado a licenciados em medicina em regime de internato médico, e visa distinguir anualmente projetos de investigação clínica na área das neurociências.

### PRÉMIOS NUNES CORREA VERDADES DE FARIA

Cumprindo a vontade expressa em testamento de Henrique Mantero Belard, importante benemérito da SCML, os Prémios Nunes Correa Verdades de Faria são entregues anualmente a pessoas de qualquer nacionalidade que, em Portugal, tenham contribuído, pelo seu esforço, trabalho ou estudos, nas seguintes categorias: Cuidado e carinho dispensados aos idosos desprotegidos; Progresso da medicina na sua aplicação às pessoas idosas e Progresso no tratamento das doenças do coração. O valor de cada um dos três prémios é de 12,5 mil euros.

### PRÉMIO ENVELHECIMENTO ATIVO DR<sup>a</sup> MARIA RAQUEL RIBEIRO

O Prémio Envelhecimento Ativo Dr<sup>a</sup>. Maria Raquel Ribeiro é uma iniciativa da Associação Portuguesa de Psicogerontologia, em colaboração com a SCML e a Fundação Montepio. Tem como objetivo reconhecer anualmente a vida e atividade de pessoas com 80 e mais anos que continuam a desenvolver atividade profissional ou cívica relevante, nas seguintes categorias: Intervenção Social; Arte e Espetáculo; Ciência e Investigação; Política e Cidadania; Ética e Saúde; Família e Comunidade.



1. VISÃO GERAL

2. "PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS"3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE4. PROSPERIDADE:  
CRIAR VALOR PARA  
A NOSSA COMUNIDADE5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA6. PLANETA:  
CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM7. PRINCÍPIOS DE  
BOA-GOVERNAÇÃO:  
ESTABELECEER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA8. O NOSSO  
RELATÓRIO

De salientar, também, que os Jogos Santa Casa têm vindo a prosseguir uma estratégia de patrocínios focada no apoio ao desporto nacional, ao talento desportivo e aos grandes eventos desportivos nacionais, transformando os apoios concedidos e as parcerias realizadas em ferramentas de integração e coesão social. Assumem-se, aliás, como o principal patrocinador e impulsionador do desporto português, sob o mote "O desporto tem todo o nosso apoio".

A continuidade dos patrocínios concedidos tem permitido às federações desportivas desenvolver a sua missão, com especial enfoque na caminhada olímpica, paralímpica e surdolímpica, sem descuidar o desenvolvimento do desporto adaptado, a inclusão através do desporto e o crescimento do desporto feminino.

De referir que a SCML recebeu, em 2021, **um galardão de reconhecimento pela promoção e desenvolvimento de políticas que estimulam as carreiras duais, atribuído pelo Comité Paralímpico de Portugal.**

Como a gestão eficiente dos recursos financeiros não pode ser dissociada das questões relativas à transparência, a SCML considera que todas as partes interessadas têm o direito de estarem informadas sobre como desempenha o seu trabalho. Nesse sentido, divulga dados, relatórios e outros documentos, de natureza financeira e não-financeira ([Cap. 7.1](#)).

1. VISÃO GERAL

2. "PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS"3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE4. PROSPERIDADE:  
CRIAR VALOR PARA  
A NOSSA COMUNIDADE5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA6. PLANETA:  
CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM7. PRINCÍPIOS DE  
BOA-GOVERNAÇÃO:  
ESTABELECEER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA8. O NOSSO  
RELATÓRIO

## INICIATIVAS EM DESTAQUE

### AÇÃO SOCIAL

#### PROGRAMA DE BOLSAS SOCIAIS EPIS 2021

A SCML e a Associação Empresários Pela Inclusão Social (EPIS) assinaram, em setembro, um protocolo que visa promover a inclusão social de jovens vulneráveis e garantir o direito de todos a um percurso escolar com sucesso.

Da parceria estabelecida fez parte o apoio da SCML à edição 2021 da iniciativa Bolsas Sociais da EPIS, através da atribuição de duas bolsas de mérito académico para estudantes do ensino secundário. As bolsas corresponderam a um apoio financeiro de 3300 euros.

Com este protocolo, a SCML pretende ampliar o seu impacto positivo na comunidade, nesta área de intervenção prioritária, a educação-ensino.

#### BOLSAS DE MÉRITO PARA JOVENS



Pelo segundo ano consecutivo, a SCML uniu-se à associação Meritis com o intuito de atribuir bolsas de mérito anuais a jovens nacionais nas áreas das artes e do desporto.

Esta parceria tem como principal objetivo alavancar a carreira de jovens promessas através de apoio financeiro e logístico, determinante na continuação e progressão das suas carreiras.

Nesta edição, a SCML atribuiu bolsas a 4 jovens, na área das artes, bailado e música. Na área do desporto, foram reconhecidos e premiados um surfista e um tenista representante da Seleção Regional de Lisboa.

### APOIO A OUTRAS MISERICÓRDIAS

#### FUNDO RAINHA D. LEONOR

Criado pela SCML em colaboração com a União das Misericórdias Portuguesas, este fundo apoia as Misericórdias Portuguesas na concretização de projetos de criação de infraestruturas sociais prioritárias e inovadoras, contribuindo para a coesão social e territorial do país. Parte das verbas do fundo destina-se também à recuperação do património histórico degradado das Misericórdias.

Embora não tenham sido concedidos novos apoios em 2021, deu-se seguimento aos apoios atribuídos em anos transatos, tornando possível concluir 20 obras. Desde a sua constituição, em 2015, o Fundo Rainha D. Leonor já permitiu apoiar 144 misericórdias, de norte a sul do país, num valor superior a 23 milhões de euros.

Entre os beneficiários, refira-se a Misericórdia de Coimbra, que inaugurou, em novembro, quatro apartamentos de autonomização, uma resposta inovadora dirigida a jovens em risco em fase de pré-desinstitucionalização e sem qualquer suporte familiar, permitindo o seu acompanhamento no processo de integração social.



SAIBA MAIS NO SITE  
DO FUNDO RAINHA D. LEONOR

1. VISÃO GERAL

2. "PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS"3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE4. PROSPERIDADE:  
CRIAR VALOR PARA  
A NOSSA COMUNIDADE5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA6. PLANETA:  
CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM7. PRINCÍPIOS DE  
BOA-GOVERNAÇÃO:  
ESTABELECEER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA8. O NOSSO  
RELATÓRIO

## DESPORTO

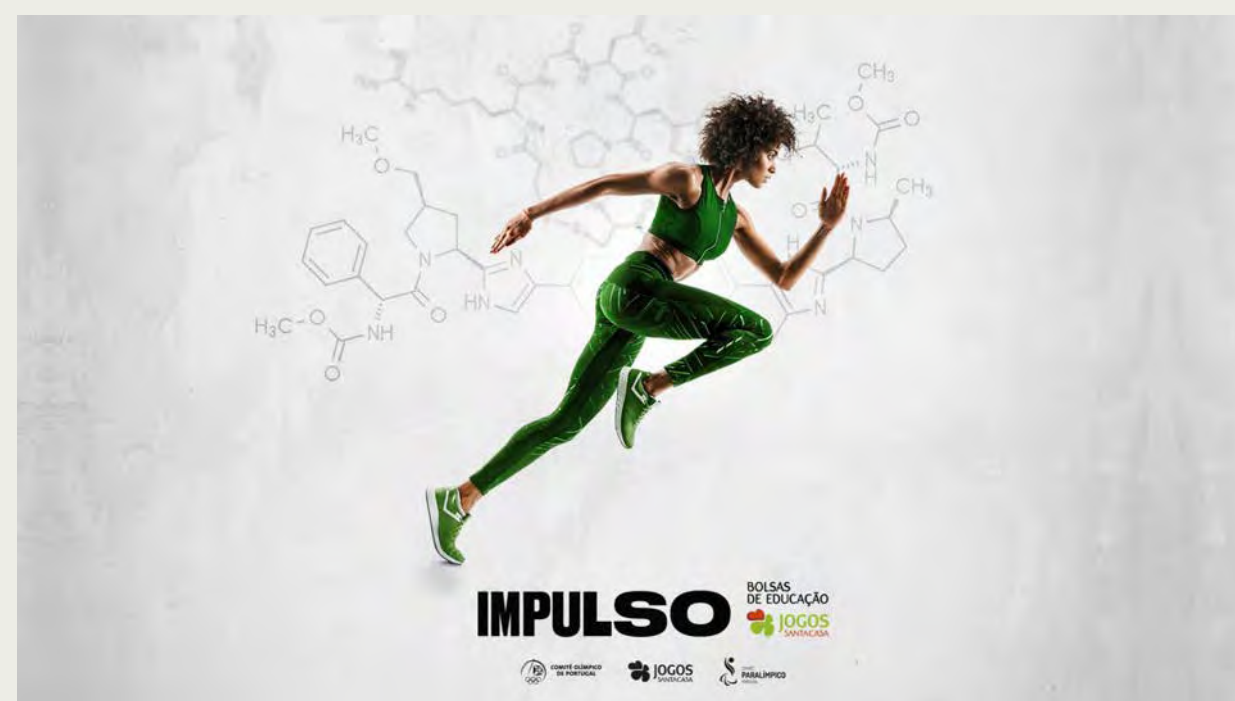
### BOLSAS DE EDUCAÇÃO JOGOS SANTA CASA GANHAM NOVO IMPULSO

A SCML, através dos Jogos Santa Casa, lançou em outubro em parceria com o Comité Olímpico de Portugal e o Comité Paralímpico de Portugal, a nona edição do programa de Bolsas de Educação, que passou a designar-se "IMPULSO | Bolsas de Educação Jogos Santa Casa".

A palavra "IMPULSO" surge para reforçar o significado deste programa: impulsionar os atletas olímpicos, paralímpicos e surdolímpicos na sua educação e ambição desportiva, sem terem de abandonar precocemente nenhuma delas. Em 2021, o programa garantiu a atribuição de 54 novas bolsas, que totalizaram 148 mil euros.



VEJA O VÍDEO  
"O DESPORTO TEM  
TODO O NOSSO APOIO"



## EMPREENDEDORISMO E INOVAÇÃO SOCIAL

### INVESTIMENTO EM PROJETOS DE INOVAÇÃO SOCIAL

A SCML, em conjunto com o Banco Montepio, investiu 1,35 milhões de euros no apoio à inovação social, financiando e promovendo projetos inovadores nas áreas da educação, digitalização, envelhecimento ativo, arte, cultura, empregabilidade e saúde.

Os projetos estão enquadrados no programa Portugal Inovação Social, que pretende estimular o investimento no setor social e fazer com que os modelos de financiamento sejam mais estáveis, eficazes, duradouros e assentes em resultados com impacto.

Distinguem-se dois tipos de investimento: os Títulos de Impacto Social, que têm como objetivo financiar, mediante a contratualização de pagamento por resultados, projetos inovadores orientados para a obtenção de resultados sociais e ganhos de eficiência em áreas prioritárias de política pública; e as Parcerias para o Impacto, que se destinam a financiar a criação, desenvolvimento ou crescimento de projetos de inovação social, em formato de cofinanciamento.

No total, foram aprovadas nove candidaturas: dois Títulos de Impacto Social e sete Parcerias para o Impacto.



"Os projetos que estão a ser desenvolvidos na Casa do Impacto promovem soluções inovadoras para os maiores desafios sociais e ambientais dos tempos atuais".

Inês Sequeira, Diretora do Departamento de Empreendedorismo e Economia Social e da Casa do Impacto

1. VISÃO GERAL

2. "PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS"3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE4. PROSPERIDADE:  
CRIAR VALOR PARA  
A NOSSA COMUNIDADE5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA6. PLANETA:  
CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM7. PRINCÍPIOS DE  
BOA-GOVERNAÇÃO:  
ESTABELECEER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA8. O NOSSO  
RELATÓRIO

## EMPREENDEDORISMO E INOVAÇÃO SOCIAL

### RISE FOR IMPACT Premeia solução tecnológica para ajudar a combater o desperdício alimentar

O *Rise for Impact* é um programa de aceleração desenvolvido pela Casa de Impacto para projetos em fase de desenvolvimento e validação de ideia, produto ou serviço. Visa chegar a empreendedores motivados, com sentido de missão e com propostas que promovam soluções inovadoras na resolução de problemas e necessidades sociais de acordo com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.

Na sua segunda edição, o projeto vencedor foi a *Equal Food Co.*, que se propõe a combater o desperdício alimentar, fazendo com que todos os alimentos sejam valorizados. Arrecadou um prémio no valor de três mil euros para apoio ao desenvolvimento do projeto.

Desde 2020, ano em que iniciou a sua caminhada no *Rise for Impact*, a *Equal Food Co.* resgatou 40 toneladas de alimentos que teriam sido desperdiçados e gerou cerca de 45 mil euros para uma rede de mais de 40 agricultores.



### SANTA CASA CHALLENGE

O *Santa Casa Challenge*, promovido no âmbito da estratégia de investimento da Casa do Impacto, premeia soluções tecnológicas inovadoras que deem origem a dispositivos, aplicações, conteúdos digitais, serviços *web* ou de comunicação, exequíveis do ponto de vista tecnológico.

O projeto vencedor desta 6ª edição, dedicada ao tema “Como podemos promover uma saúde de qualidade, com especial atenção aos problemas da saúde mental e às necessidades das pessoas em situação de vulnerabilidade?”, foi a app HOLI by Nevaro, que visa a autogestão da saúde mental numa perspetiva holística e em contexto corporativo, com base em estratégias gamificadas. Permite a gestão consciente da saúde mental e do bem-estar dos colaboradores das empresas as quais, com base nos indicadores recolhidos, podem conhecer o estado de saúde mental geral dos seus colaboradores e se necessário intervir.

A Nevaro recebeu 15 mil euros para desenvolver a sua ideia de negócio e, juntamente com o segundo classificado, acesso a um *pack* de incubação na Casa do Impacto pelo período de um ano.



1. VISÃO GERAL

2. "PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS"3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE4. PROSPERIDADE:  
CRIAR VALOR PARA  
A NOSSA COMUNIDADE5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA6. PLANETA:  
CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM7. PRINCÍPIOS DE  
BOA-GOVERNAÇÃO:  
ESTABELECEER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA8. O NOSSO  
RELATÓRIO

## EMPREENDEDORISMO E INOVAÇÃO SOCIAL

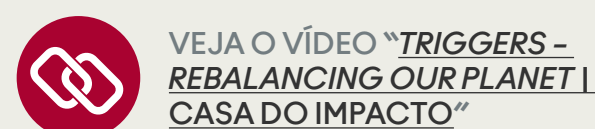
### TRIGGERS: ACELERAR A SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL DO PLANETA

Conciliando a sua missão social com a crescente emergência ambiental, a SCML, através da Casa do Impacto, apresentou na *Web Summit 2021* o novo programa de aceleração *Triggers*, focado na procura de soluções que aliem a justiça climática e a justiça social.

Neste programa pretende-se reunir mentes disruptivas para encontrar soluções, baseadas em modelos de negócios sustentáveis. O programa vai alavancar *start-ups* e projetos atribuindo prémios que permitam o seu crescimento inicial.



Rebalancing our planet



VEJA O VÍDEO "TRIGGERS -  
REBALANCING OUR PLANET |  
CASA DO IMPACTO"

### HACKATHON 100% COLABORATIVO: 2ª EDIÇÃO DEDICADA AO FUTURO DA ECONOMIA SOCIAL

O *Hackathon* 100% colaborativo é uma maratona digital, que pretende convidar a sociedade a integrar um movimento de desenvolvimento de soluções inovadoras.

A 2ª edição do *Hackathon* 100% Colaborativo propôs uma reflexão sobre o futuro da economia social. Para tal contou com a participação de 64 pessoas, divididas em equipas de quatro elementos, que foram desafiadas a desenvolver ideias de projetos em quatro áreas distintas:

- “O Digital na Economia Social” – em que o projeto vencedor foi o Dá+, um *Marketplace* 100% solidário para a doação de produtos e artigos para entidades da economia social e para a população.
- “O Futuro do Trabalho no setor da Economia Social” – o desafio foi ganho pelo projeto Rede de Mentores Reformados, um programa que recruta profissionais reformados para contribuir com as suas competências para o desenvolvimento de organizações sociais em regime de *pro-bono*.
- “A Sustentabilidade da Economia Social” – cuja vencedora foi a +Social, uma rede social para o terceiro setor, que promove a comunicação e a partilha de informação entre a sociedade civil, as organizações da economia social, as empresas e investidores sociais.
- “A Avaliação de Impacto na Economia Social” – na qual venceu a *Joint4Impact*, uma plataforma que faz a avaliação de impacto de soluções, com base nos ODS e no *Impact Management Project*, que complementa com indicadores específicos para cada área de intervenção.

Os vencedores de cada área tiveram direito a um prémio monetário no valor de 3750 euros.



1. VISÃO GERAL

2. "PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS"

3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE

4. PROSPERIDADE:  
CRIAR VALOR PARA  
A NOSSA COMUNIDADE

5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA

6. PLANETA:  
CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM

7. PRINCÍPIOS DE  
BOA-GOVERNAÇÃO:  
ESTABELECEER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA

8. O NOSSO  
RELATÓRIO

4.3. Gerar e distribuir valor  
para o desenvolvimento  
da sociedade

## INVESTIGAÇÃO EM NEUROCIÊNCIAS

### PRÉMIOS SANTA CASA NEUROCIÊNCIAS E PRÉMIO JOÃO LOBO ANTUNES 2021

Na edição de 2021, os vencedores dos Prémios Santa Casa Neurociências foram os projetos TAT-TrkB – um novo composto neuroprotetor na luta contra a doença de Alzheimer, da equipa da investigadora Maria José Diógenes (Prémio Mantero Belard) – e SECRET4SCI – Secretoma de Células Estaminais como Terapia em Medicina Regenerativa de Lesões Vertebro-Medulares, da equipa do investigador António Salgado (Prémio Melo e Castro).

O Prémio João Lobo Antunes 2021, atribuído à investigadora Daniela Pimenta da Silva, permitiu a realização de um ensaio clínico para testagem da utilização de óculos de realidade virtual na reabilitação de pessoas com a doença de Parkinson.



VEJA O VÍDEO "PRÉMIOS SANTA  
CASA NEUROCIÊNCIAS E PRÉMIO  
JOÃO LOBO ANTUNES 2021"



# PESSOAS

## APOIAR A NOSSA COMUNIDADE INTERNA

5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE  
INTERNA

- 5.1. Investir nas nossas pessoas
- 5.2. Cuidar das nossas pessoas
- 5.3. Enraizar uma cultura de diversidade e inclusão

- 1. VISÃO GERAL
- 2. "PROPÓSITO: TRABALHAR POR BOAS CAUSAS"
- 3. PERCURSO: JUNTOS VAMOS MAIS LONGE
- 4. PROSPERIDADE: CRIAR VALOR PARA A NOSSA COMUNIDADE
- 5. PESSOAS: APOIAR A NOSSA COMUNIDADE INTERNA
- 6. PLANETA: CUIDAR DA NOSSA CASA COMUM
- 7. PRINCÍPIOS DE BOA-GOVERNAÇÃO: ESTABELEÇER UMA RELAÇÃO DE CONFIANÇA
- 8. O NOSSO RELATÓRIO

1. VISÃO GERAL

2. "PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS"

3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE

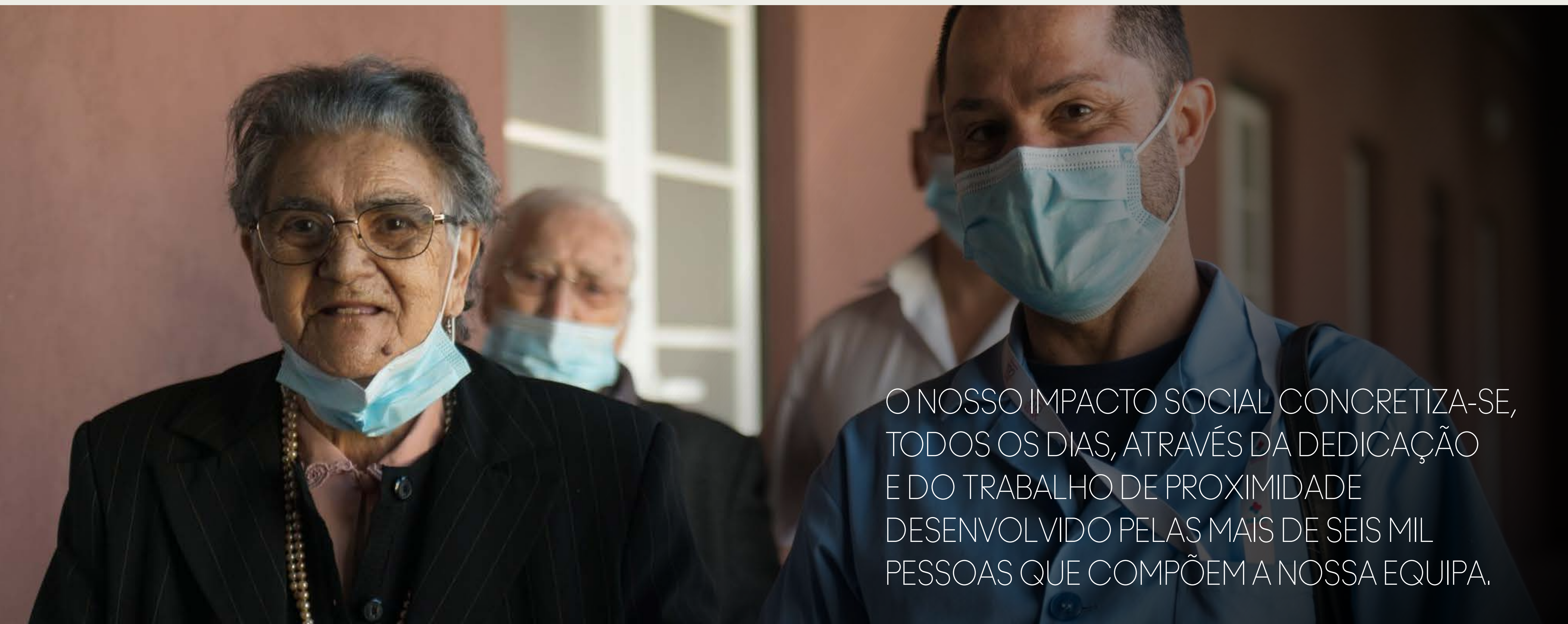
4. PROSPERIDADE:  
CRIAR VALOR PARA  
A NOSSA COMUNIDADE

5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA

6. PLANETA:  
CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM

7. PRINCÍPIOS DE  
BOA-GOVERNAÇÃO:  
ESTABELECEER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA

8. O NOSSO  
RELATÓRIO



O NOSSO IMPACTO SOCIAL CONCRETIZA-SE, TODOS OS DIAS, ATRAVÉS DA DEDICAÇÃO E DO TRABALHO DE PROXIMIDADE DESENVOLVIDO PELAS MAIS DE SEIS MIL PESSOAS QUE COMPÕEM A NOSSA EQUIPA.

1. VISÃO GERAL

2. "PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS"3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE4. PROSPERIDADE:  
CRIAR VALOR PARA  
A NOSSA COMUNIDADE5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA6. PLANETA:  
CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM7. PRINCÍPIOS DE  
BOA-GOVERNAÇÃO:  
ESTABELEÇER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA8. O NOSSO  
RELATÓRIO

# 5.1. INVESTIR NAS NOSSAS PESSOAS

Empenhamo-nos no desenvolvimento pessoal e profissional das nossas pessoas, alicerçado no sentimento de pertença e concretizado na cooperação mútua e na participação.

A valorização de cada colaborador e de cada colaboradora, implica um entendimento efetivo das suas necessidades e do seu perfil, e um trabalho de melhoria contínua de integração e crescimento.

Entre as práticas atuais que contribuem para a valorização do capital humano da SCML, contam-se o investimento em formação e desenvolvimento de competências, a criação de oportunidades de mobilidade interna, diversos apoios e benefícios, a realização de estudos de diagnóstico e avaliação sobre várias matérias organizacionais e a promoção do voluntariado corporativo. A Instituição investe igualmente na segurança e no bem-estar das suas pessoas (Cap. 5.2) e implementa práticas promotoras da diversidade e inclusão (Cap. 5.3).



1. VISÃO GERAL

2. “PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS”

3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE

4. PROSPERIDADE:  
CRIAR VALOR PARA  
A NOSSA COMUNIDADE

5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA

6. PLANETA:  
CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM

7. PRINCÍPIOS DE  
BOA-GOVERNAÇÃO:  
ESTABELECEER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA

8. O NOSSO  
RELATÓRIO

Neste ano, vivido ainda em pleno contexto de pandemia de COVID-19, a capacidade técnica e operacional da SCML e, bem assim, o cumprimento da sua missão, significaram um desafio muito exigente no âmbito da gestão do seu capital humano.

De referir que, mesmo durante os períodos de confinamento obrigatório decretados pelo Governo, a maior parte dos colaboradores da SCML, nomeadamente os afetos a serviços das áreas de ação social e saúde, serviços essenciais para a população, continuaram o seu trabalho em regime presencial. Esta realidade, conjugada com todas as restrições e desafios provocados pelo contexto pandémico, exigiu um significativo esforço adicional dos colaboradores e a necessidade de uma maior atenção por parte da SCML ao bem-estar físico e psicológico da sua equipa.

A SCML, pela sua diversidade de respostas e serviços, no período pandémico manteve colaboradores a trabalhar em diferentes modalidades: regime presencial; regime híbrido e regime de teletrabalho. Esta heterogeneidade de regimes de trabalho exigiu um exercício de consolidação de novos métodos de comunicação interna, a reorganização dos postos de trabalho, bem como a adoção de estratégias organizacionais que visaram contrariar os efeitos do afastamento físico e manter os níveis de motivação.

“Quando falamos da SCML e das suas pessoas temos de honrar o passado, comprometidos, no presente, em conhecer e enaltecer o capital humano, através da auscultação, reflexão e da criação de um ambiente propício ao bem-estar e à inclusão de todas as pessoas que queiram crescer numa organização promotora de talento que aposta em políticas de contratação e retenção, construção de modelos de carreiras, desenvolvimento de competências e oportunidades de formação que privilegiem a excelência. E olhar para o futuro, inspirar o futuro, com o objetivo de continuar a investir numa organização com rosto humano, que vê nas suas pessoas o principal ativo para criar valor e inovação. Só assim conseguimos construir organizações humanas sólidas, sustentáveis e com respostas alinhadas com as necessidades da comunidade. Esse é o nosso compromisso com «As Nossas Pessoas»”.

Maria João Mendes, Vogal da Mesa e Administradora Executiva da Direção de Recursos Humanos

1. VISÃO GERAL

2. "PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS"

3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE

4. PROSPERIDADE:  
CRIAR VALOR PARA  
A NOSSA COMUNIDADE

5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA

6. PLANETA:  
CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM

7. PRINCÍPIOS DE  
BOA-GOVERNAÇÃO:  
ESTABELECEER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA

8. O NOSSO  
RELATÓRIO

## FORMAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS

A SCML garante que a comunidade interna desenvolve as suas competências profissionais e pessoais através de formações *on-job* e programas de formação promovidos pela Instituição, recorrendo a formadores internos e a entidades externas. Apoiar também as formações que sejam propostas por iniciativa dos próprios colaboradores e que se alinhem com as suas funções.

Anualmente, é feito um diagnóstico de necessidades formativas, que culmina na elaboração do Plano de Formação para cada colaborador/a e na criação de um catálogo de formação com cerca de 130 cursos. É de referir que a SCML abrange nas suas atividades formativas não só os seus colaboradores, como também alguns perfis de prestadores de serviço que atuam em nome da Instituição (amas e ajudantes familiares, juristas, médicos, enfermeiros, entre outros), assegurando assim o bom desempenho das suas funções e a qualidade dos serviços prestados.

Em 2021, verificou-se uma significativa recuperação da atividade formativa face à queda abrupta do ano

anterior, embora ainda aquém dos valores de 2019. Este aumento reflete o crescimento da oferta e o investimento na formação *online* (externa e interna), que representou 67% do total de horas de formação e um acréscimo de 170% em número de horas, relativamente ao ano anterior.

O contexto de pandemia veio também acelerar o desenvolvimento de uma plataforma interna de formação *e-learning*, com o objetivo de tornar mais célere e flexível a formação dos colaboradores, a qual estará disponível em 2022.

Pela primeira vez, em 2021 a SCML realizou um programa de formação específico para dirigentes de 1ª linha, um *Senior Executive Program* criado à medida, com o objetivo de melhorar as competências das chefias em matérias-chave da gestão, estratégia e liderança, e de as dotar de ferramentas para enfrentarem as mudanças e os desafios constantes que se apresentam ao seu trabalho e à Instituição.

Os dados que se apresentam de seguida sobre formação e apoios concedidos aos colaboradores, dizem respeito ao universo de pessoas com vínculo contratual, encontrando-se na Tabela GRI informação mais detalhada sobre estas matérias, e onde se inclui também a formação ministrada aos prestadores de serviço.

## INICIATIVA EM DESTAQUE

### SENIOR EXECUTIVE PROGRAM – FORMAÇÃO PARA DIRIGENTES

Para reforçar as competências pessoais, transversais e profissionais de dirigentes, a SCML promoveu, em 2021, uma formação executiva à medida concebida pelo Instituto Superior de Economia e Gestão (ISEG) da Universidade de Lisboa – o *Senior Executive Program*.

Este programa focou-se no desenvolvimento das competências básicas para uma liderança eficaz no contexto organizacional atual, e incluiu temas sobre: estratégia e competitividade; ambiente e *governance* e a sua ligação à sustentabilidade financeira; *design thinking*; transformação digital; *marketing* e criação de valor; gestão da mudança; liderança e gestão de equipas; e negociação e comunicação eficaz.

Como parte do programa foram ainda realizados quatro workshops sobre: criatividade e inovação; pensar como uma *start-up*; *data science* e *business analytics*; gerir a diversidade e inclusão; e um *bootcamp* onde o objetivo foi desenvolver um plano de inovação para a SCML, visando os próximos 10 anos.

Este programa abrangeu 29 dirigentes de 1ª linha, num total de 2114 horas de formação.

1. VISÃO GERAL

2. "PROPÓSITO: TRABALHAR POR BOAS CAUSAS"

3. PERCURSO: JUNTOS VAMOS MAIS LONGE

4. PROSPERIDADE: CRIAR VALOR PARA A NOSSA COMUNIDADE

5. PESSOAS: APOIAR A NOSSA COMUNIDADE INTERNA

6. PLANETA: CUIDAR DA NOSSA CASA COMUM

7. PRINCÍPIOS DE BOA-GOVERNAÇÃO: ESTABELECEER UMA RELAÇÃO DE CONFIANÇA

8. O NOSSO RELATÓRIO

## FORMAÇÃO PROFISSIONAL NA SCML

Em 2021:

**72 246** horas de formação (+78,8% face a 2020)

**48 704** horas de formação *online* (+170,1% face a 2020)

**11,6** horas de formação por colaborador/a (+76,8% face a 2020)

## APOIOS E BENEFÍCIOS CONCEDIDOS AOS COLABORADORES



### SAÚDE

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



### PARENTALIDADE

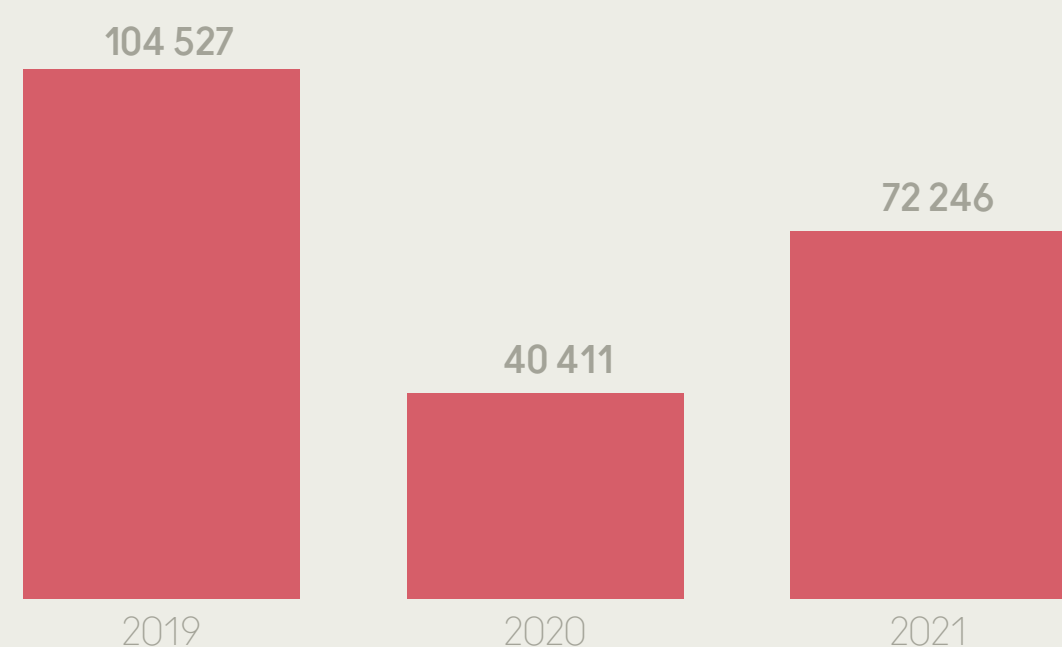
- Frequência de creche e ensino pré-escolar da SCML
- Subsídio de frequência de creche e ensino pré-escolar
- Subsídio de frequência de ensino básico
- Subsídio de frequência do ensino especial
- Subsídio de atividades de férias de crianças



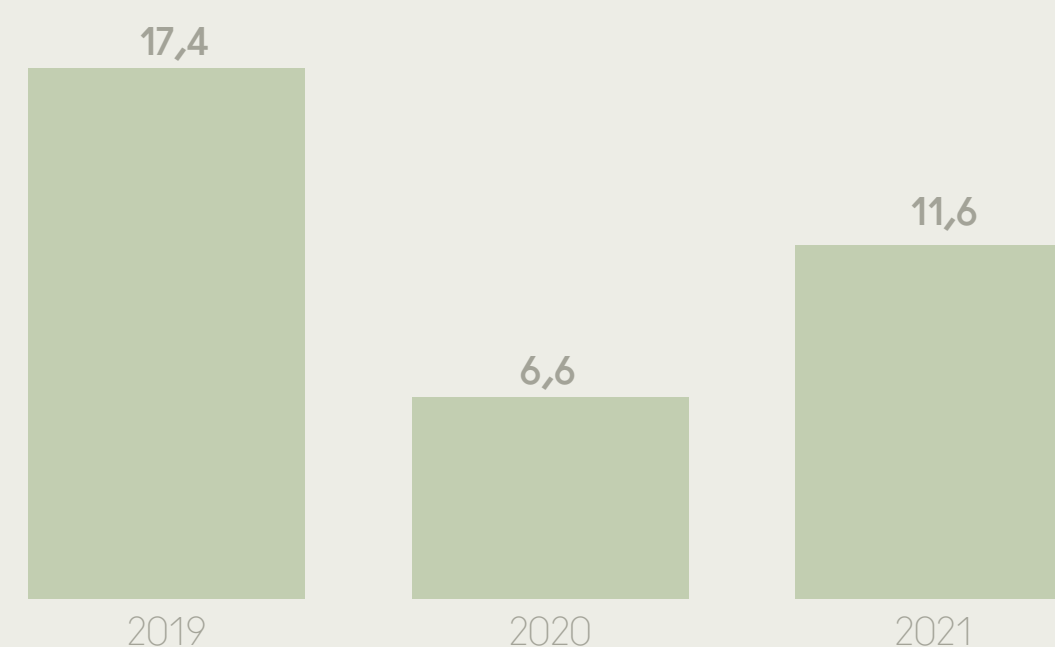
### OUTROS APOIOS

- Subsídio de formação complementar por iniciativa do/a colaborador/a
- Complemento de pensão mínima para colaboradores reformados e pensionistas
- Subsídios eventuais reembolsáveis e não reembolsáveis

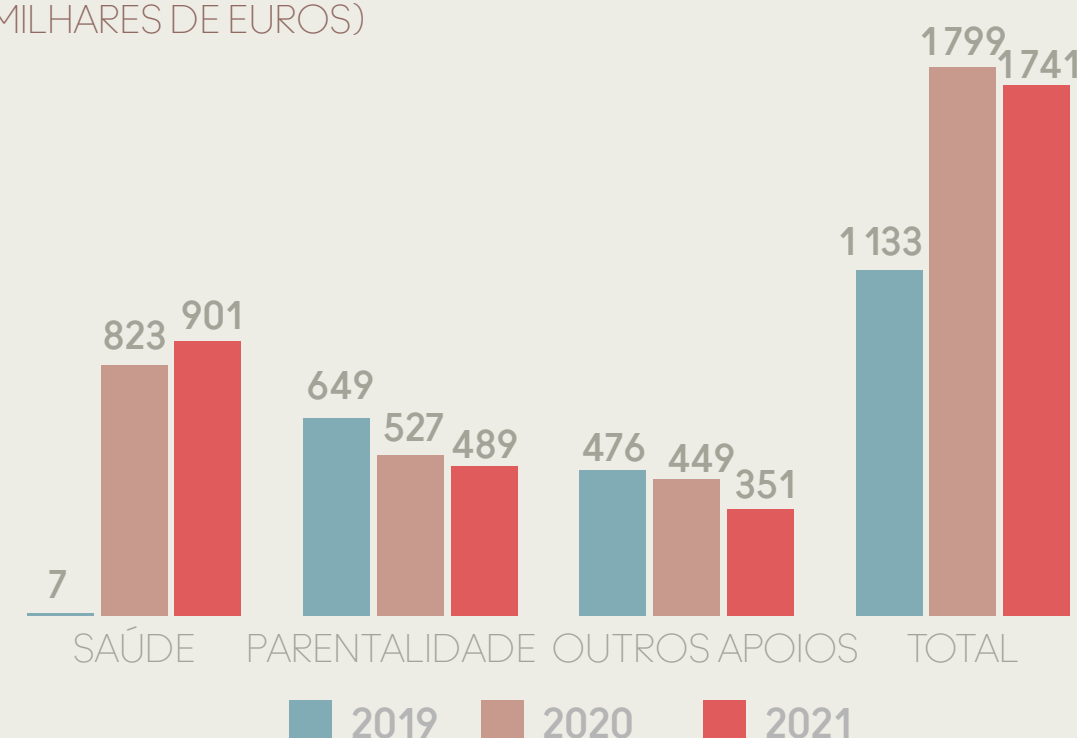
### EVOLUÇÃO DO TOTAL DE HORAS DE FORMAÇÃO



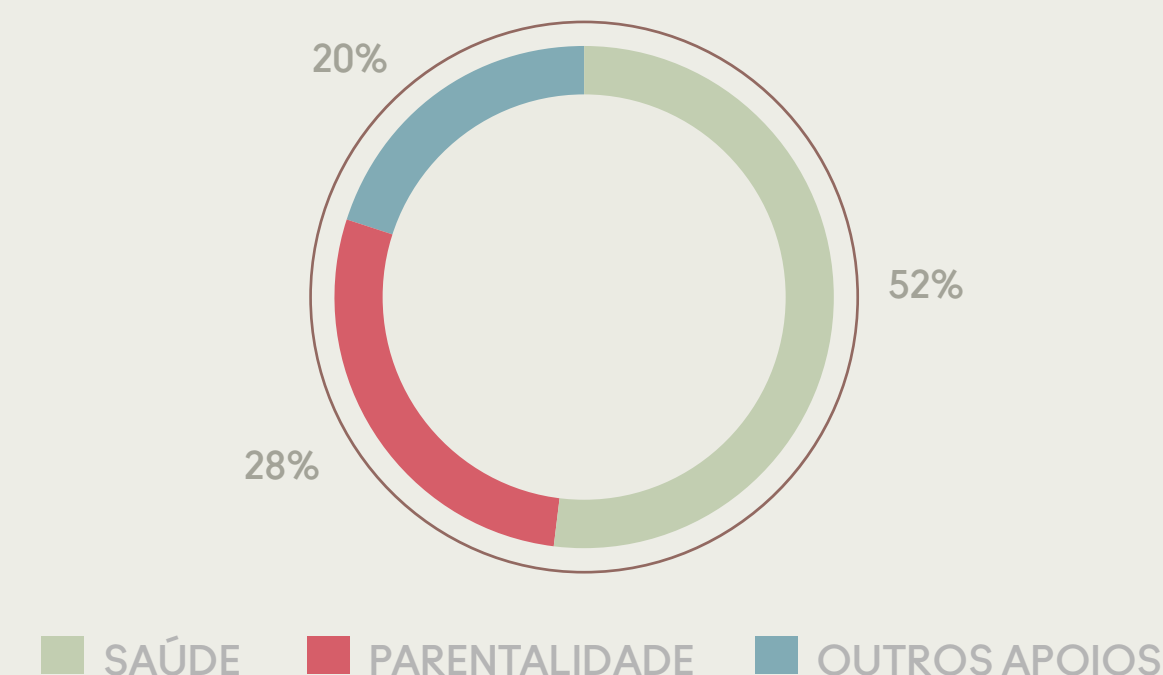
### EVOLUÇÃO DO Nº MÉDIO DE HORAS DE FORMAÇÃO POR COLABORADOR/A



### EVOLUÇÃO DO INVESTIMENTO FINANCEIRO EM APOIOS E BENEFÍCIOS CONCEDIDOS (MILHARES DE EUROS)



### DISTRIBUIÇÃO DOS APOIOS E BENEFÍCIOS CONCEDIDOS POR TIPO DE BENEFÍCIO



Nota 1: Os valores apresentados contabilizam as horas de formação ministradas a colaboradores com vínculo contratual, não incluindo prestadores de serviços.  
 Nota 2: Para o denominador do indicador referente ao número médio de horas de formação considerou-se o número de colaboradores existentes à data de 31 de dezembro.  
 Nota 3: Remete-se para a Tabela GRI para acesso às informações metodológicas sobre o cálculo do indicador (GRI 404-1).

Nota 4: Em 2020 e 2021 não foram atribuídos subsídios de atividades de férias, devido à situação pandémica, no entanto, em 2020, está refletida a atribuição de sete subsídios de atividades de férias atribuídas em 2019, mas cujos valores apenas foram pagos em 2020.  
 Nota 5: Remete-se para a Tabela GRI para acesso a informação adicional sobre os benefícios atribuídos (GRI 401-2).

1. VISÃO GERAL

2. "PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS"

3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE

4. PROSPERIDADE:  
CRIAR VALOR PARA  
A NOSSA COMUNIDADE

5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA

6. PLANETA:  
CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM

7. PRINCÍPIOS DE  
BOA-GOVERNAÇÃO:  
ESTABELECEER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA

8. O NOSSO  
RELATÓRIO

## APOIOS E BENEFÍCIOS

A SCML tem procurado criar condições que concorram para um sentimento de valorização das suas pessoas e facilitem a conciliação entre o tempo de trabalho e a vida pessoal, promovendo uma melhor qualidade de vida e motivação.

Entre as medidas neste domínio está a concessão de um conjunto de apoios e benefícios, extensíveis, em vários casos, às famílias, contemplando as áreas da saúde e bem-estar, da educação de descendentes, da formação complementar e do apoio financeiro para situações de carência específica, entre outros.

Neste ano foram atribuídos mais de 1,74 milhões de euros (-3,2% face a 2020) em apoios e benefícios a colaboradores.

Os apoios e benefícios na área da saúde representam 52% do valor total de apoios e benefícios concedidos a colaboradores, tendo-se registado neste ano um acréscimo de 3,1% no número de beneficiários,

face ao ano anterior. Verificou-se ainda um aumento de 9,4% do montante total despendido em seguros de saúde e compartições no âmbito do subsídio complementar de medicamentos e despesas de saúde.

No que diz respeito aos apoios relacionados com a parentalidade, os mesmos representaram 28% do valor total distribuído, refletindo-se num decréscimo de 7,1% face ao ano anterior, em particular nos subsídios para frequência de equipamentos de infância, e de ensino básico. Não obstante a redução do valor atribuído, registou-se, em 2021, um aumento de 16% no número de beneficiários, potencialmente justificado pelo impacto ainda significativo da pandemia COVID-19 no país e pelo reforço da divulgação interna sobre os apoios prestados.

No que respeita aos outros apoios, refira-se o caso dos subsídios reembolsáveis e não reembolsáveis – apoios pecuniários disponibilizados para fazer face a situações temporárias de carência de meios –, em que se registou uma diminuição de 32,4% na atribuição dos mesmos.



1. VISÃO GERAL

2. "PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS"3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE4. PROSPERIDADE:  
CRIAR VALOR PARA  
A NOSSA COMUNIDADE5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA6. PLANETA:  
CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM7. PRINCÍPIOS DE  
BOA-GOVERNAÇÃO:  
ESTABELECEER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA8. O NOSSO  
RELATÓRIO

## ENVOLVER AS NOSSAS PESSOAS E PROMOVER A IDENTIDADE DA INSTITUIÇÃO

Os processos de consulta e participação assumem um papel fundamental para o envolvimento das pessoas nas temáticas internas da Instituição. Deste modo, e pelo segundo ano consecutivo, a SCML realizou um estudo de satisfação à sua comunidade interna, auscultando a opinião das pessoas relativamente à orgânica e funcionamento da Instituição e dos serviços, bem como ao seu bem-estar e relacionamento entre colegas e recolhendo sugestões de melhoria. O nível de satisfação obtido é ligeiramente superior ao do ano de 2020 na maior parte das dimensões analisadas pelo estudo.

A grande maioria das pessoas (90%) considera que as suas funções são fundamentais para a missão da SCML e, à semelhança do ano anterior, consideram que as palavras que melhor descrevem o seu trabalho na Instituição são "missão", "orgulho" e "gratificante".

Tal como ano anterior, a "Realização/Valorização Pessoal" é considerado como o aspeto mais importante para a satisfação no trabalho, sendo destacada como principal dimensão para 30% das pessoas e uma das três mais preponderantes para cerca de 61% das pessoas.

## RESULTADOS DO ESTUDO DE SATISFAÇÃO AOS COLABORADORES

	2020	2021
 SATISFAÇÃO MÉDIA GLOBAL	--	3,65
 Relacionamento com os colegas	3,98	4,09
 Trabalhar no atual serviço	3,92	3,95
 Tarefas realizadas habitualmente	3,85	3,87
 Condições no trabalho	3,55	3,56
 Organização do serviço	3,41	3,51
 Partilha de conhecimento e informação interna	3,38	3,38
 Organização interna	-	3,21

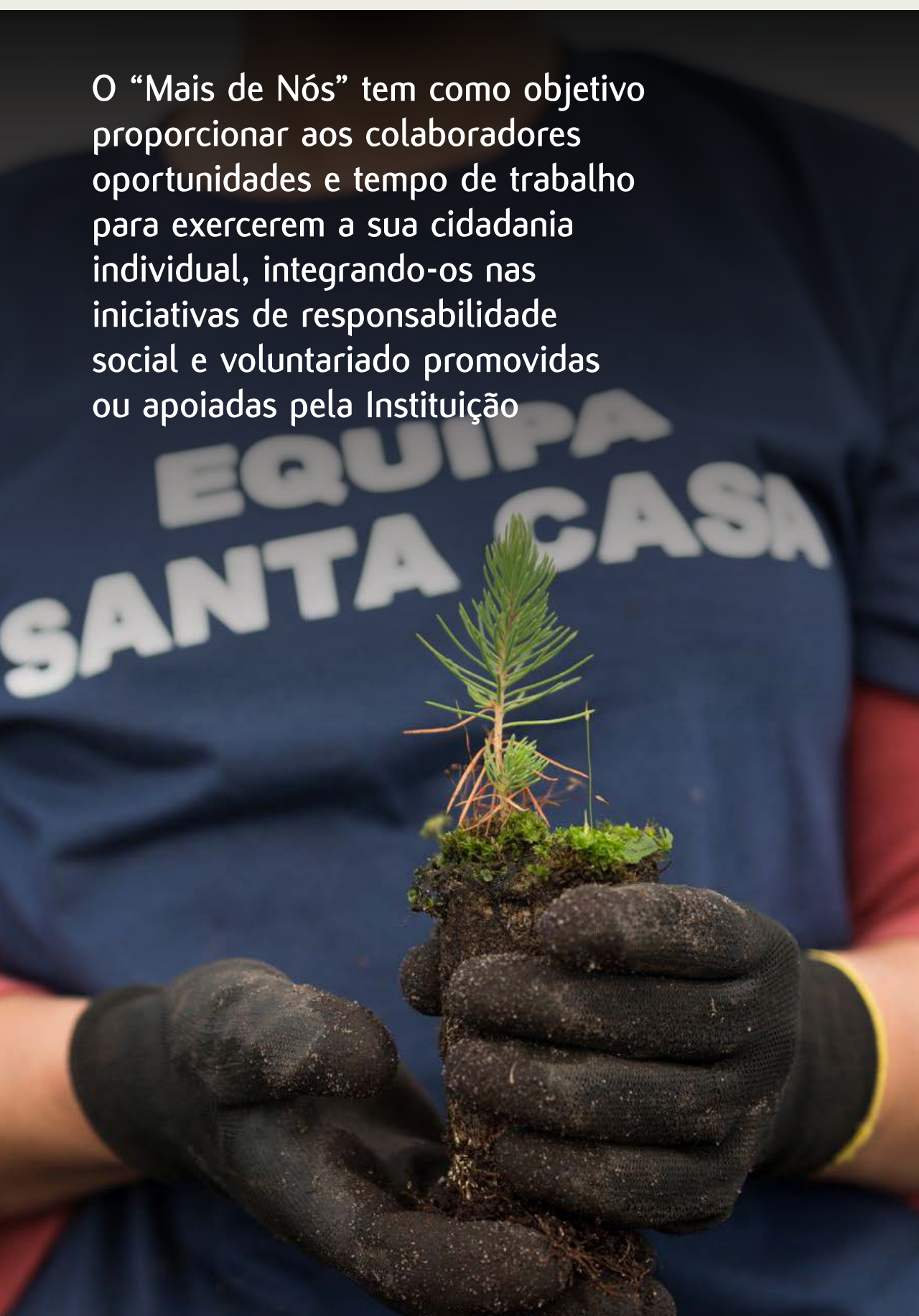
Nota 1: Escala de 1 – Muito insatisfeito a 5 – Muito satisfeito.

Nota 2: Foram enviados 5907 convites para preenchimento do questionário (universo de colaboradores da SCML com acesso a email institucional) e obtida uma taxa de resposta de 26%.

Nota 3: Em 2020, o tópico "Organização interna" não foi avaliado, pelo que não é possível apresentar uma comparação direta entre anos. Contudo, se este tópico não for contabilizado, o valor médio de satisfação global dos colaboradores em 2021 é de 3,73, face a 3,67, em 2020.

Para a maioria dos colaboradores, trabalhar na SCML significa "missão", "orgulho" e "gratificante".





O “Mais de Nós” tem como objetivo proporcionar aos colaboradores oportunidades e tempo de trabalho para exercerem a sua cidadania individual, integrando-os nas iniciativas de responsabilidade social e voluntariado promovidas ou apoiadas pela Instituição

1. VISÃO GERAL

2. “PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS”

3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE

4. PROSPERIDADE:  
CRIAR VALOR PARA  
A NOSSA COMUNIDADE

5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA

6. PLANETA:  
CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM

7. PRINCÍPIOS DE  
BOA-GOVERNAÇÃO:  
ESTABELECEER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA

8. O NOSSO  
RELATÓRIO

As sugestões de melhoria mais referidas dizem respeito: à progressão na carreira; ao número de chefias e ao seu processo de nomeação; à gestão de equipas; e a melhorias das condições existentes, incluindo a formação e condições de trabalho.

Como forma de envolver as suas pessoas e incentivar o exercício do princípio da cidadania ativa, a SCML tem instituído um Programa de Responsabilidade Social e Cidadania Ativa, o “Mais de Nós”. Este programa tem como objetivo proporcionar aos colaboradores oportunidades e tempo de trabalho para exercerem a sua cidadania individual, integrando-os nas iniciativas de responsabilidade social e voluntariado promovidas ou apoiadas pela Instituição.

Finalmente, refira-se que a SCML, **conquistou um prémio na 10ª edição dos Prémios Human Resources**. Nomeada em três categorias – Gestão de Seniores/Envelhecimento Ativo e Preparação para a Reforma, Responsabilidade Social, e Gestão de Pessoas em Empresa Pública e do Setor Público Estatal – foi nesta última que a Instituição conquistou mais um prémio, para juntar aos cinco arrecadados nos últimos anos.

## INICIATIVA EM DESTAQUE

### MAIS DE NÓS: RESPONSABILIDADE SOCIAL E CIDADANIA ATIVA

O Mais de Nós – Programa de Responsabilidade Social e Cidadania Ativa constitui um eixo fundamental da estratégia de sustentabilidade da SCML, demonstrando a responsabilidade da Instituição para com as suas pessoas – através das políticas de apoio, inclusão e valorização – e para com a sociedade – através do apoio a causas que se alinham com a sua missão.

Constituído em 2013, o programa foi relançado em finais de 2021, como “Mais de Nós”, com uma identidade visual criada internamente – ilustrando a ideia de que os colaboradores da Instituição têm esta motivação especial extra, de ir mais além, e que quando cada um dá mais de si, todos juntos dão muito “Mais de Nós.”

O Programa de Voluntariado EPIS Explicações, assim como as ações de responsabilidade ambiental “Um dia pelo Ambiente” (em prática desde 2013, mas interrompidas nos últimos dois anos devido à pandemia), são duas oportunidades de exercício de voluntariado corporativo dinamizadas e apoiadas pela SCML.

A médio prazo, pretende-se que o programa “Mais de Nós” abranja um conjunto de opções, oportunidades e instituições que permitam a cada colaborador/a interessado/a escolher o tipo de ação em que deseja colaborar.



1. VISÃO GERAL

2. "PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS"3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE4. PROSPERIDADE:  
CRIAR VALOR PARA  
A NOSSA COMUNIDADE5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA6. PLANETA:  
CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM7. PRINCÍPIOS DE  
BOA-GOVERNAÇÃO:  
ESTABELECEER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA8. O NOSSO  
RELATÓRIO

## 5.2. CUIDAR DAS NOSSAS PESSOAS

Cuidamos das nossas pessoas, trabalhando para a promoção da sua segurança laboral e saúde, assim como para o aumento do seu bem-estar e motivação.

A SCML tem como responsabilidade inerente a promoção da segurança e saúde das suas pessoas. Visa fomentar uma cultura de prevenção – através da melhoria contínua das condições de trabalho e da adoção de práticas seguras e saudáveis –, contribuindo para a redução dos níveis de sinistralidade laboral e do absentismo e, ao mesmo tempo, promover a qualidade de vida e bem-estar da sua comunidade interna tem de estar no centro das suas preocupações.

### ACIDENTES DE TRABALHO E DOENÇAS PROFISSIONAIS

Apesar dos esforços da SCML em melhorar continuamente as condições de segurança e em prevenir a sinistralidade laboral, verificou-se um aumento de acidentes de trabalho (+17,5% face a 2020) e um rácio muito próximo ao ano de 2019 (8,95 em 2021 vs. 9,09 em 2019).



## 1. VISÃO GERAL

2. "PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS"3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE4. PROSPERIDADE:  
CRIAR VALOR PARA  
A NOSSA COMUNIDADE5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA6. PLANETA:  
CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM7. PRINCÍPIOS DE  
BOA-GOVERNAÇÃO:  
ESTABELECEER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA8. O NOSSO  
RELATÓRIO

A comparação de resultados entre os dois anos, não pode, no entanto, ser feita de forma direta, pelo facto de 2020 ter sido um ano muito atípico no modo de prestação de trabalho, tanto pela imposição do teletrabalho para as funções e serviços não essenciais – resultando em menos deslocações *in itinere* (casa-trabalho-casa) e consequentemente na redução do risco associado – como pela diminuição/ alteração das atividades e serviços realizados. Apesar de o ano de 2021 ainda ter sido vivido de forma contida e com restrições nas atividades desenvolvidas, existiu um retorno parcial dos colaboradores que se encontravam em teletrabalho ao trabalho presencial e às atividades operacionais correntes, o que explica, em parte, o aumento dos acidentes de trabalho a um nível similar ao do período pré-pandémico.

É de referir, no entanto, que este número mais elevado de ocorrências não implicou diretamente um maior número de dias de absentismo – houve inclusivamente uma redução da taxa de absentismo (-30% face a 2020), o que revela que a maioria dos acidentes de trabalho não tiveram gravidade.

A análise estatística dos dados de sinistralidade, que foi realizada de forma mais completa pela primeira vez em 2021, irá refletir-se num plano de ação específico, permitiu concluir que:

- A maioria dos acidentes de trabalho (67%) ocorreu nas instalações;
- A função de Auxiliar de Geriatria e Apoio à Comunidade, inserida na carreira profissional de Auxiliar, é aquela onde se verificou a maioria dos acidentes de trabalho (38%);
- A maior incidência da sinistralidade (52%) foi verificada no grupo de pessoas com menor antiguidade (< 6 anos).

Relativamente às doenças profissionais, e com base no relato de colaboradores em auditorias, análise e investigação de acidentes de trabalho e de doenças profissionais, verificou-se que a maioria está relacionada com lesões musculoesqueléticas – nomeadamente sinovites e tenossinovites (2) e síndrome do túnel do carpo (1). Estas doenças são decorrentes, essencialmente, da movimentação, transferência e mobilização de utentes, movimentação manual de cargas, posições de trabalho forçadas ou incorretas e movimentos repetitivos.

## ABORDAGEM DA SCML À SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO



### SEGURANÇA NO TRABALHO

- Identificação de perigos, avaliação e controlo de riscos profissionais em todas as atividades desenvolvidas.
- Aplicação de medidas de prevenção de riscos (análise e investigação de acidentes de trabalho e doenças profissionais).
- Primeiros-socorros e organização da emergência.



### SAÚDE OCUPACIONAL

- Aplicação de medidas de prevenção, vigilância e acompanhamento da saúde ocupacional.
- Disponibilização dos serviços de medicina no trabalho (exames médicos de admissão, periódicos e ocasionais).
- Implementação de programas específicos e direcionados para a saúde e bem-estar (vacinação, nutrição, entre outros).

1. VISÃO GERAL

2. "PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS"3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE4. PROSPERIDADE:  
CRIAR VALOR PARA  
A NOSSA COMUNIDADE5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA6. PLANETA:  
CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM7. PRINCÍPIOS DE  
BOA-GOVERNAÇÃO:  
ESTABELECEER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA8. O NOSSO  
RELATÓRIO

## INICIATIVA EM DESTAQUE

### SINISTRALIDADE LABORAL: CONHECER PARA MELHORAR

Com o objetivo de aprofundar o conhecimento sobre a sinistralidade laboral e as condições existentes, a SCML desenvolveu um conjunto de iniciativas internas que incluíram:

- A atualização e complemento da informação disponível no sistema de informação que dá suporte à gestão da Segurança e Saúde no Trabalho;
- A elaboração do primeiro estudo sobre sinistralidade na Instituição;
- A elaboração de um estudo sobre as características técnicas dos equipamentos de proteção individual em utilização.

Com estas ações foi possível ir ao encontro das necessidades de informação sentidas, permitindo uma melhor gestão da Segurança e Saúde no Trabalho, assim como responder de forma mais célere a solicitações de entidades externas (como, por exemplo, entidades seguradoras).

A análise da informação, em particular da caracterização dos acidentes de trabalho, permitiu aferir e aprovar um conjunto de medidas com vista à redução das taxas de sinistralidade, tendo sido ainda utilizada em ações de formação, por forma a sensibilizar a comunidade interna para os perigos e riscos inerentes às suas funções e atividades profissionais.



1. VISÃO GERAL

2. "PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS"3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE4. PROSPERIDADE:  
CRIAR VALOR PARA  
A NOSSA COMUNIDADE5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA6. PLANETA:  
CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM7. PRINCÍPIOS DE  
BOA-GOVERNAÇÃO:  
ESTABELECEER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA8. O NOSSO  
RELATÓRIO

## REFORÇO DAS MEDIDAS DE PREVENÇÃO E CONTROLO

A SCML integra a avaliação dos riscos para a segurança e a saúde no conjunto das atividades que desenvolve, nomeadamente através da adaptação do trabalho à pessoa, em especial no que se refere à conceção dos postos de trabalho, escolha de equipamentos, entre outros, com vista a atenuar o trabalho monótono e repetitivo e reduzir os riscos psicossociais.

Refira-se que, em 2021, numa ótica colaborativa, os colaboradores começaram a fazer parte integrante do processo de identificação de perigos e caracterização de riscos presentes nos seus locais de trabalho e nas atividades que desenvolvem. Este procedimento participativo tem vindo a potenciar a identificação antecipada de um maior número de perigos, permitindo a sua eliminação logo na origem.

A Instituição promove também a realização de ações de sensibilização e formação como forma de reforçar as competências das pessoas no desempenho das suas funções

e de prevenir práticas de trabalho inseguras que possam levar à ocorrência de acidentes de trabalho e ao desenvolvimento de doenças profissionais. O catálogo formativo da SCML abrange nesta matéria:

- Formação e informação generalista em segurança e saúde no trabalho dirigida a toda a comunidade interna;
- Liderança em segurança e saúde no trabalho, visando as chefias;
- Formação específica sobre os perigos e riscos a que algumas profissões e funções estão particularmente expostas – como, por exemplo, auxiliares de geriatria e apoio à comunidade, profissionais da manutenção, conservação, jardinagem, agricultura e oficinas.

Foram ministradas 3017 horas de formação em segurança e saúde no trabalho. Saliente-se que neste ano foi iniciada a construção do primeiro curso de *e-learning* interno nesta área, que se espera que possa ser disponibilizado no catálogo de formação de 2022.



1. VISÃO GERAL

2. "PROPÓSITO: TRABALHAR POR BOAS CAUSAS"

3. PERCURSO: JUNTOS VAMOS MAIS LONGE

4. PROSPERIDADE: CRIAR VALOR PARA A NOSSA COMUNIDADE

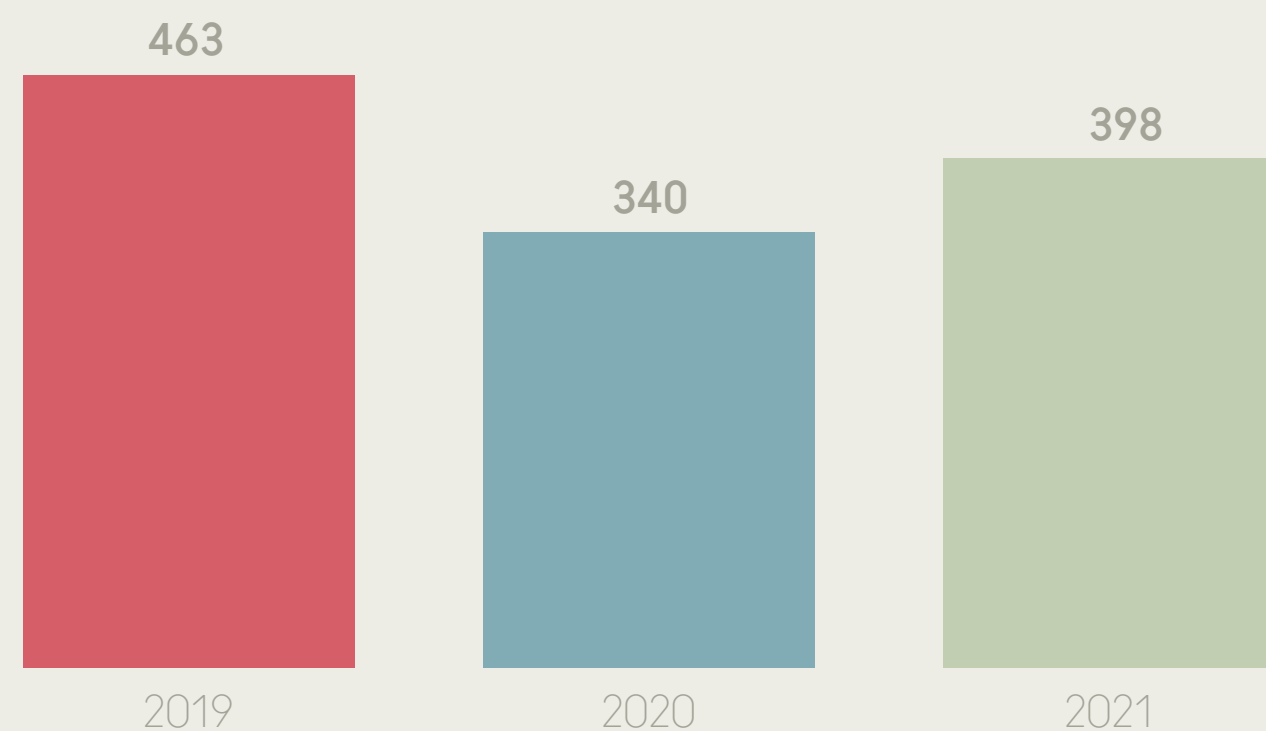
5. PESSOAS: APOIAR A NOSSA COMUNIDADE INTERNA

6. PLANETA: CUIDAR DA NOSSA CASA COMUM

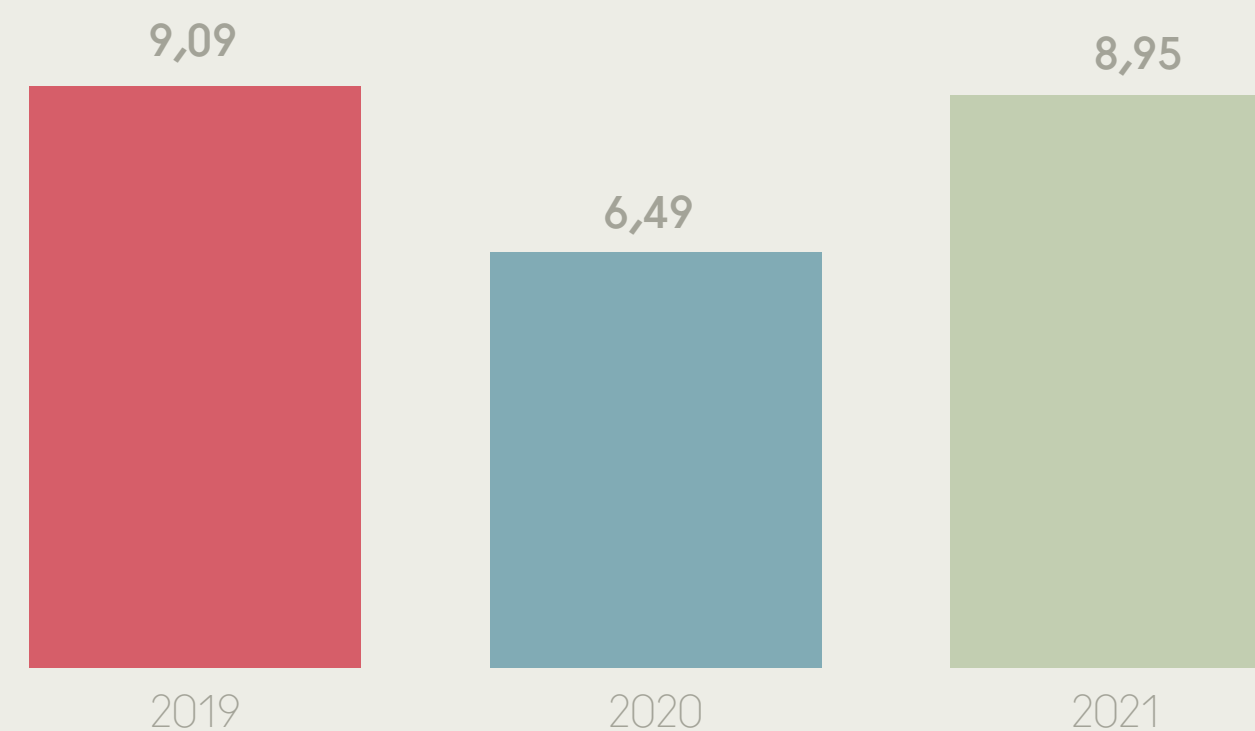
7. PRINCÍPIOS DE BOA-GOVERNAÇÃO: ESTABELECEER UMA RELAÇÃO DE CONFIANÇA

8. O NOSSO RELATÓRIO

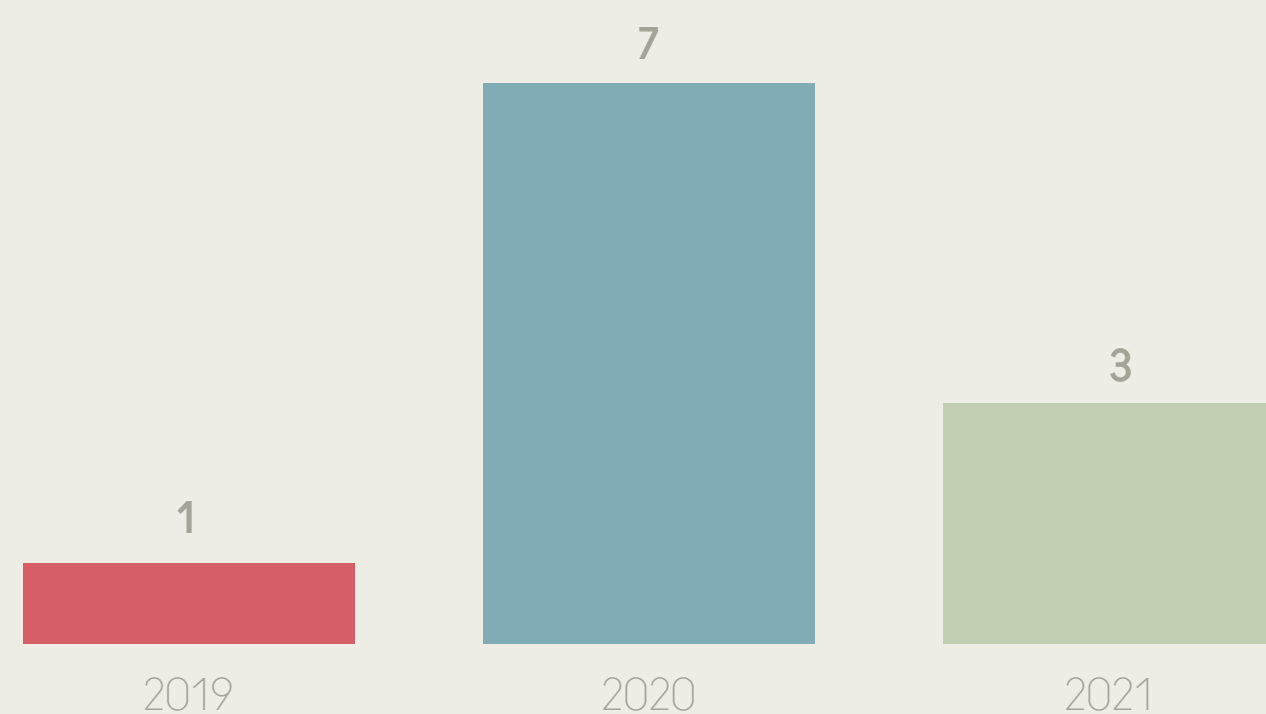
EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE ACIDENTES DE TRABALHO



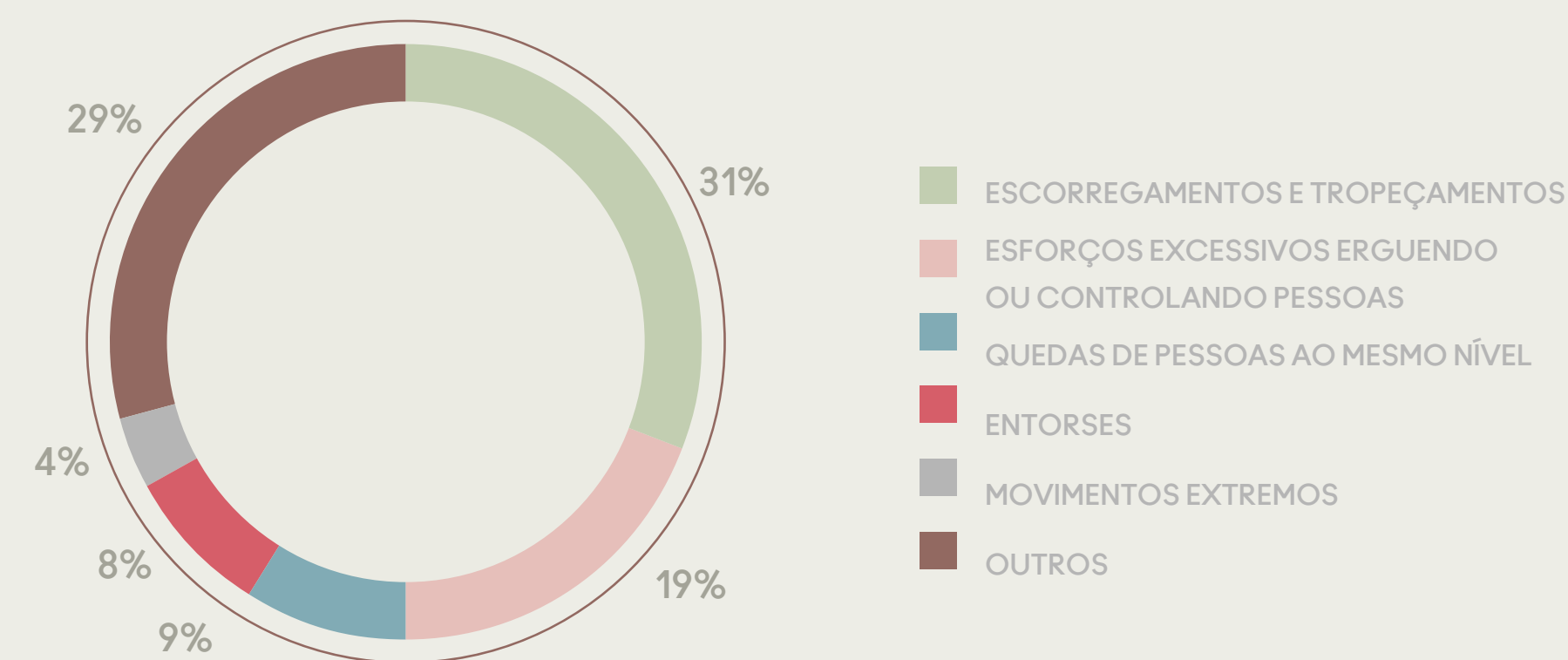
EVOLUÇÃO DO RÁCIO DE ACIDENTES DE TRABALHO



EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE DOENÇAS PROFISSIONAIS REGISTRADAS



PRINCIPAIS TIPOS DE ACIDENTES DE TRABALHO – 2021



Nota 1: Para o cálculo do rácio de acidentes de trabalho foram contabilizados os acidentes de trabalho de comunicação obrigatória e utilizado o fator de normalização de horas trabalhadas de 1 000 000.  
 Nota 2: Remete-se para a Tabela GRI para acesso às informações metodológicas sobre o cálculo dos indicadores relativos aos acidentes de trabalho e doenças profissionais (GRI 403-9/10).

1. VISÃO GERAL

2. "PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS"3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE4. PROSPERIDADE:  
CRIAR VALOR PARA  
A NOSSA COMUNIDADE5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA6. PLANETA:  
CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM7. PRINCÍPIOS DE  
BOA-GOVERNAÇÃO:  
ESTABELECEER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA8. O NOSSO  
RELATÓRIO

## PROMOÇÃO DA SAÚDE E BEM-ESTAR

A SCML desenvolve programas de vigilância e promoção da saúde, assegurando a realização de consultas de medicina do trabalho, exames médicos, testes de despistagem, campanhas de vacinação, entre outros.

Sempre que, em resultado da avaliação da aptidão de um/a colaborador/a para a realização das suas funções, se constata alguma limitação ou condicionamento, a SCML tem um programa específico que assegura a sua reintegração – o Programa (Re)Integrar.

A Instituição aposta também na promoção da literacia em saúde, através de campanhas sobre um ambiente laboral saudável e equilibrado, que incluem aspetos como gestão de *stress*, adoção de hábitos saudáveis e saúde mental. Neste âmbito, em 2021 foram ministradas formações sobre os temas: “*Mindfulness – Viver Presente*”; “*Felicidade e Bem-Estar*”; “*Autocuidado, Gestão Stress, Prevenção, Burnout*” e “*Conciliação Vida Profissional/Vida Pessoal*”.

Em 2021, a pandemia ativa de COVID-19 manteve a necessidade de acompanhamento e proteção dos colaboradores, incluindo:

- A realização de testes à COVID-19;
- O acompanhamento dos casos sinalizados como positivos pelo médico do trabalho;
- O desenvolvimento da campanha de vacinação contra a gripe, especialmente importante no período de pandemia;
- O apoio psicológico, por telefone e através de plataformas digitais.

Em novembro, foi iniciada a consulta de enfermagem do trabalho, permitindo uma avaliação mais completa, no sentido da promoção da saúde e prevenção da doença.

A SCML promoveu ainda dois projetos na área da psicologia laboral e lançou uma campanha focada na qualidade de vida no trabalho. Para fazer face aos desafios do teletrabalho, publicou o “Guia de Boas Práticas de Segurança e Saúde no Teletrabalho”.

“A SCML atua no setor das pessoas para as pessoas. Criamos soluções, desenhamos e prestamos serviços que dependem muito da performance das nossas pessoas e das relações que criam com os utentes e parceiros. Por isso, o bem-estar dos trabalhadores tem de estar sempre no centro da atividade que desenvolvemos. Quando cuidamos das nossas pessoas, as pessoas cuidam do nosso propósito: As boas causas.”

Nuno Prata, Diretor da Direção de Recursos Humanos



1. VISÃO GERAL

2. “PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS”3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE4. PROSPERIDADE:  
CRIAR VALOR PARA  
A NOSSA COMUNIDADE5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA6. PLANETA:  
CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM7. PRINCÍPIOS DE  
BOA-GOVERNAÇÃO:  
ESTABELECEER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA8. O NOSSO  
RELATÓRIO

## INICIATIVAS EM DESTAQUE

### PROGRAMA (RE)INTEGRAR – ADAPTAR AS FUNÇÕES E O LOCAL DE TRABALHO À PESSOA

O Programa (Re)Integrar, que se tem vindo a consolidar ao longo dos últimos três anos, visa responder ao desafio crescente e complexo de reintegração de colaboradores com limitações físicas, com aptidão condicionada ou avaliados como inaptos para as funções que anteriormente desempenhavam.

A intervenção passa pela análise e avaliação das capacidades e limitações dos colaboradores e conta com a participação das áreas de saúde ocupacional, gestão de recursos humanos e recrutamento e formação, numa perspetiva de visão alargada e integrada das pessoas visadas.

Tendo em conta as capacidades e competências de cada colaborador/a, o Programa (Re)Integrar fornece novas ferramentas e oportunidades de mudança – são, por exemplo, estudadas as hipóteses de superação/readaptação ao local de trabalho e funções anteriores, que podem ou não ser alteradas de acordo com cada situação particular.

No final de 2021 encontravam-se abrangidos por este programa 363 colaboradores, a maioria dos quais (55,9%) pertencentes à carreira “Auxiliar”, sendo que 80,1% destes apresentavam “função adaptada” ou estavam já “adaptados à função”.

### PSICOLOGIA LABORAL: PROMOVER A SAÚDE MENTAL

O projeto de Psicologia Laboral teve início em maio e visa a promoção da saúde mental dos colaboradores, intervindo na deteção e intervenção precoce ao nível do risco psicossocial e da doença mental e ainda, a intervenção na perturbação e na doença, através da aplicação de um conjunto de ferramentas e do acompanhamento por uma equipa multidisciplinar.

A atividade desenvolvida neste ano focou-se essencialmente na elaboração do “Manual de Procedimentos da Psicologia na Saúde Ocupacional” e na atividade clínica nas seguintes áreas:

- Consultas de psicologia;
- Avaliações a pedido – casos encaminhados pela medicina/enfermagem do trabalho ou através do Programa (Re)Integrar.

No total, foram realizadas 97 consultas de psicologia laboral, no âmbito das quais foram detetados sinais e sintomas de depressão, ansiedade, comportamentos de adição e *burnout*. Paralelamente, foram detetados riscos psicossociais no que concerne às condições de trabalho, ao assédio, *stress*, instabilidade emocional e substâncias psicoativas.

### CUIDAR DE QUEM CUIDA: AJUDAR A SUPERAR OS EFEITOS DA PANDEMIA

Foi lançado o projeto “Cuidar de Quem Cuida”, com o objetivo de promover o bem-estar e a saúde mental dos colaboradores, em particular dos que exercem funções essenciais e na primeira linha de atuação da área da Ação Social.

O surgimento do projeto decorreu da constatação de que havia pessoas com sintomas de *stress* e em sofrimento mental e físico, motivados pelo tipo de trabalho realizado durante a pandemia, conjugado com todo o enquadramento social, de saúde e familiar, e esforço adicional de quem teve de trabalhar em equipas espelho e por turnos, num contexto de doença e de morte de utentes.

O apoio foi prestado por três psicólogas, com formação na área da crise e catástrofe, trauma e luto. Além da triagem e acompanhamento de situações críticas, sempre que necessário, o apoio contemplou o encaminhamento das pessoas para acompanhamento de psicologia clínica, junto dos parceiros internos e externos da Instituição.



1. VISÃO GERAL

2. "PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS"3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE4. PROSPERIDADE:  
CRIAR VALOR PARA  
A NOSSA COMUNIDADE5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA6. PLANETA:  
CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM7. PRINCÍPIOS DE  
BOA-GOVERNAÇÃO:  
ESTABELECEER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA8. O NOSSO  
RELATÓRIO

## INICIATIVAS EM DESTAQUE

### CAMPANHA "QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO"

Estando ciente de que o bem-estar físico e emocional das suas pessoas é fundamental, a SCML lançou em julho de 2021 uma campanha focada na qualidade de vida no trabalho.

Durante várias semanas, às segundas-feiras e através da *intranet*, foram partilhados conselhos e dicas para fomentar um ambiente laboral saudável e equilibrado. Sinais de *stress*, falhas de memória ou distúrbios no sono, foram alguns dos temas abordados.



### GUIA DE BOAS PRÁTICAS DE SEGURANÇA E SAÚDE NO TELETRABALHO

O teletrabalho – regime de trabalho imposto pela pandemia de COVID-19, e, até aí, sem historial na atividade da SCML – veio trazer a colaboradores e suas chefias, novas formas de relacionamento e de comunicação, novos desafios, e também riscos (físicos, ergonómicos, organizacionais e psicossociais).

Com o objetivo de prevenir riscos e promover a segurança e bem-estar das pessoas que desenvolvem a sua atividade em teletrabalho, a SCML publicou, em março, o “Guia de Boas Práticas de Segurança e Saúde no Trabalho: Teletrabalho”.

O guia contém informações sobre os direitos e deveres em regime de teletrabalho e apresenta indicações sobre como adaptar o espaço de trabalho em casa para prevenir possíveis riscos laborais e um conjunto de conselhos úteis para a promoção de hábitos saudáveis, como seja a adoção de pausas ativas e o equilíbrio entre o tempo de trabalho e o tempo de lazer.



1. VISÃO GERAL

2. "PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS"3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE4. PROSPERIDADE:  
CRIAR VALOR PARA  
A NOSSA COMUNIDADE5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA6. PLANETA:  
CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM7. PRINCÍPIOS DE  
BOA-GOVERNAÇÃO:  
ESTABELECEER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA8. O NOSSO  
RELATÓRIO

## 5.3. ENRAIZAR UMA CULTURA DE DIVERSIDADE E INCLUSÃO

Encaramos a diversidade como fonte de desenvolvimento e aprendizagem, e comprometemo-nos a respeitar as diferenças individuais e a fomentar locais de trabalho inclusivos, onde todos se sintam seguros, respeitados e valorizados.

O propósito da inclusão das pessoas está intrinsecamente inscrito na missão social da SCML desde a sua génese e continua a ser um dos objetivos primordiais da sua atuação, em todas as suas áreas de intervenção.

A diversidade está presente nas pessoas que integram a sua equipa, nos seus clientes, utentes, instituições e pessoas com as quais se relaciona. A SCML é uma instituição marcada pela riqueza da diversidade, onde convivem muitas pessoas diferentes, nas suas origens, características físicas e emocionais, convicções e gostos, na sua forma de pensar e se relacionar com o mundo.

Empenhada em promover e valorizar ativamente a diversidade da sua equipa, respeitando e integrando as diferenças de cada pessoa, a SCML reforçou



1. VISÃO GERAL

2. “PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS”3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE4. PROSPERIDADE:  
CRIAR VALOR PARA  
A NOSSA COMUNIDADE5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA6. PLANETA:  
CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM7. PRINCÍPIOS DE  
BOA-GOVERNAÇÃO:  
ESTABELECEER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA8. O NOSSO  
RELATÓRIO

os compromissos institucionais em matéria de Diversidade e Inclusão (D&I). Tornou-se signatária da Carta Portuguesa para a Diversidade em 2018 e, desde então, tem vindo a aprofundar internamente esta temática. A promoção da D&I encontra-se expressa aliás no objetivo estratégico 10 ([Cap. 3.2](#)).

A SCML dispõe desde 2020 de uma [Política da Diversidade e Inclusão](#) e de um Plano de ação dedicado, aprovado para o período 2020-2021.

Na Política Institucional de D&I, a SCML assume com os seus colaboradores o compromisso de materializar práticas que garantam 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.

Promove também que todas as partes interessadas externas tenham direito à igualdade de oportunidades

e de tratamento – no que se refere ao acesso aos serviços, à informação e no relacionamento com a Instituição –, desenvolvendo soluções inovadoras e inclusivas – como, por exemplo, a Valor T ([Cap.4.1](#)). Apoiar igualmente boas causas neste âmbito, através, por exemplo, do patrocínio ao Comité Paralímpico de Portugal ([Cap. 4.3](#)).

Em 2021, aderiu à Associação Portuguesa para a Diversidade e Inclusão, juntou-se ao projeto “Divers@s e Ativ@s: Promoção da Diversidade e Não Discriminação no Âmbito Profissional” e desenvolveu campanhas e ações internas para divulgar a sua estratégia promotora da D&I – como, por exemplo, a campanha de comunicação interna “Os nossos valores começam em casa”, a criação do “Guia para uma Comunicação Inclusiva”, e a organização de dois *webinars*.

1. VISÃO GERAL

2. "PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS"3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE4. PROSPERIDADE:  
CRIAR VALOR PARA  
A NOSSA COMUNIDADE5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA6. PLANETA:  
CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM7. PRINCÍPIOS DE  
BOA-GOVERNAÇÃO:  
ESTABELECEER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA8. O NOSSO  
RELATÓRIO

# POLÍTICA DE DIVERSIDADE E INCLUSÃO



## PROPÓSITO

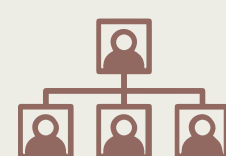
Contribuir continuamente para o desenvolvimento de uma sociedade mais igualitária, com melhor qualidade de vida e para um maior bem-estar social.



## COMPROMISSO

A Mesa assume o compromisso de garantir, em todas as práticas organizacionais, oportunidades iguais para todos/as, de modo a que a organização não privilegie, beneficie, prejudique, prive de qualquer direito ou isente de qualquer dever nenhuma pessoa, em razão, nomeadamente, de ascendência, idade, sexo, orientação sexual, identidade de género, estado civil, situação familiar, situação económica, instrução, origem ou condição social, património genético, capacidade de trabalho reduzida, deficiência, doença crónica, nacionalidade, origem étnica, território de origem, língua, religião, convicções políticas ou ideológicas e filiação sindical.

Pela sua missão e fins estatutários, a Diversidade e a Inclusão são princípios inerentes do trabalho da Instituição. Com a adoção da Política de Diversidade e Inclusão, a SCML pretende:



Desenvolver uma cultura organizacional baseada no respeito mútuo, no reconhecimento e valorização do talento, da diferença e do mérito individual, criando condições para o seu efetivo exercício.



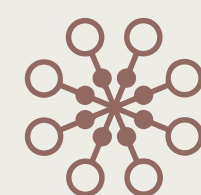
Promover práticas de gestão que suportem os princípios da Diversidade e Inclusão.



Promover a Diversidade como fonte de desenvolvimento e aprendizagem, tendo em conta o seu potencial de inovação e criatividade no local de trabalho e de instrumento de promoção do bem-estar e coesão dos colaboradores.



Divulgar o compromisso organizacional com a Diversidade e Inclusão, através de uma comunicação regular, estruturada e acessível, a colaboradores, clientes, fornecedores, parceiros e às restantes Partes Interessadas em geral, potenciando o seu envolvimento e respeito pelos princípios, valores e práticas associadas.



Promover oportunidades para reflexão, aprendizagem e desenvolvimento, assentes em mecanismos de análise e avaliação, que contribuam para uma dinâmica de melhoria contínua das práticas organizacionais em matéria de Diversidade e Inclusão e do seu alinhamento com a Missão, Princípios e Valores.

## PRINCIPAIS MARCOS

20  
18

- Adesão à Carta Portuguesa para a Diversidade

20  
19

- Auscultação interna específica sobre diversidade e inclusão

- Auscultação às partes interessadas onde o tema foi considerado como tópico material

20  
20

- Aprovação da Política da Diversidade e Inclusão da SCML

20  
21

- 1º Plano da Diversidade e Inclusão 2020/2021

- Execução do Plano da Diversidade e Inclusão

20  
21

- Adesão à APPDI – Associação Portuguesa para a Diversidade e Inclusão

- Nova auscultação à comunidade interna para avaliação do Plano

- Avaliação da concretização do Plano e definição do novo ciclo

1. VISÃO GERAL

2. "PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS"3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE4. PROSPERIDADE:  
CRIAR VALOR PARA  
A NOSSA COMUNIDADE5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA6. PLANETA:  
CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM7. PRINCÍPIOS DE  
BOA-GOVERNAÇÃO:  
ESTABELECEER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA8. O NOSSO  
RELATÓRIO

## INDICADORES DE DIVERSIDADE DA SCML



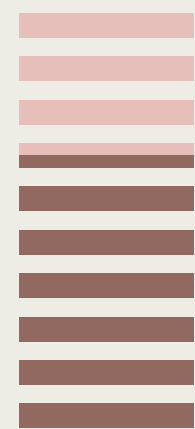
Contrato sem termo

99%

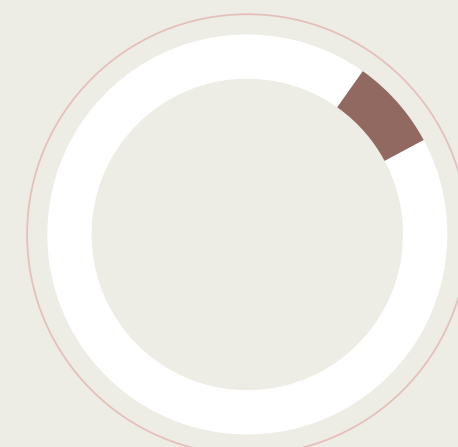
98%

Mulheres em  
cargos de gestão  
(face ao total de  
cargos de gestão)

65%

Pessoas com  
incapacidade  
≥ 60%

2,6%

Pessoas oriundas de 18 países  
e de 4 continentes15% das novas contratações foram  
de pessoas com mais de 50 anosMÉDIA DE HORAS  
DE FORMAÇÃO:

12,7

Mulheres

8,4

Homens

## INCIDENTES DE DISCRIMINAÇÃO E MEDIDAS CORRETIVAS TOMADAS

Incidentes	2020	2021
Analisados pela organização	1	0
Resolvidos	1	0

## DIVERSIDADE NOS ÓRGÃOS DE GOVERNAÇÃO E COLABORADORES

Categoria funcional	Género		Idade		
	Homens	Mulheres	<30	30 a 50	>50
Dirigente	42,7%	57,3%	0,6%	57,3%	42,1%
Diretor/a de Equipamento	11,6%	88,4%	0,0%	57,1%	42,9%
Chefia Direta	32,4%	67,6%	0,0%	48,0%	52,0%
Técnico/a (inclui as subcategorias técnico/a, técnico/a superior e profissional)	22,1%	77,9%	8,3%	66,7%	25,0%
Administrativo/a	27,0%	73,0%	2,4%	42,1%	55,5%
Operário/a	93,5%	6,5%	2,0%	33,8%	64,2%
Auxiliar	14,3%	85,7%	4,9%	44,0%	51,1%

## RÁCIO DO SALÁRIO E REMUNERAÇÃO ENTRE MULHERES E HOMENS

Categoria funcional	2019	2020	2021
Dirigente	1,02	1,01	1,04
Diretor/a de Equipamento	1,02	1,25	1,04
Chefia Direta	0,80	0,68	0,69
Técnico/a Superior	0,91	0,92	0,90
Técnico/a	0,99	0,99	1,00
Técnico/a Profissional	0,68	0,71	0,70
Administrativo/a	1,17	1,18	1,16
Operário/a	0,81	0,85	0,86
Auxiliar	0,97	0,97	0,97
<b>Média geral</b>	<b>0,94</b>	<b>0,95</b>	<b>0,93</b>

Nota 1: Dados referentes a 31 de dezembro.

Nota 2: Remete-se para a Tabela GRI para acesso às informações metodológicas sobre o cálculo dos indicadores GRI 102-8, 401-1, 405-1/2, 406-1.

Nota 3: A SCML monitorizou pela primeira vez em 2021 o indicador GRI 406-1, tendo apurado os dados referentes a 2020 e 2021.

1. VISÃO GERAL

2. “PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS”3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE4. PROSPERIDADE:  
CRIAR VALOR PARA  
A NOSSA COMUNIDADE5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA6. PLANETA:  
CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM7. PRINCÍPIOS DE  
BOA-GOVERNAÇÃO:  
ESTABELECEER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA8. O NOSSO  
RELATÓRIO

## PLANO DA DIVERSIDADE E INCLUSÃO

A criação do primeiro Plano de Ação para a D&I na SCML, abrangendo o período 2020-2021, teve como objetivo materializar o compromisso assumido pela Instituição na sua Política de D&I, e orientar o caminho no trabalho a desenvolver, definindo as primeiras medidas e ações, distribuídas por seis áreas de intervenção prioritárias, de acordo com as recomendações da Carta Portuguesa para a Diversidade.

A implementação do Plano para a D&I 2020/2021 revelou-se um grande desafio para a Instituição, pois, para além de se tratar do primeiro plano neste âmbito, os constrangimentos decorrentes da pandemia COVID-19 obrigaram a uma reanálise e redefinição de prioridades, nomeadamente pela ameaça a áreas básicas como a saúde, bem-estar e segurança – com impactos negativos no desenvolvimento e no grau de execução

das medidas e atividades previstas. Ainda assim, o plano teve uma taxa de execução de 33,3% – com quatro medidas totalmente concretizadas e sete parcialmente; cinco medidas tiveram pouco ou nenhum desenvolvimento no período definido para a sua concretização.

Considerando a pertinência das medidas para o enraizamento desta matéria na cultura organizacional, a particularidade do contexto dos últimos dois anos e os resultados do estudo que se realizou para avaliação do plano, será dada continuidade à prossecução das medidas do Plano para a D&I 2020-2021, para a sua efetiva concretização e interiorização, no plano a abranger o triénio 2022-2025.

De forma a avaliar o conhecimento e perceção dos colaboradores sobre a execução e relevância das ações desenvolvidas por meio do Plano para a D&I 2020-2021, foi realizado um estudo por inquérito enviado ao universo total de colaboradores. Com uma taxa de resposta de 12%, dos resultados, destaca-se que:




- 93% das pessoas que responderam consideram importante a existência de uma Política de D&I, embora apenas 53% referiram conhecer a sua existência;
- 33% referiram conhecer a existência do Plano para a D&I;
- 68% reconhecem o compromisso da SCML em matéria de D&I;
- 89% consideram que a D&I é uma responsabilidade de todas as pessoas, com impacto direto na Instituição, nomeadamente na motivação e eficiência de colaboradores, na satisfação de clientes, na vantagem competitiva e na boa reputação da organização.

Entre as ações realizadas, a campanha “Os nossos valores começam em casa” foi a mais recordada, seguida da ação de sensibilização sobre violência doméstica.

1. VISÃO GERAL

2. "PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS"3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE4. PROSPERIDADE:  
CRIAR VALOR PARA  
A NOSSA COMUNIDADE5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA6. PLANETA:  
CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM7. PRINCÍPIOS DE  
BOA-GOVERNAÇÃO:  
ESTABELECEER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA8. O NOSSO  
RELATÓRIO

## MEDIDAS DEFINIDAS NO ÂMBITO DO PLANO PARA A DIVERSIDADE E INCLUSÃO 2020-2021

EIXO	MEDIDA	GRAU DE EXECUÇÃO
	<b>COMPROMISSO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Definir e divulgar a Política de D&amp;I</li> </ul>	●●●
	<b>CULTURA ORGANIZACIONAL</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Incluir o compromisso da SCML com a D&amp;I no Código de Ética</li> <li>Incluir a D&amp;I nas sessões de acolhimento a novos colaboradores</li> <li>Incluir a D&amp;I no acolhimento em posto de trabalho</li> <li>Desenvolver iniciativas de sensibilização que promovam a D&amp;I</li> </ul>	●●○ ●●○ ●●○ ●●●
	<b>COMUNICAÇÃO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Implementar um Guia para uma Comunicação Inclusiva</li> <li>Tornar os sites da SCML (<i>website</i> e <i>intranet</i>) mais acessíveis</li> </ul>	●●● ●○○
	<b>FORMAÇÃO E DESENVOLVIMENTO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Integrar a D&amp;I no Plano de Formação da SCML</li> </ul>	●●○
	<b>RECRUTAMENTO E SELEÇÃO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Implementar um Guia Orientador para um Recrutamento mais Inclusivo</li> </ul>	●●○
	<b>CONDIÇÕES DE TRABALHO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Incorporar os princípios de <i>design</i> 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</li> <li>Elaborar um estudo sobre os benefícios possíveis de conceder a colaboradores com dependentes a cargo que não sejam crianças, além dos legalmente previstos</li> <li>Prever o direito à dispensa, até três horas, para acompanhamento de menor, até 12 anos, no primeiro dia do ano letivo</li> <li>Instruir um horário limite para início e fim de reuniões</li> <li>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</li> <li>Elaborar suportes informativos sobre os direitos e deveres nas matérias de duração e organização do tempo de trabalho, com remissão para os normativos aplicáveis</li> <li>Capacitar a SCML para apoiar os seus colaboradores vítimas de violência doméstica</li> </ul>	○○○ ○○○ ●●○ ●○○ ●●○ ●○○ ●●●

Legenda:

○○○ Por realizar

●○○ Em progresso inicial

●●○ Em progresso avançado

●●● Executado com sucesso

1. VISÃO GERAL

2. “PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS”3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE4. PROSPERIDADE:  
CRIAR VALOR PARA  
A NOSSA COMUNIDADE5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA6. PLANETA:  
CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM7. PRINCÍPIOS DE  
BOA-GOVERNAÇÃO:  
ESTABELECEER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA8. O NOSSO  
RELATÓRIO

## INICIATIVAS EM DESTAQUE

### ADESÃO À ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DIVERSIDADE E INCLUSÃO

Em julho, a SCML tornou-se associada da Associação Portuguesa para a Diversidade e Inclusão (APPDI), entidade que gere e monitoriza, ao nível nacional, a implementação da Carta Portuguesa para a Diversidade, juntando-se a um conjunto de 45 organizações que partilham do mesmo compromisso e objetivos – a promoção da diversidade e da igualdade de oportunidades no trabalho.

Com esta adesão passou a ter acesso a uma rede de informação sobre boas práticas de D&I e também a oportunidade de participar em grupos de trabalho focados em temas específicos, como sejam a legislação, educação, empregabilidade e desenvolvimento organizacional.



### DIVERS@S E ATIV@S

No âmbito da participação na APPDI, a SCML juntou-se ao projeto “Divers@s e Ativ@s: Promoção da Diversidade e Não Discriminação no Âmbito Profissional”, que nasce através do Programa Cidadãos Ativ@s, da Fundação Calouste Gulbenkian e da Fundação Bissaya Barreto.

Este projeto tem como objetivo desenvolver um conjunto de instrumentos e ferramentas transformadoras para a promoção da diversidade e combate à discriminação laboral no âmbito do trabalho com profissionais de recursos humanos de empresas e profissionais de inclusão laboral de entidades sociais.

A SCML foi uma das 20 entidades selecionadas para integrar o projeto desde a sua fase inicial, cobrindo a totalidade de etapas previstas. Desta forma, a Instituição serve como estudo de caso e participa ativamente na elaboração das ferramentas que servirão de base para a formação e sensibilização mais alargadas (contemplando um conjunto maior de entidades).

**DIVERS@S E ATIV@S**  
Promoção da Diversidade e Não Discriminação  
no Âmbito Profissional

QUER TORNAR  
A SUA ORGANIZAÇÃO  
MAIS DIVERSA  
E ATIVA?



VEJA O VÍDEO PROMOCIONAL  
DO PROJETO DIVERS@S  
E ATIV@S

### GUIA PARA UMA COMUNICAÇÃO INCLUSIVA

Em outubro, foi aprovado o “Guia para uma Comunicação Inclusiva na SCML”, um instrumento desenvolvido internamente no âmbito da Política e do Plano para a D&I.

Este guia visa orientar e auxiliar os diferentes serviços e colaboradores na persecução do objetivo de tornar os locais de trabalho e os serviços prestados pela Instituição mais acessíveis, inclusivos e respeitadores da diversidade.

Abrange a comunicação – escrita, oral, visual – e acessibilidade digital, visando a sua aplicação em documentos institucionais, comunicações internas, anúncios de recrutamento, publicações, sítio na *Internet*, *intranet* e redes sociais, linguagem quotidiana e materiais formativos.

O guia ilustra e dá exemplos de algumas formas de comunicação inadequadas, adequadas e preferenciais, considerando os objetivos de tornar a linguagem mais inclusiva e respeitadora da diversidade.

1. VISÃO GERAL

2. “PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS”3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE4. PROSPERIDADE:  
CRIAR VALOR PARA  
A NOSSA COMUNIDADE5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA6. PLANETA:  
CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM7. PRINCÍPIOS DE  
BOA-GOVERNAÇÃO:  
ESTABELECEER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA8. O NOSSO  
RELATÓRIO

## INICIATIVAS EM DESTAQUE

### CAMPANHA DE COMUNICAÇÃO INTERNA “OS NOSSOS VALORES COMEÇAM EM CASA”

Em novembro foi lançada a Campanha de comunicação interna “Os nossos valores começam em Casa”, protagonizada por colaboradores da própria SCML.

O desafio para a participação foi lançado com a abertura de *castings* internos onde se procuravam pessoas que representassem a diversidade da Instituição.

Paulo, Lino, Catarina, Neli, Leandro, Eduarda, Alexandre e Irene foram os “atores” e “atrizes” selecionados para protagonizarem o filme institucional. Diferentes entre si, iguais na ligação à SCML e no seu propósito, ilustram a diversidade de pessoas que fazem a Instituição e transmitem os valores da igualdade, da não discriminação, da valorização da diferença e da inclusão, valores que começam com os bons exemplos que devem ser transmitidos em casa, e que a Santa Casa partilha e promove.

Esta foi a primeira campanha realizada sobre o tema da diversidade na Instituição, partindo do conceito de que é ao cumprir os princípios e valores éticos da inclusão e da defesa da diversidade (dentro da instituição); que se começa a cumprir a missão social da SCML (para fora da Instituição).

Esta ideia de “começo” é central na campanha para transmitir que respeitar e incluir a diferença e promover a diversidade é um processo contínuo e que precisa do exemplo de todos.



VEJA O VÍDEO DA CAMPANHA  
“OS NOSSOS VALORES  
COMEÇAM EM CASA”

### WEBINAR “ESTRATÉGIAS PARA A DIVERSIDADE E INCLUSÃO”

Este *webinar* teve como propósito principal a divulgação do compromisso da SCML com a D&I junto dos seus colaboradores, potenciando o seu envolvimento e respeito pelos princípios, valores e práticas associadas.

Para tal, foram convidados representantes de entidades do setor público, privado e social – como a Câmara Municipal de Lisboa, a IKEA e a ONCE –, com o intuito de partilharem as suas ideias e práticas sobre a incorporação das questões da D&I nos seus modelos organizacionais e, assim, promover uma oportunidade de reflexão sobre o tema para o modelo organizacional da SCML.

A sessão, que teve uma audiência total de 398 pessoas, foi aberta pelo Provedor Edmundo Martinho, que recordou o lançamento da Valor T (Cap. 4.1) – a agência de empregabilidade da SCML dedicada às pessoas com deficiência, como um exemplo maior do trabalho recente da Instituição na promoção da inclusão e da igualdade de oportunidades.

A Diretora do Departamento de Qualidade e Inovação, Rita Paiva Chaves, apresentou as linhas gerais do Plano de Ação da SCML para os próximos anos, e o diretor da Direção dos Recursos Humanos, Nuno Prata, deixou expressa a ideia de que a única forma das Organizações se superarem é “desbloqueando o potencial de todos os talentos” e que “A inclusão é a chave”.



VEJA O VÍDEO DO WEBINAR  
– ESTRATÉGIAS PARA  
A DIVERSIDADE E INCLUSÃO

### SCML COORGANIZADORA DA SEMANA DE RESPONSABILIDADE SOCIAL

Pelo terceiro ano consecutivo, a SCML foi uma das organizações convidadas para coorganizar e participar na Semana da Responsabilidade Social – iniciativa anual organizada pela Associação Portuguesa de Ética Empresarial, em parceria com o *Global Compact Network* Portugal.

Nesta 16ª edição, decorrida entre os dias 21 e 25 de junho, sob o tema “Planeta, Pessoas, Propósito”, a SCML promoveu uma sessão de debate dedicada ao tema “Promover a inclusão, por uma sociedade onde todas as pessoas tenham lugar”. Esta iniciativa teve como objetivo principal abordar e partilhar o trabalho desenvolvido pela Instituição para promover a inclusão social das pessoas mais desprotegidas nas suas várias áreas de intervenção.

Na sessão de abertura, o Provedor, Edmundo Martinho, salientou a especial importância deste tema, em particular devido à situação imposta pela crise pandémica COVID-19, realçando que os desafios que se colocam neste âmbito são vários e “a inclusão é um dos pontos centrais para assegurar a sustentabilidade das sociedades”.

Seguiu-se um painel de discussão no qual participaram vários representantes da Instituição: Vanda Nunes, diretora da Unidade de Missão Valor T – Talento e Transformação; Mário Rui André, diretor da Unidade de Missão Programa Lisboa, Cidade de Todas as Idades; Maria João Matos, diretora de Comunicação e Marcas e Nuno Prata, diretor de Recursos Humanos.

A sessão decorreu em formato *online* e contou com cerca de 108 participantes.



VEJA O VÍDEO DA SESSÃO “PROMOVER  
A INCLUSÃO, POR UMA SOCIEDADE ONDE  
TODAS AS PESSOAS TENHAM LUGAR”

# PLANETA

CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM

## 6. PLANETA: CUIDAR DA NOSSA CASA COMUM

6.1. Otimizar a utilização dos recursos naturais

6.2. Combater o desperdício alimentar

1. VISÃO GERAL

2. "PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS"

3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE

4. PROSPERIDADE:  
CRIAR VALOR  
PARA A NOSSA  
COMUNIDADE

5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA

7. PRINCÍPIOS DE  
BOA-GOVERNAÇÃO:  
ESTABELECE  
UMA RELAÇÃO  
DE CONFIANÇA

8. O NOSSO  
RELATÓRIO

1. VISÃO GERAL

2. "PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS"

3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE

4. PROSPERIDADE:  
CRIAR VALOR PARA  
A NOSSA COMUNIDADE

5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA

6. PLANETA:  
CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM

7. PRINCÍPIOS DE  
BOA-GOVERNAÇÃO:  
ESTABELECEER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA

8. O NOSSO  
RELATÓRIO



CONTINUAMOS A PLANTAR  
SEMENTES DE MUDANÇA, FAZEMOS  
FLORESCER NOVOS PROJETOS  
E NUTRIMOS COM CARINHO  
AS CAUSAS DE SEMPRE ATRAVÉS  
DE UMA ATUAÇÃO RESPONSÁVEL  
PARA COM O AMBIENTE.

1. VISÃO GERAL

2. "PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS"3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE4. PROSPERIDADE:  
CRIAR VALOR PARA  
A NOSSA COMUNIDADE5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA6. PLANETA:  
CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM7. PRINCÍPIOS DE  
BOA-GOVERNAÇÃO:  
ESTABELECEER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA8. O NOSSO  
RELATÓRIO

Assumimos como parte da nossa responsabilidade e compromisso cuidar do ambiente, procurando minimizar os nossos impactos negativos e contribuir ativamente para a sua preservação.

Não obstante o seu valor social e económico para a sociedade, a SCML reconhece que, da atividade que desenvolve, resultam impactos negativos para o ambiente. Com o objetivo de minimizar esses impactos, tem desenvolvido esforços para incorporar os princípios da responsabilidade ambiental na sua gestão, num trabalho que é de melhoria contínua.

A preocupação com a dimensão ambiental encontra-se expressa no objetivo estratégico 10, centrado no contributo para os objetivos da Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável, no âmbito da atividade da SCML, traduzindo-se depois em vários objetivos operacionais (Cap. 3.2).

A SCML é uma das organizações aderentes ao Compromisso Lisboa Capital Verde Europeia 2020 – Ação Climática Lisboa 2030 (Cap. 3.1), tendo-se comprometido com um conjunto de medidas em várias áreas de intervenção – energia, mobilidade, economia circular, cidadania e participação.

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



1. VISÃO GERAL

2. "PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS"3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE4. PROSPERIDADE:  
CRIAR VALOR PARA  
A NOSSA COMUNIDADE5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA6. PLANETA:  
CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM7. PRINCÍPIOS DE  
BOA-GOVERNAÇÃO:  
ESTABELECEER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA8. O NOSSO  
RELATÓRIO

## ABORDAGEM À REDUÇÃO DA PEGADA AMBIENTAL



**EFICIÊNCIA ENERGÉTICA  
E HÍDRICA DAS INSTALAÇÕES.**



**DESMATERIALIZAÇÃO DOS  
PROCESSOS, ATRAVÉS  
DA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL.**



**PROMOÇÃO DA MOBILIDADE  
SUSTENTÁVEL.**



**INTRODUÇÃO PROGRESSIVA  
DE CRITÉRIOS AMBIENTAIS  
E ECOLÓGICOS NOS  
PROCESSOS DE COMPRAS.**



**ELIMINAÇÃO DE PLÁSTICOS  
DE UTILIZAÇÃO ÚNICA.**



**MONITORIZAÇÃO CONTÍNUA DOS  
CONSUMOS DE ENERGIA, ÁGUA  
E DA PRODUÇÃO DE RESÍDUOS  
E CORREÇÃO DE ANOMALIAS.**



**COMBATE AO DESPERDÍCIO  
ALIMENTAR.**



**FORMAÇÃO E CAPACITAÇÃO  
DA COMUNIDADE INTERNA.**



**REDUÇÃO DA GERAÇÃO DE RESÍDUOS.**



**ENCAMINHAMENTO DOS RESÍDUOS  
PARA OS DESTINOS AMBIENTALMENTE  
MAIS RESPONSÁVEIS.**

## INICIATIVAS EM DESTAQUE

### APROVAÇÃO DO PLANO DE AÇÃO DA SCML PARA A CONCRETIZAÇÃO DO COMPROMISSO LISBOA CAPITAL VERDE EUROPEIA 2020 – AÇÃO CLIMÁTICA 2030

Em janeiro, a SCML aprovou o seu Plano de Ação para a concretização do Compromisso Lisboa Capital Verde Europeia 2020 – Ação Climática 2030, pacto com o qual se comprometeu em 2020.

A elaboração do Plano de Ação resultou de um processo interno participado que contou com a auscultação e contributos de todos os serviços diretamente envolvidos na sua concretização e monitorização e controlo. Tem como objetivo programar e orientar a consubstanciação do compromisso em ações, indicadores e metas concretas.

### WEBINAR “LISBOA CAPITAL VERDE EUROPEIA – UM COMPROMISSO PARA 2030”

Em setembro, foi realizado o *webinar* “Lisboa Capital Verde Europeia – Um compromisso para 2030”, com o propósito de divulgar o plano de ação da SCML para a concretização do Compromisso, junto da sua comunidade interna.

Esta sessão contou com a presença de representantes da Lisboa E-Nova, Quercus e Valorsul, e permitiu potenciar o envolvimento das pessoas da Instituição na execução das metas assumidas, dando ao mesmo tempo a conhecer as prioridades em matéria de sustentabilidade e eficiência de outras organizações aderentes.

1. VISÃO GERAL

2. "PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS"3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE4. PROSPERIDADE:  
CRIAR VALOR PARA  
A NOSSA COMUNIDADE5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA6. PLANETA:  
CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM7. PRINCÍPIOS DE  
BOA-GOVERNAÇÃO:  
ESTABELECEER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA8. O NOSSO  
RELATÓRIO

# ABORDAGEM DA SCML FACE AO COMPROMISSO LISBOA CAPITAL VERDE EUROPEIA 2020 – AÇÃO CLIMÁTICA 2030

ÁREA	AÇÃO/PROJETO /MEDIDA	DESCRIÇÃO	INDICADOR	META FINAL	GRAU DE EXECUÇÃO
ENERGIA	Iluminação LED	Instalação de iluminação LED em todos os edifícios afetos à atividade (interior e exterior, se aplicável)	% de iluminação eficiente nos edifícios de atividade	100% (2030)	●●○
	Solar fotovoltaico	Instalação de equipamentos de produção de eletricidade solar, nos edifícios com exposição solar adequada e com disponibilidade de cobertura	Nº de edifícios com sistema solar fotovoltaico em funcionamento	10 (2030)	●○○
MOBILIDADE	Pacto Mobilidade – Veículos elétricos	Aumentar o número de veículos elétricos nas frotas de veículos	% de viaturas elétricas afetas à frota	50% (2030)	●○○
ECONOMIA CIRCULAR	Redução de resíduos produzidos	Redução de resíduos sólidos urbanos produzidos (instalações classificadas como Grande Produtor de Resíduos localizadas em Lisboa)	Variação anual dos resíduos sólidos urbanos produzidos face a 2020	10% (2030)	●○○
	Reciclagem	Aumento do envio de resíduos para reciclagem (instalações localizadas em Lisboa)	Variação anual dos resíduos enviados para reciclagem face a 2020	10% (2030)	●○○
	Plásticos de utilização única	Eliminar a utilização de palamenta plástica de utilização única	Taxa de substituição de palamenta descartável plástica por palamenta descartável não plástica	100% (2023)	●●○
CIDADANIA E PARTICIPAÇÃO	Plásticos de utilização única	Eliminar a utilização de garrafas de água em embalagens de plástico de utilização única	Taxa de redução de garrafas de água com embalagem de plástico de utilização única	100% (2030)	●●●
	Sensibilização	Divulgação de materiais da Capital Verde pelos colaboradores e/ou associados	Nº de ações de comunicação e divulgação realizadas	2 (2021)	●●●
	Eventos e conferências	Realização de eventos ou conferências durante o ano Capital Verde e anos seguintes	Nº de eventos realizados	1 (2021)	●●●

Legenda:

○○○ Por realizar

●○○ Em progresso inicial

●●○ Em progresso avançado

●●● Executado com sucesso

1. VISÃO GERAL

2. "PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS"3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE4. PROSPERIDADE:  
CRIAR VALOR PARA  
A NOSSA COMUNIDADE5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA6. PLANETA:  
CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM7. PRINCÍPIOS DE  
BOA-GOVERNAÇÃO:  
ESTABELECEER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA8. O NOSSO  
RELATÓRIO

# 6.1. OTIMIZAR A UTILIZAÇÃO DOS RECURSOS NATURAIS

Baseamos a nossa atuação numa conduta responsável e prudente, visando o uso eficiente dos recursos naturais e a redução da nossa pegada ambiental – conscientes de que o Planeta tem uma capacidade limitada de recursos e que é necessário agir hoje para assegurar o amanhã das próximas gerações.

## ENERGIA E EMISSÕES DE GEE

Com um parque imobiliário que ultrapassa as três centenas de frações – das quais 195 estão afetas a serviços de ação social e de saúde, onde a SCML realiza uma multiplicidade de atividades e de serviços de utilidade pública – e com uma frota automóvel que percorre milhões de quilómetros por ano, o consumo de energia e as emissões de Gases com Efeito de Estufa (GEE) são aspetos ambientais avaliados como significativos.

Analisando o desempenho energético global deste ano de relato, verifica-se uma redução de 3,4% no consumo de energia face ao ano anterior. Essa redução foi registada quer no consumo de eletricidade (-3,6%) quer no de gás



1. VISÃO GERAL

2. "PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS"3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE4. PROSPERIDADE:  
CRIAR VALOR PARA  
A NOSSA COMUNIDADE5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA6. PLANETA:  
CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM7. PRINCÍPIOS DE  
BOA-GOVERNAÇÃO:  
ESTABELECEER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA8. O NOSSO  
RELATÓRIO

natural (-6,5%). Estas são as duas principais fontes de energia utilizadas pela SCML, e que representam cerca de 83% da energia consumida em 2021. Apesar de, em 2021, já se ter verificado o retorno ao funcionamento normal de muitos dos equipamentos sociais e de saúde, e ainda que não seja possível indicar todas as causas específicas que estiveram por detrás desta diminuição, a informação disponível aponta para as seguintes razões: a alteração de fornecedor de eletricidade, o que levou a acertos nos consumos faturados pelo anterior fornecedor; a rescisão de vários contratos de fornecimento de eletricidade; a continuação do uso do teletrabalho em serviços não essenciais, particularmente nos períodos decretados como confinamento obrigatório; a não realização de eventos presenciais; e a ausências por motivos de isolamento profilático. Ainda relativamente à eletricidade, uma medida técnica que também terá contribuído para a diminuição do consumo é a substituição parcial da iluminação existente por iluminação LED.

Por oposição, a retoma da atividade em 2021 significou um incremento no número de quilómetros percorridos pela frota automóvel da SCML, traduzindo-se num aumento do consumo total de gasóleo e gasolina (8,8%) e, consequentemente, de GEE.

Em relação às emissões totais de carbono (âmbitos 1, 2 e 3), verificou-se um aumento de 137,5% face ao ano anterior. Este aumento tem causas externas, estando associado à substituição do principal fornecedor de energia, no seguimento da realização de um novo concurso público para fornecimento de energia elétrica, por término do prazo contratual do anterior contrato. A proveniência da eletricidade comercializada pelo novo fornecedor tem uma menor percentagem de fontes de energias renováveis, o que, consequentemente, resulta num aumento das emissões indiretas associadas ao seu consumo (âmbito 2). É de referir que nos últimos concursos públicos, a SCML tem definido como critério

não negociável para o fornecimento de energia elétrica que pelo menos 40% da energia seja proveniente de fontes renováveis. O comercializador anterior optou por fornecer energia verde, 100% renovável, situação que não se verifica com o atual fornecedor.

No que diz respeito às emissões diretas (âmbito 1), estas diminuíram 2,8% face a 2020, em resultado do menor consumo de gás natural e de outros combustíveis fósseis utilizados nas instalações. A informação disponível aponta para que tal se deva, pelo menos em parte, ao encerramento de instalações ou alteração dos sistemas de climatização, o que levou a que alguns contratos de fornecimento de gás natural fossem anulados.

As emissões indiretas de âmbito 3 dizem respeito às viagens em serviço de longa distância (comboio, avião, autocarro, carros de aluguer). Estas emissões, nestes dois anos de pandemia, tiveram uma expressão muito reduzida.

1. VISÃO GERAL

2. "PROPÓSITO: TRABALHAR POR BOAS CAUSAS"

3. PERCURSO: JUNTOS VAMOS MAIS LONGE

4. PROSPERIDADE: CRIAR VALOR PARA A NOSSA COMUNIDADE

5. PESSOAS: APOIAR A NOSSA COMUNIDADE INTERNA

6. PLANETA: CUIDAR DA NOSSA CASA COMUM

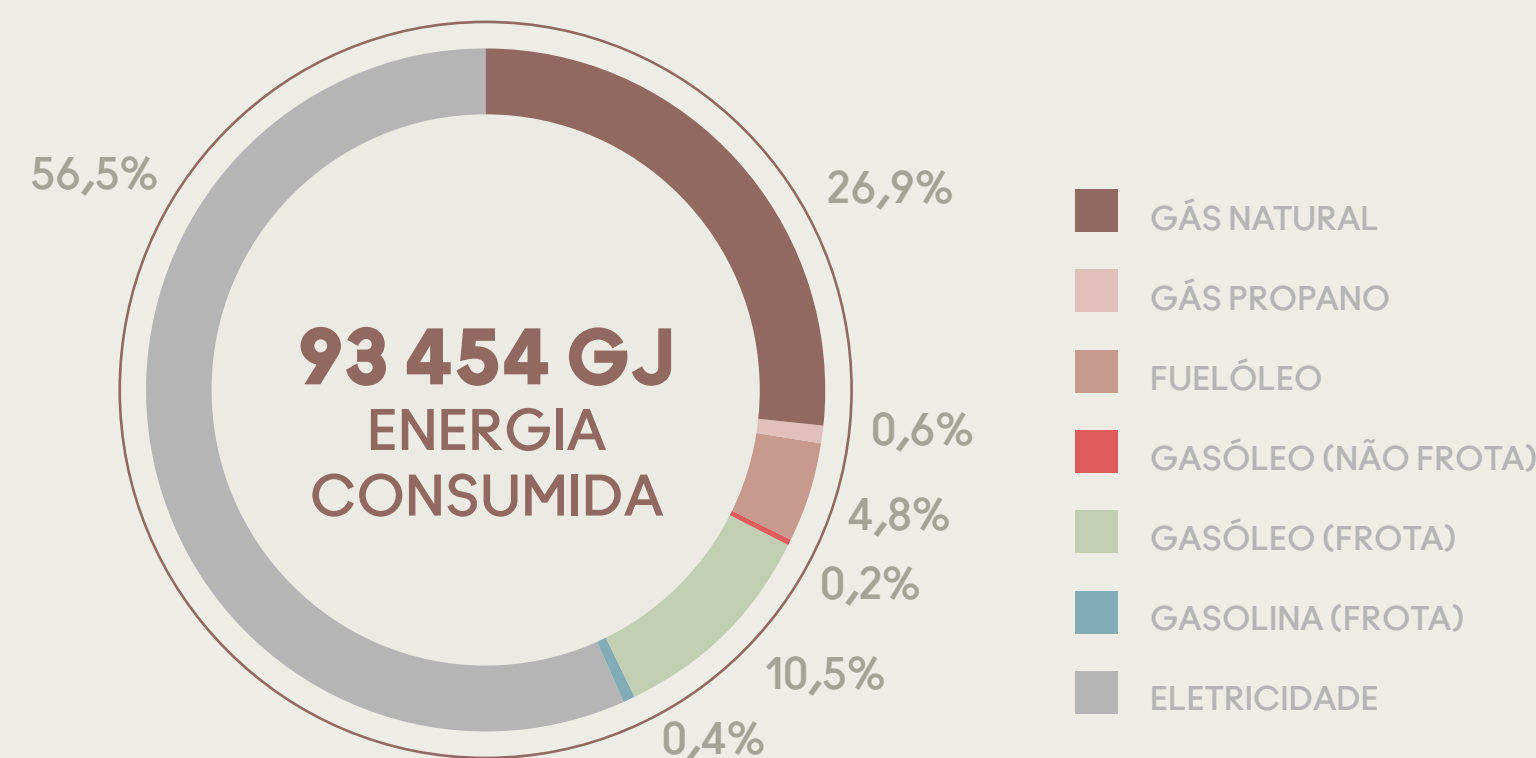
7. PRINCÍPIOS DE BOA-GOVERNAÇÃO: ESTABELECEER UMA RELAÇÃO DE CONFIANÇA

8. O NOSSO RELATÓRIO

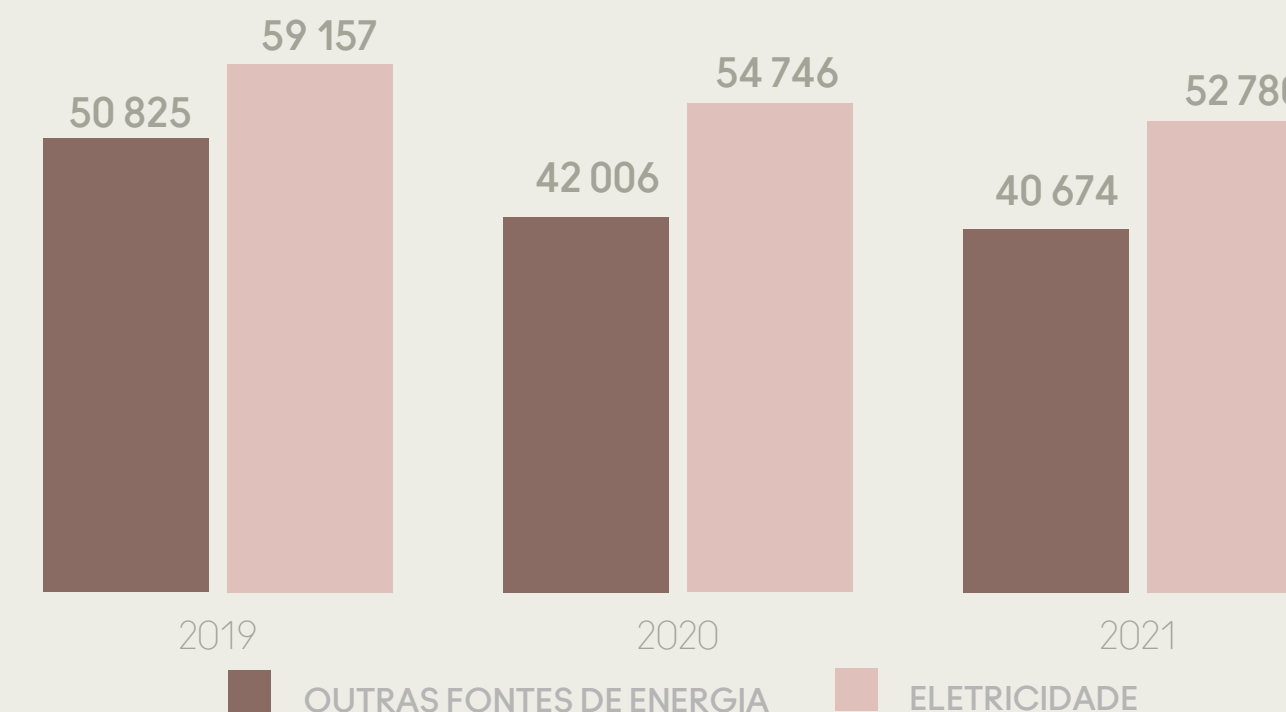
CONSUMO TOTAL DE ENERGIA



ENERGIA CONSUMIDA POR FONTE



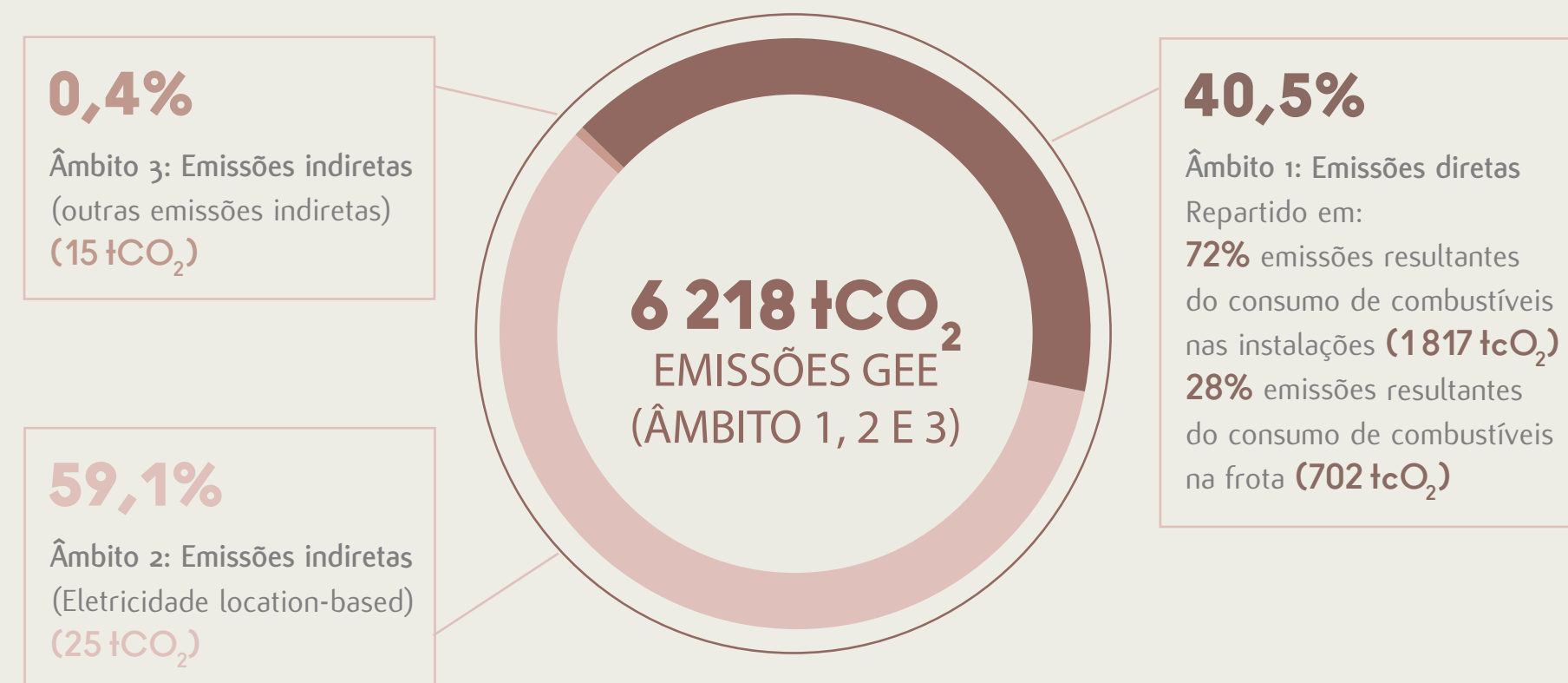
EVOLUÇÃO DA ENERGIA CONSUMIDA POR FONTE (GJ)



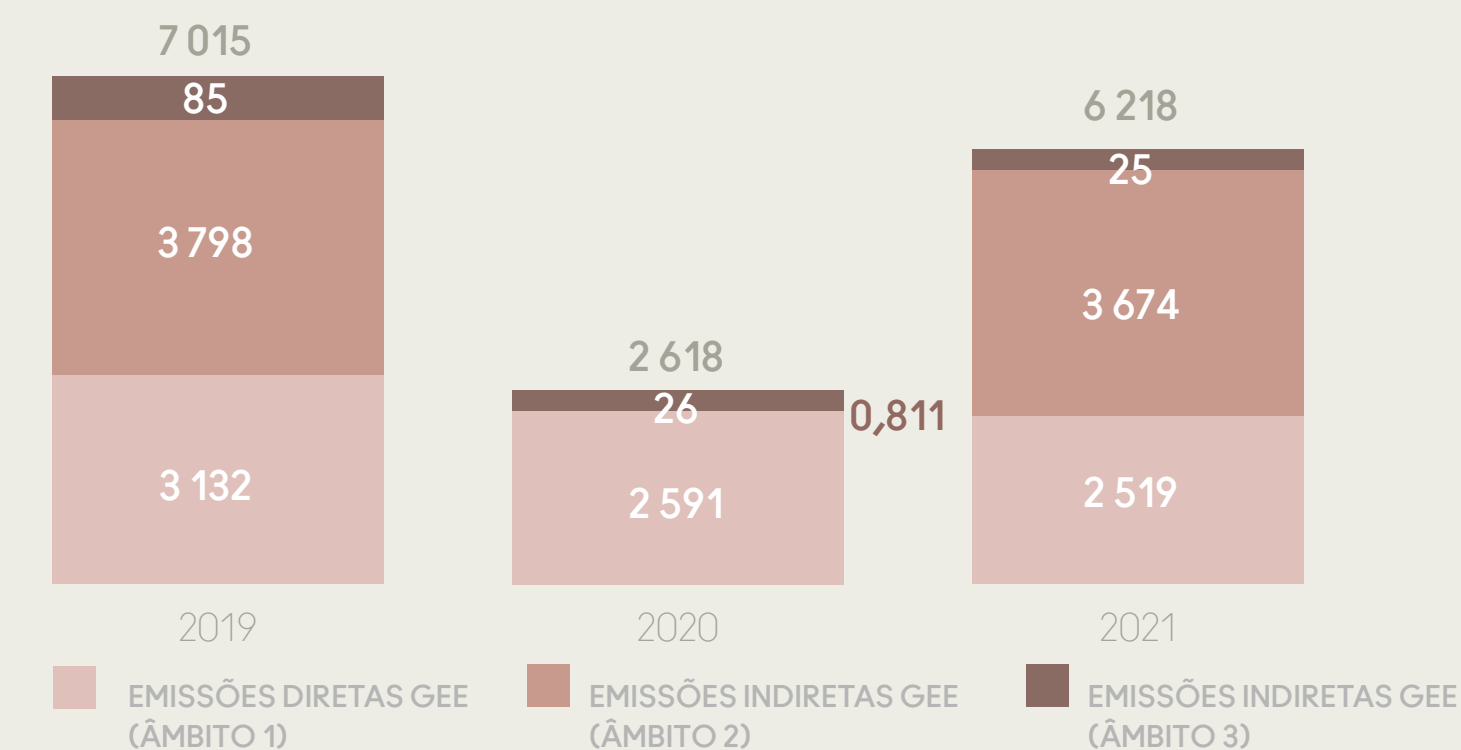
EMISSÕES GEE



EMISSÕES DE GEE POR FONTE



EVOLUÇÃO DAS EMISSÕES DE GEE (tCO<sub>2</sub>)



Nota 1: Remete-se para a Tabela GRI as informações metodológicas sobre o cálculo dos indicadores (GRI 302-1, 305-1/2/3).  
 Nota 2: Âmbito 1 – emissões diretas, que ocorrem nas instalações da SCML, decorrentes do consumo de gás natural, gás butano, gás propano, combustíveis para a frota automóvel, combustíveis para outros fins; Âmbito 2 – emissões indiretas, provenientes da energia elétrica adquirida pela Instituição; Âmbito 3 – outras emissões indiretas, contemplando as viagens de avião, comboio e autocarro para deslocações em serviço (Categoria 6).

1. VISÃO GERAL

2. "PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS"3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE4. PROSPERIDADE:  
CRIAR VALOR PARA  
A NOSSA COMUNIDADE5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA6. PLANETA:  
CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM7. PRINCÍPIOS DE  
BOA-GOVERNAÇÃO:  
ESTABELECEER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA8. O NOSSO  
RELATÓRIO

## INICIATIVA EM DESTAQUE

### PROJETO SMART2B – MELHORAR A INTELIGÊNCIA DE EDIFÍCIOS E EQUIPAMENTOS

Em 2021, deu-se início ao projeto Smartness to existing Building (SMART2B), no seguimento de uma candidatura aprovada no âmbito do programa Horizonte 2020.

Inserir-se num programa internacional de eficiência e upgrade energético, que durará quatro anos, sendo coordenado pelo Centro de Novas Tecnologias Energéticas, numa iniciativa conjunta entre a EDP – Energias de Portugal e a China Three Gorges Corporation, que conta com a participação de 10 organizações de nove países, entre elas a SCML.

Tem como objetivo aumentar a eficiência energética dos edifícios e equipamentos já existentes, recorrendo às tecnologias de informação e à Internet das Coisas (Internet of Things (IoT)). Adicionalmente, contempla o recurso a metodologias de ciências sociais e educativas para formar os utilizadores dos edifícios em eficiência energética, sustentabilidade e em modos de vida que previnam e mitiguem as alterações climáticas.

No caso da SCML, o projeto abrangerá seis casas de acolhimento de crianças e jovens e oito apartamentos de autonomização de jovens e adultos, onde será criado um programa integrado de sustentabilidade energética.

Neste ano de arranque, a execução do projeto centrou-se nas fases de diagnóstico e análise de informação e de apresentação aos equipamentos sociais da SCML. O início das atividades operacionais está previsto para 2022, durando, previsivelmente, até agosto de 2024.



“A sustentabilidade ambiental é dos objetivos que tem ganho cada vez mais relevância na gestão do património da SCML, quer em obras de construção de novos edifícios ou na reabilitação dos existentes. A adesão da SCML ao Compromisso Lisboa Capital Verde Europeia 2020 – Ação Climática 2030 permite que a Instituição, em conjunto com os restantes subscritores, tenha uma intervenção focada no cumprimento dos objetivos propostos. São muitas, e em constante atualização, as medidas adotadas que têm contribuído para a otimização dos recursos naturais, destaca-se a substituição de toda a iluminação existente no edificado por iluminação LED, adaptação e/ou substituição de caixilharia, sempre que possível colocação de painéis fotovoltaicos e a monitorização diária dos consumos de energia e água dos nossos equipamentos.”

Helena Lucas, Diretora do Departamento de Gestão Imobiliária e Património.

1. VISÃO GERAL

2. "PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS"3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE4. PROSPERIDADE:  
CRIAR VALOR PARA  
A NOSSA COMUNIDADE5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA6. PLANETA:  
CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM7. PRINCÍPIOS DE  
BOA-GOVERNAÇÃO:  
ESTABELECEER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA8. O NOSSO  
RELATÓRIO

## ÁGUA

A água é um recurso fundamental nas diferentes rotinas da atividade da SCML, entre elas: o consumo humano; a confeção de refeições; a higiene pessoal de utentes e lavagem de roupa em equipamentos sociais e de saúde; os tratamentos de reabilitação na área da saúde; a limpeza de instalações e a rega de espaços verdes.

A água utilizada é predominantemente fornecida através da rede pública municipal. Existem apenas casos pontuais, com expressão residual no universo de instalações, em que ocorre a captação de água subterrânea.

No ano de 2021, registou-se um aumento do consumo de água em 6,0%, quando comparado com o do ano transato, ficando mais próximo dos valores registados nos anos anteriores à pandemia. O regresso a um funcionamento mais perto da normalidade, ocorrências com consumos atípicos de água, nomeadamente fugas de água, e purgas e desinfeções dos sistemas de canalização realizadas no âmbito do controlo

da qualidade da água e prevenção da doença dos legionários, ajudam a justificar o aumento no consumo.

A monitorização dos consumos hídricos das instalações localizadas no município de Lisboa é realizada em tempo real, com recurso à ferramenta *Waterbeep* da EPAL, e com base no Observatório de Lisboa, desenvolvido pela Lisboa E-Nova. O controlo desta monitorização é realizado internamente pela Equipa de Gestão Ambiental e permite identificar rapidamente consumos de água atípicos, o que por sua vez possibilita uma intervenção mais célere para a sua resolução, evitando-se maiores desperdícios. Com o auxílio destas ferramentas, durante 2021 foram registadas 38 ocorrências de consumos atípicos de água, das quais 84% foram resolvidas. A deteção precoce destas ocorrências – que vão desde fugas superficiais e subterrâneas nos sistemas de canalização, a equipamentos avariados ou danificados –, permitiu evitar, de acordo com as estimativas realizadas, um encargo financeiro adicional com a fatura da água na ordem dos 56 mil euros e um desperdício de cerca de 19 milhões de litros de água potável.

Além da monitorização e controlo contínuo do consumo de água, a SCML tem igualmente investido na sensibilização da sua comunidade interna para a necessidade de poupança deste recurso natural e na utilização de sistemas e equipamentos que fomentam uma utilização mais otimizada. A título de exemplo, e como continuação do trabalho que tem vindo a ser realizado nos anos mais recentes em diferentes edifícios, refira-se a instalação, neste ano, de sensores de pluviosidade nos espaços verdes do Hospital Ortopédico de Sant’Ana, com o objetivo de reduzir o consumo de água para a rega.

Ainda no que diz respeito à gestão da água, importa referir a preocupação da SCML em salvaguardar a saúde de utentes e colaboradores, em particular no que concerne à doença dos legionários (legionelose), através da monitorização permanente da qualidade microbiológica e físico-química da água utilizada e da aplicação de medidas de prevenção e controlo nos sistemas.

Em 2021, evitámos o desperdício de, aproximadamente, 19 milhões de litros de água através da deteção atempada de anomalias no consumo de água.



1. VISÃO GERAL

2. "PROPÓSITO: TRABALHAR POR BOAS CAUSAS"

3. PERCURSO: JUNTOS VAMOS MAIS LONGE

4. PROSPERIDADE: CRIAR VALOR PARA A NOSSA COMUNIDADE

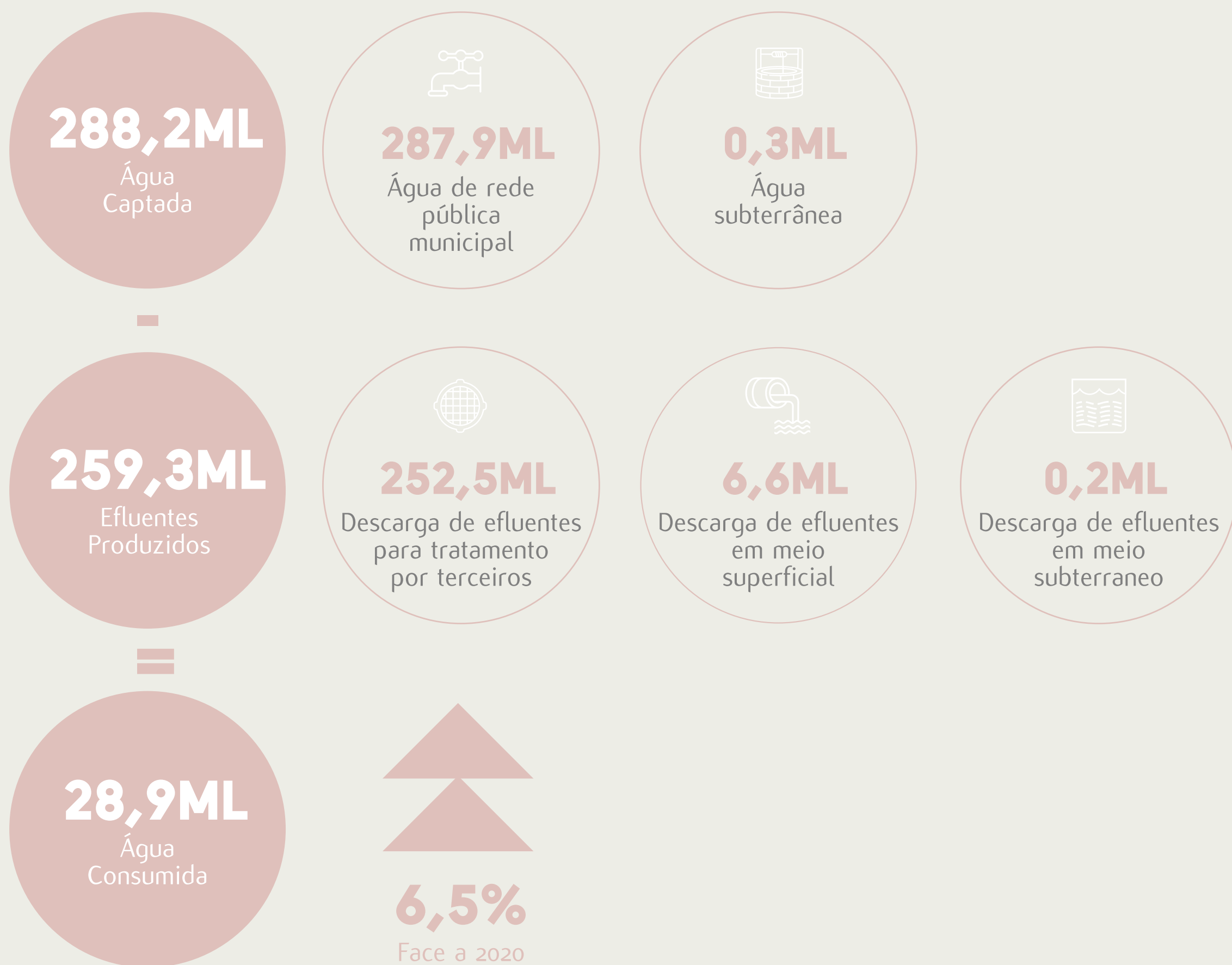
5. PESSOAS: APOIAR A NOSSA COMUNIDADE INTERNA

6. PLANETA: CUIDAR DA NOSSA CASA COMUM

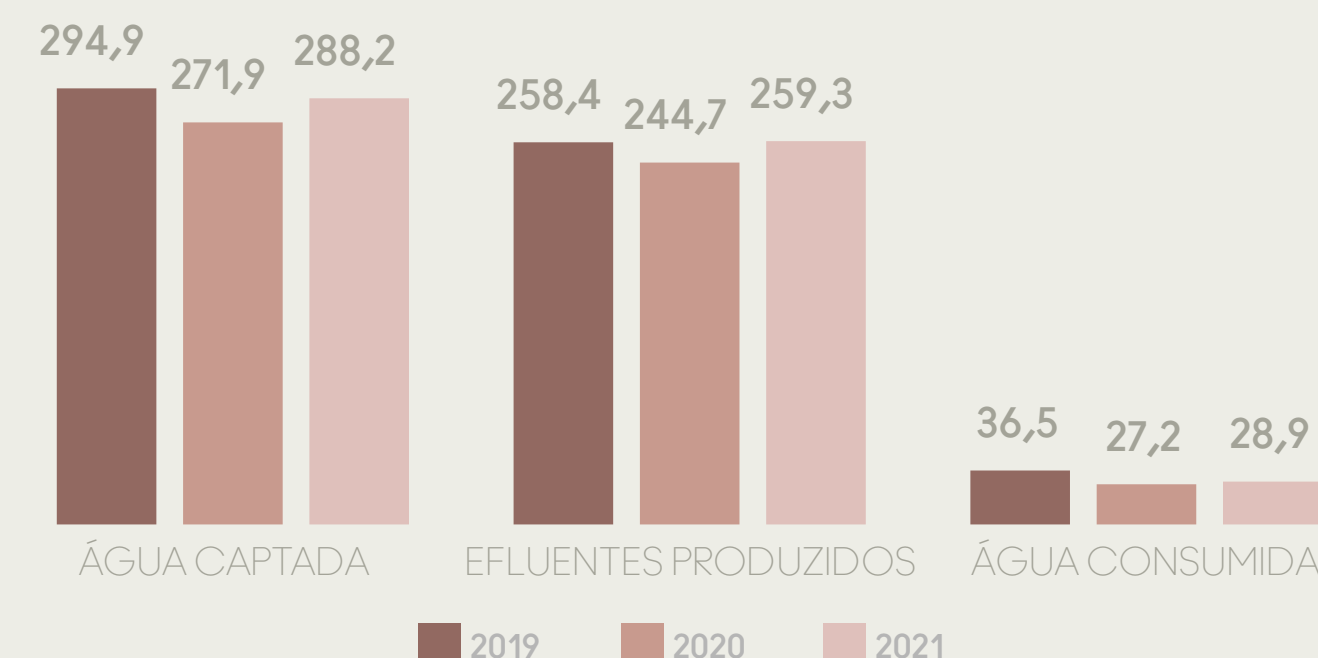
7. PRINCÍPIOS DE BOA-GOVERNAÇÃO: ESTABELECEER UMA RELAÇÃO DE CONFIANÇA

8. O NOSSO RELATÓRIO

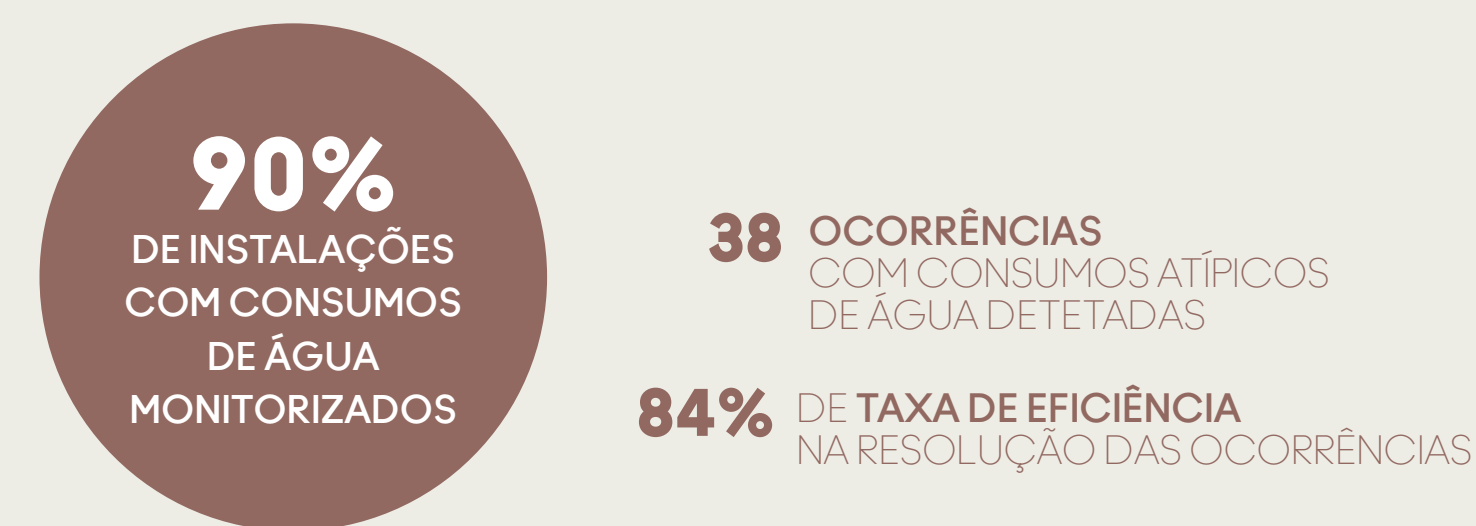
UTILIZAÇÃO DO RECURSO ÁGUA



EVOLUÇÃO DA UTILIZAÇÃO DA ÁGUA (ML)



IMPACTO DO SISTEMA DE MONITORIZAÇÃO DO CONSUMO DE ÁGUA



Nota 1: Remete-se para a Tabela GRI para acesso às informações metodológicas sobre o cálculo dos indicadores (GRI 303-3/4/5).

1. VISÃO GERAL

2. "PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS"3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE4. PROSPERIDADE:  
CRIAR VALOR PARA  
A NOSSA COMUNIDADE5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA6. PLANETA:  
CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM7. PRINCÍPIOS DE  
BOA-GOVERNAÇÃO:  
ESTABELECEER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA8. O NOSSO  
RELATÓRIO

## INICIATIVA EM DESTAQUE

### PREVENÇÃO E CONTROLO DA DOENÇA DOS LEGIONÁRIOS

A SCML criou em 2020 a Comissão Técnica de Gestão e Controlo da *Legionella* (CTGCL). Este órgão tem uma estrutura multidisciplinar e é responsável pela execução, acompanhamento e controlo do Plano de Intervenção da Qualidade da Água na Instituição, mais especificamente na área da prevenção e controlo da bactéria *Legionella*.

Do trabalho desta Comissão, resultou, em 2021, a implementação de um conjunto de ações que levaram a uma redução significativa no número de situações não conformes associadas à *Legionella*. Nestas incluem-se ações de manutenção corretiva (desinfecções químicas e térmicas), manutenção preventiva (substituição de tubagens e equipamentos acessórios), e ainda, ações de rotina (purgas periódicas e desinfecção dos pontos terminais).

Em 2021 não foi detetado qualquer caso confirmado/suspeito de legionelose em utentes ou colaboradores.



**15** Planos de Prevenção e Controlo de *Legionella* elaborados

**3946** recolhas de amostras (783 em unidades de saúde e 3163 em equipamentos da ação social e serviços administrativos)

**39 400** parâmetros analisados

**2** ações de formação

**300** (aprox.) visitas técnicas com o objetivo de monitorizar e sensibilizar a aplicação de boas práticas preventivas

**3** auditorias internas de verificação de conformidade legal em vigor (no que respeito à gestão da *Legionella*)

**108** intervenções de caráter corretivo (desinfecções químicas e/ou térmicas)

**0** casos confirmados/suspeitos de legionelose em utentes ou colaboradores

### RESÍDUOS

O elevado número e dimensão das instalações da SCML em funcionamento, juntamente com a variedade de serviços que presta e atividades que desenvolve, traduz-se numa produção de resíduos significativa e diversificada: resíduos sólidos urbanos (RSU); resíduos equiparados a urbanos e resíduos perigosos, incluindo os resíduos hospitalares.

A SCML está empenhada numa gestão adequada dos resíduos que produz e em contribuir para o desenvolvimento da economia circular. Estão definidos objetivos estratégicos neste âmbito ([Cap. 3.2](#)) e, em linha com os mesmos, foram formalizadas, no âmbito do **Compromisso Lisboa Capital Verde Europeia 2020 – Ação Climática Lisboa 2030**, metas que visam:

- (i) a diminuição da produção de RSU nas instalações classificadas como Grande Produtor de Resíduos (GPR)<sup>1</sup> localizadas no município de Lisboa;

- (2) o aumento dos resíduos produzidos nas instalações localizadas no município de Lisboa encaminhados para reciclagem;
- (3) a eliminação de plásticos de utilização única, nomeadamente utensílios descartáveis para refeições e garrafas de água em embalagens de plástico.

O combate ao desperdício alimentar ([Cap. 6.2](#)) e a desmaterialização dos processos, em resultado de uma aposta na transformação digital ([Cap. 4.2](#)), são medidas que contribuem igualmente para os objetivos definidos de redução de resíduos.

Em 2021 foi produzido um total de 1178 toneladas de resíduos (-8,9% face ao ano anterior), maioritariamente resíduos não perigosos (83%).

<sup>1</sup> Instalações definidas legalmente como sendo as que têm uma produção média diária de RSU igual ou superior a 1100 litros, e que por essa razão ficam fora da esfera de intervenção dos sistemas municipais de limpeza e higienização urbana, cabendo à entidade produtora dos resíduos assegurar diretamente a sua gestão através da contratação de prestadores de serviços para o efeito.

1. VISÃO GERAL

2. "PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS"3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE4. PROSPERIDADE:  
CRIAR VALOR PARA  
A NOSSA COMUNIDADE5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA6. PLANETA:  
CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM7. PRINCÍPIOS DE  
BOA-GOVERNAÇÃO:  
ESTABELECEER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA8. O NOSSO  
RELATÓRIO

## PLANO DE AÇÃO PARA FOMENTAR A CORRETA SEPARAÇÃO DE RESÍDUOS NAS INSTALAÇÕES GPR

É de referir que no universo total de instalações, e em particular no que se refere à tipologia de resíduos urbanos, atualmente apenas é possível medir a quantidade de resíduos produzidos pelas instalações classificadas como GPR, onde a gestão é assegurada por um prestador de serviços contratado para o efeito, que garante a sua pesagem. Ficam de fora da contabilização todas as instalações equiparadas a produtores domésticos de resíduos urbanos, cuja recolha é assegurada no âmbito dos sistemas municipais de limpeza e higienização urbana, não havendo contabilização da produção. A SCML possui atualmente 16 instalações GPR distribuídas entre os municípios de Lisboa e Cascais, onde se encontram incluídos o edifício dos serviços centrais, residências para pessoas idosas, infraestruturas de ação social com múltiplas respostas e grandes infraestruturas de saúde.

Neste ano, à semelhança do anterior, houve uma redução da taxa de resíduos encaminhados para operações de valorização.



### ENVOLVER AS PARTES INTERESSADAS

Colaboradores e gestores de contratos 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 RESPONSABILIDADE 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 pelo seu incumprimento.



### DOTAR AS INSTALAÇÕES DOS CONTENTORES NECESSÁRIOS

De forma a permitir 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 colaboradores que intervenham diretamente na gestão das atividades das instalações e 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

Nomeadamente os responsáveis de cada instalação sobre as medidas de mitigação a aplicar localmente.

## 1. VISÃO GERAL

2. "PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS"3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE4. PROSPERIDADE:  
CRIAR VALOR PARA  
A NOSSA COMUNIDADE5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA6. PLANETA:  
CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM7. PRINCÍPIOS DE  
BOA-GOVERNAÇÃO:  
ESTABELECEER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA8. O NOSSO  
RELATÓRIO

Na origem desta redução está a deteção de práticas deficientes de separação de RSU nas 13 instalações GPR localizadas em Lisboa – resultando na contaminação transversal de resíduos recicláveis (papel, plástico e vidro) com resíduos indiferenciados e, conseqüentemente, inviabilizando o processo de reciclagem. Tal obrigou a que, temporariamente, se tenha optado por encaminhar os RSU das instalações GPR deste município como resíduos indiferenciados e para destinos de eliminação (aterro sanitário).

A contaminação de resíduos é um problema que, em diferentes graus, está presente transversalmente, e para o qual contribuem múltiplos fatores, nomeadamente comportamentais, constituindo um dos maiores desafios operacionais da gestão de resíduos na SCML. Para a sua mitigação, foi elaborado e posto em execução um plano de ação específico em 2020 e cuja implementação se manteve durante o ano de 2021.

Adicionalmente, registou-se um aumento significativo de resíduos hospitalares nos dois últimos anos face a 2019 (157,5% em 2020 e 95,3% em 2021), em resultado da pandemia, do acréscimo de cuidados de saúde prestados e do material descartável usado – o que também justifica o decréscimo da taxa de valorização dos resíduos verificada nestes dois anos.

Para a aplicação do Plano foram realizadas, ao longo do ano, 13 visitas técnicas e de sensibilização às instalações localizadas em Lisboa e classificadas como GPR. Estas visitas tiveram como objetivo principal aferir a qualidade da triagem dos RSU, corrigir inconformidades e dotar colaboradores e utentes dos conhecimentos necessários para assegurar as boas práticas de separação dos resíduos.

Em agosto, quando se considerou a situação de contaminação de resíduos mitigada até níveis aceitáveis, retomou-se o encaminhamento diferenciado de todos os RSU.



1. VISÃO GERAL

2. "PROPÓSITO: TRABALHAR POR BOAS CAUSAS"

3. PERCURSO: JUNTOS VAMOS MAIS LONGE

4. PROSPERIDADE: CRIAR VALOR PARA A NOSSA COMUNIDADE

5. PESSOAS: APOIAR A NOSSA COMUNIDADE INTERNA

6. PLANETA: CUIDAR DA NOSSA CASA COMUM

7. PRINCÍPIOS DE BOA-GOVERNAÇÃO: ESTABELECEER UMA RELAÇÃO DE CONFIANÇA

8. O NOSSO RELATÓRIO

PRODUÇÃO DE RESÍDUOS DA SCML



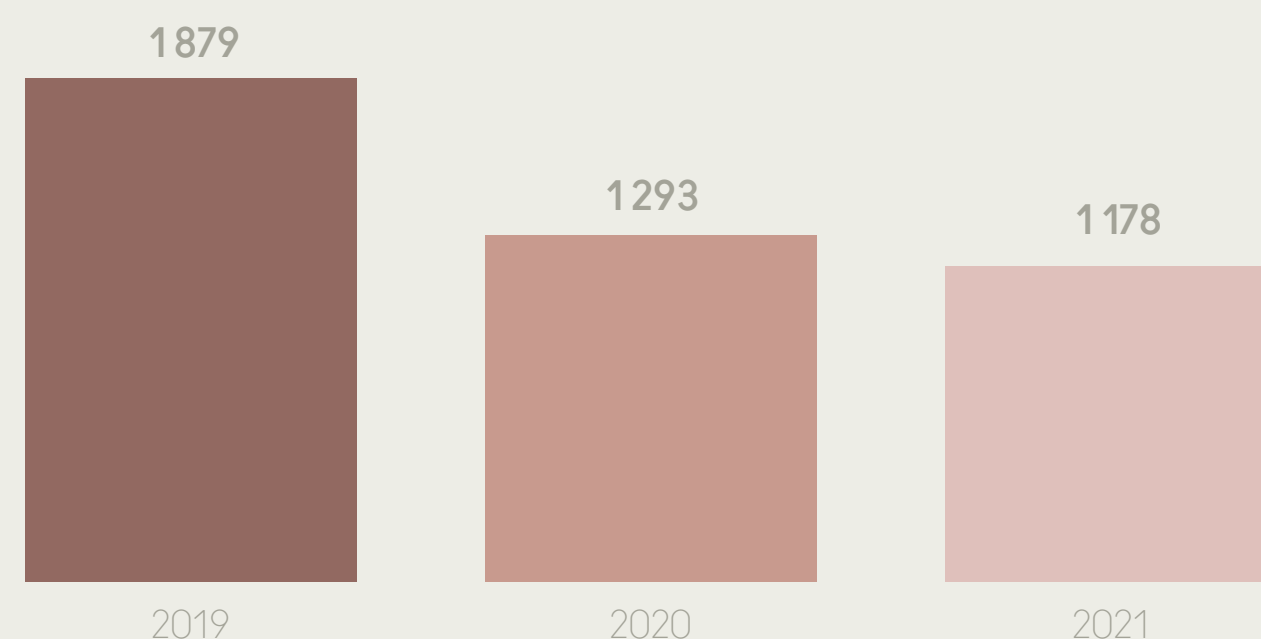
59% ENCAMINHADOS PARA OPERAÇÕES DE VALORIZAÇÃO

41% ENCAMINHADOS PARA OPERAÇÕES DE ELIMINAÇÃO

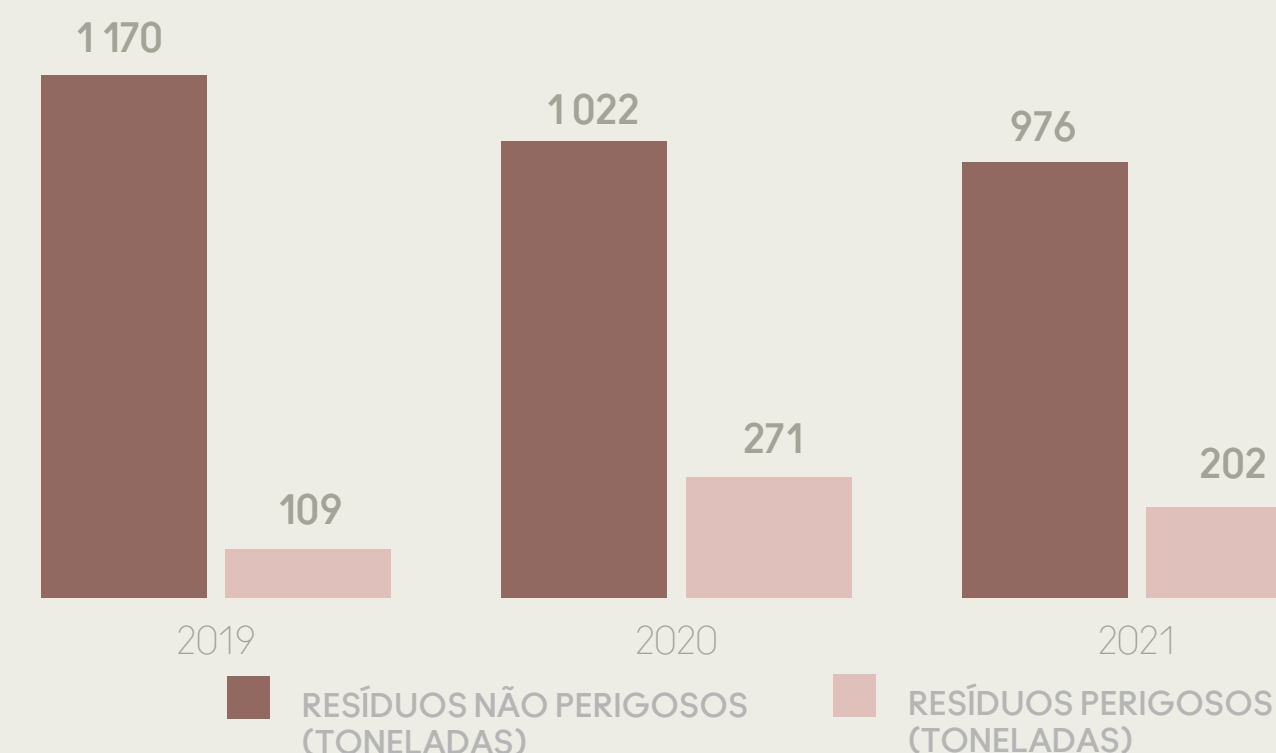
4% ENCAMINHADOS PARA OPERAÇÕES DE VALORIZAÇÃO

96% ENCAMINHADOS PARA OPERAÇÕES DE ELIMINAÇÃO

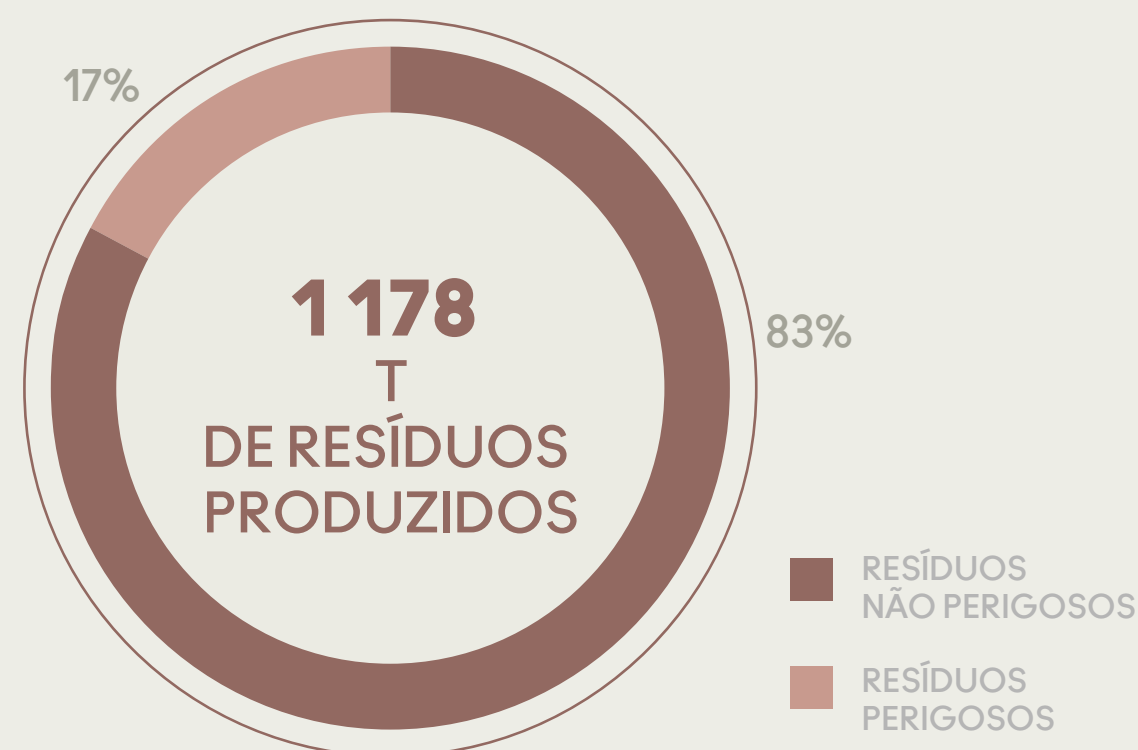
EVOLUÇÃO DA PRODUÇÃO TOTAL DE RESÍDUOS (T)



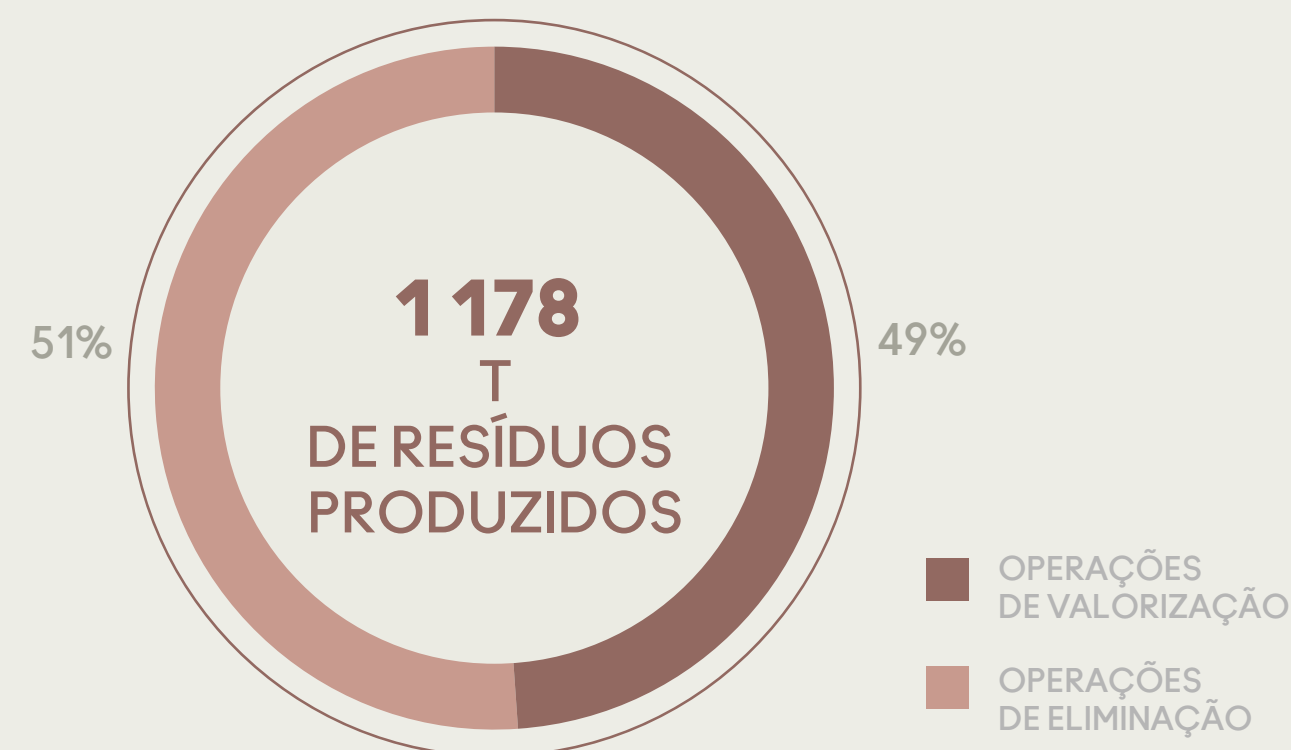
EVOLUÇÃO POR TIPOLOGIA DE RESÍDUOS (T)



POR TIPOLOGIA DE RESÍDUOS – 2021



POR TIPOLOGIA DE OPERAÇÃO – 2021



EVOLUÇÃO DA TAXA DE RESÍDUOS ENCAMINHADOS PARA OPERAÇÕES DE VALORIZAÇÃO



Nota 1: Remete-se para a Tabela GRI para acesso às informações metodológicas sobre o cálculo dos indicadores (306-3/4/5).

1. VISÃO GERAL

2. "PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS"3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE4. PROSPERIDADE:  
CRIAR VALOR PARA  
A NOSSA COMUNIDADE5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA6. PLANETA:  
CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM7. PRINCÍPIOS DE  
BOA-GOVERNAÇÃO:  
ESTABELECEER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA8. O NOSSO  
RELATÓRIO

## 6.2. COMBATER O DESPERDÍCIO ALIMENTAR

Estamos empenhados na prevenção do desperdício alimentar através de uma gestão mais eficiente das refeições fornecidas, da melhoria da sua qualidade e da promoção da literacia alimentar e nutricional.

A SCML está consciente de que o desperdício alimentar é uma problemática global e atual que requer intervenções a montante e, como tal, está empenhada em contribuir para o combate deste flagelo, ao longo da sua cadeia de valor.

A Instituição fornece diariamente uma média de 3 mil refeições a utentes e presta apoio alimentar à comunidade. Para prevenir o desperdício alimentar, atua sobre diferentes formas que se traduzem na abordagem indicada na figura.

“O apoio alimentar é um dos temas de foco e mais antigos na nossa intervenção. A dispersão geográfica da atuação da SCML e a multiplicidade de respostas e públicos-alvo impossibilita a transposição do mesmo modelo, exigindo uma análise crítica constante para garantir uma resposta com elevados padrões de qualidade nutricional, adaptada a cada público, sempre com a auscultação das pessoas que servimos no processo. Desta forma, cremos estar a endereçar e mitigar os principais fatores que contribuem para o desperdício alimentar.”

Rita Paiva Chaves, Diretora do Departamento da Qualidade e Inovação



1. VISÃO GERAL

2. "PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS"3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE4. PROSPERIDADE:  
CRIAR VALOR PARA  
A NOSSA COMUNIDADE5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA6. PLANETA:  
CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM7. PRINCÍPIOS DE  
BOA-GOVERNAÇÃO:  
ESTABELECEER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA8. O NOSSO  
RELATÓRIO

## ABORDAGEM À PREVENÇÃO DO DESPERDÍCIO ALIMENTAR



Promoção de uma alimentação segura, nutricionalmente equilibrada e sustentável.



Desenvolvimento e colaboração em projetos e ações de educação alimentar.



Integração de critérios nutricionais, de segurança alimentar e ambientais nos cadernos de encargos para serviços de fornecimento de refeições confeccionadas.



Planeamento e revisão contínua do número de refeições a fornecer com base nas necessidades reais e historial de refeições consumidas, de forma a evitar a confeção de refeições desnecessárias e o consequente desperdício.



Monitorização da qualidade e segurança do fornecimento de refeições e géneros alimentícios –incluindo visitas e auditorias regulares às cozinhas e aos refeitórios e realização de análises microbiológicas e químicas.

## NÚMEROS EM DESTAQUE DE 2021:

355

VISITAS  
DE MONITORIZAÇÃO  
DA QUALIDADE  
ALIMENTAR

36

REVISÕES  
DE EMENTAS  
E PLANOS  
ALIMENTARES

43

AÇÕES  
DE FORMAÇÃO  
E SENSIBILIZAÇÃO

114

PARECERES TÉCNICOS  
EM MATÉRIA DE HIGIENE  
E SEGURANÇA  
DOS ALIMENTOS

## INICIATIVAS EM DESTAQUE

### AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO COM A QUALIDADE DAS REFEIÇÕES FORNECIDAS A UTENTES E COLABORADORES

Em 2021, a SCML deu início a um estudo com o propósito de avaliar a satisfação de utentes e colaboradores relativamente à qualidade das refeições fornecidas, bem como à qualidade dos serviços prestados pelos adjudicatários de serviços de alimentação.

Deu-se início à aplicação do questionário nas casas de acolhimento de crianças e jovens (7) e nas residências de adultos e pessoas idosas (14), tendo sido realizadas um total de 233 entrevistas. O estudo será alargado à generalidade dos equipamentos sociais e serviços em 2022 e apenas posteriormente serão conhecidas as conclusões.

### AÇÕES DE SENSIBILIZAÇÃO SOBRE GESTÃO DOMÉSTICA DOS ALIMENTOS E PREVENÇÃO DO DESPERDÍCIO ALIMENTAR

Enquanto entidade mediadora do Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas no concelho de Lisboa, a SCML apoia a distribuição de géneros alimentícios às pessoas mais carenciadas, sendo responsável pela seleção dos destinatários, pela elaboração do plano alimentar, pela constituição e distribuição dos cabazes e pela realização das ações de formação e sensibilização, designadamente, nas áreas de nutrição e gestão do orçamento familiar.

As ações de acompanhamento nutricional, que contaram com oito sessões abrangendo 63 pessoas, e as de Gestão de Orçamento Familiar, dinamizadas em 30 sessões com 189 participantes. Estas sessões abordaram a temática da gestão doméstica dos alimentos e da prevenção do desperdício alimentar, contribuindo para o reforço da literacia alimentar e nutricional dos participantes, e para uma melhor gestão orçamental familiar.

# PRINCÍPIOS DE BOA-GOVERNAÇÃO

ESTABELEECER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA

## 7. PRINCÍPIOS DE BOA-GOVERNAÇÃO: ESTABELEECER UMA RELAÇÃO DE CONFIANÇA

- 7.1. Assegurar uma cultura de ética, transparência e boa conduta
- 7.2. Promover o jogo responsável

- 1. VISÃO GERAL
- 2. "PROPÓSITO: TRABALHAR POR BOAS CAUSAS"
- 3. PERCURSO: JUNTOS VAMOS MAIS LONGE
- 4. PROSPERIDADE: CRIAR VALOR PARA A NOSSA COMUNIDADE
- 5. PESSOAS: APOIAR A NOSSA COMUNIDADE INTERNA
- 6. PLANETA: CUIDAR DA NOSSA CASA COMUM
- 8. O NOSSO RELATÓRIO

1. VISÃO GERAL

2. "PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS"3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE4. PROSPERIDADE:  
CRIAR VALOR PARA  
A NOSSA COMUNIDADE5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA6. PLANETA:  
CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM7. PRINCÍPIOS DE  
**BOA-GOVERNAÇÃO:**  
ESTABELECEER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA8. O NOSSO  
RELATÓRIO

A ÉTICA, TRANSPARÊNCIA E BOA CONDUTA SÃO ASPETOS BASILARES DA NOSSA ATUAÇÃO, ESSENCIAIS PARA CORRESPONDER À RESPONSABILIDADE QUE TEMOS PARA COM AS NOSSAS PARTES INTERESSADAS.

**SANTA**  
**CASA**  
*Misericórdia de Lisboa*



1. VISÃO GERAL

2. "PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS"3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE4. PROSPERIDADE:  
CRIAR VALOR PARA  
A NOSSA COMUNIDADE5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA6. PLANETA:  
CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM7. PRINCÍPIOS DE  
BOA-GOVERNAÇÃO:  
ESTABELECEER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA8. O NOSSO  
RELATÓRIO

# 7.1. ASSEGURAR UMA CULTURA DE ÉTICA, TRANSPARÊNCIA E BOA CONDUTA

A integridade, a boa reputação e a idoneidade são pressupostos imprescindíveis para a concretização plena da nossa Missão e para o estabelecimento de uma relação de confiança junto das nossas partes interessadas.

Tendo em conta que a SCML é responsável pela prestação de inúmeros serviços de interesse público – como nas áreas de ação social e saúde, organização e exploração dos Jogos Sociais em nome e por conta do Estado – é imprescindível que a sua conduta se pautar pelo exemplo e esteja ancorada em regras bem definidas que contribuam para o bem-estar da sociedade e não para o seu desequilíbrio.

Deste modo, é fundamental contar com a colaboração de todas as partes interessadas – Administração, dirigentes e colaboradores, independentemente do tipo de vínculo laboral ou funções que desempenhem na Instituição – no respeito pelos valores da ética, transparência e integridade e pelo cumprimento da legislação, dos princípios



## 1. VISÃO GERAL

2. "PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS"3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE4. PROSPERIDADE:  
CRIAR VALOR PARA  
A NOSSA COMUNIDADE5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA6. PLANETA:  
CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM7. PRINCÍPIOS DE  
BOA-GOVERNAÇÃO:  
ESTABELECEER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA8. O NOSSO  
RELATÓRIO

e regras inscritos nas diferentes ferramentas internas de regulação e orientação da SCML, nomeadamente:

- Código de Boas Práticas dos Trabalhadores da SCML;
- Código de Boa Conduta para a Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho;
- Código de Conduta dos Fornecedores da SCML;
- Código de Conduta relativo à Organização e Exploração dos Jogos Sociais do Estado;
- Política de Jogo Responsável dos Jogos Santa Casa (ver [Cap. 7.2](#));
- Política Interna de Prevenção de Branqueamento de Capitais no âmbito da Organização e Exploração dos Jogos Sociais do Estado.



SAIBA MAIS: [CÓDIGO DE BOAS PRÁTICAS DOS TRABALHADORES DA SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA.](#)

Até ao momento, a SCML não tem implementado um modelo de gestão de risco integrado e sistematizado. Existe 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 (*compliance*) e, caso alguma situação de risco ou de inconformidade seja detetada, esta é reportada superiormente nos relatórios de auditoria.

Especificamente no âmbito dos Jogos Santa Casa, existe um sistema de gestão da segurança da informação, implementado e certificado por entidade independente desde 2004, no âmbito do qual são realizadas análises de risco a ativos, contratação de bens e serviços e projetos que tenham impacto na organização e exploração dos jogos sociais do Estado. Existe, ainda, desde 2015, uma área dedicada ao controlo e gestão de risco, que trata nomeadamente os riscos de corrupção, manipulação de resultados desportivos, fraude financeira e branqueamento de capitais.

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

## ANTICORRUPÇÃO

Em conformidade com a Lei, a SCML prevê expressamente nos seus documentos de conduta internos a proibição de qualquer prática de corrupção, definindo ainda que as práticas, concretizadas ou tentadas, de corrupção ou suborno, em todas as suas formas ativas e passivas, quer através de atos e omissões quer por via da criação e manutenção de situações de favor ou irregulares, sejam comunicadas, de imediato.

Em 2021 não foram identificados quaisquer tipos de incidentes relacionados com corrupção.

Saliente-se ainda que, como já comunicado no anterior relato de sustentabilidade, se encontra em curso a elaboração do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas da instituição. Este tem sofrido atrasos, nomeadamente pela necessidade de replaneamento e priorização de atividades em consequência da pandemia COVID-19. Em 2021, a SCML deu continuidade ao processo através da contratação de uma consultora especializada. Os trabalhos são coordenados por uma equipa interna multidisciplinar, da qual a Administração é parte integrante, evidenciando-se desta forma o compromisso

1. VISÃO GERAL

2. "PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS"3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE4. PROSPERIDADE:  
CRIAR VALOR PARA  
A NOSSA COMUNIDADE5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA6. PLANETA:  
CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM7. PRINCÍPIOS DE  
**BOA-GOVERNAÇÃO:**  
ESTABELECEER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA8. O NOSSO  
RELATÓRIO

da SCML com este projeto, de aplicabilidade transversal a toda a Instituição. Adicionalmente, está previsto que, no final deste processo, que ocorrerá já em 2022, sejam realizadas ações de formação aos colaboradores.

## CONFLITOS DE INTERESSES

O tema dos conflitos de interesses está igualmente refletido no Código de Boas Práticas dos Trabalhadores da SCML 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.

Os colaboradores devem evitar a sua participação em qualquer situação suscetível de originar um conflito de interesses. Em matéria de obrigações neste âmbito, refira-se 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 que participam como membros de Júri em procedimentos aquisitivos

e dos que assumem o papel de gestores dos contratos daí decorrentes, em cada processo e previamente ao início das suas funções, os mesmos subscrevem uma declaração de inexistência de conflitos de interesse, nos termos exigidos no Código dos Contratos Públicos.

## COMPRAS PÚBLICAS E GESTÃO DE FORNECEDORES

Para as suas compras de bens, serviços e empreitadas, a SCML está vinculada ao cumprimento do Direito da contratação pública, consubstanciado, nomeadamente, no Código dos Contratos Públicos (CCP). A sujeição ao CCP significa que as compras da SCML estão reguladas por um regime jurídico específico, que define a priori as condições e os moldes em que a mesma pode adquirir bens e serviços e contratar empreitadas no mercado e relacionar-se com os operadores económicos.

A SCML considera crucial assegurar que os seus fornecedores estejam alinhados e contribuam para o cumprimento dos seus compromissos no âmbito da ética, da transparência e da sustentabilidade

1. VISÃO GERAL

2. “PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS”3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE4. PROSPERIDADE:  
CRIAR VALOR PARA  
A NOSSA COMUNIDADE5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA6. PLANETA:  
CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM7. PRINCÍPIOS DE  
BOA-GOVERNAÇÃO:  
ESTABELECEER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA8. O NOSSO  
RELATÓRIO

– em práticas laborais, a segurança e saúde no trabalho, a preservação ambiental e segurança da informação – em respeito pelas disposições da Declaração Universal dos Direitos Humanos, das Convenções da Organização Internacional do Trabalho e da legislação nacional e da União Europeia.

Enquanto grande compradora, a SCML tenta influenciar positivamente os seus fornecedores e o próprio mercado, tendo definido, para tal, um conjunto de instrumentos, como o Código de Conduta de Fornecedores e a Política de Compras Sustentáveis.

O Código de Conduta de Fornecedores define as normas não negociáveis que a Instituição exige que

os seus fornecedores respeitem e cumpram no exercício das relações comerciais que com ela estabeleçam em matéria de ética, direitos humanos e práticas laborais, tratamento e proteção de dados pessoais, segurança e saúde no trabalho, direitos de propriedade intelectual, preservação ambiental ou segurança da informação.

É disponibilizado a todos os fornecedores – de facto ou potenciais – no contexto dos processos aquisitivos, nos cadernos de encargos, contratos e notas de encomendas.

No que diz respeito à Política de Compras Sustentáveis, esta assenta num conjunto de princípios e valores. Em 2021, foi promovida internamente uma formação em compras sustentáveis.

## POLÍTICA DE COMPRAS SUSTENTÁVEIS



A SCML assume a sua responsabilidade com o desenvolvimento sustentável, empenhando-se em tornar-se, de forma progressiva, uma Instituição com baixo impacto ambiental, assegurando a introdução contínua de critérios ambientais e éticos nos processos de compras, com o objetivo de minimizar os impactos decorrentes da sua atividade, e de criar valor, promovendo a inovação e o desenvolvimento de produtos e de serviços mais ecológicos e socialmente responsáveis.

### PRINCÍPIOS E VALORES

Os procedimentos de compras da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa regem-se especificamente pelos princípios fundamentais definidos pelo Código dos Contratos Públicos a que está vinculada, assim como pelos seguintes princípios:



... Respeito pelo ambiente e promoção da sua preservação.



... Cooperação com os atores sociais para a sustentabilidade.



... Racionalização dos recursos e prevenção do desperdício.



... Promoção da inclusão e coesão social.



... Qualidade e inovação, promovendo a desmaterialização e melhoria contínua dos seus procedimentos.



... Coerência com as demais políticas e estratégias em vigor na Instituição.



SAIBA MAIS: **CÓDIGO DE CONDUTA DOS FORNECEDORES**. CÓDIGO DE CONDUTA DOS FORNECEDORES.

1. VISÃO GERAL

2. "PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS"3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE4. PROSPERIDADE:  
CRIAR VALOR PARA  
A NOSSA COMUNIDADE5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA6. PLANETA:  
CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM7. PRINCÍPIOS DE  
**BOA-GOVERNAÇÃO:**  
ESTABELECEER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA8. O NOSSO  
RELATÓRIO

## INICIATIVA EM DESTAQUE

### FORMAÇÃO EM COMPRAS PÚBLICAS SUSTENTÁVEIS

Foi realizado um programa de formação sobre a Norma ISO 20400: Compras Sustentáveis. A formação teve como objetivo dotar os participantes de conhecimentos que lhes permitam conduzir o processo de transformação interna no domínio das compras públicas e de promover a introdução objetiva de critérios ambientais e éticos nos processos aquisitivos.

A formação foi dirigida a diferentes perfis funcionais: gestores de compras, gestores de contratos; colaboradores envolvidos na identificação de necessidades de aquisição e na elaboração de especificações técnicas de bens e serviços e juristas.

A temática gerou um elevado interesse por parte dos seus destinatários, tendo-se realizado cinco ações de formação em formato *online* que abrangeram um conjunto de 73 colaboradores, num total de 432 horas de formação.

### TRANSPARÊNCIA

A divulgação, de forma transparente, da informação relacionada com a sua atividade e as suas contas é, além de obrigatória por Lei, um aspeto que a SCML considera muito importante para garantir a confiança das suas partes interessadas e evidenciar a sua idoneidade. Garantir o acesso à informação é garantir também os direitos de igualdade de tratamento e de acesso aos serviços da Instituição, bem como a participação dos cidadãos.

Deste modo, a Instituição assegura a divulgação pública de dados, relatórios e outros documentos, referentes a informação financeira e não-financeira. Na sua gestão operacional, considera de particular relevância a transparência em três grandes áreas: desempenho económico, contratação pública e subvenções.

Para que as suas partes interessadas tenham conhecimento do modo como desempenha o seu trabalho, tem procurado melhorar a acessibilidade à informação institucional, nomeadamente através do *site* da SCML. Presentemente, podem ser consultados, na secção da [Documentação](#):

- Planos de Atividade e Orçamento da SCML;
- Relatórios de gestão e contas da SCML;
- Relatórios e contas dos Jogos Santa Casa;
- Relatórios de Sustentabilidade;
- Pareceres do Conselho de Auditoria;

1. VISÃO GERAL

2. "PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS"3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE4. PROSPERIDADE:  
CRIAR VALOR PARA  
A NOSSA COMUNIDADE5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA6. PLANETA:  
CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM7. PRINCÍPIOS DE  
**BOA-GOVERNAÇÃO:**  
ESTABELECEER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA8. O NOSSO  
RELATÓRIO

## 7.2. PROMOVER O JOGO RESPONSÁVEL

As medidas de promoção de hábitos de jogo moderados junto dos apostadores integram hoje, e de uma forma plena, a nossa gestão estratégica e operacional dos Jogos Sociais do Estado. Essa integração na atividade corrente resulta de um processo de evolução gradual, que dura já há mais de 10 anos e que está alinhado com as iniciativas adotadas pelas associações internacionais de Lotarias de Estado, das quais somos membros.



## 1. VISÃO GERAL

2. “PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS”3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE4. PROSPERIDADE:  
CRIAR VALOR PARA  
A NOSSA COMUNIDADE5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA6. PLANETA:  
CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM7. PRINCÍPIOS DE  
BOA-GOVERNAÇÃO:  
ESTABELECEER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA8. O NOSSO  
RELATÓRIO

A SCML explora, através do seu Departamento de Jogos, em nome e por conta do Estado – e num regime de exclusividade para todo o território nacional – os jogos sociais do Estado, 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 aos Jogos Sociais do Estado, os Jogos Santa Casa gozam de elevada notoriedade e popularidade junto dos cidadãos, razão pela qual é fundamental que a SCML assuma um papel de destaque na promoção de uma Política de Jogo Responsável.

De referir que, desde 1978, a Organização Mundial de Saúde reconhece a existência do jogo patológico, definindo-o como uma patologia do foro mental e comportamental, e recentemente reclassificando-o como distúrbio aditivo. Para esta patologia contribuem fatores predominantemente de cariz pessoal (inclusive genéticos), mas também de cariz situacional e estrutural, e, dentro destes últimos, a oferta de jogo a dinheiro e as suas características.

Em Portugal, segundo os últimos estudos realizados<sup>1</sup>, é provável que 0,6% da população tenha uma prática de jogo patológica e que 1,2% sejam jogadores em risco. Estes valores estão em linha com os registados na generalidade dos outros países do mundo ocidental.

O Jogo Responsável surge, deste modo, como um conjunto de medidas e ferramentas preventivas que permitem ao apostador uma tomada de decisão consciente sobre o ato de jogar, de forma a assegurar o seu bem-estar, mantendo a componente lúdica e divertida da atividade do jogo.

Esta é, portanto, uma área prioritária para os Jogos Santa Casa, através da qual se encontram implementadas medidas de prevenção e também de intervenção, diretas e indiretas.

“Os Jogos Santa Casa são uma oferta de jogo moderada, quando comparada com outras formas de jogo a dinheiro. Mas são também os jogos com maior notoriedade e, quando sensibilizamos para a necessidade de adoção de hábitos de jogo responsáveis, sabemos que a nossa mensagem chega a mais pessoas. E assim promovemos o jogo responsável, não só junto dos nossos apostadores, mas junto da sociedade em geral.”

Pedro Leitão, Diretor da Unidade Jogo Responsável

<sup>1</sup> Fonte: SICAD, Ministério da Saúde (2017) [[https://www.sicad.pt/BK/EstatisticaInvestigacao/EstudosConcluidos/Lists/SICAD\\_ESTUDOS/Attachments/201/DossierJogoInternetOutrosCA\\_PT.PDF](https://www.sicad.pt/BK/EstatisticaInvestigacao/EstudosConcluidos/Lists/SICAD_ESTUDOS/Attachments/201/DossierJogoInternetOutrosCA_PT.PDF) ]

## 1. VISÃO GERAL

2. "PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS"3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE4. PROSPERIDADE:  
CRIAR VALOR PARA  
A NOSSA COMUNIDADE5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA6. PLANETA:  
CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM7. PRINCÍPIOS DE  
BOA-GOVERNAÇÃO:  
ESTABELECEER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA8. O NOSSO  
RELATÓRIO

Para a promoção de hábitos de jogo moderados e prevenção de problemas relacionados com jogo, a Instituição disponibiliza aos apostadores:



• • •

Oferta de jogos atrativa, mas moderada, com baixos valores de aposta, mecânicas simples e diversos níveis de prémios



• • •

Informação sobre sinais de alerta associados aos seus hábitos de jogo, incluindo uma autoavaliação do seu perfil de apostador (mantendo o anonimato e a confidencialidade)



• • •

Linha de Apoio Jogo Responsável, um serviço de apoio psicológico, independente, anónimo e confidencial



• • •

Mecanismo de autoexclusão dos jogadores da prática de jogos e apostas



• • •

Divulgação dos jogos cumprindo os princípios legais e as boas práticas aplicáveis ao seu *marketing* e publicidade



• • •

Recomendações sobre como manter hábitos de jogo moderados

A SCML disponibiliza um *site* dedicado ao tema do Jogo Responsável, dirigido a todos os cidadãos e aos apostadores em particular.

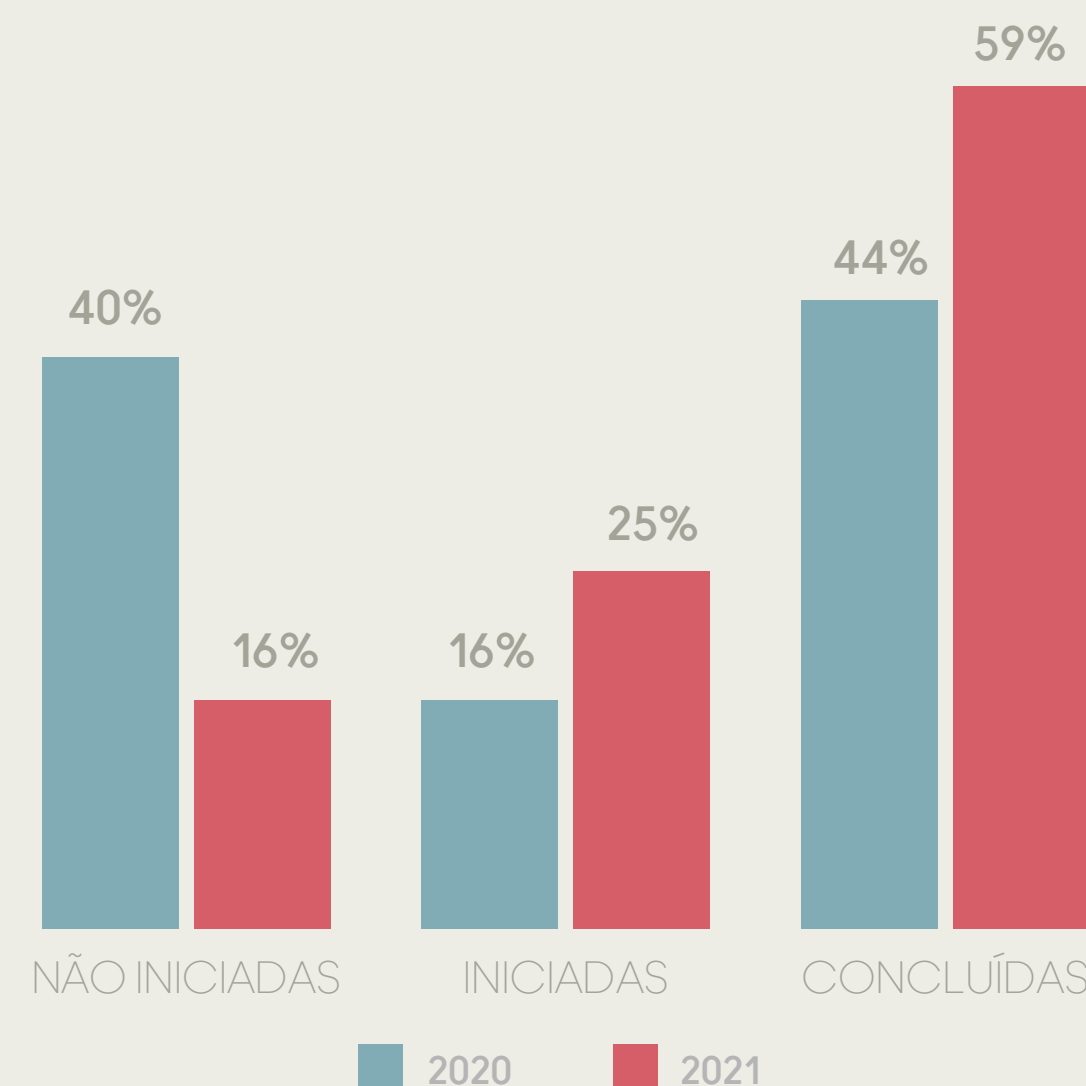
O sistema de gestão da exploração dos Jogos Santa Casa inclui um conjunto de instrumentos associados ao Jogo Responsável, destacando-se:

- A Política de Jogo Responsável (ver ponto seguinte);
- A Norma do Sistema de Gestão de Jogo Responsável, 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.



SAIBA MAIS SOBRE O JOGO  
RESPONSÁVEL E A LINHA DE APOIO

1. VISÃO GERAL

2. "PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS"3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE4. PROSPERIDADE:  
CRIAR VALOR PARA  
A NOSSA COMUNIDADE5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA6. PLANETA:  
CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM7. PRINCÍPIOS DE  
BOA-GOVERNAÇÃO:  
ESTABELECEER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA8. O NOSSO  
RELATÓRIOCONCRETIZAÇÃO DAS AÇÕES PREVISTAS  
NO PLANO ANUAL DE AÇÕES DE JOGO  
RESPONSÁVEL

## POLÍTICA DE JOGO RESPONSÁVEL

A Política de Jogo Responsável define o compromisso da Instituição com a adoção dos princípios de Jogo Responsável e a prossecução da melhoria contínua das medidas e práticas nesta matéria.

Como documento orientador, a Política de Jogo Responsável estabelece as linhas de atuação dos Jogos Santa Casa em 10 áreas de intervenção específicas:



Investigação

Formação  
de colaboradores  
e mediadoresDesenvolvimento  
de produtoCanais de jogo  
remotosPublicidade  
e *marketing*Informação  
e sensibilização  
de apostadoresEncaminhamento  
de apostadoresEnvolvimento  
das partes  
interessadasMonitorização  
e reporte

A nossa Política de Jogo Responsável reafirma o compromisso da SCML na adoção dos princípios de Jogo Responsável e na prossecução de uma melhoria contínua das nossas medidas e práticas nesta matéria.



CONSULTE AQUI A POLÍTICA  
DE JOGO RESPONSÁVEL

1. VISÃO GERAL

2. "PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS"3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE4. PROSPERIDADE:  
CRIAR VALOR PARA  
A NOSSA COMUNIDADE5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA6. PLANETA:  
CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM7. PRINCÍPIOS DE  
BOA-GOVERNAÇÃO:  
ESTABELECEER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA8. O NOSSO  
RELATÓRIO

## CERTIFICAÇÃO DE JOGO RESPONSÁVEL

A atividade da SCML na criação da oferta dos Jogos Santa Casa é fortemente regulada e fiscalizada pelo Estado. No entanto, é também autorregulada, na medida em que a Instituição adere aos requisitos de certificação em Jogo Responsável das associações internacionais de lotarias de Estado. Estas estipulam um conjunto de requisitos – de informação, de proteção e de autoproteção dos apostadores – que os membros das associações devem disponibilizar na oferta dos seus produtos e serviços, e que são alvo de sucessivas auditorias externas e independentes.

Os Jogos Santa Casa são certificados pelas associações internacionais de Lotarias de Estado, nomeadamente, a europeia – *European Lotteries* – e a mundial – *World Lottery Association*, tendo-se em 2021 concluído, com sucesso, o processo de recertificação.

## RENOVAÇÃO DAS CERTIFICAÇÕES DE JOGO RESPONSÁVEL

Ciente do importante papel que tem na sociedade enquanto entidade promotora de hábitos de jogo moderados e prevenção de jogo excessivo, o Departamento de Jogos da SCML passou por um rigoroso e exigente processo de auditoria, cujo resultado permitiu aos Jogos Santa Casa obter, em fevereiro de 2021, a recertificação em Jogo Responsável, quer pela *European Lotteries*, quer pela *World Lottery Association*.

As frequentes auditorias, realizadas por entidades externas e independentes, têm confirmado o caminho da melhoria contínua.

A renovação desta certificação em Jogo Responsável reforça, deste modo, o reconhecimento internacional da responsabilidade que todos os dias norteia a atuação dos Jogos Santa Casa.

Somos certificados em Jogo Responsável pela *World Lottery Association* desde 2011 e pela *European Lotteries* desde 2018.



1. VISÃO GERAL

2. “PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS”3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE4. PROSPERIDADE:  
CRIAR VALOR PARA  
A NOSSA COMUNIDADE5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA6. PLANETA:  
CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM7. PRINCÍPIOS DE  
BOA-GOVERNAÇÃO:  
ESTABELECEER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA8. O NOSSO  
RELATÓRIO

## AVALIAÇÃO DE IMPACTO SOCIAL 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.

## INVESTIGAÇÃO E CONHECIMENTO

Os requisitos de Jogo Responsável implicam o foco na aquisição de conhecimento, mas também na sua transmissão às diversas partes interessadas. Por esta razão, a Instituição integra a Comissão de Responsabilidade Social Corporativa e Jogo Responsável da CIBELAE, composta por membros de Lotarias de Estado do espaço ibero-americano, o que proporciona um intercâmbio regular sobre as melhores práticas.

Integrou também o Grupo de Trabalho para o Jogo e as diversas Subcomissões da Comissão Técnica do Plano Nacional de Redução dos Comportamentos Aditivos e das Dependências (PNRCAD), coordenado operacionalmente pelo SICAD – Serviço de Intervenção nos Comportamentos Aditivos e nas Dependências, tutelado pelo Ministério da Saúde. Do trabalho conjunto desenvolvido neste âmbito resultou, em 2021, a programação de um ciclo de conferências *online*, de participação gratuita e abertas ao público em geral, duas das quais realizadas, subordinadas aos temas

“Investigação e Jogo” e “Jogo e Prevenção”, e às quais se sucederão outras sessões a realizar no ano de 2022.

O ano de 2021 ficou também marcado pelo arranque dos trabalhos para a concretização do novo PNRCAD 2021-2030, para o qual o Departamento de Jogos contribui com propostas de ações de âmbito nacional e transversais à generalidade das partes interessadas.

## FORMAÇÃO DE COLABORADORES E DE MEDIADORES EM JOGO RESPONSÁVEL

Tal como em 2020, em 2021 foi predominante o recurso a formação *online* e a plataformas colaborativas de trabalho.

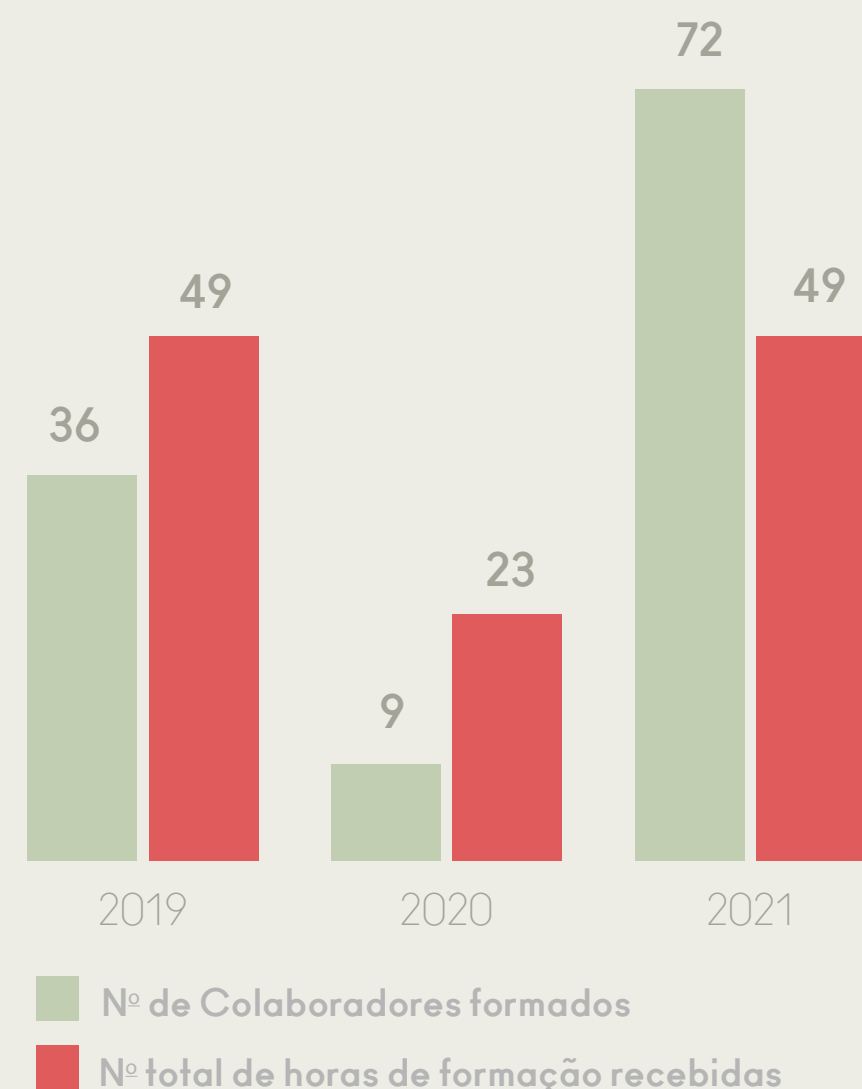
Em 2021, foram formados 15 novos colaboradores sobre as questões básicas de Jogo Responsável. Adicionalmente, foram retomadas as ações de formação específica de colaboradores de áreas orgânicas cujas funções implicam um contacto direto com apostadores,

1. VISÃO GERAL

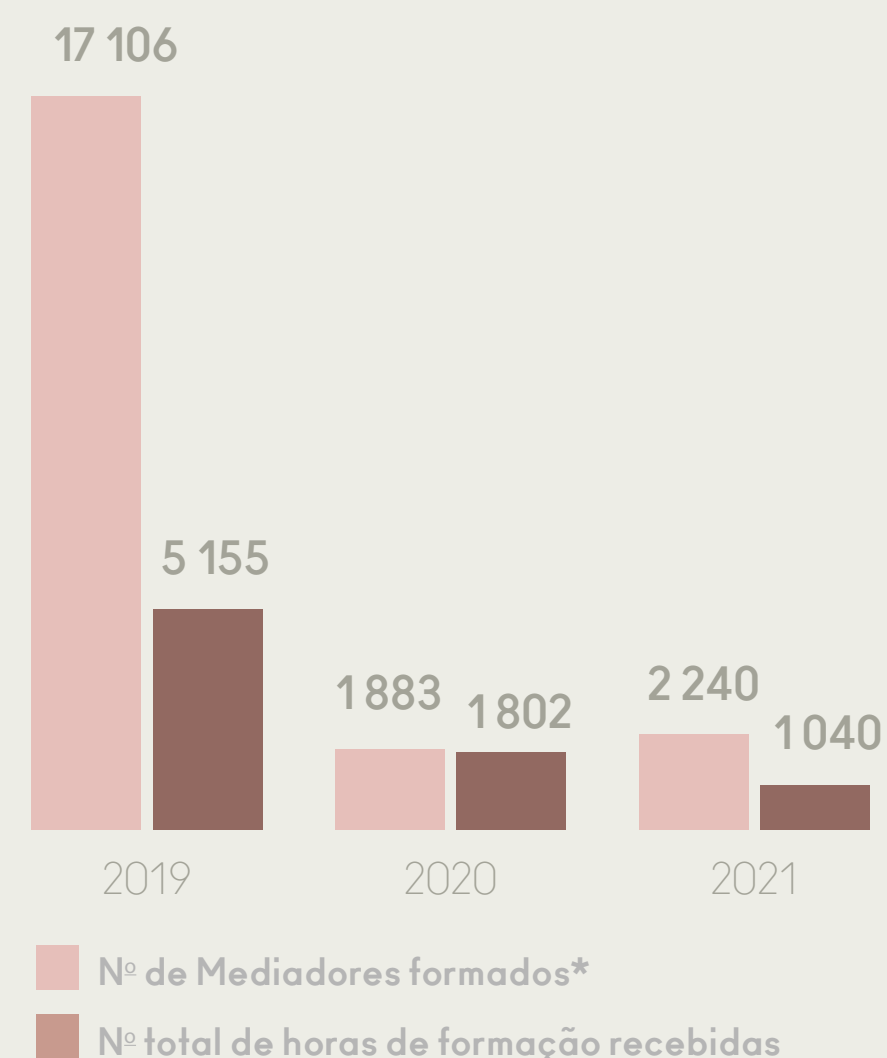
2. "PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS"3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE4. PROSPERIDADE:  
CRIAR VALOR PARA  
A NOSSA COMUNIDADE5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA6. PLANETA:  
CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM7. PRINCÍPIOS DE  
BOA-GOVERNAÇÃO:  
ESTABELECEER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA8. O NOSSO  
RELATÓRIO

## FORMAÇÃO EM JOGO RESPONSÁVEL

## FORMAÇÃO GERAL DE COLABORADORES



## FORMAÇÃO DE MEDIADORES



(\*) Nº DE FORMANDOS (MEDIADORES E RESPETIVOS COLABORADORES).

como o atendimento presencial e telefónico, contemplando 72 formandos e totalizando 49 horas de formação.

Foi ainda criada uma área na *Intranet* da SCML dedicada ao Jogo Responsável. Este novo espaço de comunicação pretende sensibilizar todos os colaboradores para o tema, permitindo igualmente o acesso à informação normativa interna associada à Política de Jogo Responsável dos Jogos Santa Casa, bem como informação relativa a campanhas, novidades e eventos subordinados à temática.

Na mesma medida, manteve-se o modelo remoto de formação de mediadores. Tal como no ano anterior, a formação circunscreveu-se à formação de novos mediadores (ou novos colaboradores de mediadores), não tendo sido ainda possível a realização de qualquer ação de formação ao nível nacional.

MECANISMOS DE AUTOPROTEÇÃO  
DOS APOSTADORES

Foi dada continuidade aos mecanismos que visam a proteção e autoproteção dos apostadores, bem como aos meios existentes para a sua divulgação.

Entre estes destaca-se o mecanismo de autoexclusão, que se traduz na possibilidade de qualquer utilizador pedir, de forma voluntária, a inibição de efetuar apostas no [Portal dos Jogos Santa Casa](#) e no jogo PLACARD por um prazo mínimo de seis meses.

Com o reforço da procura dos canais digitais, em 2021 verificou-se a continuação do incremento no volume de pedidos de autoexclusão do Portal dos Jogos Santa Casa, tendência esta que não é acompanhada pelo PLACARD.

Relativamente à Linha de Apoio Jogo Responsável, através da qual se presta aconselhamento psicológico a apostadores com eventuais problemas com o jogo, também disponível para seus familiares e amigos, o número de contactos alvo de efetivo apoio psicológico manteve-se em linha com o registado em anos anteriores.

1. VISÃO GERAL

2. "PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS"3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE4. PROSPERIDADE:  
CRIAR VALOR PARA  
A NOSSA COMUNIDADE5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA6. PLANETA:  
CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM7. PRINCÍPIOS DE  
BOA-GOVERNAÇÃO:  
ESTABELECEER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA8. O NOSSO  
RELATÓRIO

## AUTOEXCLUSÕES

## LINHA DE APOIO DE JOGO RESPONSÁVEL

A linha de Apoio Jogo Responsável ((+351) 214 193 721, [linhadeapoio@iajpt.eu](mailto:linhadeapoio@iajpt.eu)), surge de uma parceria com o IAJ – Instituto de Apoio ao Jogador e pretende ajudar e transmitir recomendações aos apostadores, familiares e amigos que, em caso de necessidade, podem ser encaminhados para os profissionais do Serviço Nacional de Saúde.

Em 2021, 367 utilizadores, familiares ou amigos contactaram a Linha de Apoio Jogo Responsável, sendo que 174 foram considerados contactos alvo de apoio psicológico (47%). Em comparação com o ano transato, apurou-se uma diminuição de 11% no número de contactos, no entanto, verificou-se um aumento de 8% nos contactos alvo de apoio psicológico.

Linha de Apoio Jogo Responsável	2019	2020	2021
Nº total de contactos recebidos	303	412	367
(dos quais) Nº total de contactos alvo de apoio psicológico	173	161	174

Autoexclusão do Portal Jogos Santa Casa	2019	2020	2021	Variação 2021/2020
Nº de autoexclusões	433	523	582	11%
Nº de revogações (após 180 dias)	71	171	189	11%

Autoexclusão do PLACARD	2019	2020	2021	Variação 2021/2020
Nº de autoexclusões	75	59	51	-14%
Nº de revogações (após 180 dias)	5	3	4	33%

LINHA DE APOIO JOGO  
RESPONSÁVEL

**Telefone** (+351) 214 193 721  
(custo de chamada para rede fixa)  
**Horário** dias úteis, das 14h às 18h  
**E-mail** [linhadeapoio@iajpt.eu](mailto:linhadeapoio@iajpt.eu)

# O NOSSO RELATÓRIO

1. VISÃO GERAL

2. "PROPÓSITO: TRABALHAR POR BOAS CAUSAS"

3. PERCURSO: JUNTOS VAMOS MAIS LONGE

4. PROSPERIDADE: CRIAR VALOR PARA A NOSSA COMUNIDADE

5. PESSOAS: APOIAR A NOSSA COMUNIDADE INTERNA

6. PLANETA: CUIDAR DA NOSSA CASA COMUM

7. PRINCÍPIOS DE BOA-GOVERNAÇÃO: ESTABELEÇER UMA RELAÇÃO DE CONFIANÇA

8. O NOSSO RELATÓRIO

## 8. O NOSSO RELATÓRIO

- 8.1. Sobre este relatório
- 8.2. Tabela de correspondências

1. VISÃO GERAL

2. “PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS”3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE4. PROSPERIDADE:  
CRIAR VALOR PARA  
A NOSSA COMUNIDADE5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA6. PLANETA:  
CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM7. PRINCÍPIOS DE  
BOA-GOVERNAÇÃO:  
ESTABELECEER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA8. O NOSSO  
RELATÓRIO

# 8.1. SOBRE ESTE RELATÓRIO

A SCML publica o seu Relatório de Sustentabilidade, referente a 2021, neste que é o seu nono relatório. Este foi elaborado de acordo com as Normas da Global Reporting Initiative (GRI) na opção “Essencial”.

Encontra-se disponível em formato digital, podendo ser consultado no site da SCML, em <https://scml.pt/sobre-nos/documentacao/>.

Para informação mais pormenorizada deverá ser consultado o Relatório de Gestão e Contas 2021 e o relatório do Departamento de Jogos da Santa Casa de Misericórdia de Lisboa, também disponibilizados no endereço referido anteriormente.

## Apresentação da informação

Por forma a ser possível fazer uma análise comparativa entre os vários anos, inclui-se, sempre que possível, informação relativa aos anos anteriores e a variação ocorrida (face ao ano transato), permitindo ter uma visão evolutiva dos vários indicadores.

Na redação do relatório, teve-se em consideração o “Guia para uma Comunicação Inclusiva na SCML”, instrumento orientador que visa tornar a linguagem mais inclusiva e respeitadora da diversidade. Deste modo, adotou-se uma linguagem inclusiva, e sempre que possível, neutra. Excetua-se o recurso à palavra “colaboradores” que, devido à elevada frequência de utilização, se optou por prescindir da desagregação por género, opção esta que se considera em nada prejudicar o posicionamento da Instituição face a esta matéria, nem as suas políticas e práticas.

## Ciclo de publicação e período coberto pelo relatório

O presente relatório retrata o exercício correspondente ao período compreendido entre 1 de janeiro e 31 de dezembro de 2021. É publicado anualmente.

## Data de publicação

Dezembro de 2022.

## Verificação da informação

A informação constante do relatório não foi sujeita a uma verificação externa por uma entidade independente.

## Opinião e contactos

A SCML valoriza a opinião e contributos de todas as suas partes interessadas. Nesse sentido, os assuntos relativos à área da Sustentabilidade devem ser endereçados ao Departamento da Qualidade e Inovação, Unidade de Sustentabilidade, através dos seguintes contactos:

Endereço: Largo Trindade Coelho, 1200-470 LISBOA

Correio eletrónico: [sustentabilidade@scml.pt](mailto:sustentabilidade@scml.pt)

1. VISÃO GERAL

2. "PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS"3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE4. PROSPERIDADE:  
CRIAR VALOR PARA  
A NOSSA COMUNIDADE5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA6. PLANETA:  
CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM7. PRINCÍPIOS DE  
BOA-GOVERNAÇÃO:  
ESTABELECEER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA8. O NOSSO  
RELATÓRIO

## 8.2. TABELA DE CORRESPONDÊNCIAS

TÓPICO MATERIAL	NORMAS GRI <sup>(1)</sup>	INDICADORES GRI <sup>(1)</sup>	UN GLOBAL COMPACT	LOCALIZAÇÃO
Acessibilidade				Cap. 4.1
Combate ao desperdício alimentar			7, 8	Cap. 6.2
Comunicação interna				Cap. 4.2
Desburocratização e desmaterialização				Cap. 4.2
Desempenho económico	GRI 201: Desempenho Económico	201-1		Cap. 4.3
Diversidade e inclusão	GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades GRI 406: Não Discriminação	405-1, 405-2 406-1	6	Cap. 5.3
Equilíbrio entre o trabalho e a vida pessoal	GRI 401: Emprego	401-3	6	Cap. 5.2
Ética e anticorrupção	GRI 205: Combate à Corrupção GRI 206: Concorrência Desleal GRI 407: Liberdade Sindical e Negociação Coletiva GRI 408: Trabalho Infantil GRI 409: Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo GRI 412: Avaliação de Direitos Humanos	205-1 a 205-3 206-1 407-1 408-1 409-1 412-2	1, 2, 3, 4, 5, 10	Cap. 7.1
Formação e desenvolvimento de competências	GRI 404: Capacitação e Educação	404-1 a 404-3	6	Cap. 5.1

1. VISÃO GERAL

2. "PROPÓSITO:  
TRABALHAR POR  
BOAS CAUSAS"3. PERCURSO:  
JUNTOS VAMOS  
MAIS LONGE4. PROSPERIDADE:  
CRIAR VALOR PARA  
A NOSSA COMUNIDADE5. PESSOAS:  
APOIAR A NOSSA  
COMUNIDADE INTERNA6. PLANETA:  
CUIDAR DA NOSSA  
CASA COMUM7. PRINCÍPIOS DE  
BOA-GOVERNAÇÃO:  
ESTABELECEER UMA  
RELAÇÃO DE CONFIANÇA8. O NOSSO  
RELATÓRIO

TÓPICO MATERIAL	NORMAS GRI <sup>(i)</sup>	INDICADORES GRI <sup>(i)</sup>	UN GLOBAL COMPACT	LOCALIZAÇÃO
Gestão centrada no cliente				Cap. 4.1
Gestão de energia e da água	GRI 302: Energia GRI 303: Água e efluentes GRI 305: Emissões	302-1 303-1 a 303-5 305-1 a 305-3	7, 8	Cap. 6.1
Gestão de resíduos	GRI 306: Resíduos	306-1 a 306-5	7, 8	Cap. 6.1
Inovação nos serviços prestados				Cap. 4.1
Jogo responsável	GRI 416: Saúde e Segurança do Consumidor GRI 417: Marketing e Rotulagem	416-1, 416-2 417-1 a 417-3		Cap. 7.2
Saúde e segurança no trabalho	GRI 403: Saúde e Segurança no Trabalho	403-1 a 403-10		Cap. 5.2
Transparência	GRI 201: Desempenho Económico GRI 415: Políticas Públicas	201-4 415-1	10	Cap. 4.3 e 7.1
Valorização dos colaboradores	GRI 202: Presença no Mercado GRI 401: Emprego	202-1 401-1, 401-2	6	Cap. 5.1

(i) Nota: Às normas e indicadores indicados, acrescem: a Norma GRI 103: Abordagem de Gestão e os indicadores 103-1, 103-2, 103-3, que são transversalmente aplicáveis; indicadores da Norma GRI 102: Conteúdos gerais, de relato obrigatório; e outros indicadores que visam dar evidência do apoio da SCML aos Princípios do UN Global Compact mas que não estão diretamente relacionados com os seus tópicos materiais (307-1; 308-1; 410-1).

Desenvolvimento e coordenação:  
Departamento da Qualidade e Inovação,  
Unidade de Sustentabilidade  
Apoio técnico:  
Stravillia Sustainability Hub  
Imagens:  
Santa Casa da Misericórdia de Lisboa  
Conceção Gráfica:  
NOSSA™  
Ano de publicação:  
2022

