

relatório  
**DEGESTÃO**  
**ECONTAS**19

SANTA  
CASA

Misericórdia de Lisboa. Por boas causas.



## **RELATÓRIO DE GESTÃO E CONTAS 2019**

**Março de 2020**



## Índice

|   |        |
|---|--------|
| I. Relatório de Atividade da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa de 2019 ..... | - 7 -  |
| 1. Órgãos Sociais e Organograma da SCML .....                                   | - 9 -  |
| 1.1. Órgãos Estatutários.....   | - 9 -  |
| 1.1.1. De Administração.....  | - 9 -  |
| 1.1.2. De Consulta e de Fiscalização .....                                      | - 10 - |
| 1.2. Organograma em 31 de dezembro de 2019 .....                                | - 13 - |
| 1.3. Enquadramento Económico e Social – Portugal .....                          | - 15 - |
| 1.4. Balanço de recursos afetos à atividade - Humanos e Financeiros.....        | - 17 - |
| 1.4.1 Recursos Humanos.....   | - 17 - |
| 1.4.2 Recursos Financeiros.....   | - 27 - |
| 1.5. Retrato do ano 2019 .....  | - 35 - |
| 1.6. Agenda – Factos relevantes .....   | - 37 - |
| 1.7. Resenha do Ano .....   | - 42 - |
| 1.8. Avaliação do nível de concretização da estratégia definida .....           | - 45 - |
| 1.8.1. Um primeiro ano de “Balanced Scorecard” na SCML.....                     | - 45 - |
| 1.8.2. Programa de Projetos – avaliação da taxa de concretização .....          | - 47 - |
| 1.9. Análise dos Resultados.....  | - 49 - |
| 1.9.1. Taxa de concretização dos objetivos definidos.....                       | - 49 - |
| 2. Atividades e projetos desenvolvidos pelos Departamentos e Serviços.....      | - 57 - |
| 2.1. “Balanced Scorecard” Corporativo .....                                     | - 57 - |
| 2.1.1. Departamento de Qualidade e Inovação (DQI).....                          | - 57 - |
| 2.1.2. Secretaria Geral (SG).....   | - 59 - |
| 2.1.3. Direção de Comunicação e Marcas (DICM).....                              | - 60 - |
| 2.1.4. Direção de Estudos e Planeamento Estratégico (DIEPE) .....               | - 61 - |
| 2.1.5. Direção Financeira (DIF).....  | - 62 - |
| 2.1.6. Direção Jurídica (DIJ).....  | - 63 - |
| 2.1.7. Direção de Recursos Humanos (DIRH).....                                  | - 65 - |
| 2.1.8. Direção de Sistemas e Tecnologias de Formação (DISTI) .....              | - 66 - |
| 2.1.9. Central de Compras (CC) .....  | - 67 - |
| 2.1.10. Gabinete de Auditoria Interna (GAI).....                                | - 68 - |
| 2.1.11. Fundo Rainha D. Leonor (FRDL) .....                                     | - 69 - |

|  |         |
|--|---------|
| 2.2. “Balanced Scorecard” Setorial – Ação Social .....                           | - 70 -  |
| 2.2.1. Departamento de Ação Social e Saúde .....                                 | - 70 -  |
| 2.2.2. Unidade de Missão Santa Casa (UMSC) .....                                 | - 73 -  |
| 2.3. “Balanced Scorecard” Setorial – Saúde.....                                  | - 74 -  |
| 2.3.1. Direção de Saúde Santa Casa (DISSC) .....                                 | - 74 -  |
| 2.3.2. Centro de Medicina de Reabilitação de Alcoitão (CMRA) .....               | - 76 -  |
| 2.3.3. Hospital Ortopédico de Sant’Ana (HOSA) .....                              | - 77 -  |
| 2.3.4. Unidade de Cuidados Integrados Maria José Nogueira Pinto (UCCIMJNP) ..... | - 78 -  |
| 2.3.5. Unidade Missão Hospital da Estrela (UMHE) .....                           | - 80 -  |
| 2.4. “Balanced Scorecard” Setorial – Cultura.....                                | - 81 -  |
| 2.4.1. Direção da Cultura (DIC).....   | - 81 -  |
| 2.5. “Balanced Scorecard” Setorial – Património .....                            | - 82 -  |
| 2.5.1. Departamento de Gestão Imobiliária e Património (DGIP) .....              | - 82 -  |
| 2.6. “Balanced Scorecard” Setorial – Educação e Inovação.....                    | - 84 -  |
| 2.6.1. Escola Superior de Saúde de Alcoitão (ESSA).....                          | - 84 -  |
| 2.6.2. Departamento de Empreendedorismo e Economia Social (DEES) .....           | - 85 -  |
| 2.7. “Balanced Scorecard” Setorial – Jogos.....                                  | - 87 -  |
| 2.7.1. Departamento de Jogos (DJ) .....  | - 87 -  |
| II. Contas 2019.....   | - 91 -  |
| Balço.....   | - 93 -  |
| Demonstração dos resultados por naturezas .....                                  | - 94 -  |
| Demonstração das alterações no capital próprio.....                              | - 95 -  |
| Demonstração de Fluxos de Caixa .....  | - 96 -  |
| Anexo das Contas 2019 .....  | - 97 -  |
| Proposta de Aplicação de Resultados.....   | - 157 - |
| III. Anexo I – QUADROS .....   | - 159 - |
| IV. Anexos II – DEPARTAMENTO DE AÇÃO SOCIAL E SAÚDE .....                        | - 181 - |

**I. Relatório de Atividade da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa de 2019**



## 1. Órgãos Sociais e Organograma da SCML

### 1.1. Órgãos Estatutários

Informação a 31 de dezembro de 2019

#### 1.1.1. De Administração

Os órgãos de administração da SCML são a Mesa e o Provedor. A Mesa da SCML é, atualmente, composta pelo Provedor, pelo Vice-Provedor e por quatro Vogais.

Entre as suas atribuições contam-se a elaboração dos planos de atividades e orçamentos, os relatórios e as contas de gerência, a definição das orientações e os objetivos a atingir pelos departamentos e serviços e a elaboração dos regulamentos e das normas internas, contratar pessoal e autorizar a aquisição de bens e serviços, bem como criar, transformar ou extinguir equipamentos da Instituição.

##### ▪ Provedor

O Provedor é nomeado por despacho conjunto do Primeiro-Ministro e do membro do Governo que exerce a tutela sobre a SCML. O Provedor é nomeado pelo período de três anos, renovável por iguais períodos.

Compete ao Provedor convocar e presidir às reuniões da mesa, do conselho institucional e do conselho de jogos e dirigir os respetivos trabalhos, bem como presidir aos conselhos diretivos do Hospital Ortopédico de Sant'Ana e do Centro de Medicina de Reabilitação do Alcoitão.

##### ▪ Vice-Provedor e Vogais

O Vice-Provedor e os Vogais são nomeados pelo membro do Governo que exerce a tutela sobre a SCML, ouvido o Provedor. O mandato do Vice-Provedor e dos Vogais é de três anos, renovável por iguais períodos

Compete ao Vice-Provedor e aos Vogais coadjuvar o Provedor nos assuntos da sua competência, administrar os departamentos e superintender os serviços que lhes forem atribuídos, bem como exercer os demais poderes delegados pela Mesa ou pelo Provedor.

##### ▪ Composição da Mesa da SCML

Edmundo Emílio Mão De Ferro Martinho – Provedor

João Pedro da Silva Correia – Vice-Provedor

Sérgio Rui Lopes Cintra – Administrador

Filipa de Azevedo Klut Ferreira da Costa – Administradora

Maria João Sanches de Azevedo Mendes – Administradora

Cláudia Sofia de Almeida Gaspar Joaquim – Administradora

### 1.1.2. De Consulta e de Fiscalização

A SCML tem os seguintes Órgãos consultivos e de fiscalização:

- a) O Conselho Institucional;
- b) O Conselho de Jogos;
- c) O Conselho de Auditoria.

#### a) Conselho Institucional

O conselho institucional é um órgão consultivo presidido pelo Provedor e composto por:

- a) dois representantes do Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social;
- b) um representante do Ministério da Saúde;
- c) um representante do Ministério da Economia;
- d) um representante da área governamental que tutela a administração local;
- e) um representante da Irmandade da Misericórdia e de São Roque;
- f) três elementos de reconhecido mérito designados pelo Provedor.

Compete ao Conselho Institucional, dar parecer sobre os planos de atividades e os orçamentos no âmbito da ação social, da saúde, da promoção da qualidade de vida, bem como apresentar sugestões e formular recomendações que permitam melhorar o desempenho e aperfeiçoar a realização dos fins estatutários da SCML.

#### ▪ Composição, de acordo com a convocatória da última reunião do Conselho

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

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

Sofia Borges Pereira – em representação do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social

Laura Silveira – em representação do Ministério da Saúde

Hugo Sobreira – em representação da área governamental que tutela a administração local

Mário Pinto Coelho – em representação da Irmandade da Misericórdia e de São Roque de Lisboa

Isabel de Bragança – por designação do Provedor, nos termos da alínea f) do n.º 1 do artigo 15.º dos Estatutos da SCML

Joaquina Madeira – por designação do Provedor, nos termos da alínea f) do n.º 1 do artigo 15.º dos Estatutos da SCML

Manuel Silva Carvalho – por designação do Provedor, nos termos da alínea f) do n.º 1 do artigo 15.º dos Estatutos da SCML

## **b) Conselho de Jogos**

O conselho de jogos é um órgão consultivo presidido pelo Provedor com a seguinte composição:

- a) um representante da tutela;
- b) um representante do Ministério das Finanças;
- c) um representante do Ministério da Administração Interna;
- d) um representante do Ministério da Saúde;
- e) um representante do Ministério da Educação;
- f) um representante do Ministério da Cultura;
- g) um representante da área governamental que tutela o desporto;
- h) um representante da área governamental que tutela o comércio e o turismo.

Compete ao Conselho de Jogos, dar parecer sobre o plano de atividades e orçamento do Departamento de Jogos, bem como sobre o relatório e as contas que os executam, pronunciar -se sobre a exploração dos jogos sociais autorizados ou concedidos à SCML, pronunciar-se acerca da exploração de outros jogos pela SCML, bem como dar parecer, quando solicitado, relativamente à exploração de jogos por outras entidades.

### **▪ Composição, de acordo com a convocatória da última reunião do Conselho**

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

Maria Edite Rocha Henriques – em representação do Ministério das Finanças

Marcelo Mendonça de Carvalho – em representação do Ministério da Administração Interna

José Guerreiro - em representação do Ministério da Saúde

Rui Carvalho – em representação do Ministério da Educação

Fernanda Heitor – em representação do Ministério da Cultura

Sónia Paixão – em representação da área governamental que tutela o desporto

## **c) Conselho de Auditoria**

O conselho de auditoria tem a seguinte composição:

- a) um representante do Ministério das Finanças;
- b) um representante do ministério da tutela;
- c) um revisor oficial de contas nomeado pela tutela.

Compete ao Conselho de Auditoria, fiscalizar a gestão e o cumprimento das normas reguladoras da atividade da SCML, acompanhar a execução dos orçamentos, examinar periodicamente a contabilidade e seguir a sua evolução, verificar o cadastro e a exatidão de todos os valores patrimoniais, emitir parecer sobre os relatórios e as contas anuais de gerência, emitir parecer sobre a contração de empréstimos e a emissão de obrigações, promover auditorias, recorrendo a empresas especializadas sempre que se mostre necessário e assim seja

considerado, requerer informações e esclarecimentos sobre o curso das atividades da instituição, bem como pronunciar-se sobre qualquer assunto que seja submetido à sua apreciação pela Mesa ou pelo Provedor.

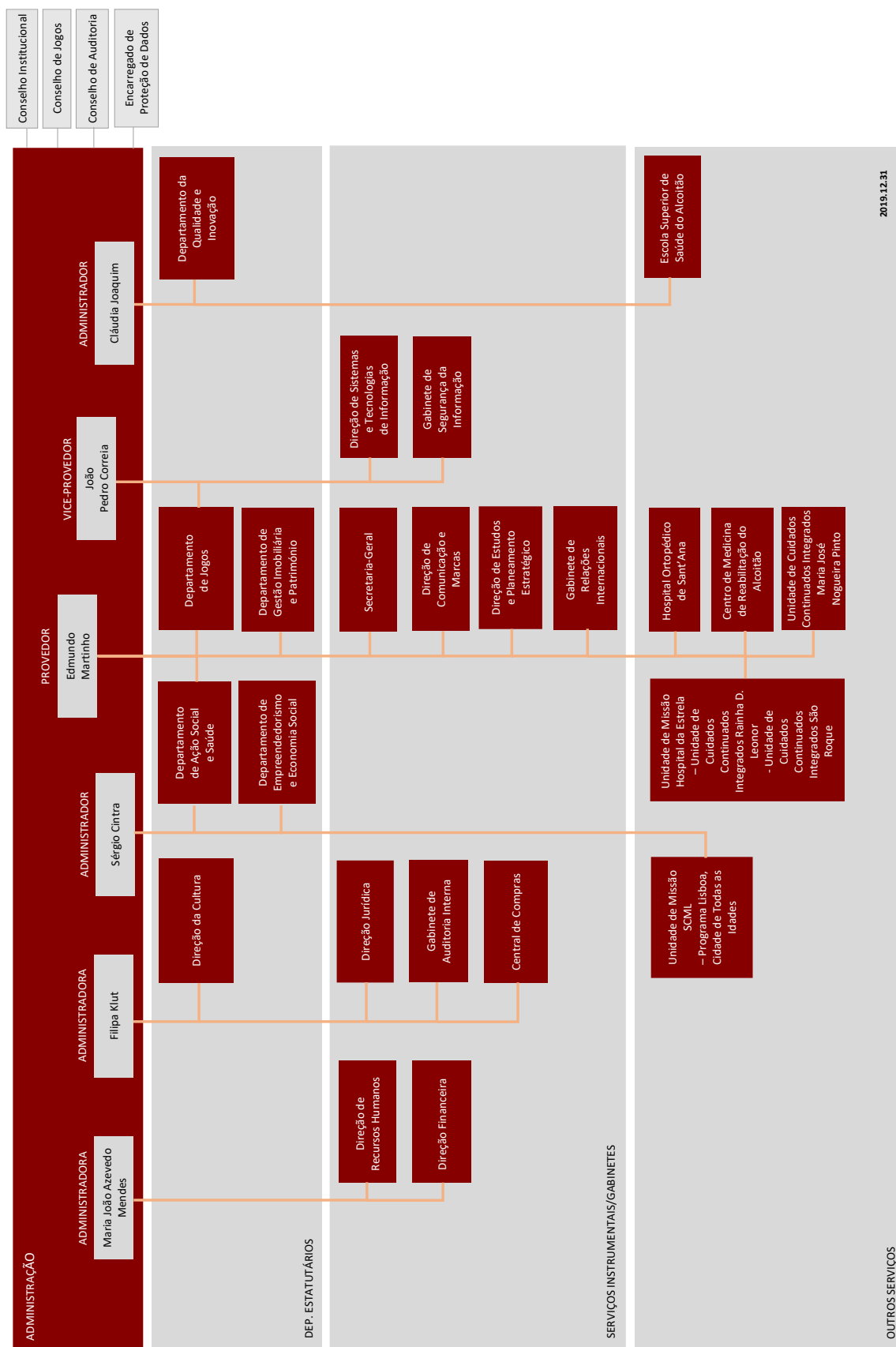
▪ **Composição, de acordo com a convocatória da última reunião do Conselho**

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

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

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

## 1.2. Organograma em 31 de dezembro de 2019





### 1.3. Enquadramento Económico e Social – Portugal

Em termos de caracterização de ambiente externos, mais do que uma avaliação tradicional dos diversos indicadores económicos, demográficos e sociais, importará identificar as “alterações de contexto” e os acontecimentos que, de forma mais acentuada, influenciaram a atuação da SCML ao longo do ano de 2019.

Confirmaram-se as principais tendências que tinham sido identificadas e que serviram de base à elaboração do Plano de Atividades e orçamento da SCML para 2019, cumprindo-se as expetativas existentes:

- Consolidação de um nível de crescimento económico em cerca 2,2%, sem défice ao nível das Contas Públicas e com redução do nível de endividamento público face ao Produto Interno Bruto (PIB) (ver informação mais detalhada a seguir).

De acordo com o Boletim Estatístico do Banco de Portugal, o peso da dívida pública caiu para 117,7% do PIB em dezembro de 2019 (em dezembro de 2018 fixou-se em 122,2%). No terceiro trimestre, Portugal apresentou uma dívida de 120,0% do PIB, continuando a manter uma trajetória descendente consistente, registando o segundo maior recuo da Zona Euro em termos homólogos.

Quadro 1- Dívida Pública, em % do PIB

| Indicador    | 2015  | 2016  | 2017  | 2018  | 1ºT 2019 | 2ºT 2019 | 3ºT 2019 | 4ºT 2019 |
|--------------|-------|-------|-------|-------|----------|----------|----------|----------|
| Área Euro, % | 90.8  | 90.0  | 87.8  | 85.9  | 86.5     | 86.4     | 86.1     | n.d.     |
| Portugal, %  | 131.2 | 131.5 | 126.0 | 122.2 | 123.2    | 120.6    | 120.0    | 117.7    |

Fonte: Banco de Portugal, Relatório Estatístico, fevereiro e março 2020  
n.d. – não disponível, em 02.03.2020.

O endividamento da economia aumentou em termos nominais no final de 2019, face ao período homólogo de 2018, passando para 721 mil milhões de euros, mais 3,1 mil milhões de euros do que no final de 2018. No entanto, em percentagem do PIB caiu de 352,1% para 341,2%.

- Estabilização da Taxa de Desemprego, num valor próximo dos 6,7% (estimativa do INE para o 4º Trimestre de 2019) embora este valor signifique uma inversão na tendência de descida verificada nos anos “pós crise”;
- Redução do Risco de Pobreza ou Exclusão Social para 21,6%, aproximando-se Portugal da média de 21,7% verificada na “UE 28”, salientando-se o impacto positivo que as prestações sociais assumem na redução verificada;
- Analisando a evolução do Índice de GINI em Portugal, no âmbito da União Europeia (UE) entre 2014 e 2018, este indicador tem vindo a sofrer uma progressiva redução, para valores mais próximos da média da União Europeia. Em 2018 este indicador registou uma importante melhoria, situando-se em 32,1%.

Quadro 2 - Índice de GINI

| Indicador   | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|-------------|------|------|------|------|------|
| UE (28), %  | 31.0 | 31.0 | 30.8 | 30.6 | 30.9 |
| Portugal, % | 34.5 | 34.0 | 33.9 | 33.5 | 32.1 |

Fontes: Eurostat e Pordata

Assume valores entre 0 (todos têm igual rendimento) e 100 (todo o rendimento concentrado numa pessoa).

- Redução da População Portuguesa, que advém da menor quantidade de nascimentos (86.557) face ao número de óbitos de residentes em Portugal (111.757), com inversão da tendência verificada em 2018 no que respeita ao aumento da natalidade (descida de 0,5% em 2019 face ao ano anterior), compensada pela redução de 1,1% da quantidade de óbitos. A melhoria do saldo migratório, de 4886 pessoas em 2017 para 11570 em 2018, veio positivamente atenuar este decréscimo;
- Em meados de 2019, o INE veio confirmar o processo de envelhecimento demográfico em Portugal, no final de 2018 a população com menos de 15 anos representava 13,7% do total, enquanto a população com mais de 65 anos de idade atinge 21,8% do total, sendo que o grupo com mais de 85 anos aumentou para 310.714 pessoas. Este aumento da População Idosa, por comparação com os restantes grupos etários, reforça a necessidade de repensar as respostas existentes, quer ao nível do apoio domiciliário, quer no que se refere aos equipamentos e ao modelo de institucionalização;
- Aumento do valor das rendas a nível nacional, com uma taxa de variação homologa de mais 9,2% e tendo Lisboa apresentado o valor médio de renda mais elevado do país (€11,71/m<sup>2</sup>), resultou num aumento do nível de carência habitacional e na dificuldade acrescida da SCML em assegurar condições de apoio de alojamento à população mais carenciada – não só pelo custo, mas também pela ausência de respostas.

Verificando-se uma estabilidade do ambiente externo nas suas diversas componentes de análise, poderemos concluir que o peso / impacto da “estratégia emergente”, entendida como a necessidade de resposta a alterações significativas da envolvente externa, foi diminuto, possibilitando a concretização do Plano de Atividades e do Orçamento de acordo com a premissas e os pressupostos inicialmente assumidos.

## 1.4. Balanço de recursos afetos à atividade - Humanos e Financeiros

### 1.4.1 Recursos Humanos

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

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

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

#### Estrutura e evolução do número de colaboradores da SCML

Quadro 3 - Evolução de Colaboradores

| Trabalhadores - TOTAL   | 2015         | 2016         | 2017         | 2018         | 2019         | Variação<br>2019/2018 |
|---|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-----------------------|
| Contrato de trabalho em funções públicas (Quadro Residual SCML) | 701          | 628          | 530          | 490          | 484          | -6                    |
| Contrato de trabalho Privado                                    | 4 242        | 4 324        | 4 450        | 4 635        | 5 469        | 834                   |
| Comissão de serviço e cedência de interesse público (Externos)  | 44           | 40           | 53           | 48           | 46           | -2                    |
| <b>Subtotal</b>   | <b>4 987</b> | <b>4 992</b> | <b>5 033</b> | <b>5 173</b> | <b>5 999</b> | <b>826</b>            |
| Prestadores de serviços   | 422          | 677          | 689          | 696          | 139          | -557                  |
| <b>TOTAL</b>  | <b>5 409</b> | <b>5 669</b> | <b>5 722</b> | <b>5 869</b> | <b>6 138</b> | <b>269</b>            |

A 31 de Dezembro de 2019, a SCML contava com 6.138 trabalhadores ao seu serviço, dos quais: 5.469 (89,1%) vinculados por contrato de trabalho regulado pelo Código Trabalho, 484 (7,9%) vinculados por contrato de trabalho em funções públicas, 139 (2,3%) em regime de prestação de serviços (dos quais 46 são ajudantes familiares e 53 são amas/baby-sitters), e 40 (0,7%) como trabalhadores externos (comissões de serviço e cedências de interesse público).

A variação do número de trabalhadores, verificada em 2019, resulta essencialmente dos seguintes fatores:

- Processo de conversão das Ajudantes Familiares para Contrato individual de Trabalho na categoria Profissional de (Auxiliares de Geriatria e de Apoio à Comunidade) AGAC;
- Implementação do Protocolo Instituto Segurança Social (ISS)/SCML;
- Criação da Unidade de Cuidados Continuados Integrados de São Roque (UCCISR)/Hospital Pulido Valente (HPV);
- Criação do SOL (Serviço Odontopediátrico de Lisboa);
- Reforço da capacidade de resposta de internamento do Centro de Medicina e Reabilitação de Alcoitão (CMRA);

Reforço da equipa da DISTI decorrente da necessidade de dar resposta aos projetos: Terminais 2020; Implementação do Projeto de Restruturação e Integração Aplicacional (PRIA); Projeto “Customer Relationship

Management (CRM)”; Nova Lotaria Nacional; Nova plataforma de Lotaria Instantânea; Nova plataforma para o jogo de apostas hípcas (Projeto Troia); entre outros.

Gráfico 1 - Evolução dos Colaboradores



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

Como se verifica no quadro infra, a maioria dos trabalhadores encontra-se afeta ao Departamento de Ação Social e Saúde (3.750, correspondente a 62,5% do total de efetivos).

Quadro 4 - Distribuição e Evolução por Serviços

| Distribuição e evolução por Serviços                                   | 2015        | 2016        | 2017         | 2018         | 2019         | Varição 2019/2018 |
|--|-------------|-------------|--------------|--------------|--------------|-------------------|
| Departamento de Ação Social (1)  | 2 415       | 2 374       | 2 428        | 2 537        | 3 216        | 679               |
| Departamento de Ação Social - Protocolo Instituto Segurança Social (2) | 259         | 64          | 0            | 0            | 64           | 0                 |
| Departamento de Ação Social - Protocolo Instituto Segurança Social (2) | 0           | 56          | 61           | 62           | 0            | 2                 |
| Departamento de Ação Social - Direção de Saúde Santa Casa (3)          | 309         | 413         | 419          | 419          | 426          | 7                 |
| Departamento de Ação Social - Direção de Ação Social                   | 37          | 40          | 43           | 45           | 44           | -1                |
| Unidade de Cuidados Continuados Integrados Maria José Nogueira Pinto   | 84          | 100         | 116          | 121          | 116          | -5                |
| Unidade de Cuidados Continuados Integrados Rainha D. Leonor            | 0           | 9           | 9            | 8            | 8            | 0                 |
| Unidade de Cuidados Continuados Integrados de São Roque (4)            | 0           | 0           | 0            | 0            | 51           | 51                |
| Hospital Ortopédico de Sant'Ana  | 291         | 288         | 284          | 314          | 313          | -1                |
| Centro de Medicina de Reabilitação do Alcoitão (5)                     | 490         | 481         | 483          | 484          | 504          | 20                |
| Escola Superior de Saúde de Alcoitão                                   | 55          | 50          | 53           | 51           | 51           | 0                 |
| Departamento de Jogos (6)  | 308         | 332         | 340          | 336          | 316          | -20               |
| Departamento de Gestão Imobiliária e do Património                     | 124         | 137         | 146          | 140          | 143          | 3                 |
| Departamento de Qualidade e Inovação (7)                               | 52          | 48          | 28           | 27           | 44           | 17                |
| Departamento de Empreendedorismo e Economia Social                     | 18          | 14          | 11           | 14           | 16           | 2                 |
| Direção de Cultura   | 59          | 62          | 65           | 72           | 72           | 0                 |
| Administração / Gabinetes / Secretaria Geral / Serviços Instrumentais  | 486         | 524         | 547          | 543          | 615          | 72                |
| <b>TOTAL</b>   | <b>4987</b> | <b>4992</b> | <b>5 033</b> | <b>5 173</b> | <b>5 999</b> | <b>826</b>        |

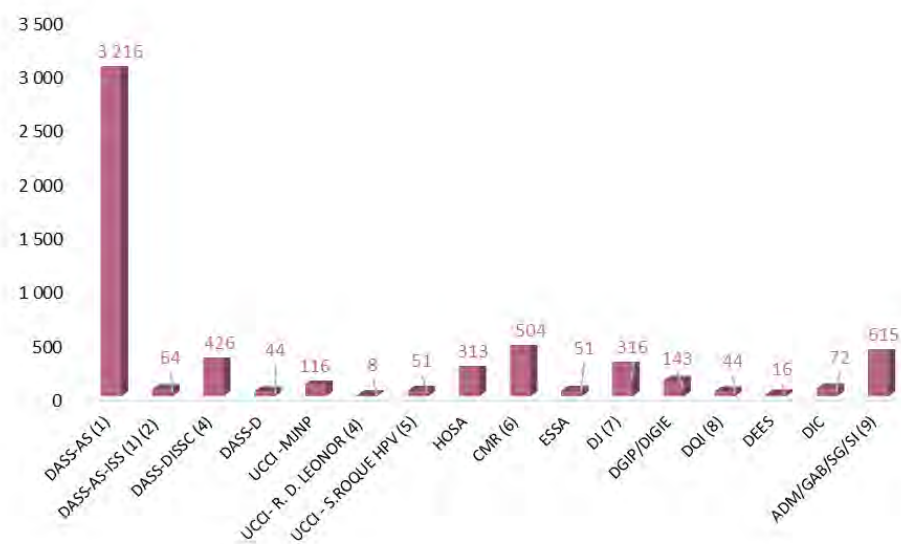
- (1) A variação do número de trabalhadores de 2018 para 2019 reflete o processo de conversão das Ajudantes Familiares / Auxiliar de Geriatria e Apoio à Comunidade para Contrato Individual de Trabalho (521 AGAC – ponto de situação da Deliberação n.º 1681/2019), bem como, a continuação do alargamento das respostas sociais e implementação do protocolo ISS/SCML.
- (2) O número de trabalhadores alocados em 2019 corresponde à prorrogação da cedência temporária da gestão do Centro de Reabilitação de Paralisia Cerebral Calouste Gulbenkian, previsto no artigo 3º do Decreto-Lei 240/2015, de 14 de outubro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 68/2016, de 03 de novembro e pelo Decreto-Lei n.º 143/2017, de 29 de novembro.
- (3) A variação do número de trabalhadores de 2018 para 2019 reflete criação do Serviço Odontopediátrico de Lisboa (SOL) com abertura do serviço a 19 de agosto 2019;
- (4) A variação do número de trabalhadores de 2018 para 2019 reflete a contratação de recursos para a Unidade de Cuidados Continuados e Integrados de São Roque (HPV);
- (5) A variação do número de trabalhadores de 2018 para 2019 resulta do desenvolvimento do projeto de aumento de capacidade do CMRA;
- (6) A variação do número de trabalhadores de 2018 para 2019 reflete a reestruturação orgânica decorrente do projeto 5.30 “Pensar a Santa Casa da Misericórdia a 10 anos”:
  - Criação do Gabinete de Segurança da Informação (Anterior Gabinete de Segurança e Qualidade alocado ao DJ);
  - Integração do Gabinete de Relações Internacionais (anteriormente alocado ao Departamento de Jogos (DJ));
  - Integração da Direção Comunicação (anteriormente alocada ao DJ na Direção de Comunicação e Marcas;
  - Integração dos trabalhadores do Gabinete Jurídico na Direção Jurídica (DIJ).
- (7) A variação do número de trabalhadores de 2018 para 2019 reflete a reestruturação orgânica decorrente do processo 5.30 da SCML, com a integração da Unidade de Gestão da Segurança (anteriormente alocada à Secretaria Geral) no Departamento de Qualidade e Inovação (DQI).

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

- A 1 de janeiro de 2014 efetivou-se a transmissão definitiva para a SCML de 22 dos 31 estabelecimentos integrados do ISS, IP, cedidos à SCML nos termos do Decreto-Lei n.º 16/2011, de 25 de janeiro. Consequentemente, 192 trabalhadores dos mesmos estabelecimentos transitaram para um mapa de pessoal residual da SCML, com efeitos a 1 de janeiro de 2014. Simultaneamente, foram convertidos em contratos de trabalho sem termo os contratos de trabalho a termo incerto celebrados, desde 2011, com 89 trabalhadores contratados para assegurar as diferentes respostas sociais, a substituição de trabalhadores ausentes e o acréscimo do volume de trabalho. O impacto está refletido nos números de 2015.

- O Decreto-Lei n.º 240/2015, de 14 de outubro, manteve a cedência temporária à SCML da gestão dos restantes 9 estabelecimentos integrados do ISS, IP, por um prazo de 1 (um) ano, com início a 30 de setembro de 2015.
- Em 2016, cessou a cedência temporária à SCML da gestão de 5 dos estabelecimentos integrados do ISS, IP, mantendo-se, por força do Decreto-Lei n.º 68/2016, de 3 de novembro, a cedência temporária da gestão relativamente aos restantes 4 até 30 de setembro de 2017.
- Em 2017, cessou a cedência temporária à SCML da gestão de 3 dos estabelecimentos integrados do ISS, IP, mantendo-se, por força do Decreto-Lei n.º 143/2017, de 29 de novembro, a cedência temporária da gestão do Centro de Reabilitação de Paralisia Cerebral Calouste Gulbenkian (CRPCCG) até 30 de setembro de 2018.
- Em 2018, fruto do compromisso assumido com o Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social (MTSSS), foi prorrogada a cedência temporária da gestão do Centro de Reabilitação de Paralisia Cerebral Calouste Gulbenkian, conforme previsto no artigo 3º do Decreto-Lei 240/2015, de 14 de outubro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 68/2016, de 03 novembro e pelo Decreto-Lei n.º 143/2017, de 29 de novembro, até 30 de setembro de 2019.

Gráfico 2 - Distribuição Percentual dos Colaboradores pela Estrutura



Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP

No conjunto dos Departamentos, Hospital Ortopédico de Sant’Ana (HOSA), Centro de Medicina de Reabilitação do Alcoitão (CMRA), Escola Superior de Educação do Alcoitão (ESSA) e Direção da Cultura (DIC), contavam-se, à data de 31 de dezembro de 2019, 5.384 trabalhadores (89,7% do total de trabalhadores com contrato de trabalho). Os trabalhadores da Administração, Secretaria-Geral, Serviços Instrumentais e Gabinetes somavam um total de 615 trabalhadores.

Quadro 5 - Distribuição SG, Serviços Instrumentais e Gabinetes

| Distribuição e evolução de Administração / Gabinetes / Secretaria Geral / Serviços Instrumentais | 2015       | 2016       | 2017       | 2018       | 2019       | Variação 2019/2018 |
|--|------------|------------|------------|------------|------------|--------------------|
| Administração  | 37         | 42         | 48         | 40         | 45         | 5                  |
| Secretaria Geral (1)   | 100        | 113        | 120        | 115        | 95         | -20                |
| Direção Financeira   | 59         | 63         | 69         | 67         | 65         | -2                 |
| Direção de Recursos Humanos  | 89         | 92         | 97         | 105        | 110        | 5                  |
| Central de Compras (2)   | 16         | 18         | 16         | 14         | 41         | 27                 |
| Direção de Sistemas e Tecnologias da Informação (3)  | 109        | 112        | 109        | 110        | 132        | 22                 |
| Direção de Comunicação e Marcas (4)  | 34         | 45         | 45         | 44         | 51         | 7                  |
| Serviço de Estudos Planeamento Auditoria e Jurídico (5)  | 42         | 39         | 43         | 0          | 0          | 0                  |
| Direção, Assessoria e Secretariado   | 3          | 3          | 3          |            |            |                    |
| Gabinete de Estudos e Planeamento  | 16         | 15         | 15         |            |            |                    |
| Gabinete Jurídico  | 12         | 12         | 13         |            |            |                    |
| Gabinete de Auditoria Interna  | 7          | 6          | 9          |            |            |                    |
| Unidade de Monitorização   | 4          | 3          | 3          |            |            |                    |
| Direção de Estudos e Planeamento Estratégicos (6)  |            |            |            | 25         | 28         | 3                  |
| Direção Jurídica (6)   |            |            |            | 14         | 26         | 12                 |
| Gabinete de Auditoria Interna (6)  |            |            |            | 9          | 10         | 2                  |
| Gabinete de Segurança Interna (7)  | 0          | 0          | 0          | 0          | 6          | 6                  |
| Gabinete de Relações Internacionais (8)  | 0          | 0          | 0          | 0          | 6          | 6                  |
| <b>TOTAL</b>   | <b>486</b> | <b>524</b> | <b>547</b> | <b>543</b> | <b>615</b> | <b>72</b>          |

Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP

**Notas:**

- (1) A variação do número de trabalhadores de 2018 para 2019 reflete a reestruturação orgânica decorrente do processo 5.30 da SCML, com a integração da Unidade de Gestão da Segurança (anteriormente alocada à Secretaria Geral) no Departamento de Qualidade e Inovação;
- (2) A variação do número de trabalhadores de 2018 para 2019 reflete a reestruturação orgânica decorrente do processo 5.30 da SCML, com a integração dos Núcleos aquisitivos da Ação Social, DGIP e DISSC na Central de Compras (DM n.º 685/2019 de 2 de maio);
- (3) A variação do número de trabalhadores de 2018 para 2019 reflete o reforço da equipa da DISTI, anteriormente descrito;
- (4) A variação do número de trabalhadores de 2018 para 2019 reflete a reestruturação orgânica decorrente do processo 5.30 da SCML, com a integração da Direção de Comunicação (anteriormente alocada ao DJ) na Direção de Comunicação e Marcas;
- (5) Em 2018, no âmbito do projeto 5.30 da SCML, o SEPAJ foi extinto, dando lugar às seguintes unidades orgânicas: Direção de Estudos e Planeamento Estratégico (integrando o Gabinete de Estudos e Planeamento), Direção Jurídica (integrando o Gabinete Jurídico e o Gabinete Jurídico do Departamento de Jogos) e o Gabinete de Auditoria Interna (que se manteve).  
A Unidade de Monitorização foi extinta, tendo parte das suas funções sido integradas na Central de Compras.
- (6) Novas unidades orgânicas que resultaram da extinção do SEPAJ (ver nota (5)), sendo que o Gabinete de Auditoria Interna manteve as funções.
- (7) A variação do número de trabalhadores de 2018 para 2019 reflete a reestruturação orgânica decorrente do processo 5.30 da SCML, com a transição do Gabinete de Segurança da Informação (anteriormente alocado ao DJ como Gabinete de Segurança e Qualidade);
- (8) A variação do número de trabalhadores de 2018 para 2019 reflete a reestruturação orgânica decorrente do processo 5.30 da SCML, com a transição do Gabinete de Relações Internacionais (anteriormente alocado ao DJ).

Quadro 6 – Distribuição/evolução por Grupo Profissional/Carreiras (c/vínculo de trabalho)

| Grupo Profissional/Carreiras (c/vínculo de trabalho) | 2015        | 2016        | 2017        | 2018        | 2019        | Variação 2019/2018 |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------------|
| Dirigente <sup>(1)</sup>                             | 260         | 290         | 309         | 311         | 335         | 24                 |
| Diretor Estabelecimento <sup>(1)</sup>               | 113         | 106         | 105         | 107         | 110         | 3                  |
| Chefia Direta <sup>(1)</sup>                         | 78          | 71          | 77          | 102         | 106         | 4                  |
| Técnico Superior <sup>(2)</sup>                      | 1 044       | 1 078       | 1 550       | 1 647       | 1 812       | 165                |
| Enfermeiros <sup>(3)</sup>                           | 0           | 338         | 339         | 342         | 379         | 37                 |
| Técnico <sup>(2)(3)</sup>                            | 853         | 513         | 101         | 90          | 76          | -14                |
| Técnico Profissional                                 | 660         | 654         | 651         | 675         | 715         | 40                 |
| Administrativo                                       | 485         | 500         | 502         | 499         | 513         | 14                 |
| Operário   | 207         | 209         | 73          | 48          | 42          | -6                 |
| Auxiliar   | 1 287       | 1 233       | 1 326       | 1 352       | 1 911       | 559                |
| <b>TOTAL</b>   | <b>4987</b> | <b>4992</b> | <b>5033</b> | <b>5173</b> | <b>5999</b> | <b>826</b>         |

Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP

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

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

**Nota 3:** Autonomizou-se este grupo profissional em coerência com o AE específico que foi celebrado, publicado no BTE n.º 24, de 29/06/2016, cujos efetivos estavam anteriormente incluídos no grupo de pessoal técnico.

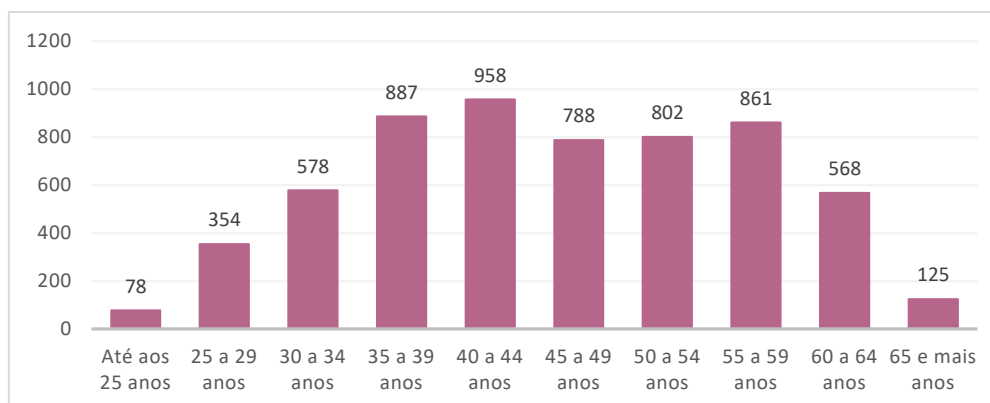
### Caracterização dos colaboradores (com vínculo de trabalho)

Quadro 7 - Distribuição por Género

| Género    | 2015  | 2016  | 2017  | 2018  | 2019  | %      |
|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| Feminino  | 3 739 | 3 693 | 3 720 | 3 833 | 4 568 | 76,10% |
| Masculino | 1 248 | 1 299 | 1 313 | 1 340 | 1 431 | 23,90% |

Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP

Gráfico 3 - Distribuição por Escalão Etário (com vínculo de trabalho)



Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP

A distribuição da estrutura etária dos efetivos mantém-se equilibrada: o total de efetivos com 50 ou mais anos, num total de 2.356 efetivos, é compensado pelo grupo situado abaixo de 45 anos, num total de 2.855 efetivos. A antiguidade média dos trabalhadores da SCML situa-se em 12,5 anos, concentrando-se maioritariamente entre os 6 e os 30 anos (52%).

Quadro 8 - Taxa de absentismo

| Indicador          | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | Varição 2019/2018 |
|--------------------|------|------|------|------|------|-------------------|
| Taxa de absentismo | 7    | 7    | 6,7  | 6,8  | 6,8  | 0                 |

Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP

A taxa média de absentismo da SCML manteve-se nos 6,8%.

Decompondo a taxa apresentada, identificam-se os principais motivos do absentismo: 51,7% - doença; 28,4% - licença de parentalidade; 7,8% - acidente de trabalho; 5,8% - assistência a familiares.

Quadro 9 - Número de Ausências por Motivo de Greve

| Indicador                           | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | Varição 2019/2018 |
|-------------------------------------|------|------|------|------|------|-------------------|
| Nº de ausências por motivo de greve | 940  | 445  | 201  | 268  | 437  | 169               |

Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP.

Quadro 10 - Acidentes de Trabalho

| Indicadores relativos a "Acidentes de Trabalho"            | 2015   | 2016   | 2017  | 2018  | 2019  | Varição 2019/2018 |
|--|--------|--------|-------|-------|-------|-------------------|
| Nº trabalhadores p/ efeitos de seguro acidentes trabalho   | 5 250  | 5 532  | 5 600 | 5 819 | 6 098 | 279               |
| Acidentes de Trabalho                                      | 429    | 448    | 424   | 455   | 463   | 8                 |
| % de Acidente de Trabalho / Nº de trabalhadores            | 8,20%  | 8,10%  | 7,60% | 7,80% | 7,60% | -0,20%            |
| Nº de Acidentes com ITA (Incapacidade Temporária Absoluta) | 260    | 284    | 331   | 324   | 285   | -39               |
| Nº de Dias de Trabalho Perdidos                            | 11 004 | 10 767 | 9 550 | 8 503 | 8 160 | -343              |

Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP

Registaram-se 463 acidentes de trabalho, mais 8 do que em 2018, registando-se uma diminuição de 0.2% na taxa de incidência da sinistralidade laboral face ao número de trabalhadores abrangidos pelo seguro de acidentes de trabalho.

Verificou-se uma diminuição do número de acidentes com ITA (Incapacidade Temporária Absoluta), com a consequente diminuição do número de dias de trabalho perdidos face a 2018 (-4%).

## Saúde Ocupacional

Quadro 11 - Exames Médicos

| Exames       | 2015        | 2016        | 2017        | 2018        | 2019        | Varição<br>2019/2018 |
|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|----------------------|
| Iniciais     | 132         | 131         | 99          | 149         | 419         | 270                  |
| Periódicos   | 2 120       | 3 506       | 2 909       | 2 579       | 3 109       | 530                  |
| Ocasionais   | 438         | 450         | 426         | 459         | 388         | -71                  |
| <b>TOTAL</b> | <b>2690</b> | <b>4087</b> | <b>3434</b> | <b>3187</b> | <b>3916</b> | <b>729</b>           |

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

## Trabalho suplementar

Quadro 12 - Horas de trabalho Suplementar/Trabalho Extraordinário (Unidade Hora)

| Horas de Trabalho Suplementar                        | 2015         | 2016         | 2017         | 2018         | 2019         | Varição<br>2019/2018 |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|----------------------|
| Em dias úteis  | 27 015       | 24 853       | 26 953       | 28648        | 32 495       | 3 847                |
| Em dias de descanso obrigatório/complem<br>/feriados | 14 036       | 14 966       | 16 111       | 16175        | 22 178       | 6 003                |
| <b>TOTAL</b>   | <b>41052</b> | <b>39819</b> | <b>43064</b> | <b>44823</b> | <b>54673</b> | <b>9850</b>          |

Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP

Quadro 13 - Valor do Trabalho Suplementar/ Trabalho Extraordinário (Unidade Euro)

| Valor do Trabalho Suplementar                        | 2015             | 2016             | 2017             | 2018             | 2019             | Varição<br>2019/2018 |
|--|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|----------------------|
| Em dias úteis  | 456 683 €        | 418 499 €        | 434 089 €        | 510 661 €        | 672 427 €        | 161 766 €            |
| Em dias de descanso obrigatório/complem<br>/feriados | 123 179 €        | 139 162 €        | 155 652 €        | 137 791 €        | 222 990 €        | 85 199 €             |
| <b>TOTAL</b>   | <b>579 862 €</b> | <b>557 661 €</b> | <b>589 741 €</b> | <b>648 452 €</b> | <b>895 417 €</b> | <b>246 965 €</b>     |

Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP

Quadro 14 - Pagamento de Horas Extraordinárias por Departamento/Serviço em 2019

| Departamento / Serviço da SCML                                  | Dia Útil         | Dia Descanso     | TOTAL            |
|---|------------------|------------------|------------------|
| DASS - Departamento de Ação Social e Saúde                      | 47 631 €         | 52 387 €         | 100 018 €        |
| DJ - Departamento de Jogos                                      | 31 234 €         | 55 678 €         | 86 912 €         |
| DGIP - Departamento de Gestão Imobiliária e Património          | 907 €            | 32 768 €         | 33 676 €         |
| DQI - Departamento de Qualidade e Inovação                      | 209 €            | 148 €            | 357 €            |
| DEES - Departamento de Empreendedorismo e Economia Social       | 2 908 €          | 4 908 €          | 7 815 €          |
| USMJNP - Unidade de Saúde Maria José Nogueira Pinto             | 4 009 €          | 3 266 €          | 7 274 €          |
| UCCISR - Unidade de Cuidados Continuados Integrados São Roque   | 2 301 €          | 3 625 €          | 5 926 €          |
| HOSA - Hospital Ortopédico de Sant'Ana                          | 322 824 €        | 7 774 €          | 330 597 €        |
| CMRA - Centro de Medicina e Reabilitação do Alcoitão            | 232 726 €        | 30 816 €         | 263 542 €        |
| ESSA - Escola Superior de Saúde do Alcoitão                     | 8 692 €          | 13 755 €         | 22 447 €         |
| DIC - Direção da Cultura  | -                | 82 €             | 82 €             |
| Administração/Secretária-Geral/Gabinetes/Serviços Instrumentais | 18 987 €         | 17 784 €         | 36 771 €         |
| <b>TOTAL</b>  | <b>672 427 €</b> | <b>222 990 €</b> | <b>895 417 €</b> |

Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP

## Apoio Social

Quadro 15 – Benefícios

| Benefícios  | 2015        |                  | 2016        |                  | 2017        |                  | 2018        |                  | 2019        |                    | Variação 2019/2018 |                  |
|---|-------------|------------------|-------------|------------------|-------------|------------------|-------------|------------------|-------------|--------------------|--------------------|------------------|
|   | Nº          | Valor            | Nº          | Valor            | Nº          | Valor            | Nº          | Valor            | Nº          | Valor              | Nº                 | Valor            |
| Subs. não Reembolsáveis                           | 37          | 13 438 €         | 65          | 16 225 €         | 52          | 20 795 €         | 74          | 25 873 €         | 38          | 13 194 €           | -36                | -12 679 €        |
| Subs. Reembolsáveis                               | 317         | 209 724 €        | 403         | 227 820 €        | 383         | 256 709 €        | 331         | 239 248 €        | 380         | 400 756 €          | 49                 | 161 508 €        |
| Subs. de Compl. Medicamentos                      | 71          | 4 989 €          | 73          | 4 438 €          | 69          | 3 853 €          | 99          | 4 727 €          | 120         | 7 460 €            | 21                 | 2 733 €          |
| Subs. de Proteção Infantil                        | 3 569       | 264 827 €        | 4 333       | 252 548 €        | 3 945       | 256 793 €        | 3 473       | 324 492 €        | 4 443       | 589 040 €          | 970                | 264 548 €        |
| Subs. Freq. Ensino Básico                         | 250         | 16 907 €         | 171         | 11 258 €         | 195         | 8 635 €          | 363         | 18 883 €         | 274         | 11 956 €           | -89                | -6 927 €         |
| Subs. de Formação Complementar e atividade Férias | 1           | 312 €            | 173         | 16 038 €         | 223         | 15 663 €         | 308         | 25 850 €         | 306         | 33 586 €           | -2                 | 7 736 €          |
| Complemento de Pensão Mínima                      | 150         | 22 721 €         | 199         | 33 421 €         | 153         | 36 769 €         | 178         | 40 515 €         | 284         | 61 206 €           | 106                | 20 690 €         |
| <b>TOTAL</b>                                      | <b>4395</b> | <b>532 918 €</b> | <b>5417</b> | <b>561 747 €</b> | <b>5020</b> | <b>599 215 €</b> | <b>4826</b> | <b>679 588 €</b> | <b>5845</b> | <b>1 117 196 €</b> | <b>1019</b>        | <b>437 608 €</b> |
| <b>VALOR MÉDIO</b>                                |             | <b>121,30 €</b>  |             | <b>103,70 €</b>  |             | <b>119,40 €</b>  |             | <b>140,80 €</b>  |             | <b>191,10 €</b>    |                    |                  |

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

**Nota I:** Foi atualizado o número dos subsídios reembolsáveis e não reembolsáveis reportados em 2017 e 2018 face à metodologia de reporte utilizada em 2019 (considerou-se apenas o nº de subsídios efetivamente atribuídos).

- Verificou-se um aumento substancial no número de pedidos do Subsídio de Proteção Infantil concedido perfazendo um montante total de 589.039,61€, ou seja, mais 264.547,64€ que no ano transato.
- Os complementos de pensão mínima aumentaram em 106 prestações, o que se traduziu em mais 20.690,49€ atribuídos em relação a 2018. Também a comparticipação para complemento de medicamentos teve um aumento de 2.732,86€.
- No que se refere ao Subsídio de Frequência do Ensino Básico, houve uma ligeira diminuição no número de pedidos, sendo a comparticipação total de 11.955,80€;
- Foi atribuída, tal como nos últimos anos, uma comparticipação para ocupação de tempos livres no montante de 33.022,44€.

A Santa Casa concedeu um montante total de 1.117.196,02€ referente ao apoio social aos seus trabalhadores estando incluídos neste valor os subsídios concedidos a título reembolsável e não reembolsável. O valor dos subsídios reembolsáveis registou um acréscimo de 161.508,00€ comparativamente a 2018. Por outro lado, o montante dos subsídios não reembolsáveis reduziu para 12.679,00€, num total de menos 36 pedidos.

## Formação

Quadro 16 - Formação

| Formação   | 2017         |            |               |                  | 2018         |              |                |                  | 2019         |              |                |                  |
|--|--------------|------------|---------------|------------------|--------------|--------------|----------------|------------------|--------------|--------------|----------------|------------------|
|  | Nº Partic.   | Nº Ações   | Nº Horas      | Custos           | Nº Partic.   | Nº Ações     | Nº Horas       | Custos           | Nº Partic.   | Nº Ações     | Nº Horas       | Custos           |
| <b>Interna</b>                                     | <b>5 932</b> | <b>376</b> | <b>49 010</b> | <b>206 711 €</b> | <b>8 433</b> | <b>469</b>   | <b>85 223</b>  | <b>359 572 €</b> | <b>8 490</b> | <b>564</b>   | <b>89 533</b>  | <b>406 126 €</b> |
| <b>Externa Nacional</b>                            | <b>720</b>   | <b>300</b> | <b>9 471</b>  | <b>49 394 €</b>  | <b>828</b>   | <b>320</b>   | <b>12 171</b>  | <b>62 150 €</b>  | <b>837</b>   | <b>403</b>   | <b>13 594</b>  | <b>63 410 €</b>  |
| <b>Externa Estrangeiro</b>                         | <b>117</b>   | <b>67</b>  | <b>2 454</b>  | <b>53 038 €</b>  | <b>69</b>    | <b>39</b>    | <b>1 493</b>   | <b>6 480 €</b>   | <b>101</b>   | <b>75</b>    | <b>1 944</b>   | <b>27 901 €</b>  |
| <b>Externa Total</b>                               | <b>837</b>   | <b>367</b> | <b>11 925</b> | <b>102 432 €</b> | <b>897</b>   | <b>359</b>   | <b>13 664</b>  | <b>68 630 €</b>  | <b>938</b>   | <b>478</b>   | <b>15 538</b>  | <b>91 311 €</b>  |
| <b>Autoformação-Estatuto Trabalhador Estudante</b> | <b>116</b>   | <b>221</b> | <b>1 520</b>  | <b>0 €</b>       | <b>179</b>   | <b>345</b>   | <b>2 409</b>   | <b>0 €</b>       | <b>121</b>   | <b>253</b>   | <b>3 263</b>   | <b>0 €</b>       |
| <b>Total</b>                                       | <b>6 885</b> | <b>964</b> | <b>62 454</b> | <b>309 143 €</b> | <b>9 509</b> | <b>1 173</b> | <b>101 295</b> | <b>428 202 €</b> | <b>9 549</b> | <b>1 295</b> | <b>108 334</b> | <b>497 437 €</b> |

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

Quadro 17 - Formação por Departamento / Serviço da SCML

| Departamento / Serviço da SCML  | Nº Participantes | %          | Nº Horas      | %          |
|---|------------------|------------|---------------|------------|
| DASS - Departamento de Ação Social e Saúde                                      | 6 237            | 65,3       | 78 241        | 72,2       |
| DJ - Departamento de Jogos  | 567              | 5,9        | 3 220         | 3          |
| DGIP - Departamento de Gestão Imobiliária e Património                          | 89               | 0,9        | 1 188         | 1,1        |
| DQI - Departamento de Qualidade e Inovação                                      | 74               | 0,8        | 948,5         | 0,9        |
| DEES - Departamento de Empreendedorismo e Economia Social                       | 14               | 0,1        | 287,5         | 0,3        |
| HOSA - Hospital Ortopédico de Sant'Ana  | 252              | 2,6        | 4 674         | 4,3        |
| CMRA - Centro de Medicina e Reabilitação do Alcoitão                            | 1 192            | 12,5       | 7 237         | 6,7        |
| ESSA - Escola Superior de Saúde do Alcoitão                                     | 36               | 0,4        | 544           | 0,5        |
| UCCIMJNP - Unidade de Cuidados Continuados Integrados Maria José Nogueira Pinto | 159              | 1,7        | 1 846         | 1,7        |
| Administração/Secretária-Geral/Gabinetes/Serviços Instrumentais                 | 929              | 9,7        | 10 149        | 9,4        |
| <b>TOTAL</b>  | <b>9549</b>      | <b>100</b> | <b>108334</b> | <b>100</b> |

Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP

No total, 4.011 trabalhadores tiveram 9.549 participações em ações de formação, representando uma taxa de cobertura de 70% do universo dos trabalhadores da SCML. Esta realidade traduz um volume de 108.334 horas de formação, o que representa um aumento face ao ano de 2018 de cerca de 7%.”

### Estágios Profissionais

Quadro 18 - Estágios Profissionais

| Indicador            | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | Varição 2019/2018 |
|----------------------|------|------|------|------|------|-------------------|
| Estágios / Bolseiros | 42   | 13   | 35   | 20   | 12   | -8                |

Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP

Iniciaram-se 12 estágios profissionais, dos quais 11 foram cofinanciados pelo Instituto do Emprego e Formação Profissional, I. P., no âmbito da Medida Estágios Emprego.

## 1.4.2 Recursos Financeiros

### Síntese dos Principais indicadores

#### Financeiros

O volume de despesas correntes foi de 240,3 milhões de euros, o que representa um acréscimo de 6,7%, (+15,1 milhões de euros), relativamente ao ano anterior. As áreas da ação social e saúde registaram uma variação de 7,3 milhões de euros o que representa cerca de 48% do acréscimo global verificado na despesa corrente.

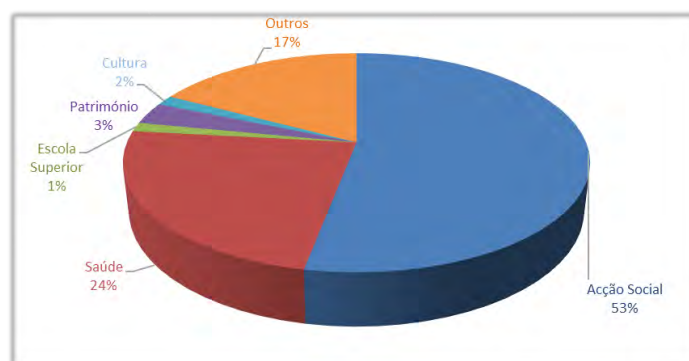
Quadro 19 - Evolução das Despesas Correntes<sup>1</sup>

*(Em Milhões de Euros)*

| Área Intervenção                  | Contas 2014  | Contas 2015  | Contas 2016  | Contas 2017  | Contas 2018  | Orç. 2019    | Contas 2019  |
|-----------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Ação Social                       | 113,8        | 112,2        | 112,8        | 116,3        | 123,4        | 137,7        | 127,3        |
| Saúde                             | 48,4         | 47,7         | 48,6         | 50,3         | 53,7         | 61,2         | 57,0         |
| Escola Superior                   | 2,9          | 2,9          | 2,8          | 3,1          | 3,1          | 3,7          | 3,2          |
| Património                        | 6,8          | 6,9          | 7,8          | 7,5          | 8,6          | 8,1          | 7,8          |
| Cultura                           | 2,6          | 2,6          | 2,7          | 3,2          | 3,0          | 4,5          | 3,5          |
| Outros                            | 26,5         | 25,7         | 25,1         | 30,7         | 33,4         | 46,6         | 41,4         |
| <b>DESPESAS CORRENTES - TOTAL</b> | <b>201,0</b> | <b>198,0</b> | <b>199,7</b> | <b>211,1</b> | <b>225,2</b> | <b>261,6</b> | <b>240,3</b> |

A distribuição da despesa mantém um perfil semelhante aos anos anteriores com a ação social e a saúde a representarem cerca de 77% do total de despesa corrente.

Gráfico 4 - Distribuição das Despesas Correntes



As receitas correntes no valor de 268,4 milhões de euros, registaram um aumento, face a 2018, de 14,8 milhões de euros (+5,8%), justificada sobretudo pelo acréscimo em 11 milhões de euros da distribuição de resultados dos Jogos Sociais.

<sup>1</sup> Na rubrica Outros, em 2019, estão incluídos os Fundos de Investigação e Desenvolvimento que totalizam 6,4 M€.

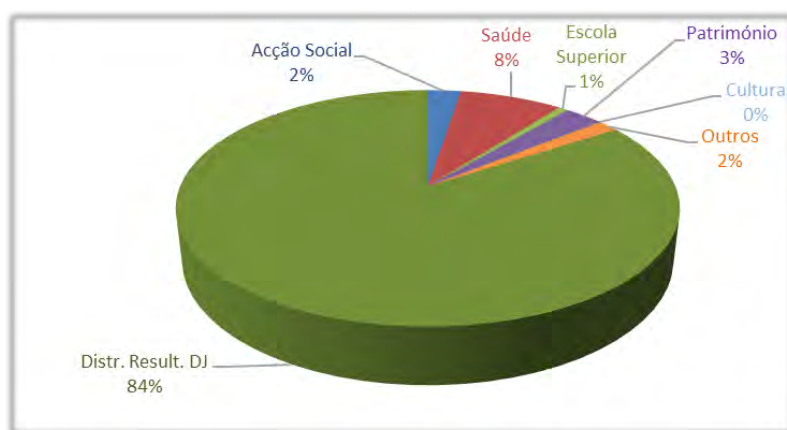
Quadro 20 - Evolução das Receitas Correntes

(Em Milhões de Euros)

| Área Intervenção                  | Contas 2014  | Contas 2015  | Contas 2016  | Contas 2017  | Contas 2018  | Orç. 2019    | Contas 2019  |
|-----------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Acção Social                      | 7,5          | 7,7          | 7,1          | 6,8          | 7,4          | 6,9          | 6,8          |
| Saúde                             | 20,3         | 18,9         | 18,8         | 18,4         | 20,1         | 24,8         | 21,2         |
| Escola Superior                   | 2,4          | 2,1          | 1,9          | 2,1          | 2,0          | 2,0          | 2,0          |
| Património                        | 4,3          | 6,7          | 7,4          | 8,4          | 7,6          | 12,7         | 8,0          |
| Cultura                           | 0,1          | 0,1          | 0,1          | 0,1          | 0,1          | 0,1          | 0,1          |
| Outros                            | 8,8          | 4,1          | 1,2          | 5,1          | 1,5          | 5,8          | 4,3          |
| Distr. Result. DJ                 | 157,1        | 177,1        | 200,8        | 220,8        | 215,0        | 214,2        | 226,1        |
| <b>RECEITAS CORRENTES - TOTAL</b> | <b>200,5</b> | <b>216,7</b> | <b>237,1</b> | <b>261,8</b> | <b>253,6</b> | <b>266,6</b> | <b>268,4</b> |

A principal rubrica da receita corrente diz respeito aos resultados dos jogos sociais (226,1 milhões de euros) representando 84,2% do total da receita corrente.

Gráfico 5 - Distribuição das Receitas Correntes



Globalmente, a SCML registou, em 2019, um resultado líquido positivo no valor de 37,5 milhões de euros, o segundo melhor resultado dos últimos anos, apenas ultrapassado pelo resultado do ano 2017.

Para a composição dos resultados finais da SCML contribuiu o acréscimo das receitas correntes em 5,8% e o aumento das despesas correntes em 6,7% já referido anteriormente.

Quadro 21 - Evolução da Composição dos Resultados

(Em Milhões de Euros)

| Composição dos Resultados              | Contas 2014 | Contas 2015  | Contas 2016  | Contas 2017 | Contas 2018 | Orç. 2019   | Contas 2019 |
|--|-------------|--------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Despesas Correntes                     | 201,0       | 198,0        | 199,7        | 211,1       | 225,2       | 261,6       | 240,3       |
| Receitas Correntes                     | 200,5       | 216,7        | 237,1        | 261,8       | 253,6       | 266,6       | 268,4       |
| <b>SALDO CORRENTE</b>                  | <b>-0,5</b> | <b>18,7</b>  | <b>37,4</b>  | <b>50,7</b> | <b>28,4</b> | <b>5,0</b>  | <b>28,1</b> |
| Outras Despesas (sem fluxo financeiro) | 15,2        | 31,1         | 31,7         | 37,8        | 27,0        | 18,0        | 25,0        |
| Outras Receitas (sem fluxo financeiro) | 20,6        | 18,1         | 15,5         | 29,5        | 31,9        | 13,4        | 34,4        |
| <b>SALDO NÃO CORRENTE</b>              | <b>5,4</b>  | <b>-12,9</b> | <b>-16,2</b> | <b>-8,3</b> | <b>4,8</b>  | <b>-4,6</b> | <b>9,4</b>  |
| <b>SALDO GLOBAL</b>                    | <b>4,9</b>  | <b>5,8</b>   | <b>21,1</b>  | <b>42,4</b> | <b>33,3</b> | <b>0,4</b>  | <b>37,5</b> |

O resultado líquido resulta, principalmente, do saldo corrente obtido no valor de 28,1 milhões de euros e do saldo do justo valor das propriedades de investimento no montante de 29,7 milhões de euros e de outras despesas e receitas sem fluxo financeiro, designadamente, provisões e imparidades (-5,0 milhões de euros), amortizações (-10,6 milhões de euros) e fundo de pensões (-5,9 milhões de euros).

Quadro 22 - Evolução do Investimento

*(Em Milhões de Euros)*

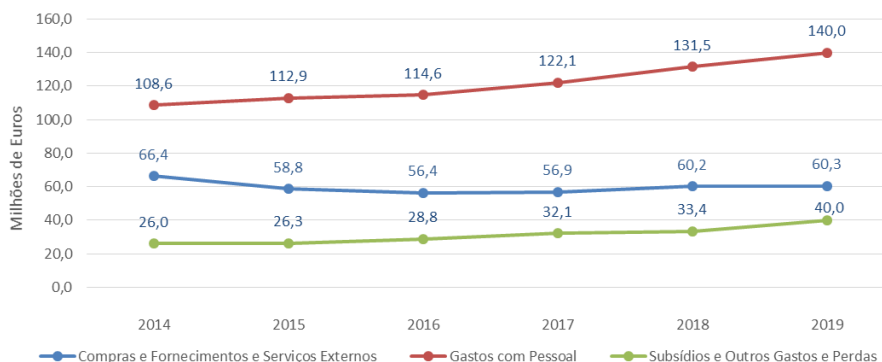
| Investimento                   | Contas 2014 | Contas 2015 | Contas 2016 | Contas 2017 | Contas 2018 | Orç. 2019    | Contas 2019 |
|--------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|-------------|
| Acção Social                   | 1,5         | 1,4         | 1,9         | 5,1         | 6,3         | 19,2         | 7,8         |
| Saúde                          | 2,7         | 1,8         | 5,8         | 12,4        | 4,7         | 15,2         | 14,2        |
| Escola Superior                | 1,1         | 0,3         | 0,0         | 0,2         | 0,3         | 0,3          | 0,1         |
| Património                     | 15,7        | 20,6        | 10,1        | 10,6        | 9,9         | 28,6         | 11,1        |
| Cultura                        | 0,6         | 0,1         | 0,3         | 4,0         | 0,8         | 3,1          | 1,5         |
| Outros                         | 18,4        | 1,0         | 6,8         | 24,1        | 1,5         | 57,4         | 9,7         |
| Fundo Investigação e Desenvolv | 0,0         | 6,5         | 5,6         | 6,9         | 3,5         | 9,0          | 0,0         |
| <b>INVESTIMENTO TOTAL</b>      | <b>40,0</b> | <b>31,6</b> | <b>30,5</b> | <b>63,3</b> | <b>26,9</b> | <b>132,7</b> | <b>44,3</b> |

Nota: Em 2019 procedeu-se à alteração contabilística relativa ao Fundo de Investigação e Desenvolvimento (FID) que passou a ser considerada em Gastos/ Despesa Corrente.

Em 2019, o investimento atingiu 44,3 milhões de euros o que representa uma variação de 17,4 milhões de euros (64,6%) relativamente ao ano anterior. Em 2019 destacam-se investimentos em património imobiliário no valor de 11,1 milhões de euros nomeadamente com a aquisição de imóveis no valor de 5,2 milhões de euros e com obras em diversos imóveis de rendimento e de atividade, no valor de 5,9 milhões de euros. Nas áreas da ação social e saúde, o valor do investimento atingiu o montante de 21,9 milhões de euros, destacando-se a Unidade de Missão – Unidade de Cuidados Integrados Rainha D. Leonor e a Unidade de Cuidados Continuados Integrados S. Roque (12 milhões de euros), Nestlé - Monsanto Residencial Sénior (2,4 milhões de euros), a Requalificação da MITRA-Polo de Inovação Social (2,1 milhões de euros), o Projeto "Rua Ferreira Borges" (1,1 milhões de euros), e o Serviço Odontopediátrico de Lisboa (0,7 milhões de euros).

## Evolução da Despesa Corrente em Recursos Humanos

Gráfico 6 - Evolução da Despesa Corrente<sup>2</sup>

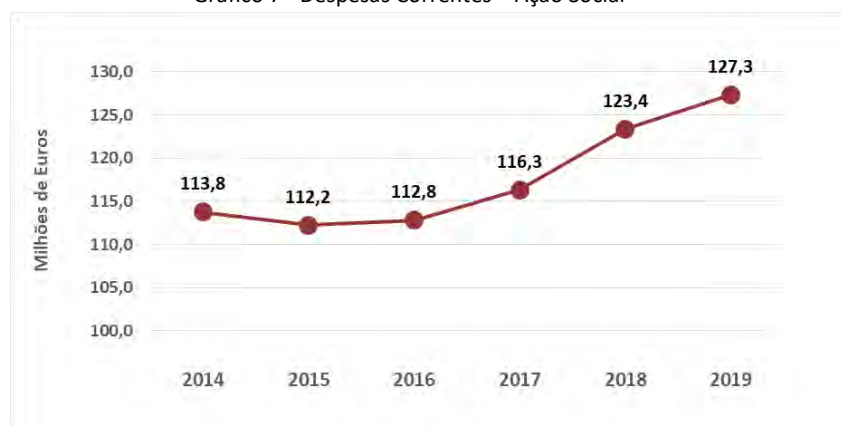


## Evolução da Despesa Corrente na área da Ação Social

Alguns dados representativos da atividade da Ação Social (ver informação no Quadro 27 - Síntese dos Principais Indicadores da Atividade- página 38):

- 13697 Processos familiares com acompanhamento
- 3272 Crianças e jovens em Casas de Acolhimento
- 651 Idosos em ERPI
- 901 Utentes que receberam Produtos de Apoio
- 562 Utentes em Acompanhamento e Vigilância Terapêutica
- 1157 Utentes em Refeitório Social

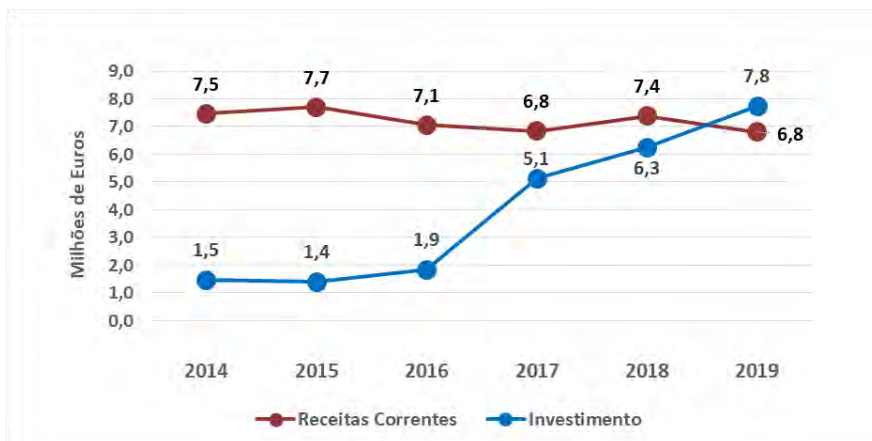
Gráfico 7 - Despesas Correntes – Ação Social



<sup>2</sup> Estas despesas não incluem o Departamento de Jogos.

Na área da Ação Social a despesa corrente ascendeu a 127,3 milhões de euros o que representou um acréscimo de 3,2% face a 2018.

Gráfico 8 - Receitas e Investimento – Ação Social



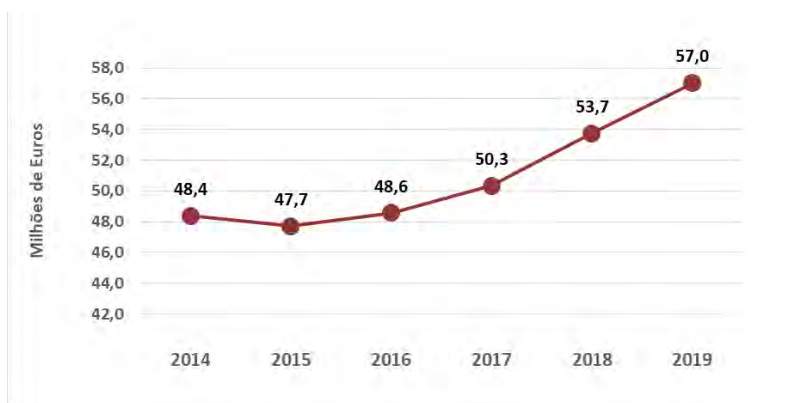
As receitas provenientes da ação social diminuíram 7,8% relativamente a 2018. O investimento nesta área ascendeu a 7,8 milhões de euros, ou seja, mais 23,8% que no ano anterior.

### Evolução da Despesa Corrente na área da Saúde

Alguns dados representativos da atividade da Saúde (ver informação no Quadro 27 - Síntese dos Principais Indicadores da Atividade – página 39):

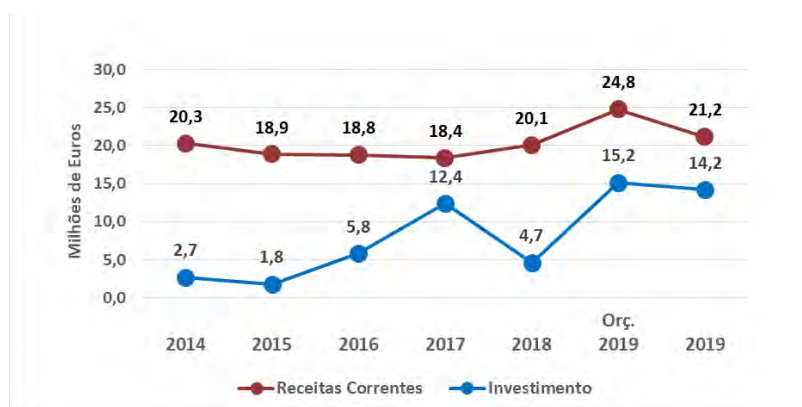
- 111.326 Consultas médicas em Unidades de Saúde
- 2.337 Cirurgias no HOSA
- 613.991 Atos Terapêuticos no CMRA
- 39.503 Consultas externas no CMRA e HOSA
- 100 Utentes residentes portadores de deficiência moderada ou profunda com cuidados de saúde essencialmente nas vertentes reabilitação e manutenção.
- 63 foi o número médio de doentes internados na vertente de cuidados paliativos e continuados na UCCIMJNP

Gráfico 9 - Despesas Correntes – Saúde



Na área da Saúde a despesa corrente ascendeu a 57 milhões de euros, representando um acréscimo de 3,3 milhões (6,1%) face a 2018.

Gráfico 10 - Receitas Correntes e Investimento – Saúde



As receitas provenientes da área da saúde registaram um aumento de 5,5% relativamente ao ano anterior. O investimento registou um acréscimo substancial de cerca de 9,5 milhões de euros comparativamente ao ano transato, justificados essencialmente pelo projeto da Unidade de Cuidados Continuados Integrados Rainha D. Leonor.

### Valores atribuídos em Subsídios, Bolsas e Apoios

Quadro 23 - Subsídios, Bolsas e apoios Financeiros

(Em Milhões de Euros)

| Subsídios, bolsas e apoios financeiros  | Contas 2014 | Contas 2015 | Contas 2016 | Contas 2017 | Contas 2018 | Orç. 2019   | Contas 2019 |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Subsídios a utentes (mensais)   | 7,8         | 6,7         | 6,4         | 6,3         | 6,2         | 6,9         | 6,2         |
| Subsídios a utentes (eventuais)   | 2,8         | 2,7         | 3,6         | 3,9         | 4,3         | 4,0         | 4,1         |
| Subsídios em espécie para saúde de utentes (eventuais)                              | 0,2         | 1,3         | 1,5         | 1,6         | 1,9         | 2,2         | 1,7         |
| <b>Subsídios a Utentes (mensais e eventuais) - Subtotal (1)</b>                     | <b>10,8</b> | <b>10,7</b> | <b>11,5</b> | <b>11,8</b> | <b>12,4</b> | <b>13,1</b> | <b>12,0</b> |
| Subsídios pela Ut. Lares com Fins lucrativos - Subtotal (2)                         | 10,4        | 11,6        | 12,1        | 14,7        | 14,9        | 15,7        | 14,7        |
| <b>Subsídios a Utentes (incluindo lares com fins lucrativos) - Subtotal (1 + 2)</b> | <b>21,3</b> | <b>22,2</b> | <b>23,6</b> | <b>26,5</b> | <b>27,3</b> | <b>28,9</b> | <b>26,7</b> |
| Subsídios e apoios financeiros  | 1,7         | 1,7         | 2,4         | 2,9         | 3,6         | 4,9         | 11,0        |
| Outros  | 1,2         | 1,3         | 1,3         | 1,4         | 1,5         | 1,8         | 1,4         |
| <b>SUBSÍDIOS, BOLSAS E APOIOS FINANCEIROS - TOTAL</b>                               | <b>24,2</b> | <b>25,3</b> | <b>27,4</b> | <b>30,8</b> | <b>32,4</b> | <b>35,6</b> | <b>39,1</b> |

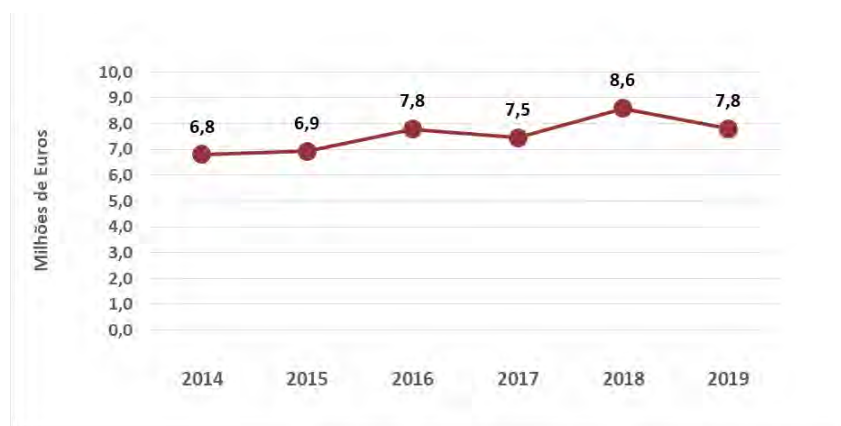
Durante o ano de 2019 foi atribuído em subsídios, bolsas e apoios financeiros o montante global de 39,1 milhões de euros.

## Evolução da Despesa Corrente na área do Património

Alguns dados representativos da atividade na área do Património:

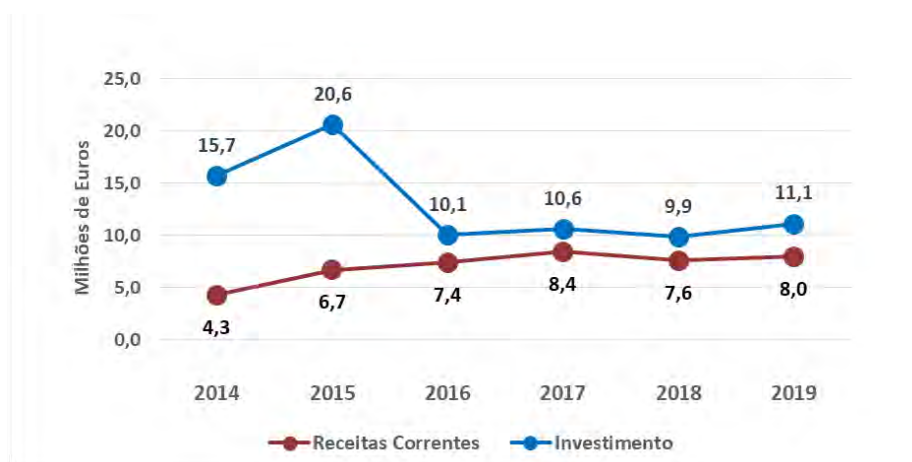
- 273 - Prédios urbanos
- 139 - Prédios rústicos
- 202 - Frações dispersas
- 31 - Terrenos para construção
- 16 - Obras concluídas
- 31 - Obras em Curso
- 46 - Projetos executados

Gráfico 11 - Despesas Correntes – Património



As despesas correntes registaram um decréscimo de 9,1% relativamente ao ano transato.

Gráfico 12 - Receitas Correntes e Investimento – Património



Constatou-se um aumento de receitas correntes em cerca de 5,2% relativamente ao ano anterior.

## Contas e Resultados - Departamento de Jogos

Em 2019 as vendas brutas dos Jogos Sociais situaram-se em 3.360 milhões de euros, mais 262 milhões de euros do que o valor registado em 2018, o que representa um crescimento de 8,5%.

Este crescimento resulta do sucesso de uma estratégia de posicionamento que, fruto das melhorias da oferta e da experiência de jogo nos pontos de venda e da modernização dos meios de realização de apostas, tem vindo a permitir consolidar a base de apostadores, cujo perfil demonstra uma valorização dos aspetos lúdicos e de entretenimento que vão para além do fator prémio.

Quadro 24 – Resumo de Contas

*(Em Milhões de Euros)*

| Departamento de Jogos    | Contas<br>2011 | Contas<br>2012 | Contas<br>2013 | Contas<br>2014 | Contas<br>2015 | Contas<br>2016 | Contas<br>2017 | Contas<br>2018 | Contas<br>2019 | Orç.<br>2019 |
|--------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|--------------|
| Vendas Brutas            | 1642,5         | 1729,1         | 1790,0         | 1880,3         | 2240,3         | 2775,2         | 3028,3         | 3097,2         | 3359,5         | 3324,0       |
| Rendimentos (sem FREM*)  | 616,3          | 616,5          | 616,2          | 614,1          | 685,2          | 767,0          | 819,4          | 836,4          | 879,8          | 861,2        |
| Gastos (sem FREM*)       | 90,4           | 82,1           | 75,1           | 76,0           | 83,8           | 91,5           | 90,4           | 92,8           | 104,3          | 124,1        |
| <b>Resultado Líquido</b> | <b>526,0</b>   | <b>534,5</b>   | <b>541,1</b>   | <b>538,1</b>   | <b>601,4</b>   | <b>675,5</b>   | <b>729,0</b>   | <b>743,7</b>   | <b>775,5</b>   | <b>743,2</b> |

(\*) Nos rendimentos e gastos foram expurgados os montantes inerentes a projetos que foram financiados pelo Fundo de Renovação de Equipamento e Material (FREM), que não têm impacto a nível de rendibilidade e de forma a permitir uma análise entre dados comparáveis.

Os resultados líquidos de exploração em 2019 totalizaram 775 milhões de euros, o que representa um aumento de 4,3% em relação aos resultados registados no ano anterior.

Esta variação, de mais 32 milhões de euros em relação ao ano anterior, vem dar continuidade ao ciclo de crescimento de resultados iniciado em 2015.

Quadro 25 – Resultados Líquidos de Exploração

*(Em Milhões de Euros)*

| Distribuição dos Resultados Líquidos de Exploração | Contas<br>2011 | Contas<br>2012 | Contas<br>2013 | Contas<br>2014 | Contas<br>2015 | Contas<br>2016 | Contas<br>2017 | Contas<br>2018 | Contas<br>2019 |
|--|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Estado   | 364,7          | 373,5          | 379,7          | 377,5          | 422,2          | 471,2          | 507,0          | 528,5          | 550,9          |
| SCML   | 144,5          | 147,2          | 148,9          | 147,9          | 165,2          | 183,7          | 197,2          | 193,5          | 201,2          |
| <b>Total</b>                                       | <b>509,2</b>   | <b>520,7</b>   | <b>528,5</b>   | <b>525,4</b>   | <b>587,4</b>   | <b>654,8</b>   | <b>704,2</b>   | <b>722,0</b>   | <b>752,1</b>   |

Nos resultados distribuídos aos beneficiários verificou-se um acréscimo de 4,2% relativamente aos montantes distribuídos em 2018, tendo estes ascendido a 752 milhões de euros.

Ao valor de distribuição dos resultados líquidos de exploração que é atribuído à SCML, acrescem outros montantes, conforme detalhado na nota 32. das demonstrações financeiras (pagina 137)

## 1.5. Retrato do ano 2019

Quadro 26 - Síntese dos Principais Indicadores da Atividade

| <b>Ação Social</b>   |        |
|--|--------|
| <b>Família e Comunidade</b>  |        |
| Processos familiares com acompanhamento  | 13 679 |
| Rendimento Social de Inserção - Processos Ativos   | 8909   |
| Apoio Comunitário a Indivíduos e Famílias em Situação de Exclusão Social                                       | 998    |
| Participantes em Projetos de Desenvolvimento Comunitário   | 1809   |
| Utentes em atividades de férias  | 3156   |
| Formandos nos Centros de Formação Profissional   | 1085   |
| <b>Infância e Juventude</b>  |        |
| Creche e Creche familiar   | 2 406  |
| Jardim-de-Infância   | 683    |
| Crianças e jovens em Atividades Socioeducativas  | 510    |
| Crianças e jovens em Casas de Acolhimento  | 401    |
| Jovens em Apartamentos de Autonomização e Residências Autónomas  | 58     |
| Crianças integradas em pré-adoção  | 42     |
| Famílias acompanhadas pelas Equipas de Intervenção e Capacitação Familiar                                      | 1 118  |
| Jovens acompanhados pela Equipa de Integração Comunitária de Jovens com Medida de Apoio para Autonomia de Vida | 85     |
| Crianças acompanhadas pela Equipa de Apoio Técnico ao Tribunal   | 1 519  |
| <b>Pessoas Idosas</b>  |        |
| Utentes em Centros de Dia  | 1 618  |
| Utentes com Apoio Domiciliário   | 3 272  |
| Equipas de Apoio a Idosos  | 2 193  |
| Utentes em Estruturas Residências para Idosos  | 651    |
| Beneficiários com Teleassistência  | 729    |
| Processos acompanhados em ERPI privadas  | 1 213  |
| <b>Pessoas com Deficiência</b>   |        |
| Utentes em Lares Residenciais  | 72     |
| Utentes em Centros de Atividades Ocupacionais  | 76     |
| Pessoas com Cegueira ou Baixa Visão em Reabilitação  | 60     |
| Utentes que receberam Produtos de Apoio por empréstimo   | 901    |
| Utentes do CAO - Centro Reabilitação Paralisia Cerebral Calouste Gulbenkian                                    | 59     |
| Utentes de Reabilitação Ambulatório - CRPCCG   | 1 027  |
| Utentes de Intervenção Precoce - CRPCCG  | 302    |
| <b>Pessoas em Acompanhamento Terapêutico</b>   |        |
| Utentes em Apartamentos terapeuticamente assistidos  | 123    |
| Utentes em Acolhimento Residencial   | 99     |
| Utentes de Centro de Dia e de Apoio Domiciliário   | 124    |
| Utentes em acompanhamento e vigilância terapêutica   | 562    |
| <b>Públicos Vulneráveis</b>  |        |
| Utentes atendidos  | 4 754  |
| Utentes em Acolhimento de Emergência e Temporário  | 889    |
| Utentes nas Casas de Transição   | 35     |
| Utentes do Refeitório Social   | 1 157  |

cont.

| <b>Saúde</b>  |         |
|---|---------|
| <b>Centro de Medicina e Reabilitação de Alcoitão</b>                        |         |
| Consultas Externas  | 8 854   |
| Dias de Internamento  | 45 534  |
| Atos Terapêuticos   | 613 991 |
| <b>Escola Superior de Alcoitão</b>  |         |
| Alunos  | 225     |
| Cursos de Licenciatura  | 3       |
| Cursos de Mestrado  | 3       |
| <b>Hospital Ortopédico de Sant'Ana</b>                                      |         |
| Consultas Externas  | 30 649  |
| Cirurgias   | 2 337   |
| N.º de atos de enfermagem   | 365 444 |
| N.º tratamentos de Medicina Física Reabilitação                             | 1 360   |
| N.º tratamentos de Fisioterapia e Terapia Ocupacional                       | 120 355 |
| N.º de exames de radiologia convencional e imagiologia                      | 26 082  |
| <b>Unidade de Cuidados Continuados Integrados Maria José Nogueira Pinto</b> |         |
| Doentes tratados em Medicina Física Reabilitação (MFR) - Fisioterapia       | 1 090   |
| Doentes tratados em MFR - Terapia da Fala                                   | 841     |
| Doentes tratados em MFR - Terapia Ocupacional                               | 662     |
| Taxa de ocupação (excluindo utentes Acordo IPO)                             | 88      |
| N.º médio doentes internados  | 63      |
| <b>Unidades de Saúde Locais e Móveis</b>                                    |         |
| Consultas Médicas (Ambulatório e Domicílio)                                 | 111326  |
| Consultas Médicas (DASS)  | 7 825   |
| Consultas de Enfermagem (Ambulatório e Domicílio)                           | 119 487 |
| Consultas de Enfermagem (DASS)  | 30 107  |
| Consultas Odontopediatria (SOL – Saúde Oral em Lisboa)                      | 8 948   |
| Consultas de Psicologia (Unidade W+)  | 16 583  |
| Consultas de Enfermagem (NSMP)  | 11 763  |
| Pessoas assistidas pelas ações do programa "Saúde Mais Próxima"             | 17 636  |
| <b>Pessoas com Deficiência</b>  |         |
| Utentes residentes na Obra Social do Pousal                                 | 100     |
| <b>Cultura</b>  |         |
| Museu de São Roque e Igreja de São Roque                                    |         |
| Visitante individuais (bilhete Museu)                                       | 37 729  |
| Atividades Desenvolvidas  | 746     |
| Participantes   | 21 191  |
| Arquivo Histórico, Biblioteca e outros edifícios com valor patrimonial      |         |
| Atividades Desenvolvidas  | 456     |
| Participantes   | 13 401  |

## 1.6. Agenda – Factos relevantes

### *Janeiro*

8 de janeiro - Inauguração de Sala do Bem-Estar na Mitra.

14 de janeiro – Inauguração da Reabilitação do Centro de Dia Intergeracional da Misericórdia de Ribeira Grande, Ilha de S. Miguel, no âmbito do Fundo Rainha D. Leonor.

30 de janeiro - Conferência “Estimulação Cognitiva – Que futuro? Um ano do Programa de Estimulação Cognitiva da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa”, no Teatro Thalia.

### *Fevereiro*

19 de fevereiro - Novo Site do Museu de São Roque <http://mais.scml.pt/tmsr/>.

20 de fevereiro - Entrega de Certificados do “Curso de Formador de Jovens em Risco”, organizado pela Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, em parceria com o Instituto de Emprego e Formação Profissional.

27 de fevereiro - Visita do Secretário de Estado da Educação, Dr. João Costa, à Aldeia de Santa Isabel.

### *Março*

1 de março - Lançamento do projeto “ECH2O-ÁGUA” desenvolvido pela Associação Portuguesa dos Recursos Hídricos (APRH), cuja comunidade experimental, é o Centro Comunitário de Telheiras.

9 de março - “Orquestra Geração: os filhos da música”, primeiro concerto do ano letivo da Orquestra Geração da Misericórdia de Lisboa.

13 de março – Encontro do projeto “SIKE - Social *Innovation through Knowledge Exchange*”, do qual a SCML é parceira institucional, na Casa do Impacto.

19 de março – Apresentação da campanha de divulgação do projeto RADAR, no âmbito do programa “Lisboa, Cidade de Todas as Idades”.

22 de março – Formalização do apoio financeiro a 51 entidades públicas e privadas, que apresentaram projetos para a recuperação ambiental e ordenamento do território nas zonas afetadas pelos incêndios de outubro de 2017, na Associação Nacional de Municípios Portugueses, Coimbra, no âmbito do Fundo Recomeçar.

### *Abril*

1 de abril - Rastreio da Osteoporose nas ruas de Lisboa pelo Programa Saúde Mais Próxima.

3 de abril – Participação na “Futurália, Feira de Educação e Formação”.

11 de abril - Campanha de sensibilização de hábitos saudáveis de higiene oral e rastreios na infância, freguesia de Arroios, pelo Programa Saúde Mais Próxima.

29 de abril - Lançamento do Concurso “Gerações Solidárias”, destinado respostas inter-geracionais, Jardim do Príncipe Real no âmbito do programa “Lisboa, Cidade de Todas as Idades.”

### **Maio**

5 de maio – Inauguração da Ampliação e Reabilitação do Centro de Dia da Santa Casa da Misericórdia de Vila Cova de Alva, no distrito de Coimbra, no âmbito do Fundo Rainha D. Leonor.

13 e 15 de maio - Prémio de reconhecimento pelo trabalho desenvolvido no apoio às famílias, à SCML, na “*World Family Summit*”.

17 de maio – “VI Jornadas da Secção da Anca”, no Jardim de Inverno do HOSA, organizado pela Sociedade Portuguesa de Ortopedia e Traumatologia e pelo Hospital Ortopédico de Sant'Ana.

19 de maio – Concerto da Orquestra Metropolitana de Lisboa (OML) na Quinta Alegre assinala o Patrocínio Principal para 2019.

20 de maio – Apresentação pública do Centro de Capacitação D. Carlos I, para jovens com deficiência intelectual ligeira e moderada, em Lisboa.

24 de maio – Assinatura de dois protocolos com a Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo e Instituto da Segurança Social, a Rede Nacional de Cuidados Continuados e Integrados, com o objetivo de reforçar e melhorar.

29 de maio a 16 de junho – Participação da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa na 89.ª Feira do Livro de Lisboa.

### **Junho**

1 de junho – Inauguração da Requalificação da Creche e Jardim de Infância Dia da Santa Casa da Misericórdia de Ponte da Barca, no âmbito do Fundo Rainha D. Leonor.

3 de junho - Assinatura de protocolo de parceria com o Teatro Nacional D. Maria II para a promoção do gosto pela leitura e pelas artes performativas.

5 de junho – Lançamento da campanha prevenção rodoviária que alerta para as consequências de maus comportamentos ao volante no Centro de Medicina de Reabilitação de Alcoitão (CMRA), promovida pela Santa Casa e a Autoridade Nacional de Segurança Rodoviária.

5 de junho – Lançamento do livro "Referencial GovInt para a Promoção do Envelhecimento na Comunidade" elaborado pelo Grupo de Trabalho para a Longevidade & Envelhecimento/Fórum para a Governação Integrada, lançado, editado pela Santa Casa, no Auditório da Feira do Livro.

6 de junho - II Encontro “ExperimentArte”, oportunidade para as crianças se expressarem e ajudá-las a encontrar soluções para fazer frente às suas carências emocionais, no Teatro Armando Cortez.

13 e 14 de junho - Congresso Luso-Brasileiro de reeducação da mão, uma iniciativa promovida pela Associação Portuguesa de Terapia da Mão (APTMM), no Hospital de Sant'Ana.

17 de junho – Apresentação do programa de 12 concertos da “Temporada Música em São Roque”.

18 de junho – Inauguração da Reabilitação do Lar da Misericórdia de Penacova, no âmbito do Fundo Rainha D. Leonor.

### **Julho**

1 de julho – Apresentação do Concurso Escolar "Todos Somos Diferentes", destinado a toda a comunidade escolar da rede pública do concelho de Lisboa.

2 de julho – 521º Aniversário da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa assinalando, uma obra construída em prol das Boas Causas.

4 de julho – Entrega dos prémios Nunes Correa Verdades de Faria, para trabalho e investigação desenvolvido nas áreas de cuidado a idosos, progresso na medicina geriátrica e tratamento das doenças do coração.

12 de julho – Inauguração da Unidade de Cuidados Continuados Integrados São Roque, o primeiro equipamento em Lisboa a dar este tipo resposta exclusivamente no âmbito da RNCCI, integrado no Parque de Saúde Pulido Valente.

### **Agosto**

8 de agosto – Recuperação e conservação da Igreja da Misericórdia de Tomar, no âmbito do Fundo Rainha D. Leonor.

11 de agosto – Constituição do “ProChild CoLAB”, organização colaborativa de investigação aplicada, que procura uma mudança colocando as crianças no centro da pesquisa e da inovação social, do qual a Santa Casa é membro fundador.

20 de agosto - Inauguração do Serviço Odontopediátrico de Lisboa, SOL (Saúde Oral em Lisboa), gratuito, para crianças e jovens até aos 18 anos, que residam ou estudem em Lisboa.

### **Setembro**

3 de setembro – Início da segunda fase do *RISE for Impact* com a participação de dez projetos, programa de aceleração da Casa do Impacto.

4 de setembro - Homenagem ao padre António Vaz Pinto pelo serviço prestado enquanto reitor da Igreja de São Roque e Capelão da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa.

20 de setembro – Entrega de Bolsas de Educação dos Jogos Santa Casa que promovem a conciliação do desporto com os estudos.

24 de setembro – Assinatura do protocolo de patrocínio dos Jogos Santa Casa aos principais campeonatos de natação, às Seleções Nacionais Absolutas e Seniores, Natação Adaptada Paralímpica e Surdolímpica.

25 de setembro – Inauguração da Reabilitação do Lar e Espaços Exteriores da Misericórdia de Castelo de Paiva, no âmbito do Fundo Rainha D. Leonor.

### **Outubro**

2 de outubro – Entrega das chaves do Palácio dos Condes de Tomar à Província Portuguesa da Companhia de Jesus para instalação da Revista “Brotéria”, simbolicamente 466 anos depois da tomada de posse de São Roque por catorze irmãos vindos do Colégio de Santo Antão-o-Velho.

10 de outubro - Reabilitação do lar e arranjo dos espaços exteriores da Misericórdia de Paredes no âmbito do Fundo Rainha D. Leonor.

14 de outubro – Assinatura do protocolo de colaboração para desenvolver atividades com vista a informar, orientar e apoiar os cidadãos vítimas de crime e violência com a Associação Portuguesa de Apoio à Vítima (APAV).

16 de outubro – Assinatura da terceira fase da Carta Compromisso do Projeto Radar no Salão Nobre dos Paços do Concelho de Lisboa.

23 de outubro –Prémio de Mérito | Economia Social 2019, durante a Gala Social INATEL.

26 de outubro – Inauguração da Ampliação do Lar da Santa Casa da Misericórdia de Cuba, no âmbito do Fundo Rainha D. Leonor.

27 e 28 de outubro – Festival “Santa Casa Alfama”, maior festival de fado do país, com o patrocínio principal da Santa Casa.

31 de outubro – Inauguração das obras de restauro na Igreja da Misericórdia da Ericeira, no âmbito do Fundo Rainha D. Leonor.

### **Novembro**

4 a 7 de novembro Participação na *Web Summit* 2019.

8 de novembro - Lançamento do “Santa Casa *Challenge*”, que tem como objetivo tornar reais as ideias dos seus vencedores, na *Web Summit* 2019, um projeto da Casa do Impacto.

8 de novembro – Lançamento da campanha "Acolher uma criança é devolver-lhe a infância, com o apoio da Segurança Social e do Instituto da Segurança Social.

4 e 8 de novembro - 14.ª edição da Semana da Responsabilidade Social, que contou com a participação da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML).

11 de novembro – Apresentação dos "Prémios Santa Casa Longevidade", no âmbito do Programa "Lisboa, Cidade de todas as idades".

13 de novembro – Apresentação dos 43 projetos na área social e de recuperação do património promovidos por misericórdias de todo o país que irão ser apoiados pelo Fundo Rainha D. Leonor.

14 e 15 de novembro - Conferência internacional “Coprodução e Cuidados Comunitários”, do Fórum de Coprodução da *European Social Network*, coorganização da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, na sede do Instituto de Segurança Social (ISS).

19 de novembro – Entrega das Bolsas de Educação dos Jogos Santa Casa a atletas olímpicos, paralímpicos e surdolímpicos para apoiar a conciliação da atividade académica com a carreira desportiva.

20 de novembro - Provedor da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa foi nomeado presidente, para o segundo biénio (2020/2021), do Grupo de Trabalho sobre Envelhecimento da Comissão Económica das Nações Unidas para a Europa (UNECE).

26 de novembro – Entrega da 7ª edição dos Prémios “Santa Casa Neurociências”, no Teatro Thalia.

30 de novembro – Abertura do “Mercado de Natal” *Wonderland*, em Lisboa e a “Praça de Natal Jogos Santa Casa”, em Vila Nova de Gaia, iniciativas com o patrocínio Santa Casa.

### **Dezembro**

5 de dezembro – Iniciativas de celebração do Dia Internacional dos Voluntários.

5 e 6 de dezembro - Segunda edição do Simpósio “InterAções”, subordinado ao tema "Expetativas e Potencialidades", no auditório do Pavilhão do Conhecimento, em Lisboa.

10 de dezembro - Celebração do Dia Internacional dos Direitos Humanos com a pintura de um mural alusivo à efeméride na Calçada da Glória, em Lisboa.

10 e 11 de dezembro – Participação na conferência “Portugal Economia Social”, no Centro de Congressos de Lisboa.

12 de dezembro – “Natal dos Hospitais”, no Centro de Medicina de Reabilitação de Alcoitão.

12 de dezembro – Atribuição do prémio "*New Talent*", uma iniciativa conjunta entre a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa e a revista digital NiT, no Convento de São Pedro de Alcântara.

13 de dezembro – Jantar de Natal da SCML.

18 de dezembro – Inauguração da exposição “Um Rei e Três Imperadores”, no Museu de São Roque.

18 de dezembro - Iniciativa "Estádio solidário", promoveu uma angariação de fundos para os sem-abrigo na 15.ª jornada do Campeonato de Portugal, organizada pela Santa Casa e Federação Portuguesa de Futebol, com o alto patrocínio do Presidente da República, Marcelo Rebelo de Sousa.

## 1.7. Resenha do Ano

### Novas Boas Causas – Resenha de algumas iniciativas

2019 foi um ano de consolidação da mudança em direção a novas Boas Causas da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa. Novos equipamentos viram as suas portas abrir a diferenciados públicos e novos processos foram implementados fortalecendo a instituição.

A revisão do Protocolo de Cooperação com o Instituto da Segurança Social (ISS), I.P. que veio ampliar as atribuições da SCML por forma a garantir uma resposta integrada na intervenção no âmbito da infância e da juventude, em todos os concelhos do distrito de Lisboa incluídos na NUT III da área Metropolitana de Lisboa, nomeadamente Lisboa, Amadora, Cascais, Loures, Mafra, Odivelas, Oeiras, Sintra e Vila Franca de Xira, representa a confiança depositada na atuação da SCML.

A SCML passou a assegurar o acolhimento familiar e residencial de crianças e jovens com medida de promoção e proteção, a representação da Segurança Social nas Comissões de Proteção de Crianças e Jovens (CPCJ), as competências legais em matéria de apadrinhamento civil e adoção, bem como a assessoria aos Juízos de Família e Menores, através de equipas multidisciplinares, quer em matéria de promoção dos direitos e proteção das crianças e jovens em perigo, quer em matéria tutelar cível.

Ainda no âmbito da intervenção na área da Infância e Juventude, este ano é bem exemplificativo da diversidade de ação, nomeadamente com a criação do “Centro de Capacitação D. Carlos I” para resposta a jovens com deficiência intelectual moderada a grave, o lançamento da Campanha de Sensibilização “LxAcólhe” para a promoção do Programa de Acolhimento Familiar e a participação no Laboratório Colaborativo - *ProChild* COLAB – Proteção contra a Violência, Exploração, Abuso e Negligência – mediante o desenvolvimento do projeto de “Prevenção e Intervenção em contexto de Preservação e Reunificação Familiar”.

Na Intervenção de Proximidade a conclusão da primeira edição do “Programa Operacional de Apoio a Pessoas Mais Carenciadas”, no âmbito do POISE – Portugal 2020, que abrangeu 4.360 beneficiários, tendo 2.382 participado em ações de formação/sensibilização sobre temas como a gestão de orçamento familiar e a nutrição, foi um sucesso não só pelo número de pessoas apoiadas mas também pela mobilização dos parceiros que tornou possível a maior ação deste programa a nível nacional.

A contínua melhoria dos serviços prestados à comunidade traduziu-se na implementação do Programa “*InterAge*” em 10 equipamentos, do qual resulta a requalificação dos centros de dia com vista a implementação de um modelo de funcionamento centrado na pessoa, apostando na intergeracionalidade e na abertura à comunidade, numa lógica de cogovernança com base em metodologias participativas e trabalho em parceria – desta alteração resulta a ampliação e diversificação das resposta, ajustadas às necessidades da população/comunidade.

A integração no quadro de pessoal das Ajudantes Familiares para Contrato individual de Trabalho na categoria Profissional de Auxiliares de Geriatria e de Apoio à Comunidade (AGAC), num total de 521 pessoas, não se tratando de uma medida com projeção pública terá sido um dos processos mais complexos e que mais ponderação exigiu para se concretizar; um longo e processo administrativo que é representativo do compromisso

da SCML na consolidação da resposta ao domicílio, essencial para assegurar a autonomia da população mais idosa.

A abertura da Residência Quinta Alegre, com capacidade para 75 utentes, integrando um conjunto serviços e enfermagem 24h, é uma melhoria das Estruturas Residenciais para Pessoas Idosas (ERPI) e dá continuidade ao programa de reorganização/requalificação dos equipamentos possibilitando o encerramento de três que não asseguravam as condições legalmente exigidas e que a sua natureza não permitia uma reabilitação eficiente (Recolhimento do Grilo, Recolhimento das Merceeiras e Residência Temporária de S. Cristóvão e S. Lourenço).

A entrevista de cerca de trinta mil pessoas com mais de sessenta e cinco anos de idade com o objetivo de identificar quem se encontra a viver sozinha, ou acompanhada por outra pessoa do mesmo escalão etário, foi o resultado do Projeto “Radar”, implementado no âmbito do Programa “Lisboa Cidade de Todas as Idades”, no qual a metodologia e recursos empregues no seu desenvolvimento são significativas da importância da inovação na intervenção social.

A abertura, em julho, da primeira resposta exclusivamente da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados em Lisboa é motivo de orgulho e responsabilidade da SCML; facto que ficou devidamente assinalado com a presença do Primeiro-Ministro, António Costa, do Ministro do Trabalho e Segurança Social, José António Vieira da Silva, da Ministra da Saúde, Marta Temido e do Presidente da Câmara Municipal de Lisboa, Fernando Medina, na inauguração da Unidade de Cuidados Continuados Integrados de São Roque, localizada no Parque de Saúde Pulido Valente. Este equipamento disponibiliza 44 camas ao abrigo dos protocolos assinados no início do ano, com a Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo e Instituto da Segurança Social, com o objetivo de reforçar e melhorar a Rede Nacional de Cuidados Continuados e Integrados.

Virado para o extremo contrário da pirâmide etária, a SCML abriu outra inovadora resposta de saúde, o SOL – Saúde Oral em Lisboa. Um Serviço Odontopediátrico disponibilizado gratuitamente a todas as crianças e jovens residentes ou estudantes em Lisboa, composto por 11 gabinetes, que visa dar resposta a necessidades de cuidados de saúde oral, de diferentes naturezas, que não se encontram satisfeitas no SNS. O SOL foi criado com o objetivo de disseminar o conceito de saúde oral como um direito, com ênfase no diagnóstico precoce e na criação de hábitos saudáveis, promovendo a melhoria da saúde oral das crianças e jovens, o que se traduziu nestes poucos meses em quase 9000 consultas a cerca de 3000 utentes.

A inovação digital foi o caminho seguido pelo Hospital Ortopédico de Sant’Ana (HOSA) para melhorar a resposta aos utentes e parceiros, implementando o processo clínico eletrónico e um programa cirúrgico de produção. A adoção destes novos mecanismos de gestão, dinamização da atividade e eficiente afetação de recursos permitiu aumentar o número de cirurgias realizadas e diminuir a lista de espera cirúrgica, com vista a atingir os níveis de serviço e financiamento do contrato com o Serviço Nacional de Saúde, para quem se realizam 81% das cirurgias e 75% das consultas deste serviço.

A apresentação do Projeto “Lisboa Social” constitui mais um contributo da SCML para o desenvolvimento do Empreendedorismo e da Economia Social, um ano depois da abertura da “Casa do Impacto”. “Lisboa Social” irá ser um polo de inovação social, com cerca de 7000m<sup>2</sup> no centro de Lisboa, para o qual que se prevê uma capacidade de mil postos de trabalho destinados a organizações do sector da economia social,

empreendedorismo e ambiente. Um lugar onde as instituições poderão trabalhar, partilhar ideias e implementar projetos que irão responder aos desafios de desenvolvimento da cidade.

A reabilitação e abertura do Palácio dos Condes de Tomar para instalação de um Centro Cultural da Revista “Brotéria”, editada pela Província Portuguesa da Companhia de Jesus, simbolicamente 466 anos depois da tomada de posse de São Roque por catorze irmãos vindos do Colégio de Santo Antão-o-Velho, é um importante passo para a consolidação do Polo Cultural de São Roque apresentado no ano transato. O Palácio dos Condes de Tomar foi reabilitado contemplando a conservação e restauro do seu património integrado, renovando a sua existência como equipamento cultural que engloba uma zona de arquivo, biblioteca, espaço polivalente para realização de conferências, um espaço nobre multifuncional, zona para exposições, cafetaria e uma pequena zona residencial para instalação da Comunidade Jesuíta.

## 1.8. Avaliação do nível de concretização da estratégia definida

### 1.8.1. Um primeiro ano de “Balanced Scorecard” na SCML

A elaboração de um Relatório de Gestão e Contas corresponde a um momento ideal de avaliação do nível de resultados obtidos e do grau de concretização da estratégia definida.

Embora a SCML desenvolva uma atividade relevante em diversos domínios de intervenção e reconhecendo as características associadas a cada uma das suas áreas de atuação importa, num momento de balanço, avaliar a forma como o trabalho desenvolvido ao longo de 2019 contribuiu para melhorar a qualidade de vida e o bem-estar das pessoas que recorreram aos serviços prestados pela Instituição.

Com a introdução do sistema de “Balanced Scorecard” e concretizada a interligação entre os objetivos estratégicos e as dimensões BSC, é atualmente possível avaliar a forma como a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, no seu todo, cumpriu o seu plano de atividades e alcançou os resultados a que se tinha proposto.

Recorrendo a um sistema de “scoring”, com atribuição de uma pontuação de 1 a 5 valores, consoante a percentagem de concretização dos objetivos operacionais assumidos por cada um dos Departamentos e Serviços da SCML, foi possível obter uma avaliação quantitativa do nível de concretização dos planos de ação definidos para cada uma das dimensões de análise do BSC:

#### Dimensão Cliente

| Score | Significado   |
|-------|---|
| 4,2   | Os objetivos propostos para promover uma resposta mais eficaz junto dos nossos utentes foram alcançados, com um impacto muito positivo das respostas sociais proporcionadas pela SCML.<br>Em termos gerais pode concluir-se que a Estratégia definida se revelou adequada à satisfação das necessidades identificadas por Utentes e Clientes, contribuindo para a melhoria do seu nível de qualidade de vida e bem-estar. |

#### Dimensão Processos

| Score | Significado   |
|-------|---|
| 3,9   | Os processos de suporte ao desenvolvimento da atividade da SCML revelam-se adequados, não impactando negativamente os resultados obtidos. |

### Dimensão Desenvolvimento

| Score | Significado  |
|-------|--|
| 4,0   | Foram cumpridos os objetivos definidos em termos de formação e aprendizagem, tendo melhorado o nível global de conhecimentos e competências dos trabalhadores da SCML. |

### Dimensão Financeira

| Score | Significado  |
|-------|--|
| 3,6   | Importa reforçar as medidas que contribuem para a sustentabilidade financeira da SCML, garantindo a capacidade de Investimento na Inovação e Modernização das respostas. |

### Apreciação global – BSC SCML



Considerando os valores obtidos e não sendo possível realizar “análises de tendência”, uma vez que 2019 correspondeu ao ano zero de implementação do sistema BSC da SCML, importa salientar o elevado nível de concretização que foi obtido, em particular na dimensão Cliente, onde se verificou o *score* mais elevado, o que indicia a existência de uma atuação focada na satisfação das necessidades dos nossos Utentes e Clientes.

Por outro lado, a menor capacidade de concretização da estratégia definida na área da Sustentabilidade Financeira, não representando impacto imediato, obriga ao reforço das medidas a adotar, garantindo a continuidade da capacidade de Investimento nas áreas de Missão através da utilização racional dos recursos financeiros existentes.

### 1.8.2. Programa de Projetos – avaliação da taxa de concretização

A componente de desenvolvimento de projetos assume especial importância numa Instituição com as características da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa onde a Inovação, a Modernidade e a procura constante de Novas Soluções centradas na melhoria da Qualidade de Vida e Bem-Estar dos seus Utentes, são uma preocupação constante e representam a essência da sua atuação.

Ao longo dos últimos anos, a SCML tem identificado um conjunto de necessidades de Investimento, tendo como objetivos:

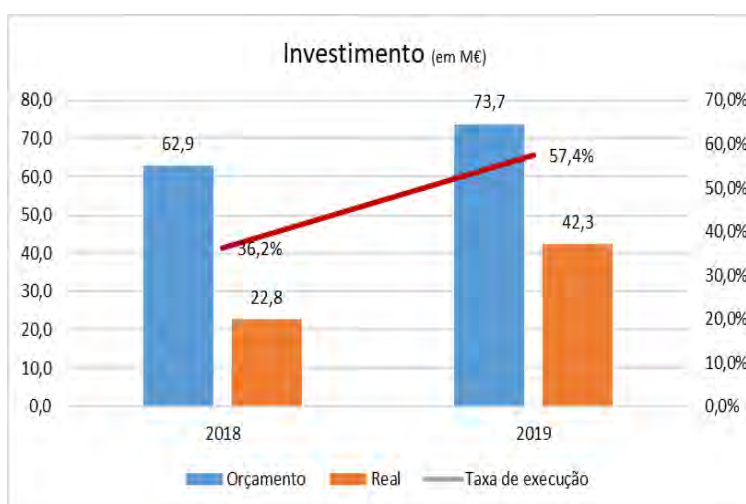
- Assegurar as infraestruturas e equipamentos necessários à concretização dos objetivos estratégicos assumidos para o triénio 2019-2021
- Garantir a qualidade dos processos, assegurando a utilização racional dos recursos existentes
- Dotar os seus profissionais dos conhecimentos, das competências e das ferramentas necessárias ao desenvolvimento das suas tarefas e atividades
- Assegurar a sustentabilidade financeira da instituição, garantindo a capacidade de concretização da sua Missão

O desenvolvimento de projetos proporciona momentos importantes de experiência, de procura e teste de novas soluções e de novos modelos de atuação.

O processo de avaliação da taxa de execução do programa de projetos constitui exercício fundamental de gestão, proporcionando uma análise quantitativa do nível de concretização dos objetivos estratégicos e operacionais inicialmente assumidos e da capacidade de concretização da estratégia definida.

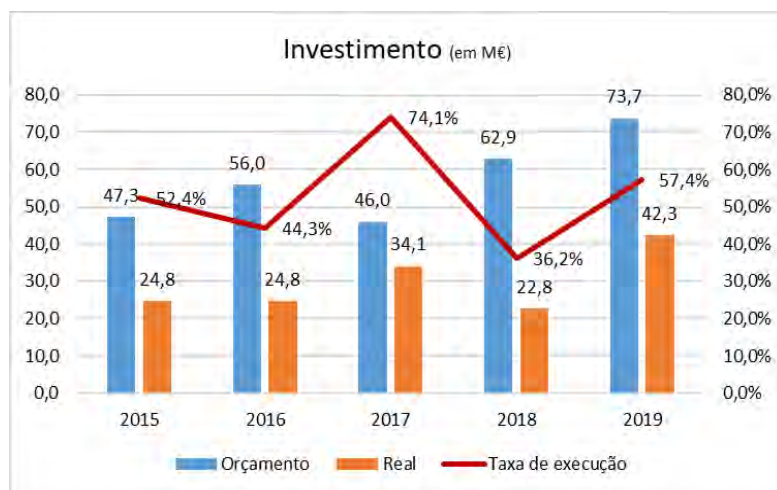
Em 2019, a taxa global de concretização financeira de projetos, na sua componente de Investimento “não financeiro”, foi de 57,4%, que compara com os 36,3% obtidos em 2018, que corresponde a uma variação de 58 p.p. face ao período homólogo.

Gráfico 13 – Variação do Valor de Investimento face a período homólogo



Em termos absolutos, o aumento verificado face a 2018 foi de 19,5 M€ (85,5 p.p.) sendo que o Investimento em 2019 foi o mais elevado dos últimos 5 anos (42,3 M€), bastante acima da média de 24,8 M€ registada entre 2015 e 2108.

Gráfico 14 – Evolução da taxa de concretização do Investimento em Projetos



Em termos quantitativos 60,8% dos projetos em plano foram iniciados ou terminados em 2019 (152 em 245), tendo a SCML assegurado o desenvolvimento de 28 projetos adicionais (extraplano), correspondendo a necessidades de intervenção identificadas após elaboração do seu Plano de Atividades e Orçamento (Junho de 2018).

Neste capítulo, no âmbito da designada estratégia emergente, merece destaque o desenvolvimento dos projetos:

- O projeto SOL – Saúde Oral em Lisboa, serviço odontopediátrico disponibilizado gratuitamente a todas as crianças e jovens residentes ou estudantes em Lisboa, assegurando a resposta a necessidades de cuidados de saúde oral, de diferentes naturezas
- A revisão do Protocolo de Cooperação com o Instituto da Segurança Social (ISS), I.P. que veio ampliar as atribuições da SCML por forma a garantir uma resposta integrada na intervenção no âmbito da infância e da juventude, em todos os concelhos do distrito de Lisboa incluídos na NUT III da área Metropolitana de Lisboa.
- O alargamento do âmbito do projeto RADAR a todas as freguesias do concelho de Lisboa, identificando que se encontra a viver sozinho(a) ou acompanhado(a) por outra pessoa do mesmo escalão etário.

Reconhecendo-se a necessidade de melhoria e tendo já definido um conjunto de regras de avaliação, monitorização e controlo, que, no seu conjunto contribuirão para a melhoria da execução financeira em 2020, importa reconhecer o esforço desenvolvido pela SCML, assegurando a execução dos projetos que impactam, de forma mais significativa, a estratégia que foi planeada.

## 1.9. Análise dos Resultados

### 1.9.1. Taxa de concretização dos objetivos definidos

A síntese que se apresenta tem por base o Plano de Atividades 2019, com as alterações posteriormente introduzidas, devidamente fundamentadas e superiormente aprovadas.

O detalhe poderá ser observado nos quadros apensos a este relatório, elaborados por Departamentos/Serviços, dos quais constam metas planeadas *versus* metas realizadas, traduzidas em Objetivos Estratégicos (OE) e Objetivos Operacionais de Desempenho (OOD) (Anexo II).

Os OE foram desenvolvidos em função das competências dos diferentes Departamentos/Serviços, os quais, de forma diferenciada deram o seu contributo para a prossecução daqueles. O resultado – aferido através do cálculo médio das taxas de realização de cada OOD, alcançado quantitativamente através dos respetivos indicadores de desempenho.

No entanto e ao contrário dos planos anteriores, a avaliação será feita tendo em consideração a introdução, no Plano de Atividades em 2019, do sistema de “Balanced Scorecard” e, também, a alteração dos Objetivos Estratégicos que foi concretizada para o período de 2019 a 2021.

| OBJETIVO ESTRATÉGICO   | BALANCED SCORECARD SETORIAL |       |              |    |       |       |    | TOTAL GERAL |
|--|-----------------------------|-------|--------------|----|-------|-------|----|-------------|
|  | AS                          | CULT. | ENS. & INOV. | DJ | PATR. | SAÚDE | SI |             |
| 1 Aumentar a capacidade de resposta na área de cuidados continuados, garantindo a satisfação das necessidades e a expectativa da população de Lisboa   |                             |       |              |    |       | •     |    | 4,9         |
| 2 Acompanhar as políticas públicas na área da saúde, otimizando as valências instaladas e atuando numa perspetiva de complementaridade e supressão das lacunas do SNS  |                             |       |              |    |       | •     |    | 4,4         |
| 3 Prosseguir os fins de ação social, assegurando a prestação de cuidados às populações mais vulneráveis, priorizando as respostas às crianças e os mais idosos, promovendo o seu desenvolvimento e qualidade de vida | •                           |       | •            |    |       | •     | •  | 4,5         |
| 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           |
| 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                        |                             | •     | •            |    | •     |       |    | 4,4         |
| 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.  |                             |       |              | •  |       |       | •  | 3,8         |
| 7 Aumentar a oferta cultural aos cidadãos que vivam ou visitem a cidade de Lisboa  |                             | •     |              |    |       |       |    | 4,4         |
| 8 Promover a I&D (investigação e desenvolvimento) nos domínios de intervenção da SCML, estabelecendo um processo de convergência com a meta nacional.  | •                           | •     | •            |    | •     | •     | •  | 4,4         |

| OBJETIVO ESTRATÉGICO |  | BALANCED SCORECARD SETORIAL |       |              |    |       |       |    | TOTAL GERAL |
|----------------------|--|-----------------------------|-------|--------------|----|-------|-------|----|-------------|
|                      |  | AS                          | CULT. | ENS. & INOV. | DJ | PATR. | SAÚDE | SI |             |
| 9                    | Assumir a inovação e a transformação digital como fatores de melhoria no nível de eficácia e eficiência dos processos  | •                           | •     | •            | •  | •     | •     | •  | 3,9         |
| 10                   | Contribuir para os objetivos da Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável, no âmbito da atividade da SCML   | •                           | •     | •            | •  | •     | •     | •  | 4           |
| 11                   | Incentivar e consolidar as relações e cooperação nacional e internacional, garantindo o acesso às boas práticas de gestão em todas as áreas de intervenção da SCML | •                           | •     | •            | •  |       |       | •  | 4,6         |
| 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.            | •                           | •     | •            | •  | •     | •     | •  | 4,1         |
| 13                   | Adequar a estrutura orgânica e funcional da SCML com vista a responder aos novos desafios da eficiência, qualidade e sustentabilidade                              |                             |       |              |    |       | •     | •  | 4,3         |
| 14                   | Promover a sustentabilidade financeira da SCML como um todo e nas suas diferentes áreas de intervenção   | •                           | •     | •            |    | •     | •     | •  | 3,8         |
| 15                   | Aumentar a rentabilidade e o retorno à sociedade dos jogos sociais   |                             |       |              | •  |       |       |    | 3           |
| 16                   | Investir e rentabilizar o património   |                             | •     |              |    | •     | •     | •  | 3,8         |
| <b>TOTAL</b>         |  |                             |       |              |    |       |       |    | <b>4,2</b>  |

**Legenda:**

**AS:** Direções da Ação Social / Departamento de Empreendedorismo e Economia Social / Unidade de Missão Santa Casa

**Cult.:** Direção de Cultura

**Ens. & Inov:** Escola Superior de Saúde do Alcoitão / Departamento de Qualidade e Inovação (na sua componente de apoio à Investigação e Inovação)

**DJ:** Departamento de Jogos

**Patr.:** Departamento de Gestão de Imobiliário e Património

**Saúde:** Direção de Saúde Santa Casa / Centro de Medicina de Reabilitação do Alcoitão / Hospital Ortopédico de Sant'Ana / Unidade de Cuidados Continuados Integrados Maria José Nogueira Pinto / Unidade de Missão da Estrela

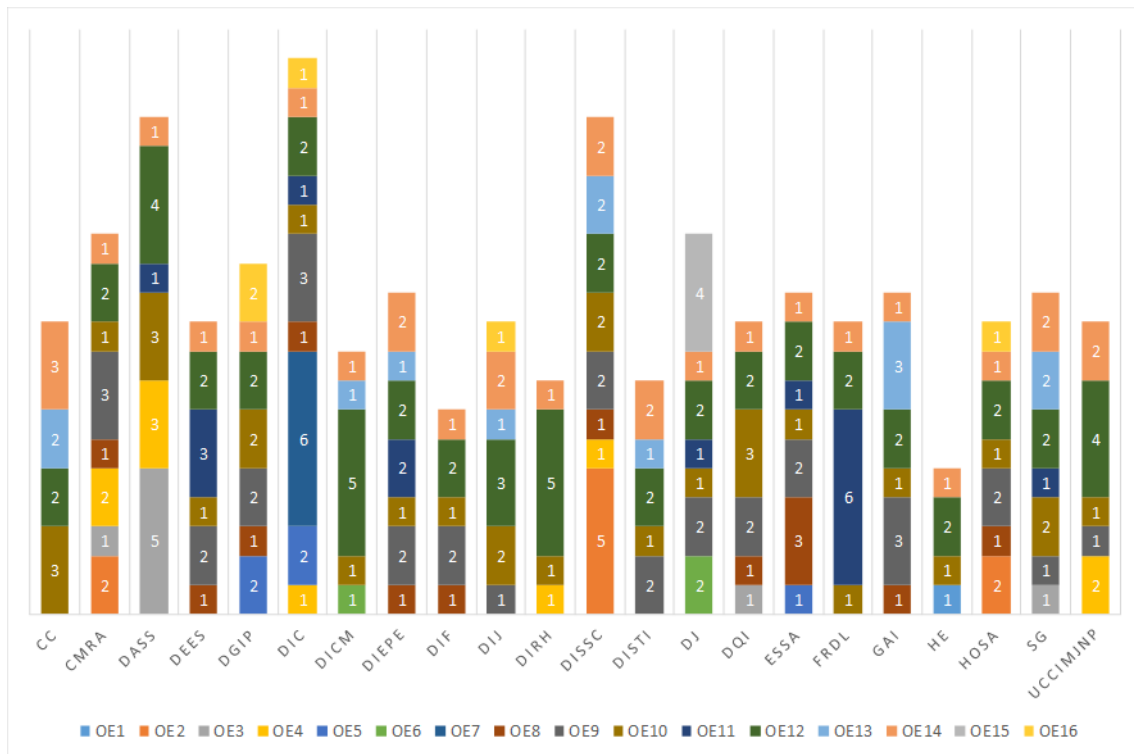
**SI:** Departamento de Qualidade e Inovação (áreas não incluídas em Ensino & Inovação) / Secretaria-geral / Direção de Comunicação e Marcas / Direção de Estudos e Planeamento Estratégico / Direção Financeira / Direção Jurídica / Direção de Recursos Humanos / Direção de Sistemas e Tecnologias de Informação / Central de Compras / Gabinete de Auditoria Interna / Gabinete de Relações Internacionais / Gabinete de Segurança de Informação

Em todas as dimensões, a SCML obteve um *score* elevado, embora com algumas oscilações em termos sectoriais.

De salientar que, caso se considere na avaliação o grau de concretização dos objetivos operacionais comuns, o *score* obtido desce ligeiramente, devido essencialmente à seguinte ordem de razões:

- Alguns dos projetos identificados não foram totalmente implementados, sofreram atrasos na sua implementação ou não foram desenvolvidos (como anteriormente referido, a taxa de concretização do investimento em projetos foi de 57,4%);
- Tratando-se do primeiro ano de definição dos objetivos operacionais comuns, não foi possível implementar, em tempo útil, algumas das ferramentas e metodologias identificadas como necessárias ao processo de monitorização e controlo não foram implementadas;
- Identificaram-se algumas situações onde as fontes de verificação, tendo sido definidas, não ficaram disponíveis nos momentos necessários à avaliação dos resultados obtidos.

Os 16 Objetivos Estratégicos foram desagregados por 246 Objetivos Operacionais inscritos no Plano de 2019, pelos diversos Departamentos e Serviços da SCML, com a seguinte distribuição:



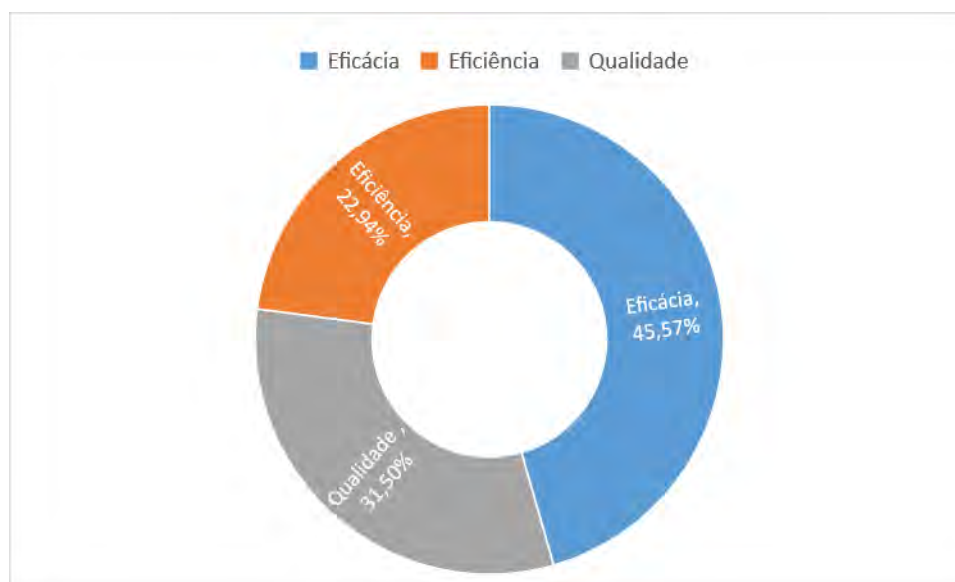
Ao contrário do verificado no ano anterior, onde se verificou uma concentração bastante elevada num único Objetivo Estratégico, em 2019 a contribuição dos objetivos operacionais definidos pelos Departamentos e Serviços da SCML para cada um dos OE foi bastante mais uniforme.

Foram igualmente eliminadas as situações verificadas em 2018, não existindo nenhum Departamento ou Serviço que concorria para apenas um OE, numa melhoria significativa da necessária contribuição de todos para os principais objetivos da Instituição.

### 1.9.2. QUAR – Quadro de Avaliação e Responsabilização

A avaliação dos resultados obtidos, suportado no QUAR considera três (3) parâmetros de análise – Eficácia, Eficiência e Qualidade – com a seguinte distribuição em 2019:

Gráfico 15 – Distribuição dos indicadores por parâmetro QUAR



Em complemento da figura *supra* que representa a percentagem de Objetivos Operacionais pelos diferentes parâmetros cumpre referir:

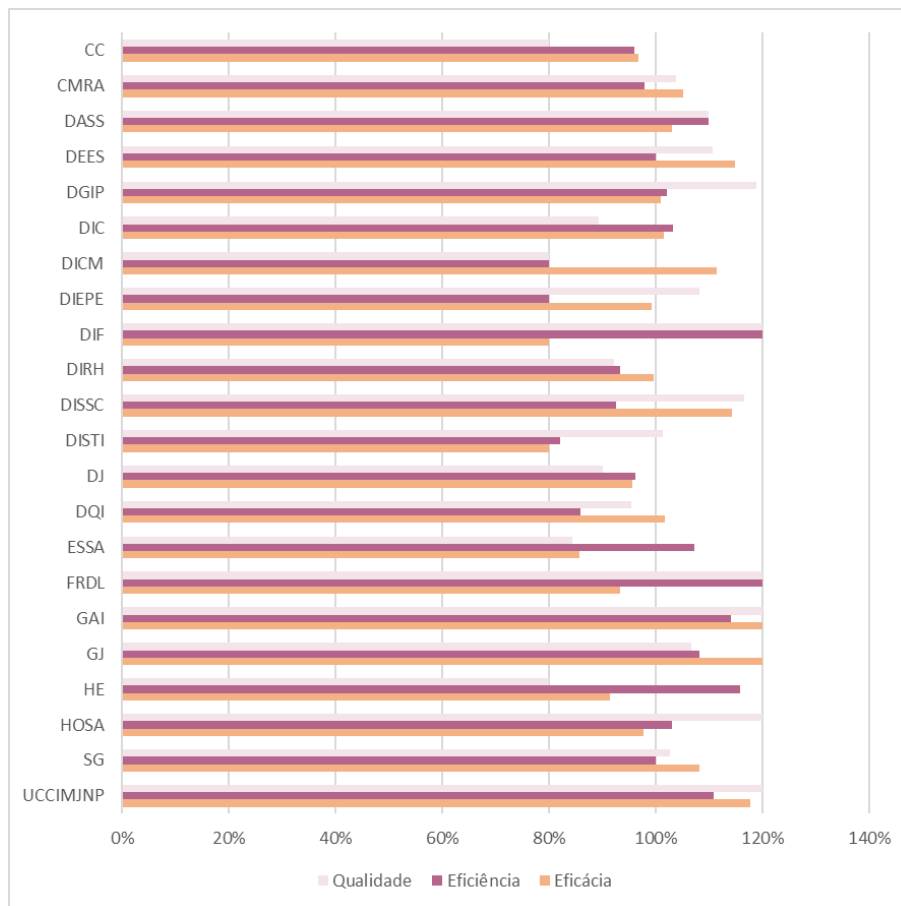
- O parâmetro da Qualidade apresenta a percentagem mais elevada de Objetivos Operacionais com taxas de realização  $\geq 100\%$  (64,1%);
- O parâmetro da Eficiência apresenta um valor próximo, situando-se nos 62,7%;
- O parâmetro da Eficácia apresenta a menor percentagem de Objetivos Operacionais com taxas de realização  $\geq 100\%$ , sendo o seu resultado de 59,7%.

Trata-se duma inversão, quando comparado com os resultados obtidos em 2018, exercício em que o parâmetro de Qualidade foi aquele onde se verificou, então, a menor percentagem de OO com taxas de realização superior a 100%.

Será, no entanto, importante referir que de 2018 para 2019, se introduziram alterações importantes no que se refere ao tipo de Objetivos Estratégicos assumidos, resultado do projeto 5.30 “Pensar a SCML a 10 anos” e da introdução do “*Balanced Scorecard*”, como suporte de monitorização e controlo dos resultados obtidos com a Estratégia implementada.

Em detalhe, por Departamento e Serviço, as percentagens alcançadas em cada um dos parâmetros foram as seguintes:

Quadro 27 – Percentagens Alcançadas por Departamento e Serviço



De salientar a obtenção de diversas taxas de execução superiores a 100%, resultados que indicam uma performance bastante elevada em todos os parâmetros de avaliação, devendo esta situação ser devidamente avaliada em 2020, adequando os objetivos a um grau de exigência superior, que os números verificados em 2019 indicam ser alcançável.

Por último e considerando a Taxa de Realização de cada um dos Objetivos Estratégicos, numa perspetiva QUAR, obtemos os seguintes resultados:

Quadro 28 – Concretização de Objetivos Estratégico – Perspetiva QUAR da SCML

|    | <b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>  | <b>TAXA</b>   |
|----|--|---------------|
| 1  | Aumentar a capacidade de resposta na área de cuidados continuados, garantindo a satisfação das necessidades e a expectativa da população de Lisboa   | 115,8%        |
| 2  | Acompanhar as políticas públicas na área da saúde, otimizando as valências instaladas e atuando numa perspetiva de complementaridade e supressão das lacunas do SNS  | 106,9%        |
| 3  | Prosseguir os fins de ação social, assegurando a prestação de cuidados às populações mais vulneráveis, priorizando as respostas às crianças e os mais idosos, promovendo o seu desenvolvimento e qualidade de vida | 106,1%        |
| 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                             | 111,4%        |
| 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                        | 107,2%        |
| 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.  | 89,2%         |
| 7  | Aumentar a oferta cultural aos cidadãos que vivam ou visitem a cidade de Lisboa  | 103,7%        |
| 8  | Promover a I&D (investigação e desenvolvimento) nos domínios de intervenção da SCML, estabelecendo um processo de convergência com a meta nacional.  | 108,6%        |
| 9  | Assumir a inovação e a transformação digital como fatores de melhoria no nível de eficácia e eficiência dos processos  | 103,1%        |
| 10 | Contribuir para os objetivos da Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável, no âmbito da atividade da SCML   | 95,6%         |
| 11 | Incentivar e consolidar as relações e cooperação nacional e internacional, garantindo o acesso às boas práticas de gestão em todas as áreas de intervenção da SCML   | 107,4%        |
| 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.  | 93,9%         |
| 13 | Adequar a estrutura orgânica e funcional da SCML com vista a responder aos novos desafios da eficiência, qualidade e sustentabilidade  | 106,3%        |
| 14 | Promover a sustentabilidade financeira da SCML como um todo e nas suas diferentes áreas de intervenção   | 101,3%        |
| 15 | Aumentar a rentabilidade e o retorno à sociedade dos jogos sociais   | 100,4%        |
| 16 | Investir e rentabilizar o património   | 105,7%        |
|    | <b>TOTAL</b>   | <b>102,4%</b> |





## 2. Atividades e projetos desenvolvidos pelos Departamentos e Serviços

### 2.1. “Balanced Scorecard” Corporativo

#### 2.1.1. Departamento de Qualidade e Inovação (DQI)

##### *Principal Projeto de 2019*

Implementar o Plano de Prevenção da Corrupção da SCML.

##### *Objetivo Estratégico da Ação*

OE10 - Contribuir para os objetivos da Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável, no âmbito da atividade da SCML.

##### *Objetivo Operacional*

Reforçar os mecanismos de boa governação e transparência.

##### *Descrição e resultado alcançado*

Este Plano tem como objetivo a criação e implementação da Política e do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa.

As suas principais etapas foram:

- a) Realização do diagnóstico de riscos de corrupção e infrações conexas em matéria de contratação pública e atribuição de apoios e subsídios a entidades: 23 serviços da SCML inquiridos;
- b) Realização de um programa de formação interna sobre gestão dos riscos de corrupção e infrações conexas: 27 formandos, abrangendo 100% dos departamentos estatutários; 539 horas de formação.

Dentro dos objetivos da Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável, a ação concorre diretamente para a concretização do Objetivo 16: «Paz, Justiça e instituições eficazes», cujas metas, entre outras, são a redução substancial da corrupção e do suborno em todas as suas formas e o desenvolvimento de instituições eficientes, responsáveis e transparentes em todos os níveis.

Em 2019, a Santa Casa desenvolveu esforço importantes no sentido de reforçar as medidas de prevenção e controlo de casos de corrupção e infrações conexas, reduzindo o risco associado.

As ações desenvolvidas permitem colmatar as lacunas eventualmente existentes e asseguram uma atuação integrada de prevenção de corrupção, de uma forma sistemática e transversal, evitando situações que, a existir, impactam negativamente a reputação e credibilidade da Instituição.

*Principais Ações/Projetos desenvolvidos em 2019*

Quadro 29 – Ação/Projeto Departamento de Qualidade e Inovação

| Nº | Ação/Projetos   | OE | Resultado Alcançado  |
|----|---|----|--|
| 1  | Abertura de concursos para financiar projetos de Investigação científica e clínica na área das biociências  | 8  | 4 Colaborações científicas, 16 artigos científicos publicados, 21 teses de mestrado e doutoramento, 1 registo de patente, 37 publicações e participações em encontros científicos.   |
| 2  | Implementar medidas para redução do consumo energético e hídrico e das emissões de CO2  | 10 | Adesão à Lisboa E-Nova<br>43 Estudos de avaliação do potencial fotovoltaico (estima-se produção de 695MWh)<br>Campanha de Comunicação e Sensibilização Interna para uma utilização mais eficiente e racional dos recursos naturais.  |
| 3  | Promover a melhoria do sistema de gestão e encaminhamento dos resíduos  | 10 | Taxa de resíduos produzidos pela SCML encaminhados para destinos mais ecológicos: 60%  |
| 4  | Promover a investigação clínica nas respostas de saúde da SCML. Número de novos pedidos/entradas de estudos/ensaio clínicos no Gabinete de Estudos Clínicos | 8  | 23 Novos pedidos/entradas de estudos/ensaio clínicos no Gabinete de Estudos Clínicos   |
| 5  | Sensibilização para a Segurança   | 10 | Sessões de sensibilização nos locais de trabalho com cerca de 60 minutos, no total de 600 horas  |
| 6  | Realizar exercícios/simulacros em todos os equipamentos com Medidas de Autoproteção aprovadas   | 12 | 133 Exercícios/simulacros realizados   |
| 7  | Abertura de Concursos Nacionais para Financiamento de Investigação & Desenvolvimento  | 8  | 2 Concursos de investigação científica, que financiam 3 áreas dentro do ramo das neurociências   |
| 8  | Promover a Investigação Clínica em Saúde, no âmbito da atividade do Gabinete de Estudos Clínicos  | 8  | Análise de novas propostas de estudos: 23;<br>Novos estudos aprovados: 8;<br>Estudos acompanhados: 20.   |
| 9  | Formação em Boas Práticas Clínicas / Metodologias de Investigação para profissionais de Saúde   | 8  | Ações Realizadas: 2; Formandos: 30.  |
| 10 | Promoção, apoio ou participação em iniciativas com vista à divulgação científica  | 8  | IV Conferência SANTA CASA Neurociências, 4/06/2019;<br>Participação no IV Congresso Internacional Ciem – 2a5/06/2019;<br>Participação na Comissão de Avaliação Gilead Science, 2019;<br>Apoio e presença na "XVI Meeting of the Portuguese Society for Neuroscience" 30/05- 01/06/2019 |
| 11 | Receção e análise de pedidos para produção e/ou divulgação científica   | 8  | Receção e análise de 12 novos pedidos  |

## 2.1.2. Secretaria Geral (SG)

### Principal Projeto de 2019

Garantir o apoio técnico ao Provedor, à Mesa e aos departamentos e serviços da SCML, em cumprimento do artigo 38.º dos Estatutos da SCML.

### Objetivo Estratégico da Ação

OE13 - Adequar a estrutura orgânica e funcional da SCML com vista a responder aos novos desafios da eficiência, qualidade e sustentabilidade.

### Objetivo Operacional

Garantir níveis de qualidade no apoio técnico ao Provedor e à Mesa da SCML.

### Descrição e resultado alcançado

A Secretaria Geral concorreu para o Objetivo Estratégico em função das suas competências estatutárias (artigo 38.º dos Estatutos da SCML), bem como pela natureza da sua atividade de apoio técnico ao Provedor e à Mesa, nomeadamente na preparação da agenda das reuniões da Mesa, na elaboração das atas e na divulgação das deliberações da Mesa. Apoio técnico que abrange também todos os departamentos e serviços da SCML. Também no âmbito das suas obrigações a Secretaria Geral procedeu à formalização dos Contratos e Protocolos em que a SCML foi outorgante.

Das suas tarefas resultou a divulgação de 1.971 deliberações da Mesa, a celebração de 751 Contratos e 41 Protocolos; emissão de certidões, certificados, públicas-formas e procurações; 99 reconhecimentos de assinaturas.

### Principais Ações/Projetos desenvolvidos em 2019

Quadro 30 – Ação/Projeto Secretaria Geral

| Nº | Ação/Projetos  | OE | Resultado Alcançado   |
|----|--|----|---|
| 1  | Assegurar o necessário apoio técnico aos órgãos de administração e aos departamentos e serviços da SCML.   | 13 | Divulgação de 1.971 deliberações da Mesa.   |
| 2  | Promoção de um sistema de gestão mais eficaz no âmbito dos contratos e protocolos, em conformidade e no estrito cumprimento dos princípios gerais de direito aplicáveis, contribuindo, por esta via, para os objetivos da Agenda 2030.   | 10 | Formalização de 751 Contratos e 41 Protocolos.  |
| 3  | Alinhamento organizacional da Instituição, uniformização dos regulamentos orgânicos dos departamentos e serviços da SCML, face à estratégia 5.30   | 13 | 5 Medidas implementadas para melhoria do modelo de informação de gestão, de forma a assegurar o apoio necessário à tomada de decisão.   |
| 4  | Desenvolver medidas que contribuam para uma gestão eficiente dos contratos sob responsabilidade da SG. Otimizar a Gestão da Frota automóvel, por via de ganhos de sinergias e efeitos de escala resultantes da agregação de todos os vetores associados à gestão da Frota da SCML. | 14 | 6 Medidas implementadas para uma gestão mais eficaz dos contratos e a redução em 2% dos custos operacionais diretamente correlacionados com a área da gestão da Frota Automóvel da SCML |
| 5  | Efetuar a gestão do <i>Contact Center</i> da SCML, a receção e o encaminhamento de visitantes e individualidades que se dirigem à Instituição, a coordenação e organização de cerimónias institucionais, bem como a comemoração de Efemérides.                                     | 3  | Taxa de execução da Linha SAD - Apoio Domiciliário gerida pelo <i>Contact Center</i> , de 99,45%.<br>Organizados e/ou apoiados 111 eventos no domínio das relações públicas.            |

### **2.1.3. Direção de Comunicação e Marcas (DICM)**

#### *Principal Projeto de 2019*

Campanha Institucional SCML – Séculos de Boas Causas.

#### *Objetivo Estratégico da Ação*

OE3 - Prosseguir os fins de ação social, assegurando a prestação de cuidados às populações mais vulneráveis, priorizando as respostas às crianças e os mais idosos, promovendo o seu desenvolvimento e qualidade de vida.

#### *Objetivo Operacional*

Divulgar de forma integrada a atividade da SCML.

#### *Descrição e resultado alcançado*

A Campanha “Séculos de Boas Causas” resultou um conjunto significativo de conteúdos institucionais para divulgação da SCML, a nível nacional, de forma a esclarecer o público sobre o seu trabalho, posicionando-a como instituição moderna, em constante mudança, mas sobretudo próxima das pessoas, e dando a conhecer os mais de 5 séculos de Obra de excelência e de vanguarda.

## 2.1.4. Direção de Estudos e Planeamento Estratégico (DIEPE)

### *Principal Projeto de 2019*

Implementação do sistema de controlo estratégico – Balanced Scorecard (BSC).

### *Objetivo Estratégico da Ação*

OE9 - Assumir a inovação e a transformação digital como fatores de melhoria no nível de eficácia e eficiência dos processos.

### *Objetivo Operacional*

Contribuir para a melhoria da relação com as nossas partes interessadas

### *Descrição e resultado alcançado*

O sistema de BSC, adaptado à SCML, possibilita a avaliação do grau de concretização dos objetivos estratégicos, melhorando a qualidade de informação de suporte à decisão e possibilitando um realinhamento das ações e projetos com as metas a alcançar

Sendo este o “ano zero” de implementação do BSC na SCML, importará realçar:

- A integração dos OE nas dimensões BSC, possibilitando-nos a avaliação quantitativa que será integrada no presente Relatórios de Gestão e Contas
- A organização do processo de Monitorização e Controlo, tendo por base uma organização BSC, possibilitando assim, uma avaliação geral e integral do grau de concretização da Estratégia da SCML
- Os ensinamentos obtidos que nos permitirão, já em 2020, corrigir alguns aspetos operacionais que de revelaram menos positivos

A implementação do BSC, uma boa prática enquanto sistema de controlo estratégico, melhora a capacidade de intervenção no que se refere à gestão dos recursos existentes e na sua reafecção, tendo em consideração os resultados que se pretende alcançar.

### *Principais Ações/Projetos desenvolvidos em 2019*

Quadro 31 – Ação/Projeto Direção de Estudos e Planeamento Estratégico

| Nº | Ação/Projetos  | OE | Resultado Alcançado |
|----|--|----|---------------------|
| 1  | Identificação e Implementação das medidas de Sustentabilidade Financeira | 14 | 100%                |
| 2  | Alteração dos modelos de elaboração do PAO e do RGC                      | 9  | 100%                |
| 3  | Transformação Digital (+SIMP)  | 9  | 100%                |
| 4  | Centralização e consolidação da área de estudos                          | 12 | 100%                |
| 5  | Alteração dos processos de Monitorização e Controlo                      | 9  | 100%                |
| 6  | Coordenação de projetos transversais                                     | 12 | 100%                |

### 2.1.5. Direção Financeira (DIF)

#### *Principal Projeto de 2019*

Implementação de um sistema de receção de faturas eletrónicas relativas à contratação pública.

#### *Objetivo Estratégico da Ação*

OE9 - Assumir a inovação e a transformação digital como fatores de melhoria no nível de eficácia e eficiência dos processos.

#### *Objetivo Operacional*

Melhorar o nível de desempenho e a qualidade dos processos, incorporando medidas de inovação ou transformação digital.

#### *Descrição e resultado alcançado*

Pelo DL 123/2018 a implementação da faturação eletrónica é assumida como processo de transformação digital, processual e funcional, assente na normalização, otimização e automatização processual, garantindo maior fiabilidade e transparência.

Em 2019 procedeu-se à escolha da solução de tratamento de faturas eletrónicas e adaptou-se o sistema SAP para esse efeito, viabilizando a entrada em funcionamento da solução em 2020 e cumprindo o prazo legal estipulado.

A ação desenvolvida permitiu a implementação pela SCML no 1º trimestre de 2020 de um sistema de receção de faturas eletrónicas que irá contribuir para a redução de prazos de pagamento e de custos operacionais com ganhos de eficiência no processo.

#### *Principais Ações/Projetos desenvolvidos em 2019*

Quadro 32 – Ação/Projeto Direção Financeira

| Nº | Ação/Projetos   | OE | Resultado Alcançado   |
|----|---|----|---|
| 1  | Desenvolvimento do modelo de pagamentos dos Subsídios atribuídos a utentes da Santa Casa por Cartões Pré-Pagos, por forma a implementar esta solução no primeiro trimestre de 2020 com benefícios para os seus utentes. | 9  | Desenvolvimentos em 2019; implementação em 2020                                   |
| 2  | Alteração dos procedimentos com vista ao reporte à IGF das subvenções públicas concedidas pela SCML.  | 9  | Implementação do reporte das Subvenções em 2019, com publicitação no site da SCML |
| 3  | Levantamento, análise dos processos atuais e identificação das áreas de melhoria nos procedimentos e no modelo organizacional associado à função financeira da SCML.  | 9  | Diagnóstico em 2019; implementação em 2020  |

## 2.1.6. Direção Jurídica (DIJ)

### *Principal Projeto de 2019*

Assegurar a assessoria jurídica à Mesa e aos Departamentos e Serviços da SCML e coordenar o contencioso jurídico.

### *Objetivo Estratégico da Ação*

OE13 - Adequar a estrutura orgânica e funcional da SCML com vista a responder aos novos desafios da eficiência, qualidade e sustentabilidade.

### *Objetivo Operacional*

Garantir níveis de qualidade no apoio técnico e administrativo ao Provedor e à Mesa.

### *Descrição e resultado alcançado*

Não sequência da Ação Estratégica Prioritária 5.30, “Centralizar todas as funções em que a dimensão acrescida determine ganhos de escala, quer do ponto de vista da eficiência dos recursos alocados, quer da qualidade dos serviços a disponibilizar”, elege-se como ação/projeto a destacar:

A criação da própria Direção Jurídica (DIJ), - formalizada pelo Regulamento Orgânico aprovado pela Deliberação nº922/2019, da sessão ordinária da Mesa de 6 de junho, - a qual, se apresenta como um novo serviço jurídico unificado da SCML, “um todo que será mais do que a mera soma das partes”.

Esta nova Direção (resultante da fusão do gabinete jurídico da SCML e do gabinete de assuntos jurídicos do DJ) constitui-se como o centro de prestação de serviços jurídicos interno da SCML, alicerçado no conhecimento e no saber-fazer de um quadro de juristas qualificado e especializado, com visão sobre a globalidade da Instituição.

A unificação, não só induz à expectativa de uma maior eficácia e eficiência, potenciada pela afetação dos recursos, a um único serviço, designadamente por permitir articular, entre as especificidades de cada solicitação e as áreas do direito em que cada jurista/advogado preferencialmente se posiciona, como promove uma resposta mais célere e de maior qualidade face às múltiplas e diversas necessidades dos serviços.

Funcionalmente, a DIJ organiza-se de uma forma simples, com uma estrutura o mais horizontal possível, refletindo a evolução da prática jurídica e a dinâmica das modernas instituições públicas e privadas. A direção da DIJ integra um diretor, dois subdiretores e três unidades orgânicas: i) Unidade de Contencioso; ii) Unidade de Contraordenações e procedimentos, e iii) Unidade Normativa.

De acordo com esta nova realidade, foram sistematizadas como principais áreas de atuação desta Direção, as seguintes:

- Contencioso administrativo, laboral, cível e tributário;
- Processos contraordenacionais de inquérito e disciplinares;

- Consultoria jurídica, consubstanciada à função de complementaridade ou suporte necessário à realização efetiva das atribuições cometidas às áreas operacionais — ação social e saúde, qualidade e inovação, empreendedorismo e economia social, gestão imobiliária e património e jogos;
- Logística na qual se inclui, num sentido amplo e abrangente, a produção legislativa em apoio a solicitações da tutela, a produção regulamentar interna e o apoio na uniformização e validação de instrumentos contratuais;
- Institucional, compreendendo a articulação da natureza/estatuto da SCML com os vários regimes vigentes no ordenamento jurídico português, bem como os protocolos, parcerias e acordos de cooperação com outras entidades, a nível nacional, europeu e internacional.

Os resultados alcançados confluem para uma maior visibilidade e exponenciação da DIJ, elevação do nível de capacitação dos seus colaboradores e aumento da satisfação dos clientes internos (destaque para o tempo médio de resposta, com classificação média de 4 - numa escala de 1 a 5).

Com a reestruturação operada, a DIJ cumpriu o seu dever de parceladamente contribuir para a meta global do Objetivo Estratégico, supra identificado e definido pela organização como enquadrador da sua missão e visão, atendendo a que a centralização dos serviços jurídicos permite, uma tomada de decisão mais célere e juridicamente mais consentânea com os desígnios em causa.

#### *Principais Ações/Projetos desenvolvidos em 2019*

Quadro 33 - Ação/Projeto Direção Jurídica

| Nº | Ação/Projetos   | OE | Resultado Alcançado |
|----|---|----|---------------------|
| 1  | % de processos de contencioso ativos a 31.12.2019 com instrução da DIJ  | 13 | 97%                 |
| 2  | % de processos de contencioso resolvidos pela DIJ com sentença favorável face ao total dos processos findos                         | 13 | 59%                 |
| 3  | % de aumento, de processos de contraordenação por jogo ilícito, com decisões condenatórias, face a 2018                             | 13 | 82,8%               |
| 4  | Nº médio de dias úteis para a instrução do processo disciplinar   | 13 | 25                  |
| 5  | Nº médio de dias úteis para resposta a pedidos de elaboração/análise de instrumentos jurídicos para cooperação e/ou atos normativos | 13 | 9                   |

## 2.1.7. Direção de Recursos Humanos (DIRH)

### *Principal Projeto de 2019*

Elaborar e publicitar guias informativos sobre matérias de recursos humanos.

### *Objetivo Estratégico da Ação*

OE12 - Otimizar e harmonizar a gestão dos Recursos Humanos com base na partilha do conhecimento, na inovação e numa cultura de exigência, excelência e mérito.

### *Objetivo Operacional*

Garantir a qualidade e a segurança da informação de Recursos Humanos.

### *Descrição e resultado alcançado*

Foram publicadas treze campanhas/guias informativos sobre matérias de recursos humanos, face à meta inicial estabelecida de cinco.

Foram disponibilizados aos trabalhadores, guias sobre os princípios orientadores da elaboração de horários do pessoal docente (educadores de infância); guias das normas relativas à parentalidade e direito a férias; campanhas sensibilização/benefícios.

### *Principais Ações/Projetos desenvolvidos em 2019*

Quadro 34 – Ação/Projeto Direção de Recursos Humanos

| Nº | Ação/Projetos  | OE | Resultado Alcançado |
|----|--|----|---------------------|
| 1  | Reorganizar o funcionamento da Saúde Ocupacional                                 | 02 | 100%                |
| 2  | Implementar o projeto "(Re)Integrar" para trabalhadores com aptidão condicionada | 07 | 100,80%             |

## 2.1.8. Direção de Sistemas e Tecnologias de Formação (DISTI)

### *Principal Projeto de 2019*

Disponibilização de Número “Key Performance Indicator” (KPI's).

### *Objetivo Estratégico da Ação*

OE9 - Assumir a inovação e a transformação digital como fatores de melhoria no nível de eficácia e eficiência dos processos.

### *Objetivo Operacional*

Melhorar a qualidade da relação entre a DISTI e o cliente/utilizador.

### *Descrição e resultado alcançado*

Disponibilização de métricas que permitem melhorar a análise e a medição dos resultados pretendidos.

Com a implementação desta ação foi possível melhorar a qualidade do serviço e permitir uma monitorização mais eficaz, como por exemplo da disponibilidade routers/switches, servidores, sites ou aplicações web, segurança posto trabalho, chamadas atendidas/perdidas.

### *Principais Ações/Projetos desenvolvidos em 2019*

Quadro 35 – Ação/Projeto Direção de Sistemas e Tecnologias da Informação

| Nº | Ação/Projetos  | OE | Resultado Alcançado |
|----|--|----|---------------------|
| 1  | Número de contratos de licenciamento revistos  | 13 | 100%                |
| 2  | Número contratos de manutenção e suporte revistos  | 13 | 100%                |
| 3  | Percentagem postos de Trabalho com “updates” críticos de segurança instalados  | 13 | 100%                |
| 4  | Número serviços/Aplicações monitorizados   | 13 | 100%                |
| 5  | Percentagem de postos de trabalho inventariados “laptops e desktops”   | 13 | 100%                |
| 6  | Percentagem de resposta com grau de satisfação dos utilizadores face aos pedidos de serviço à DISTI $\geq 3$ (escala de 1 a 5) | 13 | 100%                |

### **2.1.9. Central de Compras (CC)**

#### *Título da Principal Ação de 2019*

Processo de reestruturação da Central de Compras

#### *Objetivo Estratégico da Ação*

OE10 - Contribuir para os objetivos da Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável, no âmbito da atividade da SCML

#### *Objetivo Operacional*

Incentivar à introdução de maiores níveis de transparência nos procedimentos aquisitivos

#### *Descrição e resultado alcançado*

A reestruturação da Central de Compras foi aprovada em maio 2019 com o desiderato da segregação entre a função de condução dos procedimentos de aquisição e a função de gestão de contratos. Iniciou-se de imediato o processo de centralização das compras (procedimentos referentes às aquisições de bens e serviços e empreitadas de obras públicas) através da integração do Núcleo de Aquisições da Ação Social, prosseguiu com o Núcleo de Aquisições do Departamento de Jogos em junho, o Núcleo de Aquisições do Departamento de Gestão Imobiliária em julho, tendo ocorrido no passado dezembro a integração do Núcleo de Aquisições da Saúde.

O processo de centralização gradual da função de Compras levou a que a atividade da Central de Compras fosse totalmente reprogramada, no sentido de garantir a incorporação das demais áreas de aprovisionamento, passando a centrar-se na necessidade de harmonização de práticas e procedimentos de trabalho, sem descuidar o cumprimento dos objetivos já traçados em matéria de agregação de necessidades e processos e de redução do número de códigos de material do Mestre de Materiais.

A centralização das publicações na plataforma de contratação eletrónica Acingov e no DRE e JOUE, bem como o reporte dos procedimentos à Secretaria Geral pela área de Apoio à Gestão são um ponto a destacar no cumprimento das metas de harmonização e centralização, o mesmo sucedendo com a criação do email [compras@scml.pt](mailto:compras@scml.pt) para efeitos de tramitação de consultas preliminares ao mercado, como boa prática para a promoção de transparência e harmonização de procedimentos.

Por fim, cumpre destacar os contributos do serviço para repensar a função de Compras e o seu posicionamento na Instituição, através da elaboração de proposta de novo Regulamento Orgânico da Direção de Compras e Listagem de Gestores de Categoria de Contratos.

## 2.1.10. Gabinete de Auditoria Interna (GAI)

### *Principal Projeto de 2019*

Executar o Plano de ações de auditoria e de verificação de processos

### *Objetivo Estratégico da Ação*

OE13 - Adequar a estrutura orgânica e funcional da SCML com vista a responder aos novos desafios da eficiência, qualidade e sustentabilidade

### *Objetivo Operacional*

Analisar e avaliar o funcionamento dos serviços através da realização de auditorias e outras ações de controlo

### *Descrição e resultado alcançado*

Analisar e avaliar o funcionamento dos serviços através da realização de auditorias e outras ações de controlo. Este objetivo concretizou-se através da avaliação das atividades desenvolvidas pelos serviços, visando obter um melhor controlo, eficácia e eficiência na sua gestão.

No âmbito das ações em Plano, verificou-se um incremento de 47% no número auditorias realizadas, face a 2018. As recomendações propostas aos serviços apresentaram, em média, uma taxa de aceitação de 82%, superando desta forma a meta proposta (80%).

### *Principais Ações/Projetos desenvolvidos em 2019*

Quadro 36 - Ação/Projeto Gabinete de Auditoria Interna

| Nº | Ação/Projetos  | OE | Resultado Alcançado |
|----|--|----|---------------------|
| 1  | Acompanhar a implementação das recomendações aprovadas - ações executadas  | 13 | 74%                 |
| 2  | Executar o Plano de Ação das auditorias, verificações e ações colaborativas - Nº ações realizadas                        | 13 | 8,83                |
| 3  | Executar o Plano de Ação das auditorias, verificações e ações colaborativas - % aceitação das recomendações efetuadas    | 13 | 81,50%              |
| 4  | Realizar inquéritos de satisfação junto dos clientes- % respostas c/ grau de satisfação $\geq$ a 4 (escala 1 a 5)        | 13 | 92,50%              |
| 5  | Garantir as condições necessárias à participação de colaboradores em projetos de I & D em áreas de atuação da SCML       | 8  | 200%                |
| 6  | Monitorizar e avaliar o grau de satisfação dos clientes internos   | 13 | 154,17%             |
| 7  | Contribuir para a desmaterialização de Processos através do desenvolvimento do Processo de "Ação de Auditoria" no + SIMP | 9  | 161,29%             |

### 2.1.11. Fundo Rainha D. Leonor (FRDL)

#### *Principal Ação de 2019*

Aprovação de 43 projetos candidatos ao Fundo Rainha D. Leonor

#### *Objetivo Estratégico da Ação*

OE11 - Incentivar e consolidar as relações e cooperação nacional e internacional, garantindo o acesso às boas práticas de gestão em todas as áreas de intervenção da SCML

#### *Objetivo Operacional*

Apoio financeiro a projetos

#### *Descrição e resultado alcançado*

Lançamento de novo concurso para apoio financeiro a projetos das Misericórdias nacionais nas áreas social e da recuperação do Património, análise e seleção de candidaturas e fiscalização das obras em curso.

Através da organização do concurso, foi possível apoiar mais 43 Misericórdias, apoiando 25 projetos na área dos equipamentos sociais e a 18 na área da recuperação do património.

#### *Principais Ações/Projetos desenvolvidos em 2019*

Quadro 37 - Ação/Projeto Fundo Rainha D. Leonor

| Nº | Ação/Projetos  | OE | Resultado Alcançado   |
|----|--|----|---|
| 1  | Lançamento de novo concurso para apoio financeiro a projetos das Misericórdias nacionais nas áreas social e da recuperação do Património | 11 | 43 Misericórdias, montante de 5.998.236,79 €  |
| 2  | Acompanhamento dos 34 projetos aprovados nos anos anteriores, com obras em curso   | 11 | Inauguração de 18 das obras em curso  |
| 3  | Desenvolvimento do site e da página da Intranet do FRDL  | 11 | Inserção de conteúdos   |
| 4  | Organização do Seminário 'Arquivos das Misericórdias: organizar o passado para servir o futuro' em março de 2019                         | 11 | Presença de mais de uma centena de participantes, de todo o País  |
| 5  | Participação nas Jornadas do Património da União das Misericórdias Portuguesas, em Arouca, outubro de 2019                               | 11 | Apresentação de um painel sobre o trabalho do FRDL na área da recuperação do Património das Misericórdias Portuguesas |

## 2.2. “Balanced Scorecard” Setorial – Ação Social

### 2.2.1. Departamento de Ação Social e Saúde

#### i) Direção de Intervenção com Públicos Vulneráveis (DIIPV)

##### Principal Projeto de 2019

Abertura da Residência Quinta Alegre

##### Objetivo Estratégico da Ação

OE3 - Prosseguir os fins de ação social, assegurando a prestação de cuidados às populações mais vulneráveis, priorizando as respostas às crianças e os mais idosos, promovendo o seu desenvolvimento e qualidade de vida.

##### Objetivo Operacional

Assegurar o funcionamento e melhoria da rede de respostas sociais da SCML nas diferentes áreas de intervenção concorrendo para processos de autonomia e de inclusão social.

##### Descrição e resultado alcançado

O alargamento e requalificação da resposta permanente e temporária de Estruturas Residenciais para Idosos (ERPI), é uma prioridade da DIIPV, traduzida na abertura da Residência Quinta Alegre, com capacidade para 75 utentes (14 temporários), integrando um conjunto serviços e enfermagem 24h.

Da abertura da Residência da Quinta Alegre resulta um aumento da capacidade das respostas sociais permanente e temporária das Estruturas Residenciais para Pessoas Idosas (ERPI) e dá-se continuidade ao programa de reorganização/requalificação dos Equipamentos (em termos de segurança e eficiência na gestão de recursos).

Este novo equipamento permitiu o encerramento de três equipamentos que não asseguravam as condições legalmente exigidas (Recolhimento do Grilo, Recolhimento das Merceeiras e Residência Temporária de São Cristóvão e São Lourenço).

##### Principais Ações/Projetos desenvolvidos em 2019

Quadro 38 – Ação/Projeto Direção de Intervenção com Públicos Vulneráveis

| Nº | Ação/Projetos  | OE | Resultado Alcançado  |
|----|--|----|--|
| 1  | Implementar o Modelo “Humanidade” nas Estruturas Residenciais para Pessoas Idosas de Administração Direta da SCML            | D2 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 100% das ações de formação realizadas;</li> <li>• 92% dos trabalhadores da ERPI de Santa Joana Princesa abrangidos pelas ações de formação;</li> <li>• Certificação da ERPI de Santa Joana Princesa com Índice de Conformidade de 88,7%.</li> </ul>   |
| 2  | Avaliar a qualidade dos serviços prestados aos utentes apoiados pela SCML em ERPI Privadas                                   | C3 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 109 ERPI Privadas avaliadas/reavaliadas.</li> </ul>   |
| 3  | Aplicar inquéritos de satisfação aos utentes de respostas sociais da SCML, com vista a avaliar e melhorar o serviço prestado | C3 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 77% de respostas com índice <math>\geq</math> satisfaz nos inquéritos aplicados às pessoas adultas com cegueira ou baixa visão em Reabilitação ou Lar Residencial;</li> <li>• 85% de respostas com índice <math>\geq</math> satisfaz nos inquéritos aplicados às pessoas adultas em acompanhamento terapêutico mensal no Centro de Acompanhamento e Vigilância Terapêutica (CAVT).</li> </ul> |

## ii) Direção Desenvolvimento e Intervenção de Proximidade (DIDIP)

### Principal Projeto de 2019

Prestar serviços e desenvolver atividades ocupacionais, através da rede de Centros de Dia, adequando-a às necessidades da população idosa/comunidade.

### Objetivo Estratégico do Projeto

OE3 – Prosseguir os fins de ação social, assegurando a prestação de cuidados às populações mais vulneráveis, priorizando as respostas às crianças e os mais idosos, promovendo o seu desenvolvimento e qualidade de vida.

### Objetivo Operacional

Garantir a operacionalização do Modelo InterAge em 10 Centros de Dia.

### Descrição e resultado alcançado

Requalificação dos Centros de Dia através de um modelo centrado na pessoa, intergeracionalidade e abertura à comunidade; funcionando em rede, numa lógica de cogovernança, ajustada às dinâmicas do território; promovendo a longevidade e o combate ao idadismo.

Implementação do modelo em dez Centros de Dia.

Adequação e diversificação da resposta. Reforçou-se o planeamento e avaliação, com incremento da qualidade. Atualização das avaliações e PDI – matching entre os perfis dos utentes e planos de ação mais ajustados e consistentes.

Permitiu Introduzir metodologias participativas, capacitou os utentes, dinamizou o trabalho em parceria e uma maior abertura à comunidade. Ampliou e diversificou a resposta, ajustando-a às necessidades da população/comunidade, promovendo uma maior integração intergeracional.

### Principais Ações/Projetos desenvolvidos em 2019

Quadro 39 – Ação/Projeto Direção Desenvolvimento e Intervenção de Proximidade

| Nº | Ação/Projetos  | OE | Resultado Alcançado  |
|----|--|----|--|
| 1  | Implementar Programas e estabelecer parcerias com vista ao combate à pobreza e inclusão social (POAPMC – Programa Operacional de Apoio a Pessoas Mais Carenciadas) | 10 | 4360 utentes beneficiaram do Programa; 2382 participantes em ações de Formação/Sensibilização realizadas no âmbito do POAPMC |
| 2  | PROL- Programa de Literatura Emergente   | 3  | 450 crianças inseridos em 14 Jardins-de-infância beneficiaram do PROL  |
| 3  | Centro de Recursos e (In) Formação de Prestadores de Cuidados Informais – Programa de formação continua cuidadores formais e informais do idoso                    | 3  | 42 sessões (22 sessões de formação e 20 do grupo de autoajuda); 990 horas e 229 participantes                                |

## ii) Direção de Infância, Juventude e Família (DIJF)

### Principal Projeto de 2019

Criar resposta específica para jovens com deficiência intelectual moderada/grave cujas incapacidades limitam uma autonomia completa.

### Objetivo Estratégico do Projeto

OE4 - 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.

### Objetivo Operacional

Promover a autonomização e a integração social de pessoas com deficiência.

### Descrição e resultado alcançado

Criação de resposta específica destinada a jovens com deficiência intelectual moderada a grave, cujas incapacidades limitam o alcançar de uma autonomia completa.

Abertura em 3 meses do Centro de Capacitação D. Carlos I, resposta inovadora, que integra: Residência Autónoma, equipa móvel na área da deficiência de apoio a crianças/jovens e famílias da DIJF e consulta de pedopsiquiatria, superando-se a meta prevista.

O Centro de Capacitação D. Carlos I responde a jovens com deficiência Intelectual moderada/grave e com múltiplo diagnóstico em saúde, sendo trabalhadas competências pessoais/ sociais, num horizonte alargado de transição para a vida adulta.

### Principais Ações/Projetos desenvolvidos em 2019

Quadro 40 – Ação/Projeto Direção de Infância, Juventude e Família

| Nº | Ação/Projetos   | OE  | Resultado Alcançado  |
|----|---|-----|--|
| 1  | UIF - Assegurar o acompanhamento e promover a capacitação das Famílias com crianças/jovens em risco/perigo  | C 3 | 85,5% (501) das crianças/jovens que cessaram o acompanhamento concluíram-no com remoção da situação de risco/ perigo - meta planeada (75%).          |
| 2  | UAACAF - Desenvolver medidas com vista à colocação de crianças dos 0 aos 6 anos em Famílias de Acolhimento em alternativa à institucionalização, conforme estabelecido na nova Lei. | C 3 | 16 ações de sensibilização e informação realizadas (mais 4 face às ações planeadas); 3 famílias de acolhimento selecionadas e 3 crianças integradas. |
| 3  | EIC - Assegurar e qualificar a intervenção e acompanhamento de jovens com medida de apoio para autonomia de vida  | C 3 | Foram acompanhados 85 jovens diferentes, com uma média de 66 jovens em cada trimestre.   |

## 2.2.2. Unidade de Missão Santa Casa (UMSC)

### Principal Projeto de 2019

Projeto Radar.

#### Objetivo Estratégico da Projeto

OE3 - Prosseguir os fins de ação social, assegurando a prestação de cuidados às populações mais vulneráveis, priorizando as respostas às crianças e os mais idosos, promovendo o seu desenvolvimento e qualidade de vida

#### Objetivo Operacional

Otimizar as Redes Comunitárias numa ótica de cogovernança para ampliação das respostas de apoio social e capacitação de crianças, idosos e famílias.

#### Descrição e resultado alcançado

O Projeto Radar tem como objetivo fazer o levantamento da População 65+ da de Lisboa que se encontre a viver sozinha, ou acompanhada por outra pessoa do mesmo escalão etário. Foram entrevistadas cerca de 30.000 pessoas 65+, com diversas necessidades, ou não, e dadas respostas consoante esses pedidos.

### Principais Ações/Projetos desenvolvidos em 2019

Quadro 41 – Ação/Projeto Unidade de Missão Santa Casa

| Nº | Ação/Projetos  | OE | Resultado Alcançado |
|----|--|----|---------------------|
| 1  | Visita técnica ao Ayuntamiento de Barcelona  | 11 | 100%                |
| 2  | Reunião de apresentação e testes à Plataforma Digital com as direções das Unidades integrantes do Projeto  | 2  | 100%                |
| 4  | Lançamento do Projeto RADAR com apresentação da Plataforma Digital e assinatura da Carta Compromisso com as Juntas de Freguesia  | 3  | 100%                |
| 5  | Ações de informação e de sensibilização para os Radares Comunitários com o objetivo de se manter e/ou reforçar as relações de proximidade e de base comunitária          | 3  | 100%                |
| 6  | Contactos telefónicos à população 65+, importantes para analisar a receptividade ao Projeto e especificar alguma dúvida através da Linha Informativo Radar               | 4  | 100%                |
| 7  | Conceção do Website, que se pretende acessível à comunidade em geral, para promoção, difusão, divulgação de documentos, de ações, e contactos úteis dos estabelecimentos | 9  | 80%                 |
| 8  | Apresentação prémios Santa Casa Longevidade  | 8  | 100%                |
| 9  | Ações de Sensibilização (PORTUGAL ECONOMIA SOCIAL – 10 e 11 de dezembro de 2019)   | 2  | 100%                |
| 10 | Simpósio “Interações 2019”   | 8  | 100%                |

## 2.3. “Balanced Scorecard” Setorial – Saúde

### 2.3.1. Direção de Saúde Santa Casa (DISSC)

#### *Principal Projeto de 2019*

Criação do SOL – Saúde Oral em Lisboa, consciencializando famílias e comunidade para a importância da saúde oral, incluindo prestação de cuidados dentários a crianças e jovens com um serviço odontopediátrico especializado.

#### *Objetivo Estratégico da Projeto*

OE2 - Acompanhar as políticas públicas na área da saúde, otimizando as valências instaladas e atuando numa perspetiva de complementaridade e supressão das lacunas do SNS.

#### *Objetivo Operacional*

Reforçar o papel dos cuidados de saúde junto dos utentes, promovendo a integração, harmonização e qualificação das intervenções preventivas e terapêuticas

#### *Descrição e resultado alcançado*

Disseminar o conceito de saúde oral como um direito, com ênfase no diagnóstico precoce e na criação de hábitos saudáveis, promovendo a melhoria da saúde oral das crianças, diminuindo os índices das doenças orais.

Desde 20 de Agosto realizaram-se 8948 consultas a cerca de 3000 utentes, de 26 nacionalidades diferentes, tendo sido realizados 653 tratamentos cirúrgicos, 1523 restauradores, 186 endodônticos, e sessões de educação para a saúde para prevenção e controlo.

Dada a existência de necessidades de cuidados de saúde oral, de diferentes naturezas, que não se encontram satisfeitas no Serviço Nacional de Saúde (SNS), a abertura do SOL assume responsabilidades na vertente preventiva e curativa junto do público mais jovem.

Principais Ações/Projetos desenvolvidos em 2019

Quadro 42 – Ação/Projeto Direção de Saúde Santa Casa

| Nº | Ação/Projetos  | OE | Resultado Alcançado |
|----|--|----|---------------------|
| 1  | Implementação e validação de boas práticas no âmbito dos cuidados biopsicossociais   | 2  | 100%                |
| 2  | Promoção de Saúde Visual Infantil, mediante a realização de rastreios oftalmológicos precoces  | 2  | 100%                |
| 3  | Atribuição de próteses dentárias aos utentes das consultas de Medicina Dentária  | 3  | 100%                |
| 4  | Acolhimento residencial e prestação de cuidados de saúde, psicossociais e de reabilitação a pessoas com deficiência grave, profunda, e multideficiência na Obra Social do Pousal                         | 4  | 100%                |
| 5  | Redução dos Fatores de Risco em Saúde através do aumento do nº de consultas de nutrição e de cessação tabágica   | 10 | 100%                |
| 6  | Criação da Comissão de Prevenção e Controle das Infecções e Resistência aos Antimicrobianos  | 10 | 100%                |
| 7  | Alargamento do Acesso às Unidades de Saúde, no âmbito da iniciativa em causa, por utentes não abrangidos pelo Cartão de Saúde Santa Casa   | 2  | 100%                |
| 8  | Divulgação da prática de estilos de vida saudáveis através do desenvolvimento de Sessões de Educação para a Saúde  | 2  | 100%                |
| 9  | Gestão da Doença Crónica no âmbito do Protocolo ARSLVT-SCML/Extensão Telheiras   | 2  | 100%                |
| 10 | Apuramento do grau de satisfação dos utentes da ARSLVT, que utilizam a Extensão Telheiras, através da aplicação metodológica de inquéritos de satisfação, com vista à melhoria contínua da sua qualidade | 2  | 100%                |
| 11 | Apuramento do grau de satisfação dos utentes que utilizam as Unidades da DISSC através da aplicação metodológica de inquéritos de satisfação, com vista à melhoria contínua da sua qualidade             | 2  | 100%                |

### 2.3.2. Centro de Medicina de Reabilitação de Alcoitão (CMRA)

#### Principal Projeto de 2019

Unidades habitacionais de autonomização - 2ª. Fase - 4 unidades Tipologia T1

#### Objetivo Estratégico da Ação

OE4 - 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.

#### Objetivo Operacional

Alargar a oferta de cuidados promovendo respostas diferenciadas, ajustando-as às necessidades das pessoas.

#### Descrição e resultado alcançado

Construção de dois novos módulos de habitação de autonomização, cada um constituído por dois apartamentos de tipologia T1, que constituem um espaço residencial de transição para os utentes que, após a alta hospitalar, não possam ser integradas no imediato no seio familiar.

A habitação de autonomização pretende assegurar o bem-estar e o equilíbrio pessoal através da execução das atividades de vida diária do utente: residência, alimentação e mediante a fixação de um plano de cuidados individualizado que melhor corresponda ao seu interesse.

Num contexto similar ao da futura residência, pretende-se transmitir competências de autonomia pessoal e social, promovendo condições de vida e de reabilitação que contribuam para afirmação das suas potencialidades e independência.

#### Principais Ações/Projetos desenvolvidos em 2019

Quadro 43 – Ação/Projeto Centro de Medicina de Reabilitação de Alcoitão

| Nº | Ação/Projetos  | OE | Resultado Alcançado |
|----|--|----|---------------------|
| 1  | Unidades Habitacionais de Autonomização (UHAs)   | 4  | 80%                 |
| 2  | Substituição da Iluminação Exterior  | 5  | 100%                |
| 3  | Ampliação da Farmácia e Balneários femininos Piso 0  | 5  | 100%                |
| 4  | Beneficiação da fachada nascente da zona 3   | 5  | 100%                |
| 5  | Renovação da frota automóvel do CMRA - 2 viaturas ligeiras adaptadas                             | 4  | 100%                |
| 6  | Remodelação do Piso 2 – Zona 3 e 4 - Serviço de Reabilitação Pediátrica e Desenvolvimento (SRPD) | 2  | 100%                |
| 7  | Pletismógrafo  | 2  | 100%                |

### 2.3.3. Hospital Ortopédico de Sant'Ana (HOSA)

#### Principal Projeto de 2019

Aumentar a atividade realizada para a ARSLVT face ao ano anterior.

#### Objetivo Estratégico da Ação

OE2 – Acompanhar as políticas públicas na área da saúde, otimizando as valências instaladas e atuando numa perspetiva de complementaridade e supressão das lacunas do SNS.

#### Objetivo Operacional

Otimizar a relação de complementaridade com o SNS.

#### Descrição e resultado alcançado

Adotar os mecanismos de gestão, dinamização da atividade e eficiente afetação de recursos aumentando o número de cirurgias realizadas e diminuindo a lista de espera cirúrgica, para atingir os níveis de serviço e financiamento do contrato com a Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo (ARSLVT).

A implementação do processo clínico eletrónico e de um programa cirúrgico de produção adicional permitiu aumentar em 83,80% o número de cirurgias realizadas para a ARSLVT, bem com reduzir em 95,7% a lista de espera cirúrgica desta Entidade.

Da atividade desenvolvida no HOSA, 81% das cirurgias e 75% das consultas são realizadas a utentes do SNS. O cumprimento dos níveis de serviço permite manter a longa colaboração e abre caminho a outras áreas em que a resposta do SNS é insuficiente.

#### Principais Ações/Projetos desenvolvidos em 2019

Quadro 44 – Ação/Projeto Hospital de Sant'Ana

| Nº | Ação/Projetos  | OE | Resultado Alcançado |
|----|--|----|---------------------|
| 1  | Desenvolver a atividade de ambulatório. <b>Indicador:</b> % de crescimento do nº de meios complementares de diagnóstico e terapêutica exceto exames de RX convencional.                    | 2  | 30,27%              |
| 2  | Desenvolver a atividade de ambulatório. <b>Indicador:</b> Número de doentes tratados em MFR.   | 2  | 4.963               |
| 3  | Implementar o Processo Clínico Eletrónico. <b>Indicador:</b> Taxa de concretização   | 9  | 100%                |
| 4  | Aumentar a execução orçamental de projetos. <b>Indicador:</b> Taxa de aumento da execução  | 14 | 69,10%              |
| 5  | Implementar o sistema de código de barras nos 2 Serviços de internamento, Armazém de Logística, Bloco Central, e Central de Esterilização <b>Indicador:</b> Número de Serviços abrangidos. | 9  | 6                   |
| 6  | Implementar medidas para a execução das obras de manutenção ou recuperação <b>Indicador:</b> N.º de Dias úteis para a apresentação do plano de encerramento                                | 16 | 5                   |
| 7  | Identificar obras de conservação essenciais à preservação do património <b>Indicador:</b> Número de propostas elaboradas e submetidas  | 16 | 20                  |
| 8  | Implementar ações de I&D <b>Indicador:</b> Número de Ações Externas Realizadas.  | 8  | 7                   |
| 9  | Implementar ações de I&D <b>Indicador:</b> % de crescimento do nº de estágios curriculares face ao ano transato.   | 8  | 23,19%              |

#### **2.3.4. Unidade de Cuidados Integrados Maria José Nogueira Pinto (UCCIMJNP)**

##### *Principal Projeto de 2019*

Elaborar relatórios de auditoria no âmbito do Programa de Prevenção e Controlo de Infeções e de Resistência aos Antimicrobianos.

##### *Objetivo Estratégico da Ação*

OE14 – Promover a sustentabilidade financeira da SCML como um todo e nas suas diferentes áreas de intervenção.

##### *Objetivo Operacional*

Contribuir para a sustentabilidade financeira da SCML.

##### *Descrição e resultado alcançado*

Elaboração de relatórios efetuados com base num levantamento do número e tipo de microrganismos existentes nos doentes da Unidade de Cuidados Continuados Integrados Maria José Nogueira Pinto (UCCIMJNP) e a sua incidência pelos diferentes pisos.

Realizaram-se quatro relatórios de auditoria elaborados no âmbito do Programa de Prevenção e Controlo de Infeções e de Resistência aos Antimicrobianos.

Procedeu-se a ações de sensibilização por forma a melhorar os cuidados de saúde prestados minimizando futuramente o aparecimento de microrganismos traduzindo-se numa eventual redução de consumos de “Equipamentos de Proteção individual” e de antibioterapia.

*Principais Ações/Projetos desenvolvidos em 2019*

Quadro 45 – Ação/Projeto Unidade de Cuidados Continuados Integrados Maria José Nogueira Pinto

| Nº | Ação/Projetos   | OE | Resultado Alcançado                                    |
|----|---|----|--|
| 1  | Elaborar relatórios de auditoria no âmbito do Programa de Prevenção e Controlo de Infeções e de Resistência aos Antimicrobianos | 14 | 4 Relatórios   |
| 2  | Número de relatórios elaborados no âmbito da Gestão dos resíduos hospitalares   | 14 | 4 Relatórios   |
| 3  | Número de reuniões para tomada de decisão ética (discussão transdisciplinar de casos clínicos)                                  | 12 | 39 Reuniões  |
| 4  | Responder às necessidades de internamento   | 12 | Taxa de ocupação: 88,05%                               |
| 5  | Promover sessões de ensino para cuidadores informais – MFR  | 12 | 237 sessões de ensino                                  |
| 6  | Promover a sessões de ensino para cuidadores informais - Enfermagem   | 12 | 156 sessões de ensino                                  |
| 7  | Promover sessões de capacitação para cuidadores informais - Serviço Social  | 12 | 4 sessões  |
| 8  | Número de dias para elaborar manual de Procedimentos - Feridas  | 9  | 217 dias   |
| 9  | Número de dias para elaborar manual de Procedimentos - Nutrição   | 9  | 217 dias   |
| 10 | Promover a realização de procedimentos nas diferentes áreas de intervenção (Direção Clínica, enfermagem e Farmácia)             | 12 | 4 procedimentos  |
| 11 | Promover ações de formação interna (Área clínica, farmácia e MFR)   | 12 | 9 ações de formação interna                            |
| 12 | Realizar ações (workshops) de envolvimento de familiares e equipa e de suporte ao doente  | 4  | 5 workshops  |
| 13 | Realizar ações (painéis de desafios mensais) de envolvimento de familiares e equipa e de suporte ao doente                      | 4  | 12 painéis de desafios mensais                         |
| 14 | Realizar ações (no âmbito da literacia emocional) de envolvimento de familiares e equipa e de suporte ao doente                 | 4  | 13 ações no âmbito da literacia emocional              |
| 15 | Avaliar o nível de satisfação dos doentes e / ou familiares   | 12 | 87% respostas com grau de satisfação ≥4 (escala 1 a 5) |

### 2.3.5. Unidade Missão Hospital da Estrela (UMHE)

#### *Principal Projeto de 2019*

Criação da Unidades de Cuidados Continuados Hospital Pulido Valente (Unidade de Cuidados Continuados Integrados de São Roque), Hospital da Estrela (Unidade de Cuidados Continuados Integrados da Rainha D<sup>a</sup> Leonor) e Unidade Pediátrica.

#### *Objetivo Estratégico da Projeto*

OE1 - Aumentar a capacidade de resposta na área de cuidados continuados, garantindo a satisfação das necessidades e a expectativa da população de Lisboa.

#### *Objetivo Operacional*

Reforçar o papel das unidades de saúde junto dos utentes, promovendo a integração, harmonização e qualificação preventivas e terapêuticas.

#### *Descrição e resultado alcançado*

Assegurar as condições para a abertura da Unidade de Cuidados Continuados Integrados de São Roque (UCCISR), execução da Empreitada do Edifício Torre do Hospital da Estrela e projeto de execução da Unidade Pediátrica do Hospital da Estrela.

Abertura da UCCI São Roque no final do 1º semestre de 2019. Conclusão da obra do Edifício Torre. Finalização do projeto de execução da Unidade Pediátrica.

A abertura da UCCI São Roque e a conclusão da empreitada da UCCI Rainha D. Leonor, garantem o aumento da capacidade de resposta na área de Cuidados Continuados, garantindo a satisfação das necessidades da população de Lisboa.

#### *Principais Ações/Projetos desenvolvidos em 2019*

Quadro 46 – Ação/Projeto Unidade de Missão Hospital da Estrela

| Nº | Ação/Projetos  | OE | Resultado Alcançado |
|----|--|----|---------------------|
| 1  | Empreitada do Edifício Torre do Hospital da Estrela (UCCI Rainha D <sup>a</sup> Leonor)              | 2  | 100%                |
| 2  | Empreitada da ala sul do HPV (UCCI São Roque)  | 2  | 100%                |
| 3  | Concursos para aquisição de equipamentos (UCCI São Roque)  | 2  | 100%                |
| 4  | Processos de recrutamento de recursos humanos (UCCI São Roque)                                       | 2  | 100%                |
| 5  | Elaboração do Regulamento Interno, Manual de Acolhimento e normas clínicas internas (UCCI São Roque) | 2  | 100%                |
| 6  | Projeto de execução da Unidade Pediátrica do H. da Estrela   | 2  | 100%                |

## 2.4. “Balanced Scorecard” Setorial – Cultura

### 2.4.1. Direção da Cultura (DIC)

#### Principal Projeto de 2019

Comemorações dos 400 anos do ciclo pictórico de André Reinoso da sacristia da Igreja de São Roque sobre a viagem ao Oriente de São Francisco Xavier

#### Objetivo Estratégico da Ação

OE7 - Aumentar a oferta cultural aos cidadãos que vivam ou visitem a cidade de Lisboa

#### Objetivo Operacional

Promover o aumento de públicos na ação cultural da DIC.

#### Descrição e resultado alcançado

O programa consistiu na evocação dos locais onde passou S. Francisco Xavier - Índia, Sri Lanka, Malásia, Indonésia, Japão, China, Goa e Moçambique - através de visitas guiadas, workshops, teatro, música, dança, gastronomia, conferências e conversas abertas

O programa incluiu um conjunto diversificado de atividades dinamizadas por especialistas e pelas comunidades de emigrantes provenientes dos destinos mencionados acima, no qual participaram 1.214 pessoas.

A dinamização deste programa permitiu oferecer um conjunto de atividades diversificadas, relacionadas com as culturas orientais, reforçando a oferta cultural da cidade e alargando os públicos do Museu de São Roque.

#### Principais Ações/Projetos desenvolvidos em 2019

Quadro 47 – Ação/Projeto Direção de Cultura

| Nº | Ação/Projetos   | OE | Resultado Alcançado  |
|----|---|----|--|
| 1  | Duas exposições temporárias no âmbito de parcerias institucionais: "Tecer a esperança – Magníficas Vestes de N.ª. Sr.ª do Loreto em Itália" (em parceria com o Instituto Italiano da Cultura, Superintendência de Frosinone, Latina e Rieti e Coliseu de Roma); e "Sob o Manto de N.ª. Senhora – Coleções de Arte Russa em Portugal" (em parceria com a Fundação D. Luís I) | 7  | 11.711 Visitantes  |
| 2  | 31ª Temporada Música em São Roque, apoiando a música de matriz portuguesa, alargando o acesso à música dita “erudita”, e divulgando em simultâneo o património histórico e artístico da SCML  | 7  | 3.306 Espetadores; Taxa de satisfação de 99,3%                         |
| 3  | Feira do Livro de Lisboa  | 7  | Número de Visitantes na Feira cerca de 500.000                         |
| 4  | Open Conventos: Itinerários e visitas aos Conventos de Lisboa   | 7  | 3.378 Participantes  |
| 5  | Semana Cultural do Vietnam: Centenário do decreto imperial do uso do alfabeto latino na escrita vietnamita  | 7  | 1.056 Visitantes ao MSR + muitos espectadores no Largo Trindade Coelho |
| 6  | Voluntariado da Leitura – Sessões de leitura para utentes seniores dos Equipamentos da SCML   | 7  | 3.164 Sessões com 2.382 Participantes                                  |
| 7  | Lisboa, cidade cosmopolita ontem e hoje. Ciclo de cinema e itinerários socioculturais   | 7  | 418 Participantes  |
| 8  | Conservação e restauro de documentos no gabinete de restauro do Arquivo Histórico   | 5  | 538 Documentos restaurados   |
| 9  | Produção e distribuição de publicações (oferta e distribuição)  | 7  | 7.149 Publicações distribuídas   |
| 10 | Clube de Leitura – Espaço de debate e reflexão em grupo em torno de obras literárias selecionadas   | 7  | 10 Sessões com 293 Participantes                                       |

## 2.5. “Balanced Scorecard” Setorial – Património

### 2.5.1. Departamento de Gestão Imobiliária e Património (DGIP)

#### *Principal Projeto de 2019*

Reabilitação do Palácio Condes de Tomar

#### *Objetivo Estratégico do Projeto*

OE8 - Promover a I&D (investigação e desenvolvimento) nos domínios de intervenção da SCML, estabelecendo um processo de convergência com a meta nacional.

#### *Objetivo Operacional*

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

#### *Descrição e resultado alcançado*

O Palácio dos Condes de Tomar, património da SCML desde 2012, foi reabilitado contemplando a conservação e restauro do seu património integrado, renovando a sua existência como equipamento cultural com vista a alojar a Revista Brotéria, conforme acordo estabelecido com a Província Portuguesa da Companhia de Jesus. Foi elaborado um programa funcional e de ocupação de espaço que engloba uma zona de arquivo, biblioteca, espaço polivalente para realização de conferências, um espaço nobre multifuncional, zona para exposições, cafetaria e uma pequena zona residencial para instalação da Comunidade Jesuíta.

Foi realizado um pormenorizado levantamento e diagnóstico do estado de conservação e da metodologia seguida na recuperação e integração dos elementos decorativos na arquitetura, salientando em simultâneo a sua importância. Na reabilitação optou-se por preservar os testemunhos mais relevantes de cada época, como é o caso do átrio de entrada, das escadarias principais, todo o andar nobre com os seus salões e dos painéis de azulejo antigo existentes no piso térreo.

Este edifício integra o Polo Cultural de São Roque que a SCML está a desenvolver através da reabilitação de edifícios, mas também através de uma programação cultural conjunta e diversificada.

A concretização da reabilitação do palácio dos Condes de Tomar conseguiu assim:

- Contribuir para a solidificação da dinâmica de regeneração e revitalização do Bairro Alto;
- Valorizar o Bairro Alto e o Largo Trindade Coelho tanto através da apresentação de um edifício em bom estado de conservação como pela oferta de novos produtos culturais, atraindo turistas e criando postos de trabalho (agentes culturais, cafetaria, etc.);
- Valorizar o edifício a nível arquitetónico reabilitando os elementos relevantes de cada época e anulando os elementos dissonantes;
- Valorizar o edifício a nível histórico, através do estudo e publicação dos dados conhecidos;
- Apresentar-se como um modelo de intervenção a seguir.

*Principais Ações/Projetos desenvolvidos em 2019*

Quadro 48 – Ação/Projeto Departamento de Gestão Imobiliária e Património

| <b>Nº</b> | <b>Ação/Projetos</b>   | <b>OE</b> | <b>Resultado Alcançado</b> |
|-----------|--|-----------|----------------------------|
| 1         | Desenvolver ações de vistoria e reabilitação/conservação em edifícios de atividade | 5         | 100%                       |
| 2         | Aproximar a utilização do património de rendimento da sua capacidade máxima        | 15        | 100%                       |
| 3         | Criar ferramentas de sistematização de informação para apoio à Gestão              | 9         | 100%                       |
| 4         | Dar resposta às solicitações do Cliente Interno                                    | 5         | 100%                       |
| 5         | Empreender ações de preservação e/ou utilização eficiente de recursos naturais     | 10        | 100%                       |
| 6         | Zelar e gerir o Património que é herdado, legado e doado                           | 14        | 100%                       |
| 7         | Operacionalizar a desmaterialização da informação em suporte de papel              | 9         | 100%                       |
| 8         | Desenvolver ações em projetos que incorporem I&D nas áreas de atividade do DGIP    | 8         | 100%                       |

## 2.6. “Balanced Scorecard” Setorial – Educação e Inovação

### 2.6.1. Escola Superior de Saúde de Alcoitão (ESSA)

#### *Principal Projeto de 2019*

Captação de estudantes Internacionais.

#### *Objetivo Estratégico da Ação*

OE11 - Incentivar e consolidar as relações e cooperação nacional e internacional, garantindo o acesso às boas práticas de gestão em todas as áreas de intervenção da SCML.

#### *Objetivo Operacional*

Participar em iniciativas - nacionais e internacionais - para o desenvolvimento de sinergias no âmbito da atividade da SCML, que sejam promotoras de retorno e/ou projeção institucional.

#### *Descrição e resultado alcançado*

Presença nas Conferências e Feiras da NAFSA, EAIE, FORGES e no Salão do Estudante. Participação no Conselho Académico da AHED definindo o programa de formação pós-graduada internacional.

Desta ação resultou o ingresso de seis estudantes internacionais e estão em fase de conclusão 3 novos protocolos/parcerias. O programa da AHED integra 6 cursos da ESSA.

Permite que estudantes estrangeiros se candidatem ao ensino superior português pré e pós-graduado.

#### *Principais Ações/Projetos desenvolvidos em 2019*

Quadro 49 – Ação/Projeto Escola Superior de Saúde do Alcoitão

| Nº | Ação/Projetos   | OE | Resultado Alcançado |
|----|---|----|---------------------|
| 1  | Participações em eventos científicos/académicos                                     | 8  | 103%                |
| 2  | Parcerias celebradas  | 11 | 400%                |
| 3  | Aquisição de equipamentos laboratoriais e de recursos de pesquisa e de investigação | 8  | 106%                |

## 2.6.2. Departamento de Empreendedorismo e Economia Social (DEES)

### *Principal Projeto de 2019*

Casa do Impacto

### *Objetivo Estratégico da Ação*

OE8 - Promover a I&D (investigação e desenvolvimento) nos domínios de intervenção da SCML, estabelecendo um processo de convergência com a meta nacional.

### *Objetivo Operacional*

Contribuir para o desenvolvimento de I&D, convergindo para a meta estabelecida na SCML

### *Descrição e resultado alcançado*

Polo de referência do empreendedorismo e da inovação social - uma estrutura agregadora do ecossistema do empreendedorismo social em Portugal, com múltiplos projetos e parcerias nos 4 eixos de intervenção: Capacitação, Incubação, Investimento e Avaliação.

4 Programas de Aceleração; mais de 100 Formações e Bootcamps; mais de 140 Eventos e Conferências, com a participação de mais de 7.200 pessoas; 34 startups incubadas; mais de 200 residentes; 12 nacionalidades; 40% founders internacionais.

Desenvolvimento de programação, destinada a diferentes públicos e áreas de atuação, integrando os colaboradores e utentes SCML, com o objetivo de estimular a inovação e a I&D, incorporando tecnologias digitais e impulsionar o empreendedorismo social.

*Principais Ações/Projetos desenvolvidos em 2019*

Quadro 50 – Ação/Projeto Departamento de Empreendedorismo e Economia Social

| Nº | Ação/Projetos  | OE | Resultado Alcançado                 |
|----|--|----|-------------------------------------|
| 1  | Santa Casa Challenge 2019  | 9  | 3 projetos vencedores               |
| 2  | Rise for Impact  | 9  | 32 projetos apoiados                |
| 3  | Parcerias Realizadas   | 8  | 13                                  |
| 4  | Número de utentes SCML integrados nos projetos   | 9  | 25                                  |
| 5  | Filantropia projetos/candidaturas  | 11 | 85.002,15€                          |
| 6  | Projetos apoiados no âmbito das parcerias para o impacto   | 8  | 7                                   |
| 7  | Divulgar os programas e os projetos de empreendedorismo e inovação social da SCML  | 11 | 497 Posts nas redes sociais da SCML |
| 8  | Referências às iniciativas em órgãos e meios de comunicação social   | 11 | 56                                  |
| 9  | Número de eventos e conferências dinamizados   | 8  | 144                                 |
| 10 | Número de participantes em eventos e conferências  | 8  | 5251                                |
| 11 | Número de formações e Bootcamps  | 8  | 107                                 |
| 12 | Número de participantes nas formações e Bootcamps  | 8  | 2001                                |
| 13 | Número de ações de promoção e divulgação   | 9  | 32                                  |
| 14 | Número de grupos de trabalho dinamizados   | 11 | 18                                  |
| 15 | Presença nos principais eventos da área, como agente promotor do empreendedorismo, da inovação social e da Economia Social | 11 | 50                                  |

## 2.7. “Balanced Scorecard” Setorial – Jogos

### 2.7.1. Departamento de Jogos (DJ)

#### Principal Projeto de 2019

Modernização da plataforma de suporte às Lotarias - Lotaria Nacional.

#### Objetivo Estratégico da Ação

OE15 - Aumentar a rentabilidade e o retorno à sociedade dos jogos sociais.

#### Objetivo Operacional

Melhorar a rentabilidade do Departamento de Jogos e o retorno à sociedade dos Jogos Sociais do Estado.

#### Descrição e resultado alcançado

Implementação de plataforma tecnológica de suporte ao Jogo, desenvolvida por recursos da SCML, para resposta às necessidades de modernização, robustez, alargamento de canais de venda e novas funcionalidades no modelo de exploração da Lotaria Nacional.

Pretende-se com esta ação estabelecer melhores mecanismos de gestão, simplificação de processos e alargamento da oferta, tornando o Jogo acessível ao universo de Apostadores, através da colocação de jogo físico, pela 1ª vez, em toda a rede de mediadores e disponibilização na APP JSC.

Desde a 1ª Extração no novo modelo, em 9 de setembro, até ao final do ano, o crescimento homólogo de vendas (extrações comparáveis) foi de 24,3%, do qual decorre um aumento igualmente significativo de resultados destinados aos beneficiários dos Jogos Sociais do Estado.

#### Principais Ações/Projetos desenvolvidos em 2019

Quadro 51 – Ação/Projeto Departamento de Jogos

| Nº | Ação/Projetos  | OE | Resultado Alcançado |
|----|--|----|---------------------|
| 1  | Modernização da plataforma de suporte às Lotarias - Lotaria Nacional                   | 15 | 100,0%              |
| 2  | Automatização da movimentação logística e expedição de encomendas no armazém do DJSCML | 15 | 100,0%              |
| 3  | Implementar uma nova plataforma tecnológica no “Contact Center” - CRM                  | 15 | 100,0%              |
| 4  | Comunicação Digital Pontos de Venda  | 6  | 66,3%               |
| 5  | “Upgrade” da plataforma ABP (suporte ao jogo PLACARD)                                  | 15 | 85,0%               |
| 6  | Reinstalar Núcleo de Logística no armazém do Prior Velho 1 - armazém redundante        | 15 | 60,0%               |







## II. Contas 2019

**Demonstrações financeiras:** Departamentos de Ação Social e Saúde, Qualidade e Inovação, Empreendedorismo e Economia Social, Gestão Imobiliária e Património, Direção da Cultura, Unidade de Cuidados Continuados Integrados Maria José Nogueira Pinto, Unidade de Missão – Unidade de Cuidados Continuados Integrados Rainha Dona Leonor e Unidade de Cuidados Continuados Integrados São Roque, Unidade de Missão Santa Casa Programa Lisboa Cidade de Todas as Idades, Hospital Ortopédico de Sant’Ana, Centro de Medicina de Reabilitação do Alcoitão, Escola Superior de Saúde do Alcoitão e Serviços Instrumentais



## Balanço

| (euros)   |      |                    |                    |
|---|------|--------------------|--------------------|
| 31 de dezembro  |      |                    |                    |
|   | Nota | 2019               | 2018               |
| <b>Ativo</b>  |      |                    |                    |
| <b>Não corrente</b>   |      |                    |                    |
| Ativos fixos tangíveis  | 7    | 224.532.844        | 200.286.831        |
| Propriedades de investimento                                    | 8    | 384.687.914        | 351.917.924        |
| Ativos intangíveis  | 9    | 2.795.726          | 4.352.540          |
| Ativos biológicos   | 10   | 3.918.793          | 3.235.003          |
| Outros créditos a receber                                       | 11   | 380.000            | -                  |
| Participações financeiras - método equivalência patrimonial     | 12   | 6.744.318          | -                  |
| Participações financeiras - outros métodos                      | 13   | 6.219.342          | 1.876.066          |
| Outros investimentos financeiros                                | 14   | 200.000            | 7.838.772          |
|   |      | <b>629.478.936</b> | <b>569.507.136</b> |
| <b>Corrente</b>   |      |                    |                    |
| Inventários   | 15   | 977.145            | 913.622            |
| Clientes  | 16   | 6.196.318          | 5.813.428          |
| Estado e outros entes públicos                                  | 17   | 1.585.781          | 2.143.501          |
| Accionistas/sócios  | 18   | -                  | 1.400.000          |
| Outros créditos a receber                                       | 11   | 46.861.028         | 44.273.010         |
| Diferimentos  | 19   | 755.348            | 1.413.723          |
| Caixa e depósitos bancários                                     | 5    | 202.174.532        | 212.058.256        |
|   |      | <b>258.550.152</b> | <b>268.015.539</b> |
| <b>Total do ativo</b>   |      | <b>888.029.088</b> | <b>837.522.675</b> |
| <b>Capital próprio</b>  |      |                    |                    |
| <b>Capital e reservas atribuíveis aos detentores de capital</b> |      |                    |                    |
| Fundo social  | 20   | 75.815.000         | 75.815.000         |
| Resultados transitados  | 21   | 647.308.785        | 614.049.710        |
| Outras variações no capital próprio                             | 22   | 39.240.443         | 36.283.684         |
|   |      | <b>762.364.228</b> | <b>726.148.394</b> |
| Resultado líquido do período                                    |      | 37.489.296         | 33.259.075         |
| <b>Total do capital próprio</b>                                 |      | <b>799.853.524</b> | <b>759.407.469</b> |
| <b>Passivo</b>  |      |                    |                    |
| <b>Não corrente</b>   |      |                    |                    |
| Provisões   | 23   | 14.154.072         | 10.140.609         |
| Responsabilidades por benefícios pós-emprego                    | 24   | 14.101.688         | 16.625.913         |
|   |      | <b>28.255.760</b>  | <b>26.766.522</b>  |
| <b>Corrente</b>   |      |                    |                    |
| Fornecedores  | 25   | 7.123.886          | 7.412.648          |
| Adiantamentos de clientes                                       | 16   | -                  | 275.451            |
| Estado e outros entes públicos                                  | 17   | 5.638.605          | 6.019.524          |
| Outras dívidas a pagar  | 26   | 46.194.684         | 36.987.744         |
| Diferimentos  | 19   | 962.628            | 653.316            |
|   |      | <b>59.919.803</b>  | <b>51.348.684</b>  |
| <b>Total do passivo</b>   |      | <b>88.175.564</b>  | <b>78.115.206</b>  |
| <b>Total do capital próprio e do passivo</b>                    |      | <b>888.029.088</b> | <b>837.522.675</b> |

### A Mesa da SCML

O Diretor Financeiro

*(Carlos Augusto Clamote)*

*(Edmundo Emílio Mão de Ferro Martinho, Provedor)*

O Contabilista Certificado

*(João Henrique Rosa Quaresma)*

*(João Pedro da Silva Correia, Vice-Provedor)*

*(Sérgio Rui Lopes Cintra, Vogal)*

*(Filipa Azevedo Klut Ferreira Costa, Vogal)*

*(Maria João Sanches de Azevedo Mendes, Vogal)*

*(Cláudia Sofia de Almeida Gaspar Joaquim, Vogal)*

## Demonstração dos resultados por naturezas

|   |           | (euros)           |                   |
|---|-----------|-------------------|-------------------|
|   | Nota      | 2019              | 2018              |
| Vendas e serviços prestados   | 27        | 34.319.033        | 32.081.702        |
| Fundos Europeus e Programas cofinanciados                                   | 28        | 1.201.186         | 1.340.761         |
| Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas                    | 29        | (4.062.711)       | (3.764.961)       |
| Fornecimentos e serviços externos   | 30        | (56.105.014)      | (56.055.605)      |
| Gastos com o pessoal  | 31, 24    | (145.836.758)     | (133.368.135)     |
| Imparidade de dívidas a receber (perdas/ reversões)                         | 16        | 197.420           | 473.554           |
| Provisões (aumentos/ reduções)  | 23        | (5.685.807)       | (6.437.224)       |
| Imparidade de invest. não depreciáveis/ amortizáveis (perdas/ reversões)    | 12        | 526.091           | 7.120             |
| Aumentos/ reduções de justo valor   | 8, 10, 13 | 30.850.152        | 22.274.660        |
| Ganhos/perdas imputados de subsidiárias                                     | 12        | -                 | (12.052)          |
| Rendimentos dos Jogos Sociais   | 32        | 226.056.462       | 215.006.578       |
| Outros rendimentos  | 33        | 5.586.682         | 3.299.064         |
| Subsídios atribuídos e outros gastos  | 34        | (39.450.696)      | (32.972.818)      |
| <b>Resultados antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos</b> |           | <b>47.596.040</b> | <b>41.872.643</b> |
| Gastos/ reversões de depreciação e de amortização                           | 7, 9      | (10.629.940)      | (9.635.696)       |
| <b>Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)</b>  |           | <b>36.966.100</b> | <b>32.236.947</b> |
| Juros e rendimentos similares obtidos                                       | 35        | 524.816           | 1.026.975         |
| Juros e gastos similares suportados   | 35        | (1.620)           | (4.847)           |
| <b>Resultado líquido do período</b>   |           | <b>37.489.296</b> | <b>33.259.075</b> |

O Diretor Financeiro

A Mesa da SCML

*(Carlos Augusto Clamote)*

*(Edmundo Emílio Mão de Ferro Martinho, Provedor)*

O Contabilista Certificado

*(João Pedro da Silva Correia, Vice-Provedor)*

*(João Henrique Rosa Quaresma)*

*(Sérgio Rui Lopes Cintra, Vogal)*

*(Filipa Azevedo Klut Ferreira Costa, Vogal)*

*(Maria João Sanches de Azevedo Mendes, Vogal)*

*(Cláudia Sofia de Almeida Gaspar Joaquim, Vogal)*

## Demonstração das alterações no capital próprio

(euros)

|   | Fundo Social      | Resultados transitados | Outras variações no capital próprio | Resultado líquido do período | Total              |
|---|-------------------|------------------------|-------------------------------------|------------------------------|--------------------|
| <b>1 de janeiro de 2018</b>                       | <b>75.815.000</b> | <b>571.618.443</b>     | <b>35.349.736</b>                   | <b>42.430.437</b>            | <b>725.213.616</b> |
| <b>Alterações no período</b>                      |                   |                        |                                     |                              |                    |
| Outras alterações reconhecidas no capital próprio | -                 | 830                    | 933.948                             | -                            | 934.778            |
| Aplicação de Resultados                           | -                 | 42.430.437             | -                                   | (42.430.437)                 | -                  |
|   | -                 | <b>42.431.267</b>      | <b>933.948</b>                      | <b>(42.430.437)</b>          | <b>934.778</b>     |
| Resultado líquido do período                      | -                 | -                      | -                                   | 33.259.075                   | 33.259.075         |
| <b>Resultado integral</b>                         | <b>75.815.000</b> | <b>614.049.710</b>     | <b>36.283.684</b>                   | <b>33.259.075</b>            | <b>759.407.469</b> |
| <b>Outras operações</b>                           |                   |                        |                                     |                              |                    |
| Outras operações                                  | -                 | -                      | -                                   | -                            | -                  |
|   | -                 | -                      | -                                   | -                            | -                  |
| <b>31 de dezembro de 2018</b>                     | <b>75.815.000</b> | <b>614.049.710</b>     | <b>36.283.684</b>                   | <b>33.259.075</b>            | <b>759.407.469</b> |
| <b>Alterações no período</b>                      |                   |                        |                                     |                              |                    |
| Outras alterações reconhecidas no capital próprio | -                 | -                      | 2.956.759                           | -                            | 2.956.759          |
| Aplicação de Resultados                           | -                 | 33.259.075             | -                                   | (33.259.075)                 | -                  |
|   | -                 | <b>33.259.075</b>      | <b>2.956.759</b>                    | <b>(33.259.075)</b>          | <b>2.956.759</b>   |
| Resultado líquido do período                      | -                 | -                      | -                                   | 37.489.296                   | 37.489.296         |
| <b>Resultado integral</b>                         | <b>75.815.000</b> | <b>647.308.785</b>     | <b>39.240.443</b>                   | <b>37.489.296</b>            | <b>799.853.524</b> |
| <b>Outras operações</b>                           |                   |                        |                                     |                              |                    |
| Outras operações                                  | -                 | -                      | -                                   | -                            | -                  |
|   | -                 | -                      | -                                   | -                            | -                  |
| <b>31 de dezembro de 2019</b>                     | <b>75.815.000</b> | <b>647.308.785</b>     | <b>39.240.443</b>                   | <b>37.489.296</b>            | <b>799.853.524</b> |

O Diretor Financeiro

*(Carlos Augusto Clamote)*

O Contabilista Certificado

*(João Henrique Rosa Quaresma)*

A Mesa da SCML

*(Edmundo Emílio Mão de Ferro Martinho, Provedor)*

*(João Pedro da Silva Correia, Vice-Provedor)*

*(Sérgio Rui Lopes Cintra, Vogal)*

*(Filipa Azevedo Klut Ferreira Costa, Vogal)*

*(Maria João Sanches de Azevedo Mendes, Vogal)*

*(Cláudia Sofia de Almeida Gaspar Joaquim, Vogal)*

## Demonstração de Fluxos de Caixa

|  | (euros)                           |                     |
|--|-----------------------------------|---------------------|
|  | Exercício findo em 31 de dezembro |                     |
|  | 2019                              | 2018                |
| <b>Fluxos de caixa das atividades operacionais</b>     |                                   |                     |
| Recebimentos de clientes/ utentes                      | 27.302.597                        | 26.514.107          |
| Recebimentos de inquilinos                             | 6.903.342                         | 6.827.506           |
| Jogos sociais  | 224.526.928                       | 219.212.621         |
| Estado   | 5.058.086                         | 377.191             |
| Financiamento externo                                  | 2.854.660                         | 2.947.761           |
| Doações  | 270.799                           | 590.185             |
| Outros recebimentos                                    | 3.282.675                         | 6.181.108           |
| Pagamentos a fornecedores                              | (57.769.864)                      | (57.423.249)        |
| Pagamentos ao pessoal                                  | (85.286.130)                      | (82.927.306)        |
| Pagamentos ao Estado                                   | (56.982.111)                      | (53.834.111)        |
| Pagamentos de Subsídios e Apoios Financeiros           | (38.764.035)                      | (39.256.174)        |
| Outros pagamentos                                      | (15.148.575)                      | (8.512.213)         |
| <b>Caixa gerada pelas operações</b>                    | <b>16.248.372</b>                 | <b>20.697.427</b>   |
| Recebimentos/ pagamentos Departamento Jogos            | (1.295.636)                       | (423.039)           |
| <b>Fluxos de caixa das atividades operacionais</b>     | <b>14.952.736</b>                 | <b>20.274.388</b>   |
| <b>Fluxos de caixa das atividades de investimento</b>  |                                   |                     |
| Pagamentos respeitantes a:                             |                                   |                     |
| Ativos fixos tangíveis e intangíveis                   | (25.167.516)                      | (19.718.707)        |
| Investimentos financeiros                              | (2.015.714)                       | (303.058)           |
| Outros ativos  | (5.937.390)                       | (4.567.000)         |
| Recebimentos provenientes de:                          |                                   |                     |
| Investimentos financeiros                              | 7.644.023                         | 97.721              |
| Outros ativos  | 57.459                            | 12.857              |
| Juros e rendimentos similares                          | 538.395                           | 1.050.876           |
| Dividendos   | 45.673                            | 59.533              |
| <b>Fluxos de caixa das atividades de investimento</b>  | <b>(24.835.071)</b>               | <b>(23.367.777)</b> |
| <b>Fluxos de caixa das atividades de financiamento</b> |                                   |                     |
| Pagamentos respeitantes a:                             |                                   |                     |
| Juros e gastos e similares                             | (1.388)                           | (1.141)             |
| <b>Fluxos de caixa das atividades de financiamento</b> | <b>(1.388)</b>                    | <b>(1.141)</b>      |
| <b>Variação de caixa e seus equivalentes</b>           | <b>(9.883.724)</b>                | <b>(3.094.529)</b>  |
| Efeitos das diferenças de câmbio                       |                                   |                     |
| Caixa e seus equivalentes no início do período         | 212.058.256                       | 215.152.785         |
| Caixa e seus equivalentes no fim do período            | 202.174.532                       | 212.058.256         |

O Diretor Financeiro

A Mesa da SCML

(Carlos Augusto Clamote)

(Edmundo Emilio Mão de Ferro Martinho, Provedor)

O Contabilista Certificado

(João Pedro da Silva Correia, Vice-Provedor)

(João Henrique Rosa Quaresma)

(Sérgio Rui Lopes Cintra, Vogal)

(Filipa Azevedo Klut Ferreira Costa, Vogal)

(Maria João Sanches de Azevedo Mendes, Vogal)

(Cláudia Sofia de Almeida Gaspar Joaquim, Vogal)

## **Anexo das Contas 2019**

### **1. Introdução**

A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (referida neste documento como “Santa Casa” ou “SCML”) é uma instituição secular sem fins lucrativos com a natureza jurídica de pessoa coletiva de direito privado e utilidade pública administrativa.

Ao longo dos seus mais de cinco séculos de existência, a Santa Casa tem desempenhado um papel crítico e fundamental no combate à pobreza e exclusão, prosseguindo obras de misericórdia, em conformidade com o seu compromisso orgânico.

O art.º 4.º dos estatutos refere os fins estatutários da Santa Casa, os quais correspondem à realização da melhoria do bem-estar das pessoas, prioritariamente dos mais desprotegidos, abrangendo as prestações de ação social, saúde, educação e ensino, cultura e promoção da qualidade de vida, de acordo com a tradição cristã e obras de misericórdia do seu compromisso originário e da sua secular atuação em prol da comunidade, bem como a promoção, apoio e realização de atividades que visem a inovação, a qualidade e a segurança na prestação de serviços, e, ainda, o desenvolvimento de iniciativas no âmbito da economia social.

Dando cumprimento ao determinado no Decreto-Lei n.º 235/2008 de 3 de dezembro, através deste documento são apresentadas as contas do exercício de 2019 da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa – Departamento de Ação Social e Saúde, Departamento de Qualidade e Inovação, Departamento de Empreendedorismo e Economia Social, Departamento de Gestão Imobiliária e Património, Direção da Cultura, Unidade de Cuidados Continuados Integrados Maria José Nogueira Pinto, Unidade de Missão – Unidade de Cuidados Continuados Integrados Rainha Dona Leonor e Unidade de Cuidados Continuados Integrados São Roque, Unidade de Missão Santa Casa Programa Lisboa Cidade de Todas as Idades, Hospital Ortopédico de Sant’Ana, Centro de Medicina de Reabilitação do Alcoitão, Escola Superior de Saúde do Alcoitão e Serviços Instrumentais. A Santa Casa encontra-se sediada no Largo Trindade Coelho, freguesia da Misericórdia, concelho de Lisboa, distrito de Lisboa.

### **Resumo das atribuições e competências:**

#### **Departamento de Ação Social e Saúde**

O Departamento de Ação Social e Saúde (DASS), tem como objetivo gerir, de forma integrada, os serviços e estabelecimentos de ação social e de saúde de proximidade, promovendo a autonomia e a inclusão social, nomeadamente através da prestação de cuidados de saúde e do apoio nas seguintes áreas de intervenção:

- a) Infância e juventude;
- b) População idosa;
- c) Família e parentalidade;
- d) Desenvolvimento comunitário;
- e) Pessoas com deficiência;
- f) Grupos sociais desfavorecidos.

### **Departamento de Qualidade e Inovação**

O Departamento da Qualidade e Inovação (DQI) tem por objetivo promover, apoiar e realizar iniciativas que visem a investigação e desenvolvimento, a inovação, a sustentabilidade e a responsabilidade social da instituição.

### **Departamento de Empreendedorismo e Economia Social**

O Departamento de Empreendedorismo e Economia Social (DEES) tem por objetivo promover, apoiar e divulgar a criação e o desenvolvimento de iniciativas no âmbito do empreendedorismo e economia social, como seja apoiar a criação de microempresas através de programas de cooperação com outras entidades, dinamizar a formação de agentes de desenvolvimento no âmbito da economia social, entre outros.

### **Departamento de Gestão Imobiliária e Património**

O Departamento de Gestão Imobiliária e Património (DGIP) tem como objetivo gerir o património imobiliário da SCML com vista à sua preservação, reabilitação, rentabilização e valorização, gerando receitas a reverter para as causas apoiadas e para a atividade desenvolvida pela SCML. Algumas das competências do DGIP a destacar correspondem à definição de políticas de construção e conservação do património da SCML e de outros imóveis, ao planeamento, desenvolvimento e gestão de projetos e obras, à elaboração de propostas sobre aquisição de bens móveis e imóveis, alienação de bens e direitos da Santa Casa, ou mesmo aceitação ou repúdio de heranças, legados e doações.

### **Direção da Cultura**

A Direção da Cultura (DIC) tem por objetivo evidenciar o património cultural da SCML como instrumento ao serviço do desenvolvimento humano e da coesão social, favorecendo a diversificação e promovendo o acesso generalizado às formas de expressão cultural da SCML.

### **Unidade de Cuidados Continuados Integrados Maria José Nogueira Pinto**

A Unidade de Cuidados Continuados Integrados Maria José Nogueira Pinto (UCCIMJNP) tem como missão, de acordo com os fins estatutários da SCML, a prestação de cuidados de saúde continuados e paliativos, em regime de internamento, proporcionando respostas de saúde ajustadas ao doente nos diferentes momentos da evolução da doença, atuando como facilitadora da promoção da autonomia e qualidade de vida.

### **Unidade de Missão – Unidade de Cuidados Continuados Integrados Rainha Dona Leonor e Unidade de Cuidados Continuados Integrados São Roque**

A Unidade de Missão – Unidade de Cuidados Continuados Integrados Rainha Dona Leonor e Unidade de Cuidados Continuados Integrados São Roque (UM-UCCIRDL e UCCISR) tem como objetivo implementar as novas Unidades de Cuidados Continuados Integrados do Parque de Saúde Pulido Valente e do Hospital da Estrela, estabelecendo os procedimentos e estratégia de operacionalização destas novas respostas da SCML.

### **Unidade de Missão Santa Casa - Programa “Lisboa Cidade de Todas as Idades”**

O programa Lisboa, Cidade de Todas as Idades, consiste numa estratégia para a cidade e tem como missão dar uma resposta integrada à população 65+, na senda da longevidade, promovendo ações de cidadania participativa com vista a maiores índices de autonomia e independência. Resulta de um acordo de colaboração estreito com importantes parceiros CML, ISS, ARS e PSP com um enfoque em torno de dois objetivos: implementar respostas integradas, articuladas e de proximidade; e promover a qualificação da intervenção.

A concretização destes objetivos implicará a realização de um conjunto de medidas organizadas em 3 eixos estratégicos: Vida Ativa; Vida Autónoma; e Vida Apoiada.

### **Hospital Ortopédico de Sant’Ana**

O Hospital Ortopédico de Sant’ Ana (HOSA) tem como principal missão contribuir de forma eficiente para a promoção da saúde da população, respondendo às suas necessidades através da prestação de um conjunto diversificado de cuidados médicos que se caracterizam pelo elevado nível de qualidade, pela facilidade no acesso e pela resposta em tempo útil.

### **Centro de Medicina de Reabilitação do Alcoitão**

O Centro de Medicina de Reabilitação do Alcoitão (CMRA) tem como atividade principal a Prestação de Serviços na Área de Reabilitação de adultos e crianças. Apostando na qualidade assistencial, na formação contínua e na investigação científica aplicada, o CMRA apresenta-se como uma instituição de prestígio, que tem mantido ao longo dos anos um elevado nível de qualidade na resposta às necessidades do seu público-alvo, orientado para um investimento cada vez mais forte na neuro-reabilitação.

O CMRA é considerado um dos melhores hospitais em reabilitação, estando vocacionado para a reabilitação de pessoas portadoras de deficiência de predomínio físico ou multideficiência congénita e adquirida, de qualquer idade, provenientes de todo o País.

### **Escola Superior de Saúde do Alcoitão**

A Escola Superior de Saúde do Alcoitão (ESSA) é um estabelecimento de Ensino Superior Particular, pioneiro em Portugal na formação de Fisioterapeutas, Terapeutas Ocupacionais e Terapeutas da Fala, sendo desde a sua constituição a Escola de referência nesta área. A ESSA tem como principais atividades o ensino, a investigação e a difusão de conhecimentos nas áreas ministradas, devendo também contribuir, através dos meios que lhe são próprios, para a melhoria do nível de saúde da população.

A SCML promove, através da ESSA, a celebração de acordos de cooperação com instituições de ensino público e privado, nacionais e estrangeiras, tendo em vista a promoção do intercâmbio científico e o desenvolvimento de atividades relevantes para o ensino e investigação, no âmbito científico ministrado ou noutros considerados de interesse.

### Serviços Instrumentais

Os serviços instrumentais necessários à prossecução das atribuições da Santa Casa correspondem à Secretaria-Geral, à Direção de Estudos e Planeamento Estratégico, à Direção Jurídica, à Direção de Recursos Humanos, à Direção Financeira, à Direção de Comunicação e Marcas, à Direção de Sistemas e Tecnologias de Informação, ao Gabinete de Auditoria Interna, ao Gabinete de Relações Internacionais, ao Gabinete de Segurança da Informação e à Central de Compras.

Os órgãos de administração da Santa Casa, definidos através do art.º 7º do Decreto-Lei n.º 235/2008, de 3 de dezembro, são a Mesa e o Provedor.

Constituem ainda órgãos consultivos e de fiscalização, o Conselho Institucional, o Conselho de Jogos, o Conselho de Auditoria e o Encarregado de Proteção de Dados (EPD).

As demonstrações financeiras da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa foram aprovadas pela Mesa da Santa Casa, na reunião de 19 de março de 2020. É opinião da Mesa que estas demonstrações financeiras refletem de forma verdadeira e apropriada as operações da Santa Casa, bem como a sua posição, performance financeira, alterações no capital próprio e fluxos de caixa.

## 2. Referencial contabilístico de preparação das demonstrações financeiras

### 2.1 Base de Preparação

Estas demonstrações financeiras foram preparadas de acordo com as disposições do SNC, emitidas e em vigor à data de 31 de dezembro de 2019, tendo sido preparadas de acordo com o princípio do custo histórico, excetuando as propriedades de investimento, os ativos biológicos e os ativos e passivos financeiros mensurados ao justo valor.

A preparação das demonstrações financeiras em conformidade com o SNC requer o uso de estimativas, pressupostos e julgamentos críticos no processo da determinação das políticas contabilísticas a adotar pela Santa Casa, com impacto significativo no valor contabilístico dos ativos e passivos, assim como nos rendimentos e gastos do período.

Apesar de estas estimativas serem baseadas na melhor experiência e nas melhores expectativas em relação aos eventos e ações correntes e futuras, os resultados atuais e futuros podem diferir destas estimativas. As áreas que envolvem um maior grau de julgamento ou complexidade, ou áreas em que os pressupostos e estimativas sejam significativos para as demonstrações financeiras individuais são apresentadas na Nota 4.23.

### 2.2. Derrogação das disposições do SNC

Não existiram, no decorrer do exercício a que respeitam estas demonstrações financeiras, quaisquer casos excecionais que tenham implicado a derrogação de qualquer disposição prevista pelo SNC.

### 2.3. Comparabilidade das demonstrações financeiras

Os elementos constantes nas presentes demonstrações financeiras são comparáveis com os do exercício anterior.

### 3. Adoção pela primeira vez das NCRF – divulgação transitória

Estas demonstrações financeiras de acordo com as NCRF não são as primeiras demonstrações financeiras apresentadas.

### 4. Principais políticas contabilísticas

As principais políticas contabilísticas aplicadas na elaboração das demonstrações financeiras são as que de seguida se descrevem. Estas políticas foram consistentemente aplicadas, salvo indicação contrária.

#### 4.1. Conversão cambial

##### i. Moeda funcional e de apresentação

Os itens incluídos nas demonstrações financeiras da Santa Casa estão mensurados na moeda do ambiente económico em que opera (moeda funcional), o euro. As demonstrações financeiras da SCML e respetivas notas deste anexo são apresentadas em euros, salvo indicação explícita em contrário.

##### ii. Transações e saldos

As transações em moedas diferentes do euro são convertidas na moeda funcional utilizando as taxas de câmbio à data das transações. Os ganhos ou perdas cambiais resultantes do pagamento/ recebimento das transações bem como da conversão pela taxa de câmbio à data do balanço, dos ativos e dos passivos monetários denominados em moeda estrangeira, são reconhecidos na demonstração dos resultados, como “Juros e rendimentos similares obtidos” ou “Juros e gastos similares suportados” se relacionados com aplicações financeiras ou empréstimos/ operações de financiamento; ou, como “Outros rendimentos” ou “Outros gastos” para todos os outros saldos e transações, reconhecidos na demonstração dos resultados.

##### iii. Cotações utilizadas

As cotações de moeda estrangeira utilizadas para conversão de saldos expressos em moeda estrangeira foram como segue:

**Cotações de Moeda Estrangeira**

| Moeda | 2019    | 2018    |
|-------|---------|---------|
| USD   | 1,1234  | 1,1450  |
| CAD   | 1,4598  | 1,5605  |
| BRL   | 4,5157  | 4,4440  |
| MZN   | 68,7000 | 70,2400 |

Fonte: <https://www.bportugal.pt/taxas-cambio>

## 4.2. Ativos fixos tangíveis

Os ativos tangíveis encontram-se valorizados ao custo deduzido das depreciações acumuladas e eventuais perdas por imparidade. Este custo inclui o “custo considerado” determinado à data de transição para NCRF, e os custos de aquisição para ativos obtidos após essa data.

O custo de aquisição inclui o preço de compra do ativo, as despesas diretamente imputáveis à sua aquisição e os encargos suportados com a preparação do ativo para que se encontre na sua condição de utilização. Os custos com financiamentos obtidos para a construção de ativos tangíveis qualificáveis são reconhecidos como parte do custo de construção do ativo.

A Santa Casa apenas capitaliza ativos fixos tangíveis com valor de aquisição superior a 200 euros, exceto quando se trate de aquisição de obras de arte que são reconhecidas como ativo fixo tangível, independentemente do valor de aquisição. A SCML procede à depreciação da totalidade do bem no primeiro período de utilização sempre que o valor de aquisição seja inferior a 1.000 euros, exceto nas obras de arte, que pela sua natureza não estão sujeitas a depreciação.

Os custos subsequentes incorridos com renovações e grandes reparações, que façam aumentar a vida útil, ou a capacidade de gerar benefícios económicos dos ativos, são reconhecidos no custo do ativo. Quanto às obras de arte os encargos de conservação apenas serão reconhecidos como ativo fixo tangível se a obra de arte já se encontrar reconhecida no ativo da SCML.

Os encargos com reparações e manutenção de natureza corrente são reconhecidos como um gasto do exercício em que são incorridos.

Os custos a suportar com o desmantelamento ou remoção de ativos instalados em propriedade de terceiros são considerados como parte do custo inicial dos respetivos ativos, por contrapartida de provisões, quando se traduzam em montantes significativos.

As vidas úteis estimadas para os ativos fixos tangíveis mais significativos são conforme segue:

|   | Vida útil         |
|---|-------------------|
| Edifícios e outras construções                          | Entre 3 a 75 anos |
| Equipamento básico                                      | Entre 1 a 20 anos |
| Equipamento de transporte                               | Entre 4 a 7 anos  |
| Ferramentas e utensílios                                | Entre 1 a 8 anos  |
| Equipamento administrativo, social e mobiliário diverso | Entre 1 a 15 anos |
| Obras de arte   | Não Aplicável     |
| Outras ativos tangíveis                                 | Entre 1 a 20 anos |

A vida útil atribuída a benfeitorias em propriedades alheias à Santa Casa, englobada no mapa acima na rubrica Edifícios e Outras Construções, corresponde à duração do contrato de arrendamento ou protocolo de cedência vigente.

As vidas úteis dos ativos tangíveis são revistas em cada data de relato financeiro, para que as depreciações praticadas estejam em conformidade com os padrões de consumo dos ativos. Alterações às vidas úteis são tratadas como uma alteração de estimativa contabilística e são aplicadas prospectivamente.

Sempre que existam indícios de perda de valor dos ativos fixos tangíveis, são efetuados testes de imparidade, de forma a estimar o valor recuperável do ativo, sendo registada uma perda por imparidade quando o valor recuperável é inferior ao valor contabilístico (Nota 4.5).

Os ganhos ou perdas na alienação (desreconhecimento) dos ativos são determinados pela diferença entre o valor de realização e o valor contabilístico do ativo, sendo reconhecidos na demonstração dos resultados.

#### 4.3. Propriedades de investimento

As propriedades de investimento são imóveis (terrenos, edifícios ou partes de edifícios) detidos com o objetivo de obtenção de rendas e estão reconhecidas pelo modelo do justo valor.

O justo valor da propriedade de investimento reflete as condições de mercado à data do balanço.

O critério aplicado às avaliações das propriedades de rendimento é o método comparativo que permite definir os preços unitários de venda à data da avaliação (valor de mercado) para imóveis comparáveis a cada imóvel em estudo. Esses preços são utilizados nas avaliações através da aplicação dos métodos de rendimento e do custo consoante a situação específica dos imóveis.

Os ganhos ou perdas provenientes da retirada ou alienação de propriedades de investimento são determinados como a diferença entre os proveitos líquidos da alienação e a quantia escriturada do ativo e são reconhecidos em resultados.

#### 4.4. Ativos Intangíveis

O custo dos ativos intangíveis adquiridos separadamente reflete, em geral, os benefícios económicos futuros esperados e corresponde ao preço de compra, incluindo custos com direitos intelectuais, taxas e qualquer custo diretamente atribuível à preparação do ativo, para o seu uso pretendido.

Os principais ativos intangíveis correspondem aos programas de computador (software) adquiridos como suporte essencial às suas operações administrativas e à atividade.

A Santa Casa valoriza os seus ativos intangíveis, após o reconhecimento inicial, pelo modelo do custo, ou seja, ao custo inicial deduzido da amortização acumulada e de quaisquer perdas por imparidade acumuladas.

Os ativos intangíveis com vida útil definida são amortizados numa base sistemática, durante a sua vida útil estimada, a partir da data em que se encontram disponíveis para uso. As vidas úteis estimadas para os ativos intangíveis mais significativos são conforme segue:

| Vida útil               |                  |
|-------------------------|------------------|
| Programas de computador | Entre 1 a 4 anos |

A Santa Casa determina a vida útil e o método de amortização dos ativos intangíveis com base na estimativa de consumo dos benefícios económicos associados ao ativo, os quais são revistos anualmente quanto à sua razoabilidade.

#### 4.5. Imparidade de ativos não financeiros

A Santa Casa realiza testes de imparidade sempre que eventos ou alterações nas condições envolventes indiquem que o valor pelo qual os ativos se encontram registados nas demonstrações financeiras não seja recuperável.

Sempre que o valor recuperável determinado é inferior ao valor contabilístico dos ativos, a Santa Casa regista a respetiva perda por imparidade na demonstração dos resultados.

O valor recuperável é o maior de entre o justo valor do ativo deduzido dos custos de venda e o seu valor de uso. Para a determinação da existência de imparidade, os ativos são alocados ao nível mais baixo para o qual existem fluxos de caixa separados identificáveis (unidades geradoras de caixa).

Sempre que adequado, é analisada a hipótese de reverter perdas por imparidade consideradas em períodos anteriores. Quando há lugar ao registo ou reversão de imparidade, a amortização e depreciação dos ativos são recalculadas prospectivamente.

Os Ativos não financeiros, que não o goodwill, para os quais tenham sido reconhecidas perdas por imparidade são avaliados, a cada data de relato, sobre a possível reversão das perdas por imparidade.

Quando há lugar ao registo ou reversão de imparidade, a amortização e depreciação dos ativos são recalculadas prospectivamente de acordo com o valor recuperável.

#### 4.6. Investimentos financeiros

A classificação dos investimentos financeiros é determinada na data do reconhecimento inicial.

Os ativos financeiros são classificados/ mensurados:

- (a) Ao custo ou custo amortizado menos qualquer perda por imparidade; ou
- (b) Ao justo valor com as alterações de justo valor a ser reconhecidas na demonstração de resultados.

A Santa Casa classifica e mensura ao custo ou ao custo amortizado, os ativos financeiros: i) que em termos de prazo sejam à vista ou tenham maturidade definida; ii) cujo retorno seja de montante fixo, de taxa de juro fixa ou de taxa variável correspondente a um indexante de mercado; e iii) que não possuam nenhuma cláusula contratual da qual possa resultar a perda do valor nominal e do juro acumulado.

Para os investimentos registados ao custo amortizado, os juros obtidos a reconhecer em cada período são determinados de acordo com o método do juro efetivo, que corresponde à taxa que desconta exatamente os recebimentos de caixa futuros estimados durante a vida esperada do instrumento financeiro.

São registados ao custo ou custo amortizado os investimentos financeiros que constituem empréstimos concedidos, créditos a receber (clientes, outros devedores, etc.) e instrumentos de capital próprio bem como quaisquer contratos derivados associados, que não sejam negociados em mercado ativo ou cujo justo valor não possa ser determinado de forma fiável.

A Santa Casa classifica e mensura ao justo valor os investimentos financeiros que constituem instrumentos de capital próprio cotados em mercado ativo, contratos derivados e investimentos financeiros detidos para negociação. As variações de justo valor são registadas nos resultados de exercício.

A Santa Casa avalia a cada data de relato financeiro a existência de indicadores de perda de valor para os investimentos financeiros que não sejam mensurados ao justo valor através de resultados. Se existir uma

evidência objetiva de imparidade, a SCML reconhece uma perda por imparidade na demonstração dos resultados.

Os investimentos financeiros são desreconhecidos quando os direitos ao recebimento dos fluxos monetários originados por esses investimentos expiram ou são transferidos, assim como todos os riscos e benefícios associados à sua posse.

#### **4.7. Ativos biológicos**

Os ativos biológicos da Santa Casa correspondem ao património silvícola da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, explorado diretamente e cujas unidades de produção de cortiça, pinheiro-bravo e eucalipto se destinam à venda a grossistas de cortiça e madeira.

Os ativos biológicos são mensurados ao justo valor, deduzidos dos custos estimados de venda no momento da colheita/ apanha.

Na determinação do justo valor dos montados de Sobro (produção de cortiça) foi utilizado o método do valor fundiário, no qual foram considerados pressupostos correspondentes à natureza dos ativos em avaliação, nomeadamente, o rendimento obtido, taxa de capitalização e anos do ciclo de produção. Ao valor fundiário dos montados foi adicionado o valor da cortiça criada, com base no rendimento obtido, taxa de capitalização e número de anos remanescentes para a extração.

As alterações ao justo valor são reconhecidas da demonstração dos resultados na rubrica “Aumentos/ reduções de justo valor”.

A Santa Casa classifica os ativos biológicos de produção (sobreiros, azinheiras, pinheiro-bravo e eucalipto) como não correntes, exceto se estiverem classificados como detidos para venda.

#### **4.8. Compensação de saldos**

A compensação de ativos e passivos financeiros, assim como o relato de saldos líquidos no balanço, apenas é efetuada quando existe um direito legal vinculativo para levar a cabo a compensação bem como a intenção de efetuar a regularização dos saldos pelo valor líquido ou quando o ativo e o passivo sejam realizados e pagos simultaneamente.

#### **4.9. Inventários**

Os inventários compreendem:

- i) Artigos comercializáveis de *merchandising* para venda ao público (canecas, blocos, cadernos, colares, malas, etc.), essencialmente no Museu de S. Roque;
- ii) Material de consumo clínico, produtos farmacêuticos, produtos de limpeza e higiene, assim como outros materiais de consumo para utilização nos equipamentos sociais (lares, creches e outros) do Departamento de Ação Social e Saúde, do Hospital de Sant’Ana e do Centro de Medicina de Reabilitação do Alcoitão;
- iii) Artigos relacionados com a prestação dos serviços hospitalares e de reabilitação, ações de internamento, consultas e atos terapêuticos, tais como medicação para administrar a doentes, próteses ortopédicas, materiais clínicos, entre outros.

Os inventários são reconhecidos inicialmente ao custo de aquisição, o qual inclui todas as despesas suportadas com a compra, sendo valorizados posteriormente ao menor entre o custo de aquisição e o valor realizável líquido. O método de custeio dos inventários é o custo médio ponderado.

Os inventários são ajustados por imparidade quando, à data de relato financeiro, as mercadorias que possuam um prazo de validade ou, de acordo com as estimativas de venda, não sejam comercializadas antes de atingirem esse prazo.

#### **4.10. Clientes / Utentes e Outros Créditos a Receber**

As rubricas de clientes/ utentes e outros créditos a receber são reconhecidas inicialmente ao justo valor, sendo subsequentemente mensuradas ao custo amortizado, deduzido de ajustamentos por imparidade, quando aplicáveis.

As perdas de imparidade referentes a dívidas de terceiros, designadamente clientes/utentes e alunos, são constituídos tendo em conta critérios de avaliação dos riscos efetivos de cobrança, identificados no final de cada exercício.

As perdas por imparidade dos Clientes/ utentes e dos outros créditos a receber são registadas, sempre que exista evidência objetiva de que os mesmos não são recuperáveis, conforme os termos iniciais da transação. As perdas por imparidade identificadas são registadas na demonstração dos resultados, em imparidade de dívidas a receber, sendo subsequentemente revertidas pela mesma rubrica, caso os indicadores de imparidade diminuam ou desapareçam.

Dificuldades financeiras severas, probabilidade de declaração de falência ou reestruturação financeira são considerados como indicadores de que os valores a receber de terceiros se encontram em imparidade. O valor ajustado corresponde à diferença entre o valor originalmente devido e o valor presente dos fluxos de caixa futuros.

#### **4.11. Caixa e equivalentes de caixa**

A caixa e equivalentes de caixa incluem caixa, depósitos bancários e outros investimentos de curto prazo, de liquidez elevada.

#### **4.12. Passivos financeiros**

A classificação dos passivos financeiros é determinada na data do reconhecimento inicial.

Os passivos financeiros são classificados/ mensurados:

- (a) Ao custo ou custo amortizado menos qualquer perda por imparidade; ou
- (b) Ao justo valor com as alterações de justo valor a ser reconhecidas na demonstração de resultados.

A Santa Casa classifica e mensura ao custo ou ao custo amortizado, os passivos financeiros: i) que em termos de prazo sejam à vista ou tenham maturidade definida; ii) cuja remuneração seja de montante fixo, de taxa de juro fixa ou de taxa variável correspondente a um indexante de mercado; e iii) que não possuam nenhuma cláusula contratual da qual possa resultar uma alteração à responsabilidade pelo reembolso do valor nominal e do juro acumulado a pagar.

Para os passivos registados ao custo amortizado, os juros obtidos a reconhecer em cada período são determinados de acordo com o método do juro efetivo, que corresponde à taxa que desconta exatamente os pagamentos futuros contratados durante a vida esperada do instrumento financeiro.

São registados ao custo ou custo amortizado os passivos financeiros que constituem financiamentos obtidos, contas a pagar (fornecedores, outros credores, etc.) e instrumentos de capital próprio bem como quaisquer

contratos derivados associados, que não sejam negociados em mercado ativo ou cujo justo valor não possa ser determinado de forma fiável.

#### 4.13. Fornecedores e Outras Dívidas a Pagar

As rubricas de fornecedores e outras dívidas a pagar constituem obrigações de pagar pela aquisição de bens ou serviços sendo reconhecidas inicialmente ao justo valor, e subsequentemente mensuradas ao custo ou ao custo amortizado, utilizando o método da taxa de juro efetiva.

#### 4.14. Benefícios aos empregados

A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa comprometeu-se com o pagamento de prestações pecuniárias aos seus colaboradores, a título de complementos de pensões de reforma por velhice, invalidez, sobrevivência imediata ou diferida, e orfandade, tendo sido constituído um fundo de pensões para o efeito (doravante designado de “Fundo de Pensões”), em função do quadro de pessoal da Santa Casa e do Departamento de Jogos à data de constituição. Assegura, ainda, complemento de pensões e participação de encargos com saúde a alguns colaboradores cujo rendimento *per capita* dos respetivos agregados familiares seja igual ou inferior à retribuição mínima garantida.

A Santa Casa assume adicionalmente a responsabilidade pelo pagamento de reformas, desde a data do direito à reforma até ao momento da passagem efetiva à reforma, dos colaboradores. Estes pagamentos correspondem a parte do salário do colaborador até à data de reforma pela Caixa Geral de Aposentações, período que, usualmente, não ultrapassa um horizonte de tempo de 2-3 meses.

Conforme referido na Nota 24, o Fundo de Pensões foi constituído de forma a financiar a totalidade das suas responsabilidades por tais pagamentos.

##### Fundo de Pensões da Santa Casa

Durante o primeiro trimestre de 2008 foi constituído o Fundo de Pensões da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, com a finalidade de garantir uma quota-parte dos benefícios previstos no Estatuto da Função Pública, correspondente ao número de anos e meses contados após a data da inscrição na Segurança Social até à data de inscrição na Caixa Geral de Aposentações (também referida neste documento como “CGA”), assim como os complementos de reforma previstos no Decreto-Lei n.º 247/80 de 24 de Julho.

O Fundo de Pensões constituído visa garantir pensões por velhice, invalidez e sobrevivência, sendo que a totalidade das responsabilidades foram transferidas para fundo autónomo, tendo sido entregues as dotações necessárias para cobrir os respetivos encargos que se vão vencendo em cada um dos períodos.

As pensões encontram-se consagradas nos seguintes diplomas (aplicáveis à Santa Casa):

- **Decreto-Lei n.º 247/80** – compreende o pessoal que ficou abrangido desde 31 de Julho de 1980 pelos estatutos de aposentação e de sobrevivência do funcionalismo público (n.º 2 do art.º 2º), pessoal que, a essa data, já se encontrava vinculado a organismos do Estado, onde passou a estar sujeito ao regime da função pública (art.º 3º), e pessoal que se encontrava reformado pela Caixa de Previdência dos Empregados da Assistência, garantindo a SCML um complemento de reforma (diferença entre a pensão que iriam auferir através da CGA e a pensão que auferiam nessa data), tratando-se de um complemento vitalício, sem atualização (n.ºs 1 e 2 do art.º 6º);
- **Decreto-Lei n.º 94/2000** – os colaboradores da Santa Casa que, até 31 de dezembro de 2005, reuniam as condições expressas no art.º 1º do referido diploma. As responsabilidades a cargo da Santa Casa são os seguintes:

- 1) Pensão de aposentação a atribuir, de acordo com o Decreto-Lei n.º 498/72, correspondente a 90% do salário, até que o aposentado atinja as condições de reforma – pensão até à INR (idade normal de reforma);
- 2) Quotização à CGA (10% do salário).

Passado este período, a Santa Casa passa a ser responsável apenas pelo disposto no Decreto-Lei n.º 247/80, para os trabalhadores admitidos antes da entrada em vigor do referido diploma. Quanto aos colaboradores admitidos após julho de 1980, a responsabilidade é encargo total da CGA – pensão após INR.

As pensões contempladas pelo fundo de pensões correspondem a:

- **Pensão de velhice e invalidez** – pensão paga pela CGA, sendo esta responsável pela quota-parte da pensão correspondente ao tempo de serviço decorrido após a data de inscrição naquela Entidade, sendo o tempo anterior encargo da Santa Casa e Centro Nacional de Pensões (CNP);
- **Pensão de sobrevivência imediata e orfandade** – em caso de morte de colaborador ativo a Santa Casa pagará uma pensão de sobrevivência aos herdeiros hábeis;
- **Pensão de sobrevivência diferida** - em caso de morte de ex-colaborador aposentado a Santa Casa irá pagar uma pensão de sobrevivência aos herdeiros hábeis.

Em ambos os casos de sobrevivência a pensão a atribuir pela CNP corresponde a 60% da pensão de reforma, sendo que a quota-parte a cargo da SCML será ligeiramente inferior aos 50%.

As responsabilidades com o pagamento das referidas prestações são estimadas anualmente por atuários independentes, sendo utilizado o método do crédito da unidade projetada. O valor presente da obrigação do benefício definido é determinado pelo desconto dos pagamentos futuros dos benefícios, utilizando a taxa de juro de obrigações de “rating” elevado denominadas na mesma moeda em que os benefícios serão pagos e com uma maturidade que se aproxima da responsabilidade assumida.

O passivo reconhecido no balanço relativamente a responsabilidades com benefícios de reforma, corresponde ao justo valor dos ativos do fundo, juntamente com ajustamentos relativos a custos de serviços passados, deduzido do valor presente da obrigação do benefício determinado à data de balanço.

Os ganhos e perdas atuariais são reconhecidos nos resultados do exercício em que o corte ou a liquidação ocorre. Um corte ocorre quando se verifica uma redução material no número de empregados ou o plano é alterado de tal forma que os benefícios atribuídos são reduzidos, originando uma redução nas responsabilidades com o plano.

#### **Complemento de pensões e comparticipação de encargos com saúde**

De acordo com o regulamento de pessoal, todos colaboradores aposentados ou reformados cujo valor do rendimento *per capita* dos respetivos agregados familiares seja igual ou inferior à retribuição mínima garantida, são beneficiários de complemento de pensão.

São atribuídas comparticipações de encargos com saúde aos colaboradores referidos no parágrafo anterior e aos colaboradores no ativo com doença crónica grave e/ou incapacitante.

Foi reconhecida à data de transição uma provisão, com base no número de colaboradores em causa, respetivas idades e montante pago em anos anteriores.

### **Férias e Subsídio de Férias**

De acordo com a legislação vigente, os trabalhadores têm, anualmente, direito no mínimo a 22 dias úteis de férias, bem como a um mês de subsídio de férias, direito esse adquirido no ano anterior ao do seu pagamento. Estas responsabilidades são registadas no período em que todos os trabalhadores adquirem o respetivo direito, independentemente da data do seu pagamento, sendo o saldo a pagar relevado na rubrica de “Credores por acréscimos de gastos”.

### **4.15. Provisões**

As provisões são reconhecidas quando a Santa Casa têm: i) uma obrigação presente legal ou construtiva resultante de eventos passados; ii) para a qual há uma significativa probabilidade (superior a 50%) que seja necessário um dispêndio de recursos internos no pagamento dessa obrigação; e iii) o montante possa ser estimado com razoabilidade. Provisões para fazer face a perdas operacionais futuras não são reconhecidas.

Sempre que um dos critérios não seja cumprido ou a existência da obrigação esteja condicionada à ocorrência (ou não ocorrência) de determinado evento futuro, a Santa Casa divulga tal facto como um passivo contingente, salvo se a avaliação da exigibilidade da saída de recursos para pagamento do mesmo seja considerada remota.

As provisões são mensuradas ao valor presente dos dispêndios estimados para pagar a obrigação utilizando uma taxa de desconto, que reflete a avaliação de mercado para o período do desconto e para o risco da provisão em causa.

Quando exista um conjunto de obrigações semelhantes, a probabilidade de ser necessário incorrer num ex-fluxo para pagar a obrigação é determinada considerando a classe de obrigações de forma agregada.

#### **Provisão para processos judiciais em curso**

Provisões relacionadas com processos judiciais que respeitam essencialmente a discordâncias de natureza contratual com fornecedores e processos de natureza laboral. A Santa Casa reconhece esta provisão quando estima que há uma probabilidade razoável de incorrer em pagamento.

#### **Provisão para conservação e manutenção de jazigos**

A Santa Casa tem uma responsabilidade perpétua quanto à manutenção e conservação de jazigos, no âmbito de processos de herança de beneméritos da SCML. A Santa Casa regista uma provisão por conta dos custos a suportar tendo por base o custo médio de conservação por jazigo e em função do número total de jazigos sob a sua responsabilidade.

### **4.16. Subsídios e apoios do Governo**

A Santa Casa reconhece os subsídios do Estado Português, da União Europeia ou organismos equiparáveis pelo seu justo valor quando existe uma certeza razoável de que o subsídio será recebido, independentemente do seu recebimento.

Os subsídios não reembolsáveis relacionados com ativos são reconhecidos inicialmente na rubrica de capital próprio “Outras variações de capital”, sendo subsequentemente creditados na demonstração dos resultados numa base pro-rata da depreciação dos ativos a que estão associados.

Os subsídios à exploração são reconhecidos como rendimentos na demonstração dos resultados no mesmo período em que os gastos associados são incorridos e registados no resultado do exercício.

#### 4.17. Locações

Nas locações consideradas operacionais, únicas às quais a Santa Casa recorreu, as rendas a pagar são reconhecidas como custo na demonstração dos resultados numa base linear, durante o período da locação.

#### 4.18. Regime do acréscimo (gastos e rendimentos)

Os gastos e rendimentos são registados no período a que se referem, independentemente do momento do seu pagamento ou recebimento, de acordo com o regime do acréscimo.

As diferenças entre os montantes recebidos e pagos e os correspondentes réditos e gastos são reconhecidos como ativos ou passivos, se se qualificarem como tal.

#### 4.19. Rédito

O Rédito da Santa Casa é determinado pela venda de produtos e prestação de serviços no âmbito das atividades desenvolvidas. As naturezas mais significativas são as seguintes:

- i. Receitas da comercialização de artigos de merchandising Santa Casa e Museu de S. Roque, sendo estas as principais localizações. O Rédito é reconhecido no momento de venda dos artigos ao cliente final, em conformidade com os critérios de reconhecimento de Rédito por venda de bens contemplados na NCRF 20 – Rédito;
- ii. Prestação de serviços de ação social a utentes / clientes prestados em equipamentos sociais, com as seguintes respostas:
  - a) Creche;
  - b) Creche familiar;
  - c) Jardim-de-infância;
  - d) Centro de dia;
  - e) Estrutura Residencial (para pessoas idosas, pessoas com incapacidade/deficiência e Pessoas com necessidades de acompanhamento terapêutico);
  - f) Serviço de apoio domiciliário;
  - g) Apartamentos Terapeuticamente Assistidos;
  - h) Centro de atividades ocupacionais;
  - i) Centro de reabilitação para pessoas com cegueira/baixa visão.
  - j) Outras atividades que possam vir a ser definidas pela Mesa da Santa Casa.

O Rédito é reconhecido mensalmente em função dos serviços prestados;

- iii. Prestação de serviços de saúde a utentes/clientes, prestados por unidades de saúde de proximidade;
- iv. Venda de material terapêutico efetuada aos utentes, sendo o rédito reconhecido após a entrega do material ao utente, ou seja, com a transferência dos riscos e benefícios inerentes à sua propriedade;
- v. Prestação de serviços de saúde, cujo rédito é reconhecido no ato médico quando se trata de serviços prestados pelo HOSA. Quando prestados pelo CMRA, é reconhecido quando é provável que benefícios económicos associados à transação fluam para a entidade e a fase de acabamento do serviço prestado à data do balanço possa ser estimada com fiabilidade. Os serviços prestados são os seguintes:

- a) Internamentos: os serviços prestados pelo HOSA e pelo CMRA compreendem os atos cirúrgicos e os períodos de internamento associados. No caso da faturação por GDH (grupos de diagnóstico homogéneo) a faturação é especializada mensalmente e só é faturada após a codificação dos processos clínicos;
  - b) Consultas externas: serviços de consulta externa nas várias áreas de especialidade tais como: Ortopedia/Traumatologia, Anestesiologia, Cirurgia plástica reconstrutiva e estética, Clínica geral, Fisioterapia, Oftalmologia, Otorrinolaringologia e Reumatologia, prestadas a utentes do SNS e outros subsistemas de saúde. Contempla ainda consultas de medicina física e reabilitação especializada, consultadorias e intervenção em reabilitação;
  - c) Meios complementares de diagnóstico: exames complementares de diagnóstico nas áreas da radiologia, imagiologia e análises, ginásios e laboratórios;
  - d) Atos terapêuticos: serviços de saúde nas vertentes da medicina física e reabilitação, fisioterapia, terapia da fala e ocupacional, atos de enfermagem, gessos, entre outros.
- vi. Matrículas dos alunos da ESSA, inscrições nas licenciaturas, mestrados, pós-graduações, ações de formação contínua, pagamento de candidaturas e propinas de frequência e pagamentos de emolumentos académicos;
  - vii. Rendimentos do Património Imobiliário: Rendimentos provenientes da rentabilização do património imobiliário da Santa Casa, não utilizado nas atividades de ação social e outras enquadradas no objeto da SCML, como sendo rendas de terrenos e de edifícios, de estacionamento, cedência de instalações e condomínios.

#### **4.20. Outros rendimentos**

##### **i. Prémios caducados**

A Santa Casa reconhece rendimentos associados à caducidade dos prémios de Jogos Sociais explorados pelo Departamento de Jogos, à data em que se vence o direito à reclamação dos prémios, ou seja, 3 meses após a data do sorteio/ extração.

Os prémios caducados reconhecidos pela Santa Casa correspondem aos prémios caducados do Euromilhões (conforme o art.º 10º do Decreto-Lei n.º 210/2004, de 20 de Agosto, republicado pelo Decreto-Lei n.º 44/2011, de 24 de Março), aos prémios caducados da Lotaria Nacional (conforme o art.º 22º da Portaria n.º 1016/2010, de 4 de Outubro), aos prémios caducados das Apostas Desportivas à Cota (conforme o art.º 14º Do Decreto Lei n.º 67/2015, de 29 de Abril), e ainda aos prémios caducados do Totosorteio (conforme o art.º 7.º do Decreto-Lei n.º 43/2016, de 16 de Agosto).

##### **ii. Resultados dos jogos sociais**

Como beneficiário direto dos resultados gerados pelos Jogos Sociais explorados pelo Departamento de Jogos, a SCML reconhece como Outros rendimentos o valor dos resultados comunicados e pagos mensalmente pelo Departamento de Jogos.

##### **iii. Rendimentos Apostas Desportivas à Cota**

A SCML reconhece rendimentos associados às deduções legais de 2% sobre receitas das Apostas Desportivas à Cota, conforme estabelecido no Decreto-Lei n.º 67/2015.

#### **4.21. Demonstração dos fluxos de caixa**

A demonstração dos fluxos de caixa é preparada de acordo com o método direto.

Os fluxos de caixa são classificados na demonstração dos fluxos de caixa, dependendo da sua natureza, em atividades: i) operacionais; ii) investimento; e iii) financiamento.

As atividades operacionais englobam essencialmente os recebimentos de utentes, inquilinos, jogos sociais e participações, e os pagamentos a fornecedores, ao pessoal, de impostos indiretos líquidos e subsídios.

Os fluxos de caixa incluídos nas atividades de investimento incluem, nomeadamente, recebimentos e pagamentos da venda e compra de ativos tangíveis, e ainda remuneração de equivalentes de caixa e liquidação dos mesmos na maturidade, ou aquando da sua alienação.

Os fluxos de caixa abrangidos nas atividades de financiamento incluem, designadamente, os pagamentos de financiamentos obtidos, pagamento de rendas de locações, juros e despesas relacionadas.

#### **4.22. Matérias ambientais**

São reconhecidas provisões para Matérias ambientais sempre que a Santa Casa tenha uma obrigação legal ou construtiva, como resultado de acontecimentos passados, relativamente à qual seja provável que uma saída de recursos se torne necessária para a liquidar, e possa ser efetuada uma estimativa fiável do montante dessa obrigação.

#### **4.23. Principais estimativas e julgamentos apresentados**

As estimativas e julgamentos com impacto nas demonstrações financeiras da Santa Casa são continuamente avaliados, representando à data de cada relato a melhor estimativa tendo em conta o desempenho histórico, a experiência acumulada e as expectativas sobre eventos futuros que, nas circunstâncias em causa, se acreditam serem razoáveis.

A natureza intrínseca das estimativas pode levar a que o impacto real das situações que haviam sido alvo de estimativa possam, para efeitos de relato financeiro, vir a diferir dos montantes estimados. As estimativas e os julgamentos que apresentam um risco significativo de originar um ajustamento material no valor contabilístico de ativos e passivos no decurso do exercício seguinte são as que seguem:

#### **Estimativas contabilísticas relevantes**

##### **i. Provisões**

A Santa Casa analisa de forma periódica eventuais obrigações que resultem de eventos passados e que devam ser objeto de reconhecimento ou divulgação.

A subjetividade inerente à determinação da probabilidade e montante de recursos internos necessários para o pagamento das obrigações poderá conduzir a ajustamentos significativos, quer por variação dos pressupostos utilizados, quer pelo futuro reconhecimento de provisões anteriormente divulgadas como passivos contingentes.

Sempre que adequado, a Santa Casa suporta os seus julgamentos com base em opiniões jurídicas para determinar a necessidade de reconhecimento da eventual provisão para fazer face a essas contingências bem como o valor da mesma (Nota 23).

## ii. Pressupostos atuariais

A determinação das responsabilidades com pensões de reforma e assistência médica requer a utilização de pressupostos e estimativas, de natureza demográfica e financeira, que podem condicionar significativamente os montantes de responsabilidades apurados em cada data de relato. As variáveis mais sensíveis referem-se à taxa de atualização das responsabilidades, a taxa de rendimento estimada para os ativos e as tabelas de mortalidade e invalidez.

As alterações dos pressupostos atuariais terão impacto no valor contabilístico líquido das responsabilidades, sendo tal impacto expresso em resultados do exercício (Nota 24).

## iii. Ativos tangíveis e intangíveis

A determinação das vidas úteis dos ativos, bem como o método de depreciação a aplicar é essencial para determinar o montante das depreciações a reconhecer na demonstração dos resultados de cada exercício.

Estes dois parâmetros são definidos de acordo com o melhor julgamento para os ativos no âmbito da atividade (Nota 7 e Nota 9).

## iv. Propriedades de Investimento (justo valor)

A determinação do Justo Valor das Propriedades de investimento é obtida através da avaliação de cada imóvel, por aplicação dos critérios descritos na Nota 8. Sempre que possível, a Santa Casa recorrerá a avaliadores independentes, devidamente habilitados e credenciados.

### 4.24. Eventos subsequentes

Os eventos ocorridos entre a data de balanço e a data de aprovação das demonstrações financeiras que afetem o valor dos ativos e passivos existentes são considerados na preparação das demonstrações financeiras, caso sejam significativos. Consoante a natureza dos mesmos, poderão dar origem a ajustamentos aos montantes reportados à data do balanço ou divulgados nas notas às demonstrações financeiras.

## 5. Fluxos de caixa

### 5.1. Caixa e seus equivalentes que não estão disponíveis para uso

A Santa Casa não possui qualquer saldo de Caixa ou equivalente de caixa com restrições de utilização, para o período apresentado.

### 5.2. Desagregação dos valores inscritos na rubrica de caixa e em depósitos bancários

Em 31 de dezembro de 2018 e 2019, o detalhe de caixa e equivalentes de caixa apresentam os seguintes valores:

|                                      | (euros)            |                    |
|--------------------------------------|--------------------|--------------------|
|                                      | 2019               | 2018               |
| Caixa                                | 107.613            | 96.135             |
| Depósitos bancários                  | 202.066.920        | 211.962.120        |
| <b>Caixa e equivalentes de caixa</b> | <b>202.174.532</b> | <b>212.058.256</b> |

O detalhe do montante considerado como saldo final na rubrica de “Caixa e equivalentes de caixa” para efeitos da elaboração da demonstração dos fluxos de caixa para o período findo em 31 de dezembro de 2018 e 2019 é como segue:

|  | (euros)            |                    |
|--|--------------------|--------------------|
|  | 2019               | 2018               |
| <b>Numerário</b>                             |                    |                    |
| - Caixa                                      | 107.613            | 96.135             |
|  | <b>107.613</b>     | <b>96.135</b>      |
| <b>Depósitos bancários</b>                   |                    |                    |
| - Depósitos à ordem                          | 79.887.464         | 7.458.664          |
| - Depósitos a prazo < 90 dias                | 50.171.000         | 16.550.000         |
| - Depósitos a prazo ≥ 90 dias                | 72.008.456         | 187.953.456        |
|  | <b>202.066.920</b> | <b>211.962.120</b> |
| <b>Outros Activos Financeiros</b>            | -                  | -                  |
| <b>Caixa e equivalentes de caixa (ativo)</b> | <b>202.174.532</b> | <b>212.058.256</b> |
| <b>Total</b>                                 | <b>202.174.532</b> | <b>212.058.256</b> |

## 6. Políticas contabilísticas, alterações nas estimativas contabilísticas e erros

### 6.1. Alterações às normas contabilísticas de relato financeiro

Não se verificaram quaisquer alterações às normas contabilísticas de relato financeiro em vigor para os períodos apresentados.

### 6.2. Alterações nas Políticas Contabilísticas

Não foi identificado no período findo em 31 de dezembro de 2019 qualquer alteração às políticas contabilísticas.

### 6.3. Alterações nas Estimativas Contabilísticas

A Santa Casa não procedeu à alteração dos procedimentos de determinação das estimativas contabilísticas, que possam ter impacto no período ou em períodos futuros.

### 6.4. Erros de períodos anteriores

No período findo em 31 de dezembro de 2019 não foi identificado qualquer erro relativo a exercícios anteriores passível de correção, de acordo com os princípios da NCRF 4.

## 7. Ativos fixos tangíveis

Durante o exercício findo em 31 de dezembro de 2018 os movimentos registados em rubricas do ativo fixo tangível foram como segue:

|                                | (euros)           |                                |                    |                        |                            |                   |                         |                   |                    |
|--------------------------------|-------------------|--------------------------------|--------------------|------------------------|----------------------------|-------------------|-------------------------|-------------------|--------------------|
|                                | Terrenos          | Edifícios e outras construções | Equipamento básico | Equipamento transporte | Equipamento administrativo | Obras de arte     | Outros ativos tangíveis | Ativos em curso   | Total              |
| <b>1 de janeiro de 2018</b>    |                   |                                |                    |                        |                            |                   |                         |                   |                    |
| Custo de aquisição             | 35.649.786        | 187.138.792                    | 17.699.552         | 4.387.606              | 17.655.392                 | 10.651.458        | 7.897.979               | 28.227.550        | 309.308.114        |
| Depreciações acumuladas        | -                 | (73.132.388)                   | (14.983.930)       | (2.658.309)            | (16.439.230)               | -                 | (6.950.705)             | -                 | (114.164.562)      |
| <b>Valor líquido</b>           | <b>35.649.786</b> | <b>114.006.405</b>             | <b>2.715.622</b>   | <b>1.729.296</b>       | <b>1.216.161</b>           | <b>10.651.458</b> | <b>947.274</b>          | <b>28.227.550</b> | <b>195.143.551</b> |
| <b>31 de dezembro de 2018</b>  |                   |                                |                    |                        |                            |                   |                         |                   |                    |
| Adições                        | 235.000           | 932.054                        | 905.141            | -                      | 483.892                    | 5.535             | 348.263                 | 13.043.583        | 15.953.468         |
| Doações                        | 159.655           | 478.965                        | -                  | -                      | -                          | -                 | -                       | -                 | 638.620            |
| Alienações                     | -                 | -                              | -                  | (70.994)               | (1.668)                    | -                 | -                       | -                 | (72.662)           |
| Transferências e abates        | -                 | 20.578.243                     | 3.053.692          | -                      | 583.939                    | -                 | (17.746)                | (27.380.190)      | (3.182.062)        |
| Depreciação - exercício        | -                 | (4.601.578)                    | (1.556.658)        | (426.653)              | (1.274.483)                | -                 | (370.819)               | -                 | (8.230.191)        |
| Depreciação - exercícios ant.  | -                 | -                              | -                  | (177.235)              | -                          | -                 | -                       | -                 | (177.235)          |
| Depreciação - alienações       | -                 | -                              | -                  | 70.994                 | 1.668                      | -                 | -                       | -                 | 72.662             |
| Depreciação - transf. e abates | -                 | 91.685                         | 367                | -                      | 48.628                     | -                 | -                       | -                 | 140.680            |
| <b>Valor líquido</b>           | <b>36.044.441</b> | <b>131.485.773</b>             | <b>5.118.164</b>   | <b>1.125.408</b>       | <b>1.058.138</b>           | <b>10.656.993</b> | <b>906.972</b>          | <b>13.890.943</b> | <b>200.286.831</b> |
| <b>31 de dezembro de 2019</b>  |                   |                                |                    |                        |                            |                   |                         |                   |                    |
| Custo de aquisição             | 36.044.441        | 209.128.054                    | 21.658.385         | 4.316.611              | 18.721.554                 | 10.656.993        | 8.228.496               | 13.890.943        | 322.645.477        |
| Depreciações acumuladas        | -                 | (77.642.281)                   | (16.540.222)       | (3.191.203)            | (17.663.416)               | -                 | (7.321.524)             | -                 | (122.358.647)      |
| <b>Valor líquido</b>           | <b>36.044.441</b> | <b>131.485.773</b>             | <b>5.118.164</b>   | <b>1.125.408</b>       | <b>1.058.138</b>           | <b>10.656.993</b> | <b>906.972</b>          | <b>13.890.943</b> | <b>200.286.831</b> |

Durante o exercício findo em 31 de dezembro de 2019 os movimentos registados em rubricas do ativo fixo tangível foram como segue:

|                                | (euros)           |                                |                    |                        |                            |                   |                         |                   |                    |
|--------------------------------|-------------------|--------------------------------|--------------------|------------------------|----------------------------|-------------------|-------------------------|-------------------|--------------------|
|                                | Terrenos          | Edifícios e outras construções | Equipamento básico | Equipamento transporte | Equipamento administrativo | Obras de arte     | Outros ativos tangíveis | Ativos em curso   | Total              |
| <b>1 de janeiro de 2019</b>    |                   |                                |                    |                        |                            |                   |                         |                   |                    |
| Custo de aquisição             | 36.044.441        | 209.128.054                    | 21.658.385         | 4.316.611              | 18.721.554                 | 10.656.993        | 8.228.496               | 13.890.943        | 322.645.477        |
| Depreciações acumuladas        | -                 | (77.642.281)                   | (16.540.222)       | (3.191.203)            | (17.663.416)               | -                 | (7.321.524)             | -                 | (122.358.647)      |
| <b>Valor líquido</b>           | <b>36.044.441</b> | <b>131.485.773</b>             | <b>5.118.164</b>   | <b>1.125.408</b>       | <b>1.058.138</b>           | <b>10.656.993</b> | <b>906.972</b>          | <b>13.890.943</b> | <b>200.286.831</b> |
| <b>31 de dezembro de 2019</b>  |                   |                                |                    |                        |                            |                   |                         |                   |                    |
| Adições                        | 1.300.553         | 4.591.128                      | 1.402.601          | 543.568                | 1.019.377                  | 64.132            | 485.653                 | 22.822.726        | 32.229.738         |
| Alienações                     | -                 | -                              | -                  | -                      | (6.310)                    | -                 | -                       | -                 | (6.310)            |
| Transferências e abates        | 344.841           | 9.567.682                      | (125.381)          | (13.386)               | (1.118.558)                | -                 | (24.883)                | (9.340.968)       | (710.654)          |
| Depreciação - exercício        | -                 | (5.242.355)                    | (1.525.996)        | (381.171)              | (1.046.492)                | -                 | (346.070)               | -                 | (8.542.084)        |
| Depreciação - alienações       | -                 | -                              | -                  | -                      | 6.310                      | -                 | -                       | -                 | 6.310              |
| Depreciação - transf. e abates | -                 | (6.845)                        | 128.743            | 13.386                 | 1.107.203                  | -                 | 26.526                  | -                 | 1.269.013          |
| <b>Valor líquido</b>           | <b>37.689.834</b> | <b>140.395.383</b>             | <b>4.998.130</b>   | <b>1.287.805</b>       | <b>1.019.668</b>           | <b>10.721.125</b> | <b>1.048.197</b>        | <b>27.372.701</b> | <b>224.532.844</b> |
| <b>31 de dezembro de 2019</b>  |                   |                                |                    |                        |                            |                   |                         |                   |                    |
| Custo de aquisição             | 37.689.834        | 223.286.864                    | 22.935.605         | 4.846.793              | 18.616.063                 | 10.721.125        | 8.689.265               | 27.372.701        | 354.158.251        |
| Depreciações acumuladas        | -                 | (82.891.481)                   | (17.937.475)       | (3.558.988)            | (17.596.394)               | -                 | (7.641.068)             | -                 | (129.625.407)      |
| <b>Valor líquido</b>           | <b>37.689.834</b> | <b>140.395.383</b>             | <b>4.998.130</b>   | <b>1.287.805</b>       | <b>1.019.668</b>           | <b>10.721.125</b> | <b>1.048.197</b>        | <b>27.372.701</b> | <b>224.532.844</b> |

As transferências de Ativos em curso para Ativos fixos tangíveis ocorridas entre 1 de janeiro e 31 dezembro de 2019 referem-se sobretudo a obras em edifícios afetos à atividade.

As adições efetuadas referem-se, sobretudo, à aquisição de prédios sítos na Rua Nova da Trindade e na Rua da Madalena, e a ativos em curso que correspondem, essencialmente, a obras de reabilitação e beneficiação de edifícios afetos à atividade.

Os valores contabilizados na rubrica de “Obras de arte” correspondem às obras de arte adquiridas após 1992 pela SCML, bem como as obras de arte doadas em 2017 pelo colecionador Francisco Capelo, as quais não são depreciadas.

As depreciações dos Ativos fixos tangíveis estão reconhecidas na rubrica “Depreciações do exercício” da Demonstração dos Resultados pela sua totalidade.

## 8. Propriedades de Investimento

Durante o período de 31 de dezembro de 2018 e 2019 a rubrica de propriedades de investimento registou a seguinte evolução, por natureza de ativo:

(euros)

|                         | 2019               |                        |                    | 2018               |                        |                    |
|-------------------------|--------------------|------------------------|--------------------|--------------------|------------------------|--------------------|
|                         | Prop. Invest.      | Prop. Invest. em curso | Total              | Prop. Invest.      | Prop. Invest. em curso | Total              |
| <b>1 de janeiro</b>     |                    |                        |                    |                    |                        |                    |
| Valor bruto             | 345.827.030        | 6.090.894              | 351.917.924        | 316.880.194        | 5.401.966              | 322.282.160        |
| <b>Justo Valor</b>      | <b>345.827.030</b> | <b>6.090.894</b>       | <b>351.917.924</b> | <b>316.880.194</b> | <b>5.401.966</b>       | <b>322.282.160</b> |
| Transferências          | 1.718.070          | (3.014.674)            | (1.296.604)        | 2.204.450          | (2.335.820)            | (131.370)          |
| Aquisições              | 29.402             | 3.512.948              | 3.542.350          | 4.192.708          | 3.024.747              | 7.217.455          |
| Doações                 | 2.244.731          | -                      | 2.244.731          | 470.861            | -                      | 470.861            |
| Alienações              | (1.460.291)        | -                      | (1.460.291)        | (12.857)           | -                      | (12.857)           |
| Variação de Justo valor |                    |                        |                    |                    |                        |                    |
| Ganhos                  | 31.422.300         | -                      | 31.422.300         | 28.786.082         | -                      | 28.786.082         |
| Perdas                  | (1.682.497)        | -                      | (1.682.497)        | (6.694.407)        | -                      | (6.694.407)        |
|                         | <b>378.098.746</b> | <b>6.589.168</b>       | <b>384.687.914</b> | <b>345.827.030</b> | <b>6.090.894</b>       | <b>351.917.924</b> |
| <b>31 de dezembro</b>   |                    |                        |                    |                    |                        |                    |
| Valor bruto             | 378.098.746        | 6.589.168              | 384.687.914        | 345.827.030        | 6.090.894              | 351.917.924        |
| <b>Justo Valor</b>      | <b>378.098.746</b> | <b>6.589.168</b>       | <b>384.687.914</b> | <b>345.827.030</b> | <b>6.090.894</b>       | <b>351.917.924</b> |

A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa é detentora de prédios urbanos e prédios rústicos sendo que predominam os prédios urbanos.

Em 2019 foram realizadas as avaliações do Justo Valor de todas as propriedades de investimento, urbanas e rústicas, propriedade da Santa Casa da Misericórdia

Os critérios utilizados na definição do justo valor das propriedades da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa diferem de acordo com as características das propriedades de rendimento, tendo sido os seguintes:

### Propriedades urbanas

As propriedades urbanas foram classificadas em dois grupos. As propriedades em estado de habitabilidade que geram rendimentos e as propriedades em mau estado que carecem de intervenção de reabilitação para futuramente gerarem rendimentos.

#### i) Propriedades urbanas com rendimentos

##### i.a) Propriedades urbanas com rendimentos existentes

O Justo valor das propriedades urbanas, com rendimentos existentes, foi definido com base nas rendas existentes anuais as quais se divide pela taxa de capitalização que deve ser definida. No caso dos contratos antigos com rendas antigas, quer para habitação e não habitação, houve um enquadramento legal, com base no Novo Regime do Arrendamento Urbano (NRAU), para definir novas rendas quando aplicável.

Nos casos em que as frações se encontram vazias, mas passíveis de serem arrendadas, foram definidos os valores de mercado de arrendamento através do método comparativo. Divide-se esse valor de renda anual pela taxa de capitalização anual que melhor se adequa ao caso em estudo, permitindo obter o justo valor da fração. Ainda nesses casos e, em função das amostras encontradas no mercado, o método comparativo pode ser aplicado pesquisando valores de venda para frações equiparadas.

### **i.b) Propriedades urbanas em mau estado de conservação**

No caso das propriedades urbanas em mau estado de conservação foram utilizados os métodos do custo ou o método do valor residual.

Para as propriedades com projeto, Pedido de Informação Prévia (PIP) ou possibilidade de aumento da área bruta de construção (enquadramento com o PDM-Plano Diretor Municipal) foi utilizado o método do valor residual.

No caso de algumas propriedades em que não havia projeto, PIP, ou possibilidade de aumento da área bruta de construção foi aplicado o método do custo. Mesmo nesses casos o uso do método do valor residual é uma abordagem adequada.

### **ii) Propriedades rústicas**

O justo valor das propriedades rústicas foi definido pelo método do rendimento tendo em conta os relatórios biológicos de cada propriedade quando aplicável.

O montante registado na rubrica 'Propriedades de Investimento em Curso' refere-se ao investimento em obras de adaptação e requalificação de propriedades de investimento.

Os rendimentos obtidos com propriedades de rendimento durante os exercícios de 2018 e 2019, foram como segue:

| (euros)   |           |
|-----------|-----------|
| 2019      | 2018      |
| 7.333.442 | 7.072.551 |

Os encargos incorridos com conservação e manutenção de propriedades de rendimento durante os exercícios de 2018 e 2019, foram os seguintes:

| (euros) |         |
|---------|---------|
| 2019    | 2018    |
| 300.910 | 685.980 |

## 9. Ativos Intangíveis

O valor dos ativos intangíveis refere-se a programas informáticos adquiridos para suporte às atividades operacionais e administrativas da Santa Casa. A evolução registada para os períodos apresentados é como segue:

|                              | (euros)                 |                         |
|------------------------------|-------------------------|-------------------------|
|                              | 2019                    | 2018                    |
| <b>1 de janeiro de</b>       |                         |                         |
| Custo de aquisição           | 10.733.498              | 7.385.203               |
| Amortizações acumuladas      | <u>(6.380.958)</u>      | <u>(4.975.453)</u>      |
| <b>Valor líquido</b>         | <b><u>4.352.540</u></b> | <b><u>2.409.750</u></b> |
|                              |                         |                         |
| Adições                      | 33.437                  | 837.074                 |
| Transferências e abates      | 502.722                 | 2.511.221               |
| Amortização - exercício      | (2.087.857)             | (1.405.505)             |
| Amortização - Transferências | <u>(5.116)</u>          | <u>-</u>                |
| <b>Valor líquido</b>         | <b><u>2.795.726</u></b> | <b><u>4.352.540</u></b> |
|                              |                         |                         |
| <b>31 de dezembro de</b>     |                         |                         |
| Custo de aquisição           | 11.269.657              | 10.733.498              |
| Amortizações acumuladas      | <u>(8.473.931)</u>      | <u>(6.380.958)</u>      |
| <b>Valor líquido</b>         | <b><u>2.795.726</u></b> | <b><u>4.352.540</u></b> |

## 10. Ativos biológicos

A 31 de dezembro de 2018 e 2019, os ativos biológicos registados referem-se às seguintes naturezas:

|  | (euros)  |                  |                  |          |                  |                  |
|--|----------|------------------|------------------|----------|------------------|------------------|
|  | 2019     |                  |                  | 2018     |                  |                  |
|  | Corrente | Não corrente     | Total            | Corrente | Não corrente     | Total            |
| <b>Ao justo valor</b>                  |          |                  |                  |          |                  |                  |
| Montado de Sobro (produção de cortiça) | -        | 3.233.574        | 3.233.574        | -        | 2.620.966        | 2.620.966        |
| Montado de Sobro Jovem                 | -        | 74.906           | 74.906           | -        | 74.906           | 74.906           |
| Pinheiro Bravo                         | -        | 427.204          | 427.204          | -        | 342.281          | 342.281          |
| Eucalipto                              | -        | <u>183.109</u>   | <u>183.109</u>   | -        | <u>196.851</u>   | <u>196.851</u>   |
|  | <b>0</b> | <b>3.918.793</b> | <b>3.918.793</b> | <b>0</b> | <b>3.235.003</b> | <b>3.235.003</b> |

No período findo em 31 de dezembro de 2019, os ativos biológicos da Santa Casa compreendem várias unidades de produção de cortiça, de pinheiro-bravo e eucalipto detidas pela SCML e exploradas como tal.

As medidas de quantificação física dos ativos biológicos, utilizadas a 31 de dezembro de 2019, divididos por tipologia, assim como as estimativas não financeiras efetuadas encontram-se descritas na tabela seguinte:

| Ativo biológico/ produto agrícola                                     | Medidas de quantificação                          | Fatores de cálculo   |
|---|---|--|
| Montado de Sobro (produção de cortiça)<br>Pinheiro Bravo<br>Eucalipto | Método de capitalização do Rendimento             | Rendimentos possíveis e efetivos, fluxos contabilísticos dos custos de manutenção inerentes ao ciclo produtivo, taxa de capitalização e anos do ciclo de produção. |
| Montado de Sobro Jovem  | Método do custo de instalação e prémios esperados | Custo de instalação, taxa de sucesso de instalação, prémio de manutenção e prémio de perda de rendimento.  |

A variação ocorrida no valor dos ativos biológicos, para o período apresentado, é como segue:

|                               | (euros)                                |                |                |                        |                  |
|-------------------------------|--|----------------|----------------|------------------------|------------------|
|                               | Montado de Sobro (produção de cortiça) | Pinheiro Bravo | Eucalipto      | Montado de Sobro Jovem | Total            |
| <b>1 de janeiro de 2018</b>   | <b>2.826.282</b>                       | <b>265.228</b> | <b>169.479</b> | <b>74.960</b>          | <b>3.335.949</b> |
| Reduções                      |  |                |                |                        |                  |
| - Extrações                   | (450.860)                              | -              | -              | -                      | (450.860)        |
| Variações do justo valor      | 245.543                                | 77.053         | 27.372         | (54)                   | 349.915          |
| <b>31 de dezembro de 2018</b> | <b>2.620.966</b>                       | <b>342.281</b> | <b>196.851</b> | <b>74.906</b>          | <b>3.235.003</b> |
| Reduções                      |  |                |                |                        |                  |
| - Extrações                   | (325.417)                              |                |                |                        | (325.417)        |
| Variações do justo valor      | 938.026                                | 84.923         | (13.742)       |                        | 1.009.207        |
| <b>31 de dezembro de 2019</b> | <b>3.233.574</b>                       | <b>427.204</b> | <b>183.109</b> | <b>74.906</b>          | <b>3.918.793</b> |

A variação do justo valor ocorrida no exercício de 2019 é de 1.009.207 euros (2018: 349.915 euros).

## 11. Outros créditos a receber

Em 31 de dezembro de 2018 e 2019, a decomposição da rubrica de outros créditos a receber, é como segue:

| (euros)                                 |      |                   |                |                   |                   |              |                   |
|---|------|-------------------|----------------|-------------------|-------------------|--------------|-------------------|
|   |      | 2019              |                |                   | 2018              |              |                   |
|   |      | Corrente          | Não corrente   | Total             | Corrente          | Não corrente | Total             |
| Outros devedores                        |      |                   |                |                   |                   |              |                   |
| Entidades relacionadas                  | i)   | 3.523.312         | -              | 3.523.312         | 2.227.676         | -            | 2.227.676         |
| Financiamentos externos                 | ii)  | 117.652           | -              | 117.652           | 577.400           | -            | 577.400           |
| Distribuição de Resultados do DJ        | iii) | 36.491.841        | -              | 36.491.841        | 34.880.651        | -            | 34.880.651        |
| Adiantamentos CTT - Subsídios           | iv)  | 292.309           | -              | 292.309           | 357.097           | -            | 357.097           |
| Outros                                  | v)   | 5.554.889         | 380.000        | 5.934.889         | 5.570.177         | -            | 5.570.177         |
| Pessoal                                 | vi)  | 757.863           | -              | 757.863           | 406.127           | -            | 406.127           |
| Devedores por acréscimos de rendimentos | Vii) | 222.121           | -              | 222.121           | 352.841           | -            | 352.841           |
| Cobrança Duvidosa                       |      | 169.808           | -              | 169.808           | 169.808           | -            | 169.808           |
| Imparidade de Pessoal                   |      | (169.808)         | -              | (169.808)         | (169.808)         | -            | (169.808)         |
| Imparidade de outros devedores          |      | (98.960)          | -              | (98.960)          | (98.960)          | -            | (98.960)          |
| <b>Outros créditos a receber</b>        |      | <b>46.861.028</b> | <b>380.000</b> | <b>47.241.028</b> | <b>44.273.010</b> | <b>-</b>     | <b>44.273.010</b> |

i) Entidades relacionadas: saldos resultantes das transações operacionais entre a Santa Casa e o Departamento de Jogos (Nota 39);

ii) Financiamentos Externos: Valores a receber no âmbito de candidaturas a Medidas e Programas nacionais e da Comissão Europeia, e ao acordo de cooperação celebrado entre o IEFP (entidade que atribui subsídios à formação) e a Santa Casa;

iii) Distribuição de Resultados do DJ: conta através da qual são registados os apuramentos de resultados do Departamento de Jogos, a distribuir pelos beneficiários dos Jogos Sociais, conforme as disposições do Decreto-Lei n.º 56/2006, de 15 de março, alterado pelo Decreto-Lei n.º 44/2011, de 24 de março, Decreto-Lei n.º 106/2011 de 21 de outubro e Decreto-Lei n.º 23/2018, de 10 de abril;

iv) Adiantamentos CTT: Corresponde a adiantamentos efetuados sobre a emissão de vales para pagamento de subsídios;

v) Outros: corresponde a dívidas de outros devedores. O valor inscrito em não corrente é relativo aos empréstimos efetuados à Fundação Ricardo Espírito Santos Silva;

vi) Pessoal: O valor global das dívidas ativas, respeitantes à Santa Casa, composto por pagamentos a pessoal, empréstimos e adiantamentos;

vii) Devedores por acréscimos de rendimentos:

i) Juros a receber: saldo referente à especialização de rendimentos de aplicações de tesouraria de curto-prazo;

ii) Outros rendimentos: contempla a especialização dos royalties a pagar pela SAS à SCML e diversas especializações de cuidados de saúde prestados, assim como a faturação de dezembro que apenas é integrada no mês seguinte.

|                    |     | (euros)        |                |
|--------------------|-----|----------------|----------------|
|                    |     | 2019           | 2018           |
| Juros a receber    | i)  | 9.651          | 101.577        |
| Outros rendimentos | ii) | 212.470        | 251.264        |
|                    |     | <b>222.121</b> | <b>352.841</b> |

## 12. Participações financeiras – método equivalência patrimonial

Em 31 de dezembro de 2018 e 2019, os movimentos relacionados com as Participações Financeiras mensuradas através do Método de Equivalência Patrimonial (MEP) são os constantes do quadro seguinte:

| (euros)                                 |  |                |                  |                  |
|---|--|----------------|------------------|------------------|
|   | Fundo Imobiliário<br>"Santa Casa 2004" | SOJOGO         | SAS              | Total            |
| <b>1 de janeiro de 2018</b>             | <b>491.768</b>                         | <b>0</b>       | <b>0</b>         | <b>491.768</b>   |
| Ganhos / (Perdas)                       | (12.052)                               | -              | -                | (12.052)         |
| Liquidação parcial                      | (479.716)                              | -              | -                | (479.716)        |
| <b>31 de dezembro de 2018</b>           | <b>0</b>                               | <b>0</b>       | <b>0</b>         | <b>0</b>         |
| Empréstimos Concedidos - Transferências | -                                      | 400.000        | 1.000.000        | 1.400.000        |
| Prestação Acessória de Capital          | -                                      | -              | 5.344.318        | 5.344.318        |
| <b>31 de dezembro de 2019</b>           | <b>0</b>                               | <b>400.000</b> | <b>6.344.318</b> | <b>6.744.318</b> |

Em 2018 concluiu-se a liquidação parcial do Fundo de Investimento Imobiliário Fechado "Santa Casa 2004".

### SOJOGO - Associação Gestora dos Jogos Sociais de Moçambique

A SOJOGO, entidade gestora dos jogos sociais em Moçambique, foi constituída em novembro de 2004, tendo a SCML participado com bens no valor de 295.116 euros o que correspondia a 40% do Capital Social. Atualmente a Santa Casa detém 87,6% da SOJOGO.

Os empréstimos concedidos pela SCML à SOJOGO em 31 de dezembro de 2019 ascendem a 400 mil euros.

Os ativos e passivos a 31 de dezembro de 2018 e 2019, e os rendimentos e gastos gerados, conforme expresso nas demonstrações financeiras da SOJOGO, são como segue:

| (euros)                 |                    |                  |
|-------------------------|--------------------|------------------|
| <b>SOJOGO</b>           |                    |                  |
|                         | <b>2019</b>        | <b>2018</b>      |
| <b>Ativos</b>           |                    |                  |
| Não correntes           | 95.672             | 105.404          |
| Correntes               | 119.858            | 180.222          |
|                         | <b>215.530</b>     | <b>285.626</b>   |
| <b>Passivos</b>         |                    |                  |
| Não correntes           | -                  | -                |
| Correntes               | 1.589.594          | 1.185.747        |
|                         | <b>1.589.594</b>   | <b>1.185.747</b> |
| <b>Capital Próprio</b>  | <b>(1.374.064)</b> | <b>(900.121)</b> |
|                         | <b>215.530</b>     | <b>285.626</b>   |
| <b>Atividade no ano</b> |                    |                  |
| Rendimentos             | 510.472            | 576.400          |
| Gastos                  | (971.411)          | (1.104.339)      |
| Resultado líquido       | <b>(460.939)</b>   | <b>(527.939)</b> |
| % participação detida   | <b>87,6%</b>       | <b>87,6%</b>     |
|                         | <b>(403.782)</b>   | <b>(462.474)</b> |

Porque o Capital Próprio da SOJOGO é negativo, foi constituída uma provisão na proporção da percentagem de participação detida pela SCML (nota 24).

### SAS Apostas Sociais, Jogos e Apostas Online, SA

Esta Sociedade de Apostas Sociais foi constituída em janeiro de 2017 e a Santa Casa participou com o montante de 270 mil euros. A Santa Casa detém 54% da “SAS Apostas Sociais, Jogos e Apostas Online, SA” (2.700 ações), reconhecidas através do método de equivalência patrimonial, nas suas contas individuais.

Os empréstimos concedidos pela SCML à SAS em 31 de dezembro de 2019 ascendem a 6.344 mil euros.

Os ativos e passivos a 31 de dezembro de 2018 e 2019, e os rendimentos e gastos gerados, conforme reconhecido nas demonstrações financeiras da Sociedade de Apostas Sociais, são como segue:

| (euros)                 |                    |                    |
|-------------------------|--------------------|--------------------|
| <b>SAS</b>              |                    |                    |
|                         | <b>2019</b>        | <b>2018</b>        |
| <b>Ativos</b>           |                    |                    |
| Não correntes           | 291.190            | 58.904             |
| Correntes               | 1.820.819          | 1.973.833          |
|                         | <b>2.112.009</b>   | <b>2.032.737</b>   |
| <b>Passivos</b>         |                    |                    |
| Não correntes           | -                  | 24.803             |
| Correntes               | 5.299.625          | 6.640.794          |
|                         | <b>5.299.625</b>   | <b>6.665.597</b>   |
| <b>Capital Próprio</b>  | <b>(3.187.616)</b> | <b>(4.632.860)</b> |
|                         | <b>2.112.009</b>   | <b>2.032.737</b>   |
| <b>Atividade no ano</b> |                    |                    |
| Rendimentos             | 4.383.163          | 2.766.770          |
| Gastos                  | (8.282.237)        | (7.754.635)        |
| Resultado líquido       | <b>(3.899.074)</b> | <b>(4.987.865)</b> |
| % participação detida   | <b>54%</b>         | <b>54%</b>         |
|                         | <b>(2.105.500)</b> | <b>(2.693.447)</b> |

Porque o Capital Próprio da SAS é negativo, foi constituída uma provisão na proporção da percentagem de participação detida pela SCML (nota 24).

### 13. Participações financeiras – outros métodos

Em 31 de dezembro de 2018 e 2019, os ativos reconhecidos nesta rubrica referem-se a instrumentos de capital de natureza diversa, como segue:

|  |      | (euros)          |                  |
|--|------|------------------|------------------|
| Método de mensuração                         |      | 2019             | 2018             |
| <b>Ao justo valor</b>                        |      |                  |                  |
| Ações nacionais cotadas                      | i)   | 361.405          | 328.121          |
| Ações internacionais cotadas                 | ii)  | 24.078           | 18.778           |
| Unidades de Participação Nacionais           | iii) | 4.351.885        | 764.165          |
| Unidades de Participação Internacionais      | iii) | 366.208          | 315.248          |
| Títulos de dívida pública perpétua           |      | 42.533           | 100              |
| <b>Ao custo</b>                              |      |                  |                  |
| Ações nacionais e internacionais não cotadas | iv)  | 728.557          | 251.298          |
| Outros                                       | iv)  | 344.675          | 198.355          |
| <b>Total</b>                                 |      | <b>6.219.342</b> | <b>1.876.066</b> |

- i) Ações cotadas no índice bolsista PSI 20, as quais se encontram valorizadas ao valor de mercado;
- ii) Ações estrangeiras cotadas nos respetivos países, valorizadas ao valor de mercado;
- iii) Subscrição de obrigações emitidas por entidades nacionais e internacionais, encontrando-se valorizadas ao justo valor;
- iv) Participações de capital em empresas nacionais e internacionais que não se encontram cotadas, encontrando-se valorizadas ao custo histórico.

Os movimentos registados nesta rubrica foram os seguintes:

|                               |                           |                      |                  | (euros) |
|-------------------------------|---------------------------|----------------------|------------------|---------|
|                               | Mensuração<br>justo valor | Mensuração<br>custos | Total            |         |
| <b>1 de janeiro de 2018</b>   | <b>1.004.077</b>          | <b>377.729</b>       | <b>1.381.806</b> |         |
| Aquisições                    | 589.320                   | 75.000               | 664.320          |         |
| Ajustamento de justo valor    | (166.930)                 | -                    | (166.930)        |         |
| Alienações/Liquidações        | (55)                      | (3.076)              | (3.131)          |         |
| <b>31 de dezembro de 2018</b> | <b>1.426.413</b>          | <b>449.653</b>       | <b>1.876.066</b> |         |
| Aquisições                    | 3.575.714                 | 190.000              | 3.765.714        |         |
| Ajustamento de justo valor    | 101.142                   | -                    | 101.142          |         |
| Reversão imparidade           | -                         | 526.091              | 526.091          |         |
| Transferências                | 42.841                    | (42.841)             | -                |         |
| Alienações/Liquidações        | -                         | (49.671)             | (49.671)         |         |
| <b>31 de dezembro de 2019</b> | <b>5.146.110</b>          | <b>1.073.232</b>     | <b>6.219.342</b> |         |

#### 14. Outros investimentos financeiros

Em 31 de dezembro de 2018 e 2019, a rubrica de outros investimentos financeiros apresenta a seguinte decomposição:

|   | (euros)        |                  |
|---|----------------|------------------|
|   | 2019           | 2018             |
| Fundo de Investigação e Desenvolvimento | -              | 5.700.000        |
| Fundo Recomeçar                         | -              | 1.938.772        |
| Outros investimentos financeiros        | 200.000        | 200.000          |
| <b>Total</b>                            | <b>200.000</b> | <b>7.838.772</b> |

Em outros investimentos financeiros encontra-se registada uma aplicação financeira no valor de 200 mil euros, que deve permanecer constituída enquanto vigorar a garantia bancária prestada à SOJOGO.

#### 15. Inventários

O detalhe de inventários em 31 de dezembro de 2018 e 2019 é como segue:

|   | (euros)        |                |
|---|----------------|----------------|
|   | 2019           | 2018           |
| <b>Mercadorias</b>                                | <b>113.878</b> | <b>113.725</b> |
| Outros artigos                                    | 69.247         | 64.707         |
| Artigos papel                                     | 27.109         | 30.795         |
| Artigos casa                                      | 8.325          | 8.774          |
| Artigos moda                                      | 3.483          | 3.775          |
| Livros e publicações                              | 5.714          | 5.674          |
| <b>Matérias-primas, subsidiárias e de consumo</b> | <b>869.767</b> | <b>806.397</b> |
| Produtos farmacêuticos                            | 309.854        | 246.602        |
| Material consumo clínico                          | 394.382        | 390.276        |
| Aparelhos ortopédicos e outros                    | 145.272        | 147.731        |
| Limpeza, higiene e conforto                       | 20.190         | 20.177         |
| Produtos dietéticos                               | 70             | 1.611          |
| <b>Imparidade de inventários</b>                  | <b>(6.500)</b> | <b>(6.500)</b> |
| <b>Total inventários</b>                          | <b>977.145</b> | <b>913.622</b> |

O custo dos inventários reconhecidos em 2019 como gasto e incluído na rubrica “custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas” totalizou 4.062.711 euros (2018: 3.764.961 euros).

## 16. Clientes / Utentes

No exercício findo em 31 de dezembro de 2018 e 2019 a decomposição da rubrica de clientes/utentes é como segue:

|  |      | 2019                |              |                     | 2018                |              |                     |
|--|------|---------------------|--------------|---------------------|---------------------|--------------|---------------------|
|  |      | Corrente            | Não corrente | Total               | Corrente            | Não corrente | Total               |
| (euros)                                    |      |                     |              |                     |                     |              |                     |
| Clientes de Ação Social                    | i)   | 160.926             | -            | 160.926             | 139.628             | -            | 139.628             |
| Inquilinos                                 |      | 722.587             | -            | 722.587             | 701.430             | -            | 701.430             |
| Clientes saúde                             | ii)  | 5.274.996           | -            | 5.274.996           | 4.930.778           | -            | 4.930.778           |
| Clientes de estabelecimento de ensino      |      | 32.449              | -            | 32.449              | 35.858              | -            | 35.858              |
| Outros clientes                            |      | 5.361               | -            | 5.361               | 5.733               | -            | 5.733               |
| Clientes cobrança duvidosa                 | iii) | 49.290.687          | -            | 49.290.687          | 49.741.474          | -            | 49.741.474          |
|  |      | <b>55.487.005</b>   | -            | <b>55.487.005</b>   | <b>55.554.902</b>   | -            | <b>55.554.902</b>   |
| Imparidade de clientes da Ação Social      |      | (89.399)            | -            | (89.399)            | (98.036)            | -            | (98.036)            |
| Imparidade de inquilinos                   |      | (1.051.594)         | -            | (1.051.594)         | (1.111.347)         | -            | (1.111.347)         |
| Imparidade de clientes saúde               |      | (48.030.494)        | -            | (48.030.494)        | (48.361.599)        | -            | (48.361.599)        |
| Imparidade de clientes de estab. de ensino |      | (118.996)           | -            | (118.996)           | (170.290)           | -            | (170.290)           |
| Imparidade de outros clientes              |      | (203)               | -            | (203)               | (203)               | -            | (203)               |
|  |      | <b>(49.290.687)</b> | -            | <b>(49.290.687)</b> | <b>(49.741.474)</b> | -            | <b>(49.741.474)</b> |
| <b>Total</b>                               |      | <b>6.196.318</b>    | -            | <b>6.196.318</b>    | <b>5.813.428</b>    | -            | <b>5.813.428</b>    |

- i) Clientes ação social – relativo aos utentes dos estabelecimentos do Departamento de Ação Social e Saúde;
- ii) Clientes saúde – relativo aos utentes dos estabelecimentos do Departamento de Ação Social e Saúde, Unidade de Cuidados Continuados Integrados Maria José Nogueira Pinto, Unidade de Cuidados Continuados Integrados São Roque, Hospital Ortopédico de Sant’Ana e Centro de Medicina de Reabilitação do Alcoitão;
- iii) Clientes de cobrança duvidosa – relativo aos serviços prestados/faturados cujas faturas se encontram vencidas com significativa antiguidade.

### Imparidade de clientes

|                       |  | (euros)           |                   |
|-----------------------|--|-------------------|-------------------|
|                       |  | 2019              | 2018              |
| <b>1 de janeiro</b>   |  | <b>49.741.474</b> | <b>50.871.750</b> |
| Aumentos              |  | 708.772           | 770.869           |
| Utilizações           |  | (253.368)         | (656.722)         |
| Reduções              |  | (906.192)         | (1.244.423)       |
| <b>31 de dezembro</b> |  | <b>49.290.687</b> | <b>49.741.474</b> |

## 17. Estado e outros entes públicos

No exercício findo em 31 de dezembro de 2018 e 2019, os saldos de Estado e outros entes públicos são os seguintes:

|   | (euros)          |                  |                  |                  |
|---|------------------|------------------|------------------|------------------|
|   | 2019             |                  | 2018             |                  |
|   | Devedor          | Credor           | Devedor          | Credor           |
| Impostos s/ rendimento - IRS            | -                | 1.362.317        | -                | 1.464.020        |
| Imposto s/ valor acrescentado - IVA     | 1.584.687        | 1.176.400        | 2.142.406        | 895.208          |
| Contribuições p/ segurança social e CGA | -                | 3.099.888        | -                | 3.654.726        |
| Outros impostos                         | 1.094            | -                | 1.094            | 5.571            |
|   | <b>1.585.781</b> | <b>5.638.605</b> | <b>2.143.501</b> | <b>6.019.524</b> |

Os saldos devedores de IVA referem-se a pedidos de reembolso efetuados.

O saldo devedor de outros impostos, corresponde sobretudo ao valor entregue a mais ao Estado, relativo a um processo de penhora de crédito, que se encontra a aguardar regularização.

Os saldos credores de Imposto s/rendimento - IRS, contribuições para Segurança Social e para Caixa Geral de Aposentações são referentes ao mês de dezembro, não existindo qualquer valor em mora.

## 18. Acionistas/Sócios

No exercício findo em 31 de dezembro de 2019, a SCML considerou os empréstimos efetuados à SAS e à SOJOGO como ativo não corrente (ver nota 12).

|              | (euros)  |                  |
|--------------|----------|------------------|
|              | 2019     | 2018             |
| Suprimentos  |          |                  |
| SAS          | -        | 1.000.000        |
| SOJOGO       | -        | 400.000          |
| <b>Total</b> | <b>-</b> | <b>1.400.000</b> |

## 19. Diferimentos

Em 31 de dezembro de 2018 e 2019, a Santa Casa tem registado na rubrica de diferimentos os seguintes saldos:

|  | (euros)        |                  |
|--|----------------|------------------|
|  | 2019           | 2018             |
| Rendas e outros serviços               | 755.348        | 1.413.723        |
| <b>Gastos a reconhecer</b>             | <b>755.348</b> | <b>1.413.723</b> |
| Rendas de Propriedades de Investimento | 548.723        | 572.223          |
| Outros rendimentos                     | 413.905        | 81.093           |
| <b>Rendimentos a reconhecer</b>        | <b>962.628</b> | <b>653.316</b>   |

Em gastos a reconhecer encontram-se registados valores relativos a rendas de espaços arrendados pela SCML referentes a janeiro de 2020, a seguros referentes ao primeiro trimestre de 2020 e a outros gastos incorridos referentes a períodos subsequentes.

Em rendimentos a reconhecer encontra-se registada a especialização de rendas de propriedades de investimento, processadas em dezembro de 2019, mas referentes a janeiro de 2020.

Em outros rendimentos a reconhecer, estão relevadas as matrículas e inscrições recebidas pela ESSA em agosto e setembro relativas ao ano letivo 2019/2020, bem como outros rendimentos referentes a períodos subsequentes.

## 20. Fundo Social

A Santa Casa não tem capital social estatutário. O montante reconhecido como “Fundo Social” refere-se ao valor de entradas em espécie ocorridas à data da sua constituição.

## 21. Resultados transitados

Os movimentos registados em resultados transitados nos exercícios de 2018 e 2019 são os seguintes:

Exercício 2018:

a) 42.430.437 euros: pela aplicação do resultado líquido do exercício de 2017, conforme deliberação da Mesa da Santa Casa de 28 de março de 2018.

Exercício 2019:

a) 33.259.075 euros: pela aplicação do resultado líquido do exercício de 2018, conforme deliberação da Mesa da Santa Casa de 28 de março de 2019.

## 22. Outras variações no capital próprio

A rubrica “Outras variações no capital próprio” refere-se às seguintes naturezas de movimentos ocorridos nos exercícios de 2018 e 2019:

|                               | (euros)           |                  |                   |
|-------------------------------|-------------------|------------------|-------------------|
|                               | Doações           | Subsídios        | Total             |
| <b>1 de janeiro de 2018</b>   | <b>34.474.501</b> | <b>875.235</b>   | <b>35.349.736</b> |
| Adições/ Reforços             | 1.109.481         | -                | <b>1.109.481</b>  |
| Regularização por resultados  | -                 | (175.533)        | <b>(175.533)</b>  |
| <b>31 de dezembro de 2018</b> | <b>35.583.982</b> | <b>699.702</b>   | <b>36.283.684</b> |
| Adições/ Reforços             | 2.244.731         | 884.474          | <b>3.129.205</b>  |
| Regularização por resultados  | -                 | (172.446)        | <b>(172.446)</b>  |
| <b>31 de dezembro de 2019</b> | <b>37.828.713</b> | <b>1.411.730</b> | <b>39.240.443</b> |

### Doações

O saldo de “Doações” respeita à integração em património da Santa Casa, respeitante a bens doados por beneméritos, refletindo o valor de avaliação que lhes é atribuído.

O movimento de “Adições/ Reforços” está associado à integração de novos bens doados durante o exercício:

|  | (euros)          |
|--|------------------|
|  | <b>2019</b>      |
| Herança de Maria Alice da Costa Machado  | 1.375.568        |
| Legado de Maria de Lurdes Parra Rodrigues  | 292.000          |
| Herança de Paulo Alexandre Vasconcelos Horta Penim Reis                                  | 220.443          |
| Herança de Violante Luísa da Piedade Fernando Machado e Manuel Augusto Galguinho Machado | 185.662          |
| Herança de Maria Fernanda dos Santos   | 86.031           |
| Herança de Luzia de Jesus do Bico  | 85.027           |
|  | <b>2.244.731</b> |

## Subsídios

Os saldos de subsídios ao investimento respeitam aos seguintes programas:

|   | (euros)          |                |
|---|------------------|----------------|
|   | 2019             | 2018           |
| FEDER - Aldeia de Santa Isabel e Refeitório dos Anjos       | 58.018           | 146.609        |
| PILAR - Lar N. Sra. do carmo e Lar N. Sra. dos Anjos        | 61.397           | 122.795        |
| CNLCS - Residência Santa Rita de Cássia                     | 10.651           | 15.977         |
| POC - Obras de Remodelação / Ampliação do Museu de S. Roque | 397.190          | 414.321        |
| PORLISBOA - UCCI Rainha Dona Leonor                         | 884.474          | -              |
|   | <b>1.411.730</b> | <b>699.702</b> |

As adições no período de 2019 dizem respeito ao programa PORLISBOA – Unidade de Cuidados Continuados Integrados Rainha Dona Leonor.

O restante movimento do período (em 2019: 172.446 euros e em 2018: 175.533 euros) reflete a regularização dos subsídios ao investimento em resultado da depreciação verificada nos ativos subsidiados, por contrapartida dos resultados do exercício, na rubrica de “Outros rendimentos”.

## 23. Provisões

Em 31 de dezembro de 2018 e 2019, o detalhe da rubrica de “Provisões” apresenta os seguintes valores:

|                               | (euros)                |                           |                     |                     |
|-------------------------------|------------------------|---------------------------|---------------------|---------------------|
|                               | Processos<br>judiciais | Conservação<br>de jazigos | Outras<br>provisões | Total               |
| <b>1 de janeiro de 2018</b>   | <b>2.714.556</b>       | <b>2.574.000</b>          | <b>16.031.868</b>   | <b>21.320.424</b>   |
| Dotação                       | 964.536                | 394.657                   | 6.058.770           | <b>7.417.963</b>    |
| Utilização                    | (70.958)               | (277.957)                 | (17.268.125)        | <b>(17.617.039)</b> |
| Redução                       | (980.550)              | -                         | (188)               | <b>(980.738)</b>    |
| <b>31 de dezembro de 2018</b> | <b>2.627.584</b>       | <b>2.690.700</b>          | <b>4.822.325</b>    | <b>10.140.609</b>   |
| Saldo corrente                | -                      | -                         | -                   | -                   |
| Saldo não corrente            | 2.627.584              | 2.690.700                 | 4.822.325           | <b>10.140.609</b>   |
|                               | <b>2.627.584</b>       | <b>2.690.700</b>          | <b>4.822.325</b>    | <b>10.140.609</b>   |
| <b>1 de janeiro de 2019</b>   | <b>2.627.584</b>       | <b>2.690.700</b>          | <b>4.822.325</b>    | <b>10.140.609</b>   |
| Dotação                       | 2.373.156              | 286.482                   | 3.060.674           | <b>5.720.313</b>    |
| Utilização                    | (95.141)               | (45.129)                  | (1.532.075)         | <b>(1.672.344)</b>  |
| Redução                       | (34.505)               | -                         | -                   | <b>(34.505)</b>     |
| <b>31 de dezembro de 2019</b> | <b>4.871.094</b>       | <b>2.932.054</b>          | <b>6.350.924</b>    | <b>14.154.072</b>   |
| Saldo corrente                | -                      | -                         | -                   | -                   |
| Saldo não corrente            | 4.871.094              | 2.932.054                 | 6.350.924           | <b>14.154.072</b>   |
|                               | <b>4.871.094</b>       | <b>2.932.054</b>          | <b>6.350.924</b>    | <b>14.154.072</b>   |

### Processos judiciais

Provisão constituída segundo a avaliação que a Santa Casa efetua da sua exposição a contingências legais, nomeadamente processos de natureza laboral e civil nos quais a SCML é ré. Os incrementos registados em 2019 resultam dos processos instaurados no decorrer deste período, correspondendo aos montantes que eventualmente venham a ser encargo da Santa Casa, quando expectáveis ou apurados com base em estimativas por parte do Gabinete Jurídico da SCML. As reduções decorrem de processos judiciais em curso com conclusão favorável em 2019.

### Conservação de jazigos

À data da transição para o SNC a Santa Casa reconheceu uma provisão quanto a encargos perpétuos com a conservação e manutenção de jazigos, responsabilidade assumida no âmbito de processos de herança em que a SCML figura como beneficiária.

Em 2019 utilizou-se a provisão pelos gastos de conservação incorridos no período e reforçou-se a provisão pelo acréscimo do número de jazigos da SCML.

### Outras provisões

Foram constituídas/reforçadas em 2019 as provisões aplicadas ao Capital Próprio negativo das Participadas, na proporção da percentagem detida pela SCML:

- 2.645.500 euros inerente à participação de 54 % da Santa Casa na SAS Apostas Sociais, Jogos e Apostas Online, SA, cujo valor provisionado acumulado é de 5.147 mil euros em 31 de dezembro de 2019;
- 415.174 euros inerente à participação de 87,6 % da Santa Casa na SOJOGO, Associação Gestora dos Jogos Sociais de Moçambique, cujo valor provisionado acumulado é de 1.204 mil euros em 31 de dezembro de 2019.

## 24. Responsabilidade por benefícios pós-emprego

O Fundo de Pensões foi constituído com a finalidade de garantir uma quota-parte dos benefícios previstos no Estatuto da Função Pública, correspondendo ao número de anos e meses contados desde a data de inscrição na Segurança Social, até à data de inscrição na Caixa Geral de Aposentações (“CGA”), assim como os complementos de reforma previstos no Decreto-Lei n.º 247/80, de 24 de julho. Para cobertura das responsabilidades para complementos de pensões de reforma, a Santa Casa contribui para um Fundo de Pensões autónomo, para o qual é transferida a totalidade das responsabilidades e as dotações necessárias para cobrir os respetivos encargos que se forem vencendo em cada um dos exercícios.

Encontram-se, ainda, registadas responsabilidades com complemento de pensões atribuídos de acordo com o regulamento de pessoal, a todos colaboradores aposentados ou reformados cujo valor do rendimento *per capita* dos respetivos agregados familiares seja igual ou inferior à retribuição mínima garantida. Estes colaboradores aposentados ou reformados beneficiam também do reembolso de encargos com saúde, bem como aqueles que, encontrando-se no ativo, sofram de doença crónica grave e/ou incapacitante.

Em termos globais, o impacto destas responsabilidades nas demonstrações financeiras da SCML é como segue:

| (euros)                                      |                     |                     |
|--|---------------------|---------------------|
|  | 2019                | 2018                |
| <b>Obrigações no balanço</b>                 |                     |                     |
| Complemento de pensões                       | (14.101.688)        | (16.625.913)        |
|  | <b>(14.101.688)</b> | <b>(16.625.913)</b> |
| <b>Gastos na demonstração dos resultados</b> |                     |                     |
| Complemento de pensões                       | 5.875.775           | 1.839.685           |
|  | <b>5.875.775</b>    | <b>1.839.685</b>    |

O estudo atuarial desenvolvido por entidade independente, com referência a 31 de dezembro de 2019, para apuramento das responsabilidades acumuladas a essa data, teve por base os seguintes pressupostos:

|  | 2019     | 2018     |
|--|----------|----------|
| Taxa anual de desconto                 | 1,00%    | 1,80%    |
| Taxa anual de crescimento dos salários | 0,00%    | 0,00%    |
| Taxa anual de crescimento das pensões  |          |          |
| Até 2020                               | 0,00%    | 0,00%    |
| Após 2020                              | 1,25%    | 1,25%    |
| Tábua de mortalidade                   | TV 88/90 | TV 88/90 |
| Tábua de invalidez                     | EVK80    | EVK80    |

Em 31 de dezembro de 2018 e 2019 a cobertura das responsabilidades da Santa Casa pelos ativos do Fundo era a seguinte:

| (euros)                         |                     |                     |
|---------------------------------|---------------------|---------------------|
|                                 | 2019                | 2018                |
| Valor presente da obrigação     | (65.555.835)        | (64.745.100)        |
| Justo valor dos ativos do plano | 51.454.147          | 48.119.187          |
| <b>Obrigações no balanço</b>    | <b>(14.101.688)</b> | <b>(16.625.913)</b> |

A evolução verificada no valor presente da obrigação com o Fundo de Pensões nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2018 e 2019 detalha-se como segue:

| (euros)                   |                   |                   |
|---------------------------|-------------------|-------------------|
|                           | 2019              | 2018              |
| <b>1 de janeiro</b>       | <b>64.745.100</b> | <b>55.283.349</b> |
| Revisão % alocação        | -                 | 4.255.280         |
| Custo serviços correntes  | 13.200            | 13.846            |
| Custo dos juros           | 1.110.492         | 1.975.639         |
| Pagamento de benefícios   | (6.320.598)       | (6.184.980)       |
| (Ganhos)/perdas atuariais | 6.007.641         | 9.401.966         |
| <b>31 de dezembro</b>     | <b>65.555.835</b> | <b>64.745.100</b> |

Nos exercícios findos a 31 de dezembro de 2018 e 2019, o património dos fundos afetos ao financiamento das responsabilidades acima referidas teve a seguinte evolução:

|                                      | (euros)           |                   |
|--------------------------------------|-------------------|-------------------|
|                                      | 2019              | 2018              |
| <b>1 de janeiro</b>                  | <b>48.119.187</b> | <b>47.177.120</b> |
| Revisão % alocação                   | -                 | 3.838.315         |
| Contribuições entregues              | 8.400.000         | 4.200.000         |
| Ganhos/ (perdas) atuariais           | 444.293           | (2.588.596)       |
| Benefícios pagos                     | (6.320.598)       | (6.184.980)       |
| Retorno esperado dos ativos do fundo | 811.265           | 1.677.327         |
| <b>31 de dezembro</b>                | <b>51.454.147</b> | <b>48.119.187</b> |

O Fundo de Pensões, na sua totalidade, ou seja, componente Santa Casa e Departamento de Jogos, era composto pelos seguintes ativos, com referência a 31 de dezembro de 2018 e 2019:

|                         | (euros)           |                   |
|-------------------------|-------------------|-------------------|
|                         | 2019              | 2018              |
| Obrigações              | 29.897.897        | 33.439.504        |
| Acções                  | 887.173           | -                 |
| Depósitos a curto prazo | 11.421.588        | 4.698.820         |
| Produtos Estruturados   | 91.192            | 55.292            |
| Fundos de Investimento  | 19.025.824        | 18.823.531        |
| Outros                  | 194.922           | 269.229           |
|                         | <b>61.518.597</b> | <b>57.286.376</b> |

Em 2018 e 2019 o impacto do Fundo de Pensões na demonstração dos resultados é negativo, isto é, representa um aumento dos gastos com pessoal conforme mapa seguinte (Nota 31):

|   | (euros)            |                    |
|---|--------------------|--------------------|
|   | 2019               | 2018               |
| Revisão % alocação                          | -                  | (416.965)          |
| Custos serviços correntes                   | (13.200)           | (13.846)           |
| Custos dos juros                            | (1.110.492)        | (1.975.639)        |
| (Ganhos) / perdas atuariais                 | (5.563.349)        | (11.990.562)       |
| Retorno estimado dos ativos do plano        | 811.265            | 1.677.327          |
| Utilização da Provisão                      | -                  | 10.880.000         |
| <b>Total incluído em gastos com pessoal</b> | <b>(5.875.775)</b> | <b>(1.839.685)</b> |

## 25. Fornecedores

Em 31 de dezembro de 2018 e 2019 a decomposição da rubrica “Fornecedores” era como segue:

(euros)

|                                 | 2019             |              |                  | 2018             |              |                  |
|---------------------------------|------------------|--------------|------------------|------------------|--------------|------------------|
|                                 | Corrente         | Não corrente | Total            | Corrente         | Não corrente | Total            |
| Fornecedores gerais i)          | 5.806.934        | -            | 5.806.934        | 7.242.433        | -            | 7.242.433        |
| Fornecedores faturas em receção | 1.316.952        | -            | 1.316.952        | 170.215          | -            | 170.215          |
| <b>Total saldo fornecedores</b> | <b>7.123.886</b> | <b>-</b>     | <b>7.123.886</b> | <b>7.412.648</b> | <b>-</b>     | <b>7.412.648</b> |

- i. Fornecedores gerais: saldos credores referentes a transações de natureza operacional, como sejam aquisições de refeições confeccionadas ou honorários por serviços profissionais prestados.

Em 31 de dezembro de 2018 e 2019, os saldos de fornecedores em conta corrente mais significativos referem-se às seguintes entidades:

(euros)

|   | 2019             | 2018             |
|---|------------------|------------------|
| <b>Entidade</b>                             |                  |                  |
| Itau - Inst. Técnico Alim. Humana           | 1.092.920        | 188.027          |
| Centro Hospitalar de Cascais                | 571.388          | 571.388          |
| Ambiente & Jardim II - Multiservice         | 404.456          | 146.593          |
| Rua Activa - Eventos e Comunicação          | 340.732          | 301.622          |
| Iberdrola Clientes Portugal, Unipessoal     | 333.375          | -                |
| Nordigal Industria de Transf. Alimentar     | 232.317          | 192.577          |
| MEO - Serviços de Comunicações e Multimédia | 225.286          | 171.680          |
| Iten Solutions - Sistemas de Informação     | 223.304          | 301.782          |
| El Corte Inglés Grandes Armazéns            | -                | 1.200.255        |
| GERTAL - Comp. G. Restaur. Alimentar        | 124.415          | 1.047.752        |
| Strong Charon, Soluções de Segurança        | 102.399          | 682.777          |
| Vodafone Portugal - Com. Pessoais           | 104.415          | 273.108          |
| Outros                                      | 3.368.880        | 2.335.086        |
| <b>Total</b>                                | <b>7.123.886</b> | <b>7.412.648</b> |

## 26. Outras dívidas a pagar

Em 31 de dezembro de 2018 e 2019, o detalhe da rubrica de Outras contas a pagar é como segue:

| (euros)                                       |      |                   |              |                   |                   |              |                   |
|---|------|-------------------|--------------|-------------------|-------------------|--------------|-------------------|
|   |      | 2019              |              |                   | 2018              |              |                   |
|   |      | Corrente          | Não corrente | Total             | Corrente          | Não corrente | Total             |
| Fornecedores de investimentos                 | i)   | 5.218.357         | -            | 5.218.357         | 2.402.598         | -            | 2.402.598         |
| Outros credores                               |      |                   |              |                   |                   |              |                   |
| Credores por subsídios a pagar                | ii)  | 382.881           | -            | 382.881           | 549.519           | -            | 549.519           |
| ISS - Estabelecimentos Integrados             | iii) | 793.969           | -            | 793.969           | 797.988           | -            | 797.988           |
| Ent. beneficiárias do Fundo Invest. e Desenv. | iv)  | 7.981.966         | -            | 7.981.966         | 5.731.672         | -            | 5.731.672         |
| Pecúlio de Utentes                            | v)   | 1.339.403         | -            | 1.339.403         | 1.103.677         | -            | 1.103.677         |
| Outros  |      | 4.437.422         | -            | 4.437.422         | 2.272.364         | -            | 2.272.364         |
| Pessoal                                       |      | 154.373           | -            | 154.373           | 290.115           | -            | 290.115           |
| Credores por acréscimos de gastos             | vi)  | <u>25.886.312</u> | -            | <u>25.886.312</u> | <u>23.839.811</u> | -            | <u>23.839.811</u> |
| <b>Outras dívidas a pagar</b>                 |      | <b>46.194.684</b> | <b>-</b>     | <b>46.194.684</b> | <b>36.987.744</b> | <b>-</b>     | <b>36.987.744</b> |

- i. Fornecedores de investimentos: o saldo de fornecedores de investimentos respeita a aquisições de bens com a natureza de ativos fixos tangíveis e encargos com reparação e manutenção de equipamentos quando se enquadram dentro da política contabilística estabelecida para a Santa Casa (Nota 4.2);
- ii. Credores por subsídios a pagar: saldos relativos a prestações concedidas, pela Santa Casa, a pessoas desfavorecidas;
- iii. ISS – Estabelecimentos Integrados: no âmbito da cedência da gestão dos estabelecimentos integrados do ISS, IP., por força do Orçamento do Estado para 2011, cabe à SCML o reembolso referente aos encargos incorridos pelo ISS, IP no período de transição. O montante em dívida aguarda eventual encontro de contas face à dívida do ISS à SCML;
- iv. Entidades beneficiárias do fundo de investigação e desenvolvimento: este saldo respeita a compromissos assumidos com entidades no âmbito do FID e cujos pagamentos só estão previstos ocorrer em anos futuros;
- v. Pecúlio de Utentes: Valores que estão à guarda da SCML, porque os utentes não tem capacidade de movimentação dos seus fundos ou porque demonstraram vontade de que os seus valores monetários fossem geridos pela SCML;
- vi. Credores por acréscimos de gastos: este saldo respeita a especializações de gastos de natureza diversa, os quais se resumem como segue:

| (euros)                 |    |                   |                   |
|-------------------------|----|-------------------|-------------------|
|                         |    | 2019              | 2018              |
| Remunerações a liquidar | a) | 19.935.156        | 17.423.937        |
| Outros gastos           | b) | <u>5.951.156</u>  | <u>6.415.874</u>  |
|                         |    | <b>25.886.312</b> | <b>23.839.811</b> |

- a) Remunerações a liquidar: especialização de remunerações de colaboradores, face a direitos adquiridos e reconhecidos durante o período, a serem pagos durante o período subsequente;
- b) Outros gastos: especializações de gastos operacionais diversos.

## 27. Vendas e serviços prestados

O montante de vendas e serviços prestados reconhecido na demonstração dos resultados em 2018 e 2019 é o seguinte:

|  |             | (euros)           |                   |
|--|-------------|-------------------|-------------------|
|  |             | 2019              | 2018              |
| <b>Vendas de Produtos</b>                  | <b>i)</b>   |                   |                   |
| Livros e publicações                       |             | 20.808            | 17.474            |
| Artigos museu S. Roque                     |             | 4.819             | 7.010             |
| Alimentação                                |             | 67.680            | 69.070            |
| Trab. Prod. Utentes                        |             | 9.982             | 14.477            |
| Artigos médicos                            |             | 249.057           | 228.563           |
| Outros bens                                |             | 5.269             | 8.606             |
| <b>Subtotal</b>                            |             | <b>357.615</b>    | <b>345.201</b>    |
| <b>Prestação de serviços - Ação Social</b> | <b>ii)</b>  |                   |                   |
| Estrutura Residencial                      |             | 2.459.667         | 1.978.867         |
| Serviço de Apoio Domiciliário              |             | 1.054.459         | 909.091           |
| Creche                                     |             | 677.655           | 627.418           |
| Centro de dia                              |             | 484.071           | 418.694           |
| Jardim de infância                         |             | 155.785           | 138.667           |
| Creche familiar                            |             | 76.844            | 80.541            |
| Outras prestações de serviços              |             | 139.633           | 122.785           |
| <b>Subtotal</b>                            |             | <b>5.048.113</b>  | <b>4.276.063</b>  |
| <b>Prestação de serviços - Ensino</b>      | <b>iii)</b> |                   |                   |
| Inscrições                                 |             | 91.594            | 77.882            |
| Matrículas                                 |             | 37.309            | 38.775            |
| Propinas                                   |             | 1.245.980         | 1.373.284         |
| Candidaturas                               |             | 18.545            | 17.020            |
| Outras                                     |             | 2.797             | 47.701            |
| <b>Subtotal</b>                            |             | <b>1.396.225</b>  | <b>1.554.662</b>  |
| <b>Prestação de serviços - Património</b>  | <b>iv)</b>  |                   |                   |
| Rendas de Terrenos                         |             | 40.968            | 41.871            |
| Rendas de Edifícios                        |             | 7.274.865         | 7.012.422         |
| Outras                                     |             | 231.931           | 226.869           |
| <b>Subtotal</b>                            |             | <b>7.547.764</b>  | <b>7.281.162</b>  |
| <b>Outras Prestações de Serviços</b>       |             |                   |                   |
| Saúde                                      | <b>ii)</b>  | 19.576.536        | 18.319.034        |
| Outras                                     |             | 392.780           | 305.581           |
| <b>Subtotal</b>                            |             | <b>19.969.316</b> | <b>18.624.614</b> |
| <b>Vendas e serviços prestados</b>         |             | <b>34.319.033</b> | <b>32.081.702</b> |

i) Rédito de vendas de produtos: rédito das vendas de artigos de *merchandising* comercializados no Museu de S. Roque e venda de bens doados;

ii) Rédito da prestação de serviços de ação social e saúde: rédito associado aos serviços de ação social e saúde prestados pela Santa Casa.

iii) Rédito da prestação de serviços de Ensino: compreende inscrições, matrículas, propinas e candidaturas, decorrente da atividade da ESSA;

iv) Rédito da prestação de serviços inerente ao Património Imobiliário: compreende rendas de terrenos e de edifícios, de estacionamento, cedência de instalações e condomínios.

## 28. Subsídios de Fundos Europeus e Programas cofinanciados

O detalhe dos rendimentos referentes a fundos europeus e programas cofinanciados, no âmbito de candidaturas a Medidas e Programas Nacionais e da Comissão Europeia, para os exercícios de 2018 e 2019, é o seguinte:

|                               | (euros)          |                  |
|-------------------------------|------------------|------------------|
|                               | 2019             | 2018             |
| Acordo de Cooperação com IEFP | 745.000          | 745.000          |
| PorLisboa - Qualifica         | 10.069           | 103.645          |
| Apoio ao Emprego              | 197.915          | 286.360          |
| Herdade Évora Monte           | 78.519           | 67.468           |
| Erasmus                       | 84.771           | 44.655           |
| Outros                        | 84.912           | 93.634           |
|                               | <b>1.201.186</b> | <b>1.340.761</b> |

## 29. Custo das Mercadorias Vendidas e das Matérias Consumidas

O detalhe do custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas, para os exercícios de 2018 e 2019, é o seguinte:

|  | (euros)      |               |                   |                  |
|--|--------------|---------------|-------------------|------------------|
|  | Mercadorias  |               | Matérias diversas |                  |
|  | 2019         | 2018          | 2019              | 2018             |
| Existências iniciais   | 113.725      | 120.337       | 799.897           | 812.222          |
| Compras  | 6.001        | 4.366         | 4.120.300         | 3.743.175        |
| Regularizações   | -            | -             | (67)              | (1.516)          |
| Existências finais   | 113.878      | 113.725       | 863.267           | 799.897          |
|  | <b>5.847</b> | <b>10.978</b> | <b>4.056.863</b>  | <b>3.753.983</b> |
|  |              |               | <b>2019</b>       | <b>2018</b>      |
| Mercadorias  |              |               | 5.847             | 10.978           |
| Matérias-primas, subsidiárias e de consumo                           |              |               | 4.056.863         | 3.753.983        |
| <b>Total do custo das mercadorias vendidas e matérias consumidas</b> |              |               | <b>4.062.711</b>  | <b>3.764.961</b> |

### 30. Fornecimentos e serviços externos

O detalhe dos custos com fornecimentos e serviços externos para os exercícios de 2018 e 2019 é como segue:

|  | (euros)           |                   |
|--|-------------------|-------------------|
|  | 2019              | 2018              |
| Refeições confeccionadas                           | 9.168.078         | 8.250.608         |
| Honorários e Trabalho Temporário                   | 7.526.135         | 8.866.140         |
| Trabalhos especializados                           | 4.868.341         | 4.039.813         |
| Limpeza das instalações                            | 4.829.940         | 4.939.173         |
| Vigilância e segurança                             | 4.611.583         | 4.155.668         |
| Conservação e reparação                            | 4.451.695         | 6.414.631         |
| Publicidade, patrocínios e com. Institucional      | 2.510.494         | 2.114.443         |
| Rendas e alugueres                                 | 2.379.490         | 2.386.686         |
| Licenças software                                  | 2.359.148         | 1.461.501         |
| Electricidade                                      | 2.310.172         | 2.462.212         |
| Deslocações, estadas e transportes                 | 2.226.692         | 1.977.196         |
| Outros encargos com atividade                      | 1.506.222         | 1.588.714         |
| Encargos com saúde de utentes                      | 1.182.470         | 1.121.598         |
| Comunicações                                       | 1.139.637         | 1.209.597         |
| Combustíveis e outros fluidos                      | 1.105.622         | 1.295.645         |
| Água   | 842.040           | 790.042           |
| Consumíveis  | 769.106           | 687.080           |
| Seguros  | 640.780           | 497.222           |
| Lavandaria   | 633.677           | 569.931           |
| Outros artigos e bens de baixo valor               | 230.923           | 369.286           |
| Outros   | 812.768           | 858.418           |
| <b>Total dos fornecimentos e serviços externos</b> | <b>56.105.014</b> | <b>56.055.605</b> |

Refeições confeccionadas: custos suportados com a aquisição de refeições confeccionadas, as quais são fornecidas aos Equipamentos Sociais e de Saúde da Santa Casa;

Honorários e trabalho temporário: valores suportados com pessoal externo à Santa Casa, no âmbito dos serviços prestados pela Ação Social e docentes da ESSA;

Trabalhos especializados: valores pagos por conta de serviços de consultadoria, trabalhos especializados de informática e restauro de obras de arte, entre outros;

Limpeza das instalações; vigilância; encargos com saúde de utentes; comunicações; eletricidade, outros encargos com atividade; combustíveis e outros fluídos; água e lavandaria: rubricas que comportam os encargos de funcionamento;

Conservação e reparação: trata-se de obras de conservação preventivas de edifícios e equipamentos da Santa Casa que não configuram ativos fixos tangíveis;

Publicidade, patrocínios e comunicação institucional: encargos no âmbito da comunicação institucional (destacando iniciativas em festivais e em outros eventos de carácter cultural e desportivo) e patrocínios atribuídos, bem como publicação de anúncios de carácter legal e obrigatório, como por exemplo, publicitação de concursos públicos;

Rendas e alugueres: valores suportados com o arrendamento de propriedades imobiliárias e aluguer operacional de viaturas;

Licenças de software: encargo anual com licenciamento dos programas de computador reconhecidos em ativos intangíveis;

Deslocações, estadas e transportes: encargos referentes a pessoal e utentes, incluindo deslocações em atividades de férias de utentes;

Consumíveis: valores suportados com aquisição de consumíveis para equipamento informático, tipográfico e reprográfico, produtos de higiene e conforto, impressos e outro material de consumo corrente;

Seguros: encargos com seguros de utentes, de responsabilidade civil inerente à atividade e seguros sobre equipamento e imóveis;

Outros artigos de baixo valor: eletrodomésticos, equipamentos eletrónicos, artigos de decoração, equipamento informático e mobiliário diverso de valor até 200 euros são reconhecidos como gastos do período (Nota 4.2).

É, ainda, de referir que a Santa Casa goza de isenção incompleta de IVA, dada a atividade que prossegue. Decorrente desta situação, o IVA não é dedutível, pelo que se repercute diretamente em Fornecimentos e Serviços Externos.

### 31. Gastos com pessoal

Os gastos com pessoal, incorridos durante os exercícios de 2018 e 2019, foram como segue:

|                                 | (euros)            |                    |
|---------------------------------|--------------------|--------------------|
|                                 | 2019               | 2018               |
| <b>Remunerações</b>             |                    |                    |
| Órgãos sociais                  | 440.821            | 484.375            |
| Pessoal                         | 109.108.203        | 103.403.700        |
| <b>Subtotal</b>                 | <b>109.549.025</b> | <b>103.888.075</b> |
| <b>Encargos sociais</b>         |                    |                    |
| Prémios para benefícios reforma | 5.875.775          | 1.839.685          |
| Encargos sobre remunerações     | 23.342.153         | 21.950.785         |
| Gastos de ação social           | 776.562            | 505.729            |
| Outros                          | 6.293.244          | 5.183.862          |
| <b>Subtotal</b>                 | <b>36.287.734</b>  | <b>29.480.060</b>  |
| <b>Gastos com o pessoal</b>     | <b>145.836.758</b> | <b>133.368.135</b> |

O número de empregados da Santa Casa a 31 de dezembro de 2019 era de 5683 (2018: 4.837).

Destaca-se no período:

O reconhecimento de perdas atuariais e dos encargos com serviços correntes e juros, deduzidos dos rendimentos esperados do fundo, conforme descrito na Nota 24;

O acréscimo do número de colaboradores, verificado no exercício de 2019 é de 846, sendo que cerca de 521 colaboradores corresponde ao processo de conversão de contrato das Ajudantes Familiares para Contrato Individual de Trabalho.

### 32. Rendimentos dos Jogos Sociais

Os rendimentos dos Jogos Sociais em 2018 e 2019 foram como segue:

|  | (euros)            |                    |
|--|--------------------|--------------------|
|  | 2019               | 2018               |
| Jogos sociais                          | 202.512.806        | 194.629.908        |
| Prémios caducados                      | 10.857.619         | 9.844.340          |
| Rendimentos Apostas Desportivas à cota | 12.686.036         | 10.532.330         |
|  | <b>226.056.462</b> | <b>215.006.578</b> |

Jogos sociais: consiste no rendimento da Santa Casa enquanto beneficiária dos Jogos Sociais, conforme percentagem de afetação dos resultados do Departamento de Jogos contemplada no Decreto-Lei n.º 56/2006, alterado pelo Decreto-Lei n.º 44/2011 de 24 de março, pelo Decreto-Lei n.º 106/2011 de 21 de outubro e Decreto-Lei n.º 23/2018, de 10 de abril;

Prémios caducados: rendimentos derivados da caducidade dos prémios dos Jogos Sociais de Lotaria Nacional, Euromilhões, Apostas Desportivas à Cota e Totosorteio explorados pelo Departamento de Jogos (Nota 4.20);

Rendimentos Apostas Desportivas à Cota: essencialmente trata-se do rendimento da Santa Casa pelas deduções legais de 2% sobre receitas das Apostas Desportivas à Cota, conforme estabelecido no Decreto-Lei n.º 67/2015.

### 33. Outros Rendimentos

Os outros rendimentos obtidos em 2018 e 2019 foram como segue:

|   | (euros)          |                  |
|---|------------------|------------------|
|   | 2019             | 2018             |
| Correções relativas a períodos anteriores | 1.104.274        | 892.840          |
| Protocolo com Centro Distrital de Lisboa  | 220.900          | 725.434          |
| Heranças, legados e doações               | 347.923          | 697.365          |
| Outros                                    | 3.913.585        | 983.425          |
|   | <b>5.586.682</b> | <b>3.299.064</b> |

Protocolo com Centro Distrital de Lisboa: reembolso de subsídios atribuídos pela Santa Casa, a utentes em situação de toxicodependência, refugiados, requerentes de asilo e para tratamento de alcoólicos, bem como ajudas técnicas, de acordo com o orçamento anual aprovado pelo Centro Distrital.

### 34. Subsídios atribuídos e outros gastos

Os subsídios atribuídos e outros gastos obtidos em 2018 e 2019 foram como segue:

|   |      | (euros)           |                   |
|---|------|-------------------|-------------------|
|   |      | 2019              | 2018              |
| Subsídios utilização de lares lucrativos  | i)   | 14.683.650        | 14.926.968        |
| Subsídios de carácter mensal              | ii)  | 5.811.199         | 5.805.249         |
| Subsídios de carácter eventual            | ii)  | 4.040.403         | 4.127.892         |
| Outros subsídios e ajudas técnicas        | iii) | 13.326.341        | 6.284.331         |
| Encargos com formandos / alunos           | iii) | 586.299           | 645.462           |
| Correções relativas a períodos anteriores |      | 86.614            | 186.793           |
| Outros                                    | iv)  | 916.190           | 996.123           |
|   |      | <b>39.450.696</b> | <b>32.972.818</b> |

- i) Subsídios utilização de lares lucrativos: encargos com lares externos à Santa Casa por falta de capacidade de acolhimento em lares próprios;
- ii) Subsídios de carácter mensal e eventual: subsídios atribuídos a utentes, com diversas especificidades (infância, famílias, adultos e população idosa, essencialmente);
- iii) Outros subsídios, ajudas técnicas e encargos com formandos/ alunos: ajudas técnicas atribuídas a utentes e encargos de formação (ex: bolsas de estudo) suportados pela Santa Casa no âmbito da Ação Social;
- iv) Outros: outros gastos que não se incluem nas rúbricas anteriores.

### 35. Juros e gastos e rendimentos similares

O detalhe dos juros e gastos e rendimentos similares nos exercícios de 2018 e 2019 é como segue:

|   |     | (euros)        |                  |
|---|-----|----------------|------------------|
|   |     | 2019           | 2018             |
| <b>Gastos e perdas financeiras</b>      |     |                |                  |
| Juros pagos                             |     | (1.620)        | (4.847)          |
|   |     | <b>(1.620)</b> | <b>(4.847)</b>   |
| <b>Rendimentos e ganhos financeiros</b> |     |                |                  |
| Juros obtidos                           | i)  | 231.245        | 483.517          |
| Juros de aplicações financeiras do DJ   | ii) | 231.437        | 467.950          |
| Dividendos investimentos financeiros    |     | 45.673         | 59.568           |
| Outros                                  |     | 16.461         | 15.940           |
|   |     | <b>524.816</b> | <b>1.026.975</b> |

- i) Juros obtidos: juros de aplicações de curto prazo;
- ii) Juros de aplicações financeiras do DJ: reconhecimento pela Santa Casa, dos juros das aplicações financeiras do Departamento de Jogos, conforme previsto no artigo 5º do Decreto-Lei 44/2011 de 24 de março.

### 36. Compromissos

Os compromissos assumidos pela Santa Casa, à data do balanço dos exercícios findos a 31 de dezembro de 2018 e 2019, correspondem a:

i) Locações operacionais de viaturas, cujo resumo das rendas vincendas relacionadas com os contratos de locação operacional em vigor à data de 31 de dezembro de 2019:

| (euros)                         |                |                |                |
|---------------------------------|----------------|----------------|----------------|
| Rendas vincendas                | < 1 ano        | 1 - 5 anos     | Total          |
| Aluguer Operacional de Viaturas | 285.061        | 176.624        | 461.685        |
|                                 | <b>285.061</b> | <b>176.624</b> | <b>461.685</b> |

### 37. Contingências

#### Passivos contingentes

Constitui passivo contingente da Santa Casa o valor da garantia bancária prestada à SOJOGO, no valor de 200.000 euros, decorrente da qual foi constituída uma aplicação financeira, registada em outros ativos financeiros não correntes, devendo esta permanecer constituída enquanto vigorar a referida garantia.

### 38. Matérias ambientais

Durante o período findo a 31 de dezembro de 2019, a Santa Casa, no âmbito do desenvolvimento da sua atividade, não incorreu em encargos significativos de carácter ambiental.

A 31 de dezembro de 2019 não se encontra registado nas demonstrações financeiras qualquer passivo de carácter ambiental nem é divulgada qualquer contingência, por ser convicção da Mesa da Santa Casa em como não existem, a essa data, obrigações ou contingências provenientes de acontecimentos passados de que resultem encargos materialmente relevantes para a SCML.

### 39. Partes relacionadas

A Santa Casa da Misericórdia é uma entidade de direito privado e utilidade pública administrativa que atua sob a tutela do Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social.

#### 39.1. Remuneração dos Órgãos Sociais

Os Órgãos Sociais (Provedor, Mesa da Santa Casa e Conselho de Auditoria) foram considerados, de acordo com a NCRF 5, como sendo os únicos elementos “chave” da gestão da Santa Casa. Durante o período findo em 31 de dezembro de 2019, as remunerações auferidas pelos Órgãos Sociais da SCML ascenderam a 440.821 euros (2018: 484.375 euros), conforme mapa seguinte:

|                       | (euros)        |                |
|-----------------------|----------------|----------------|
|                       | 2019           | 2018           |
| Mesa da SCML          | 396.183        | 439.736        |
| Conselho de Auditoria | 44.639         | 44.639         |
|                       | <b>440.821</b> | <b>484.375</b> |

## 39.2. Transações entre partes relacionadas

### (a) Natureza do relacionamento com as partes relacionadas:

*Entidades contabilísticas (sem personalidade jurídica) do Universo Santa Casa da Misericórdia de Lisboa:*

Departamento de Jogos (DJ)

### (b) transações e saldos pendentes

*Entidades contabilísticas (sem personalidade jurídica) do Universo Santa Casa da Misericórdia de Lisboa:*

#### Transações

Durante os exercícios de 2018 e 2019, a Santa Casa não efetuou transações com estas entidades.

#### Saldos devedores e credores

No final dos exercícios de 2018 e 2019, os saldos resultantes de transações efetuadas com partes relacionadas são como segue:

|   | (euros)           |                 |                   |                 |
|---|-------------------|-----------------|-------------------|-----------------|
|   | 2019              |                 | 2018              |                 |
|   | Saldo<br>Devedor  | Saldo<br>Credor | Saldo<br>Devedor  | Saldo<br>Credor |
| <b>Outras Contas a Pagar / Receber</b>                        |                   |                 |                   |                 |
| <b>Departamento de Jogos (DJ)</b>                             |                   |                 |                   |                 |
| Lucros dos Jogos Sociais                                      | 36.491.841        | -               | 34.880.651        | -               |
| Remunerações, Aquisição de Bens e Serviços, Impostos e Outros | 3.523.312         | -               | 2.227.676         | -               |
| <b>TOTAL</b>  | <b>40.015.153</b> | <b>-</b>        | <b>37.108.327</b> | <b>-</b>        |

Os saldos das partes relacionadas são compostos por movimentos de distribuição de resultados e movimentos operacionais de remunerações, aquisição de bens e serviços, aquisição de ativos fixos tangíveis e ativos intangíveis, impostos e juros.

#### 40. Eventos subsequentes

Ao longo das últimas semanas, apesar de se ter verificado alguma estabilização do número de novos casos de Coronavírus (COVID-19) na China, registou-se uma aceleração dos mesmos no resto do mundo. Neste âmbito, aumentaram os receios e as medidas de contenção já implementadas naquele país tiveram de se estender a outras regiões, entre elas Portugal.

Vivem-se tempos difíceis, que exigem medidas excecionais, empenho e resiliência para ultrapassar as dificuldades e procurar um novo sentido de normalidade. A conjuntura em que nos encontramos exige uma redefinição de prioridades da SCML, em que as áreas da Saúde e de Apoio Social exigem um tratamento cada vez mais prioritário.

Foram desenvolvidas um conjunto preventivo de estratégias e planos de ação de maneira a garantir que os serviços essenciais fossem devidamente identificados e preservados, evitando-se assim que os processos críticos de negócio fossem afetados e a continuidade e a retoma das atividades não sejam colocadas em causa.

Para além dos seus colaboradores, a estrutura e os meios disponíveis da SCML são elementos que garantem a continuidade da sua atividade.

#### 41. Outras informações

##### 41.1. Demonstrações de Resultados por Departamento/Serviço

##### Departamento de Ação Social e Saúde

|   |      | (euros)              |                      |
|---|------|----------------------|----------------------|
|   | Nota | 2019                 | 2018                 |
| Vendas e serviços prestados   | 27   | 5.318.223            | 4.753.366            |
| Subsídios à exploração  | 28   | 942.515              | 1.170.123            |
| Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas                    | 29   | (378.951)            | (349.710)            |
| Fornecimentos e serviços externos   | 30   | (34.514.944)         | (35.541.518)         |
| Gastos com o pessoal  | 31   | (79.272.996)         | (74.879.446)         |
| Imparidade de dívidas a receber (perdas/ reversões)                         | 16   | (1.613)              | (48.126)             |
| Provisões (aumentos/ reduções)  |      | -                    | -                    |
| Imparidade de invest. não depreciáveis/ amortizáveis (perdas/ reversões)    |      | -                    | -                    |
| Aumentos/ reduções de justo valor   |      | -                    | -                    |
| Ganhos/perdas imputados de subsidiárias                                     |      | -                    | -                    |
| Rendimentos dos Jogos Sociais   |      |                      | -                    |
| Outros rendimentos  | 33   | 1.064.362            | 2.178.491            |
| Subsídios atribuídos e outros gastos  | 34   | (28.330.417)         | (28.606.877)         |
| <b>Resultados antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos</b> |      | <b>(135.173.822)</b> | <b>(131.323.697)</b> |
| Gastos/ reversões de depreciação e de amortização                           | 7, 9 | (2.642.016)          | (2.403.737)          |
| <b>Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)</b>  |      | <b>(137.815.838)</b> | <b>(133.727.434)</b> |
| Juros e rendimentos similares obtidos                                       | 35   | 151                  | 157                  |
| Juros e gastos similares suportados   | 35   | (12)                 | (0)                  |
| <b>Resultado líquido do período</b>   |      | <b>(137.815.698)</b> | <b>(133.727.277)</b> |

## Departamento de Qualidade e Inovação

|   |      | (euros)            |                    |
|---|------|--------------------|--------------------|
|   | Nota | 2019               | 2018               |
| Vendas e serviços prestados   | 27   | 81                 | 215                |
| Subsídios à exploração  | 28   | 153                | 2.340              |
| Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas                    |      | -                  | -                  |
| Fornecimentos e serviços externos   | 30   | (1.029.124)        | (380.409)          |
| Gastos com o pessoal  | 31   | (1.358.807)        | (925.291)          |
| Imparidade de dívidas a receber (perdas/ reversões)                         |      | -                  | -                  |
| Provisões (aumentos/ reduções)  | 23   | -                  | (438.876)          |
| Imparidade de invest. não depreciáveis/ amortizáveis (perdas/ reversões)    |      | -                  | -                  |
| Aumentos/ reduções de justo valor   |      | -                  | -                  |
| Ganhos/perdas imputados de subsidiárias                                     |      | -                  | -                  |
| Rendimentos dos Jogos Sociais   |      | -                  | -                  |
| Outros rendimentos  | 33   | 311.043            | 4.134              |
| Subsídios atribuídos e outros gastos  | 34   | (496.652)          | (43.675)           |
| <b>Resultados antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos</b> |      | <b>(2.573.305)</b> | <b>(1.781.562)</b> |
| Gastos/ reversões de depreciação e de amortização                           | 7, 9 | (62.008)           | (11.830)           |
| <b>Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)</b>  |      | <b>(2.635.313)</b> | <b>(1.793.392)</b> |
| Juros e rendimentos similares obtidos                                       |      | -                  | -                  |
| Juros e gastos similares suportados   |      | -                  | -                  |
| <b>Resultado líquido do período</b>   |      | <b>(2.635.313)</b> | <b>(1.793.392)</b> |

## Departamento de Empreendedorismo e Economia Social

|   |      | (euros)            |                  |
|---|------|--------------------|------------------|
|   | Nota | 2019               | 2018             |
| Vendas e serviços prestados   |      | -                  | -                |
| Subsídios à exploração  | 28   | 22.603             | 4.863            |
| Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas                    |      | -                  | -                |
| Fornecimentos e serviços externos   | 30   | (481.062)          | (183.213)        |
| Gastos com o pessoal  | 31   | (742.642)          | (463.688)        |
| Imparidade de dívidas a receber (perdas/ reversões)                         |      | -                  | -                |
| Provisões (aumentos/ reduções)  |      | -                  | -                |
| Imparidade de invest. não depreciáveis/ amortizáveis (perdas/ reversões)    |      | -                  | -                |
| Aumentos/ reduções de justo valor   |      | -                  | -                |
| Ganhos/perdas imputados de subsidiárias                                     |      | -                  | -                |
| Rendimentos dos Jogos Sociais   |      | -                  | -                |
| Outros rendimentos  | 33   | -                  | 6.032            |
| Subsídios atribuídos e outros gastos  | 34   | (94.978)           | (244.056)        |
| <b>Resultados antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos</b> |      | <b>(1.296.079)</b> | <b>(880.062)</b> |
| Gastos/ reversões de depreciação e de amortização                           | 7    | (25.712)           | (14.206)         |
| <b>Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)</b>  |      | <b>(1.321.791)</b> | <b>(894.269)</b> |
| Juros e rendimentos similares obtidos                                       |      | -                  | -                |
| Juros e gastos similares suportados   |      | -                  | -                |
| <b>Resultado líquido do período</b>   |      | <b>(1.321.791)</b> | <b>(894.269)</b> |

## Departamento de Gestão Imobiliária e Património

|   |       | (euros)           |                   |
|---|-------|-------------------|-------------------|
|   | Nota  | 2019              | 2018              |
| Vendas e serviços prestados   | 27    | 7.376.455         | 7.090.702         |
| Subsídios à exploração  | 28    | 86.407            | 72.373            |
| Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas                    |       | -                 | -                 |
| Fornecimentos e serviços externos   | 30    | (3.330.431)       | (4.219.709)       |
| Gastos com o pessoal  | 31    | (4.164.378)       | (4.152.816)       |
| Imparidade de dívidas a receber (perdas/ reversões)                         | 16    | (117.260)         | (160.318)         |
| Provisões (aumentos/ reduções)  | 23    | (286.482)         | (1.800.462)       |
| Imparidade de invest. não depreciáveis/ amortizáveis (perdas/ reversões)    |       | -                 | -                 |
| Aumentos/ reduções de justo valor   | 8, 10 | 30.749.010        | 22.441.589        |
| Ganhos/perdas imputados de subsidiárias                                     | 12    | -                 | (12.052)          |
| Rendimentos dos Jogos Sociais   |       |                   | -                 |
| Outros rendimentos  | 33    | 506.648           | 415.206           |
| Subsídios atribuídos e outros gastos  | 34    | (312.111)         | (297.271)         |
| <b>Resultados antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos</b> |       | <b>30.507.857</b> | <b>19.377.240</b> |
| Gastos/ reversões de depreciação e de amortização                           | 7, 9  | (3.266.582)       | (2.301.829)       |
| <b>Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)</b>  |       | <b>27.241.275</b> | <b>17.075.411</b> |
| Juros e rendimentos similares obtidos                                       | 35    | 11                | -                 |
| Juros e gastos similares suportados   | 35    | (89)              | (1)               |
| <b>Resultado líquido do período</b>   |       | <b>27.241.197</b> | <b>17.075.411</b> |

## Direção da Cultura

|   |      | (euros)            |                    |
|---|------|--------------------|--------------------|
|   | Nota | 2019               | 2018               |
| Vendas e serviços prestados   | 27   | 44.904             | 44.336             |
| Subsídios à exploração  | 28   | 5.643              | 4.365              |
| Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas                    | 29   | (5.847)            | (10.990)           |
| Fornecimentos e serviços externos   | 30   | (1.231.421)        | (900.701)          |
| Gastos com o pessoal  | 31   | (2.162.203)        | (1.957.023)        |
| Imparidade de dívidas a receber (perdas/ reversões)                         | 16   | -                  | (131)              |
| Provisões (aumentos/ reduções)  |      | -                  | -                  |
| Imparidade de invest. não depreciáveis/ amortizáveis (perdas/ reversões)    |      | -                  | -                  |
| Aumentos/ reduções de justo valor   |      | -                  | -                  |
| Ganhos/perdas imputados de subsidiárias                                     |      | -                  | -                  |
| Rendimentos dos Jogos Sociais   |      | -                  | -                  |
| Outros rendimentos  | 33   | 18.760             | 29.339             |
| Subsídios atribuídos e outros gastos  | 34   | (131.489)          | (153.276)          |
| <b>Resultados antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos</b> |      | <b>(3.461.655)</b> | <b>(2.944.082)</b> |
| Gastos/ reversões de depreciação e de amortização                           | 7, 9 | (21.223)           | (35.237)           |
| <b>Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)</b>  |      | <b>(3.482.877)</b> | <b>(2.979.319)</b> |
| Juros e rendimentos similares obtidos                                       |      | -                  | -                  |
| Juros e gastos similares suportados   |      | -                  | -                  |
| <b>Resultado líquido do período</b>   |      | <b>(3.482.877)</b> | <b>(2.979.319)</b> |

**Unidade de Cuidados Continuados Integrados Maria José Nogueira Pinto**

|   |      | (euros)            |                    |
|---|------|--------------------|--------------------|
|   | Nota | 2019               | 2018               |
| Vendas e serviços prestados   | 27   | 2.077.021          | 2.009.771          |
| Subsídios à exploração  |      | -                  | -                  |
| Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas                    | 29   | (135.905)          | (526)              |
| Fornecimentos e serviços externos   | 30   | (1.141.654)        | (1.303.265)        |
| Gastos com o pessoal  | 31   | (3.179.461)        | (3.100.328)        |
| Imparidade de dívidas a receber (perdas/ reversões)                         | 16   | 5.605              | (7.856)            |
| Provisões (aumentos/ reduções)  |      | -                  | -                  |
| Imparidade de invest. não depreciáveis/ amortizáveis (perdas/ reversões)    |      | -                  | -                  |
| Aumentos/ reduções de justo valor   |      | -                  | -                  |
| Ganhos/perdas imputados de subsidiárias                                     |      | -                  | -                  |
| Rendimentos dos Jogos Sociais   |      |                    | -                  |
| Outros rendimentos  | 33   | 102                | 13.385             |
| Subsídios atribuídos e outros gastos  | 34   | (3.079)            | (6.371)            |
| <b>Resultados antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos</b> |      | <b>(2.377.370)</b> | <b>(2.395.190)</b> |
| Gastos/ reversões de depreciação e de amortização                           | 7    | (62.020)           | (72.966)           |
| <b>Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)</b>  |      | <b>(2.439.390)</b> | <b>(2.468.156)</b> |
| Juros e rendimentos similares obtidos                                       | 35   | 21                 | 55                 |
| Juros e gastos similares suportados   |      | -                  | -                  |
| <b>Resultado líquido do período</b>   |      | <b>(2.439.369)</b> | <b>(2.468.102)</b> |

**Unidade de Missão – Unidade de Cuidados Continuados Integrados Rainha Dona Leonor e Unidade de Cuidados Continuados Integrados São Roque**

|   |      | (euros)            |                  |
|---|------|--------------------|------------------|
|   | Nota | 2019               | 2018             |
| Vendas e serviços prestados   | 27   | 612.546            | -                |
| Subsídios à exploração  |      | -                  | -                |
| Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas                    | 29   | (29.327)           | -                |
| Fornecimentos e serviços externos   | 30   | (785.985)          | (341.116)        |
| Gastos com o pessoal  | 31   | (1.278.479)        | (571.092)        |
| Imparidade de dívidas a receber (perdas/ reversões)                         | 16   | (2.323)            | -                |
| Provisões (aumentos/ reduções)  |      | -                  | -                |
| Imparidade de invest. não depreciáveis/ amortizáveis (perdas/ reversões)    |      | -                  | -                |
| Aumentos/ reduções de justo valor   |      | -                  | -                |
| Ganhos/perdas imputados de subsidiárias                                     |      | -                  | -                |
| Rendimentos dos Jogos Sociais   |      |                    | -                |
| Outros rendimentos  | 33   | 40                 | -                |
| Subsídios atribuídos e outros gastos  | 34   | (27.567)           | -                |
| <b>Resultados antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos</b> |      | <b>(1.511.095)</b> | <b>(912.208)</b> |
| Gastos/ reversões de depreciação e de amortização                           | 7    | (160.259)          | (14.617)         |
| <b>Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)</b>  |      | <b>(1.671.354)</b> | <b>(926.826)</b> |
| Juros e rendimentos similares obtidos                                       |      | -                  | -                |
| Juros e gastos similares suportados   |      | -                  | -                |
| <b>Resultado líquido do período</b>   |      | <b>(1.671.354)</b> | <b>(926.826)</b> |

**Unidade de Missão Santa Casa - Programa “Lisboa Cidade de Todas as Idades”**

| (euros)   |      |                    |                  |
|---|------|--------------------|------------------|
|   | Nota | 2019               | 2018             |
| Vendas e serviços prestados   |      | -                  | -                |
| Subsídios à exploração  |      | -                  | -                |
| Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas                    |      | -                  | -                |
| Fornecimentos e serviços externos   | 30   | (176.392)          | (56.404)         |
| Gastos com o pessoal  | 31   | (1.022.053)        | (251.663)        |
| Imparidade de dívidas a receber (perdas/ reversões)                         |      | -                  | -                |
| Provisões (aumentos/ reduções)  |      | -                  | -                |
| Imparidade de invest. não depreciáveis/ amortizáveis (perdas/ reversões)    |      | -                  | -                |
| Aumentos/ reduções de justo valor   |      | -                  | -                |
| Ganhos/perdas imputados de subsidiárias                                     |      | -                  | -                |
| Rendimentos dos Jogos Sociais   |      | -                  | -                |
| Outros rendimentos  | 33   | -                  | 244              |
| Subsídios atribuídos e outros gastos  |      | -                  | -                |
| <b>Resultados antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos</b> |      | <b>(1.198.445)</b> | <b>(307.823)</b> |
| Gastos/ reversões de depreciação e de amortização                           | 7    | (5.128)            | (1.298)          |
| <b>Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)</b>  |      | <b>(1.203.573)</b> | <b>(309.121)</b> |
| Juros e rendimentos similares obtidos                                       |      | -                  | -                |
| Juros e gastos similares suportados   |      | -                  | -                |
| <b>Resultado líquido do período</b>   |      | <b>(1.203.573)</b> | <b>(309.121)</b> |

**Hospital Ortopédico de Sant’Ana**

| (euros)   |      |                    |                    |
|---|------|--------------------|--------------------|
|   | Nota | 2019               | 2018               |
| Vendas e serviços prestados   | 27   | 7.811.348          | 7.974.909          |
| Subsídios à exploração  |      | -                  | -                  |
| Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas                    | 29   | (2.705.060)        | (2.422.637)        |
| Fornecimentos e serviços externos   | 30   | (3.098.297)        | (2.752.619)        |
| Gastos com o pessoal  | 31   | (9.946.688)        | (9.446.660)        |
| Imparidade de dívidas a receber (perdas/ reversões)                         | 16   | 19.515             | 412                |
| Provisões (aumentos/ reduções)  |      | -                  | -                  |
| Imparidade de invest. não depreciáveis/ amortizáveis (perdas/ reversões)    |      | -                  | -                  |
| Aumentos/ reduções de justo valor   |      | -                  | -                  |
| Ganhos/perdas imputados de subsidiárias                                     |      | -                  | -                  |
| Rendimentos dos Jogos Sociais   |      | -                  | -                  |
| Outros rendimentos  | 33   | 93.841             | 163.996            |
| Subsídios atribuídos e outros gastos  | 34   | (470.276)          | (582.332)          |
| <b>Resultados antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos</b> |      | <b>(8.295.617)</b> | <b>(7.064.931)</b> |
| Gastos/ reversões de depreciação e de amortização                           | 7, 9 | (922.284)          | (1.568.735)        |
| <b>Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)</b>  |      | <b>(9.217.901)</b> | <b>(8.633.666)</b> |
| Juros e rendimentos similares obtidos                                       | 35   | 677                | 161                |
| Juros e gastos similares suportados   |      | -                  | -                  |
| <b>Resultado líquido do período</b>   |      | <b>(9.217.224)</b> | <b>(8.633.505)</b> |

### Centro de Medicina de Reabilitação do Alcoitão

|   |      | (euros)            |                    |
|---|------|--------------------|--------------------|
|   | Nota | 2019               | 2018               |
| Vendas e serviços prestados   | 27   | 10.339.063         | 9.554.171          |
| Subsídios à exploração  | 28   | 22.171             | 10.316             |
| Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas                    | 29   | (800.553)          | (979.668)          |
| Fornecimentos e serviços externos   | 30   | (2.912.773)        | (2.574.160)        |
| Gastos com o pessoal  | 31   | (14.487.849)       | (13.819.154)       |
| Imparidade de dívidas a receber (perdas/ reversões)                         | 16   | 305.686            | 696.055            |
| Provisões (aumentos/ reduções)  |      | -                  | -                  |
| Imparidade de invest. não depreciáveis/ amortizáveis (perdas/ reversões)    |      | -                  | -                  |
| Aumentos/ reduções de justo valor   |      | -                  | -                  |
| Ganhos/perdas imputados de subsidiárias                                     |      | -                  | -                  |
| Rendimentos dos Jogos Sociais   | 32   | 2.380.585          | 2.759.088          |
| Outros rendimentos  | 33   | 78.994             | 88.442             |
| Outros gastos   | 34   | (40.934)           | (151.351)          |
| <b>Resultados antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos</b> |      | <b>(5.115.608)</b> | <b>(4.416.260)</b> |
| Gastos/ reversões de depreciação e de amortização                           | 7    | (738.273)          | (731.343)          |
| <b>Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)</b>  |      | <b>(5.853.881)</b> | <b>(5.147.603)</b> |
| Juros e rendimentos similares obtidos                                       | 35   | 1.106              | 1.512              |
| Juros e gastos similares suportados   |      | -                  | -                  |
| <b>Resultado líquido do período</b>   |      | <b>(5.852.776)</b> | <b>(5.146.092)</b> |

### Escola Superior de Saúde do Alcoitão

|   |      | (euros)            |                    |
|---|------|--------------------|--------------------|
|   | Nota | 2019               | 2018               |
| Vendas e serviços prestados   | 27   | 1.823.648          | 1.953.807          |
| Subsídios à exploração  | 28   | 63.308             | 35.392             |
| Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas                    | 29   | (81)               | -                  |
| Fornecimentos e serviços externos   | 30   | (856.640)          | (968.561)          |
| Gastos com o pessoal  | 31   | (2.247.342)        | (2.078.245)        |
| Imparidade de dívidas a receber (perdas/ reversões)                         | 16   | (12.190)           | (6.481)            |
| Provisões (aumentos/ reduções)  |      | -                  | -                  |
| Imparidade de invest. não depreciáveis/ amortizáveis (perdas/ reversões)    |      | -                  | -                  |
| Aumentos/ reduções de justo valor   |      | -                  | -                  |
| Ganhos/perdas imputados de subsidiárias                                     |      | -                  | -                  |
| Rendimentos dos Jogos Sociais   |      | -                  | -                  |
| Outros rendimentos  | 33   | 119.464            | 27.942             |
| Outros gastos   | 34   | (117.741)          | (37.906)           |
| <b>Resultados antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos</b> |      | <b>(1.227.574)</b> | <b>(1.074.052)</b> |
| Gastos/ reversões de depreciação e de amortização                           | 7, 9 | (285.501)          | (276.669)          |
| <b>Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)</b>  |      | <b>(1.513.074)</b> | <b>(1.350.720)</b> |
| Juros e rendimentos similares obtidos                                       |      | -                  | -                  |
| Juros e gastos similares suportados   | 35   | -                  | (885)              |
| <b>Resultado líquido do período</b>   |      | <b>(1.513.074)</b> | <b>(1.351.605)</b> |

## Serviços Instrumentais

|   |        | (euros)            |                    |
|---|--------|--------------------|--------------------|
|   | Nota   | 2019               | 2018               |
| Vendas e serviços prestados   | 27     | -                  | 345                |
| Subsídios à exploração  | 28     | 58.386             | 40.990             |
| Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas                    | 29     | (6.986)            | (1.430)            |
| Fornecimentos e serviços externos   | 30     | (6.728.405)        | (7.226.364)        |
| Gastos com o pessoal  | 31, 24 | (25.980.409)       | (21.733.006)       |
| Imparidade de dívidas a receber (perdas/ reversões)                         |        | -                  | -                  |
| Provisões (aumentos/ reduções)  | 23     | (5.399.325)        | (4.197.887)        |
| Imparidade de invest. não depreciáveis/ amortizáveis (perdas/ reversões)    | 12     | 526.091            | 7.120              |
| Aumentos/ reduções de justo valor   | 13     | 101.142            | (166.930)          |
| Ganhos/perdas imputados de subsidiárias                                     |        | -                  | -                  |
| Rendimentos dos Jogos Sociais   | 32     | 223.675.877        | 212.247.490        |
| Outros rendimentos  | 33     | 3.399.766          | 389.505            |
| Subsídios atribuídos e outros gastos  | 34     | (10.327.384)       | (3.764.564)        |
| <b>Resultados antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos</b> |        | <b>179.318.752</b> | <b>175.595.270</b> |
| Gastos/ reversões de depreciação e de amortização                           | 7, 9   | (2.438.935)        | (2.203.229)        |
| <b>Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)</b>  |        | <b>176.879.817</b> | <b>173.392.041</b> |
| Juros e rendimentos similares obtidos                                       | 35     | 522.850            | 1.025.091          |
| Juros e gastos similares suportados   | 35     | (1.519)            | (3.961)            |
| <b>Resultado líquido do período</b>   |        | <b>177.401.148</b> | <b>174.413.171</b> |

## 41.2. Execução Orçamental

A execução orçamental da Santa Casa, nos exercícios de 2018 e 2019 apresenta os seguintes valores:

|   | (euros)             |                     |                     |                      |                  |
|---|---------------------|---------------------|---------------------|----------------------|------------------|
|   | 2018                | Orç. 2019           | 2019                | Desvio               |                  |
|   | (1)                 | (2)                 | (3)                 | Valor<br>(4 = 3 - 2) | %<br>(5 = 4 / 2) |
| 71 - Vendas   | 567.538             | 576.450             | 366.782             | (209.668)            | -36,4%           |
| 72 - Prestações de Serviços                           | 32.331.122          | 38.821.656          | 34.647.084          | (4.174.573)          | -10,8%           |
| 75 - Fundos Europeus e Programas co-financiados       | 1.340.761           | 1.514.794           | 1.201.186           | (313.608)            | -20,7%           |
| 78 - Outros Rendimentos e Ganhos                      | 218.323.293         | 224.122.146         | 231.649.483         | 7.527.337            | 3,4%             |
| 79 - Juros, Dividendos e outros Rendimentos Similares | 1.026.975           | 1.554.954           | 524.816             | (1.030.138)          | -66,2%           |
| <b>Total Receitas Correntes</b>                       | <b>253.589.689</b>  | <b>266.590.000</b>  | <b>268.389.352</b>  | <b>1.799.352</b>     | <b>0,7%</b>      |
| 61 - Custo Mercadorias Vendidas e Matérias Consumidas | 3.764.961           | 4.528.506           | 4.062.711           | (465.796)            | -10,3%           |
| 62 - Fornecimentos e Serviços Externos                | 56.448.038          | 73.150.494          | 56.287.127          | (16.863.367)         | -23,1%           |
| 63 - Gastos c/Pessoal                                 | 131.538.727         | 147.226.000         | 139.967.533         | (7.258.467)          | -4,9%            |
| 68 - Subsídios atribuídos e outros gastos e perdas    | 33.404.593          | 36.727.000          | 39.962.590          | 3.235.590            | 8,8%             |
| 69 - Gastos e Perdas de Financiamento                 | 4.847               | -                   | 1.620               | 1.620                | -                |
| <b>Total Despesas Correntes</b>                       | <b>225.161.166</b>  | <b>261.632.000</b>  | <b>240.281.580</b>  | <b>(21.350.420)</b>  | <b>-8,2%</b>     |
| <b>Saldo Corrente</b>                                 | <b>28.428.523</b>   | <b>4.958.000</b>    | <b>28.107.772</b>   | <b>23.149.772</b>    |                  |
| Receita de Capital                                    | 23.938              | 53.000.000          | 57.816              | (52.942.184)         | -99,9%           |
| Despesa de Capital                                    | 26.936.917          | 132.724.000         | 44.325.534          | (88.398.466)         | -66,6%           |
| <b>Saldo Capital</b>                                  | <b>(26.912.979)</b> | <b>(79.724.000)</b> | <b>(44.267.717)</b> | <b>35.456.283</b>    |                  |
| <b>Despesa Global (Corrente e Capital)</b>            | <b>252.098.084</b>  | <b>394.356.000</b>  | <b>284.607.114</b>  | <b>(109.748.886)</b> | <b>-27,8%</b>    |
| <b>Receita Global (Corrente e Capital)</b>            | <b>253.613.627</b>  | <b>319.590.000</b>  | <b>268.447.168</b>  | <b>(51.142.832)</b>  | <b>-16,0%</b>    |
| <b>Saldo Global</b>                                   | <b>1.515.544</b>    | <b>(74.766.000)</b> | <b>(16.159.946)</b> | <b>58.606.054</b>    |                  |

Não foi ultrapassado o Orçamento de Despesa Corrente nem o Orçamento de Investimento.

O Orçamento da Despesa Global (Corrente e Capital) da SCML não foi ultrapassado, apresentando uma Taxa de Execução Orçamental da Despesa Corrente de 91,8% e uma Taxa de Execução Orçamental de Despesa de Capital de 33,4%.

No que respeita às rubricas sem fluxo financeiro, verificam-se os seguintes valores:

|   | (euros)           |                    |                   |                      |                  |
|---|-------------------|--------------------|-------------------|----------------------|------------------|
|   | 2018              | Orç. 2019          | 2019              | Desvio               |                  |
|   | (1)               | (2)                | (3)               | Valor<br>(4 = 3 - 2) | %<br>(5 = 4 / 2) |
| Prestações de Serviços - Acordo ARS             | 482.962           | -                  | 389.423           | 389.423              | -                |
| Reversões                                       | 2.232.282         | -                  | 1.466.788         | 1.466.788            | -                |
| Ganhos por aumento de justo valor               | 29.137.326        | 13.410.000         | 32.573.807        | 19.163.807           | 142,9%           |
| <b>Total Rendimentos sem Fluxo Financeiro</b>   | <b>31.852.570</b> | <b>13.410.000</b>  | <b>34.430.018</b> | <b>21.020.018</b>    | <b>156,7%</b>    |
| Gastos c/Pessoal - Fundo de Pensões             | 1.839.685         | -                  | 5.875.775         | 5.875.775            | -                |
| Gastos de Depreciação e de Amortização          | 9.635.696         | 9.000.000          | 10.629.940        | 1.629.940            | 18,1%            |
| Perdas por Imparidade                           | 770.869           | -                  | 708.772           | 708.772              | -                |
| Perdas por redução de Justo Valor               | 6.862.667         | -                  | 1.723.655         | 1.723.655            | -                |
| Provisões do Período                            | 7.417.963         | 8.990.000          | 5.720.313         | (3.269.687)          | -36,4%           |
| Outros Gastos - Acordo ARS                      | 482.962           | -                  | 389.423           | 389.423              | -                |
| Outros Gastos - Aplicação MEP e Abates AFT e PI | 12.177            | -                  | 615               | 615                  | -                |
| <b>Total Gastos sem Fluxo Financeiro</b>        | <b>27.022.018</b> | <b>17.990.000</b>  | <b>25.048.494</b> | <b>7.058.494</b>     | <b>39,2%</b>     |
| <b>Saldo</b>                                    | <b>4.830.552</b>  | <b>(4.580.000)</b> | <b>9.381.525</b>  | <b>13.961.525</b>    |                  |

Na rubrica “Gastos com Pessoal – Fundo de Pensões” encontra-se o impacto na Demonstração de Resultados do Fundo de Pensões, conforme referido na Nota 24.

### 41.3. Execução Orçamental por Departamento/Serviço

#### Departamento de Ação Social e Saúde

(euros)

|   | 2018                 | Orç. 2019            | 2019                 | Desvio              |              |
|---|----------------------|----------------------|----------------------|---------------------|--------------|
|   |                      |                      |                      | Valor               | %            |
|   | (1)                  | (2)                  | (3)                  | (4 = 3 - 2)         | (5 = 4 / 2)  |
| 71 - Vendas   | 88.332               | 70.000               | 81.430               | 11.430              | 16,3%        |
| 72 - Prestações de Serviços                           | 4.665.035            | 5.106.111            | 5.236.793            | 130.682             | 2,6%         |
| 75 - Fundos Europeus e Programas co-financiados       | 1.170.123            | 1.276.566            | 942.515              | (334.051)           | -26,2%       |
| 78 - Outros Rendimentos e Ganhos                      | 2.178.491            | 1.087.214            | 1.064.362            | (22.852)            | -2,1%        |
| 79 - Juros, Dividendos e outros Rendimentos Similares | 157                  | -                    | 151                  | 151                 | -            |
| <b>Total Receitas Correntes</b>                       | <b>8.102.137</b>     | <b>7.539.891</b>     | <b>7.325.251</b>     | <b>(214.640)</b>    | <b>-2,8%</b> |
| 61 e 62 - CMVMC e Fornecimentos e Serviços Externos   | 35.891.228           | 40.825.978           | 34.893.895           | (5.932.083)         | -14,5%       |
| 63 - Gastos c/Pessoal                                 | 74.879.446           | 82.981.342           | 79.272.996           | (3.708.346)         | -4,5%        |
| 68 - Subsídios atribuídos e outros gastos e perdas    | 28.606.877           | 30.851.003           | 28.330.417           | (2.520.586)         | -8,2%        |
| 69 - Gastos e Perdas de Financiamento                 | 0                    | -                    | 12                   | 12                  | -            |
| <b>Total Despesas Correntes</b>                       | <b>139.377.550</b>   | <b>154.658.323</b>   | <b>142.497.320</b>   | <b>(12.161.002)</b> | <b>-7,9%</b> |
| <b>Saldo Corrente</b>                                 | <b>(131.275.414)</b> | <b>(147.118.432)</b> | <b>(135.172.070)</b> | <b>11.946.362</b>   |              |
| Receita de Capital                                    | -                    | -                    | -                    | -                   | -            |
| Despesa de Capital                                    | 6.517.221            | 20.575.890           | 8.540.227            | (12.035.663)        | -58,5%       |
| <b>Saldo Capital</b>                                  | <b>(6.517.221)</b>   | <b>(20.575.890)</b>  | <b>(8.540.227)</b>   | <b>12.035.663</b>   |              |

#### Departamento de Qualidade e Inovação

(euros)

|   | 2018               | Orç. 2019          | 2019               | Desvio         |             |
|---|--------------------|--------------------|--------------------|----------------|-------------|
|   |                    |                    |                    | Valor          | %           |
|   | (1)                | (2)                | (3)                | (4 = 3 - 2)    | (5 = 4 / 2) |
| 71 - Vendas   | -                  | 200                | -                  | (200)          | -100,0%     |
| 72 - Prestações de Serviços                           | 215                | -                  | 81                 | 81             | -           |
| 75 - Fundos Europeus e Programas co-financiados       | 2.340              | -                  | 153                | 153            | -           |
| 78 - Outros Rendimentos e Ganhos                      | 4.134              | -                  | 311.043            | 311.043        | -           |
| 79 - Juros, Dividendos e outros Rendimentos Similares | -                  | -                  | -                  | -              | -           |
| <b>Total Receitas Correntes</b>                       | <b>6.689</b>       | <b>200</b>         | <b>311.277</b>     | <b>311.077</b> | <b>-</b>    |
| 61 e 62 - CMVMC e Fornecimentos e Serviços Externos   | 380.409            | 1.507.232          | 1.029.124          | (478.108)      | -31,7%      |
| 63 - Gastos c/Pessoal                                 | 925.291            | 946.147            | 1.358.807          | 412.659        | 43,6%       |
| 68 - Subsídios atribuídos e outros gastos e perdas    | 43.675             | 276.319            | 496.652            | 220.333        | 79,7%       |
| 69 - Gastos e Perdas de Financiamento                 | -                  | -                  | -                  | -              | -           |
| <b>Total Despesas Correntes</b>                       | <b>1.349.375</b>   | <b>2.729.698</b>   | <b>2.884.582</b>   | <b>154.884</b> | <b>5,7%</b> |
| <b>Saldo Corrente</b>                                 | <b>(1.342.686)</b> | <b>(2.729.498)</b> | <b>(2.573.305)</b> | <b>156.192</b> |             |
| Receita de Capital                                    | -                  | -                  | -                  | -              | -           |
| Despesa de Capital                                    | 477.162            | 743.410            | 257.671            | (485.739)      | -65,3%      |
| <b>Saldo Capital</b>                                  | <b>(477.162)</b>   | <b>(743.410)</b>   | <b>(257.671)</b>   | <b>485.739</b> |             |

## Departamento de Empreendedorismo e Economia Social

(euros)

|   | 2018             | Orç. 2019          | 2019               | Desvio           |               |
|---|------------------|--------------------|--------------------|------------------|---------------|
|   |                  |                    |                    | Valor            | %             |
|   | (1)              | (2)                | (3)                | (4 = 3 - 2)      | (5 = 4 / 2)   |
| 71 - Vendas   | -                | -                  | -                  | -                | -             |
| 72 - Prestações de Serviços                           | -                | -                  | -                  | -                | -             |
| 75 - Fundos Europeus e Programas co-financiados       | 4.863            | -                  | 22.603             | 22.603           | -             |
| 78 - Outros Rendimentos e Ganhos                      | 6.032            | -                  | -                  | -                | -             |
| 79 - Juros, Dividendos e outros Rendimentos Similares | -                | -                  | -                  | -                | -             |
| <b>Total Receitas Correntes</b>                       | <b>10.895</b>    | <b>-</b>           | <b>22.603</b>      | <b>22.603</b>    | <b>-</b>      |
| 61 e 62 - CMVMC e Fornecimentos e Serviços Externos   | 183.213          | 567.438            | 481.062            | (86.376)         | -15,2%        |
| 63 - Gastos c/Pessoal                                 | 463.688          | 911.720            | 742.642            | (169.079)        | -18,5%        |
| 68 - Subsídios atribuídos e outros gastos e perdas    | 244.056          | 519.330            | 94.978             | (424.352)        | -81,7%        |
| 69 - Gastos e Perdas de Financiamento                 | -                | -                  | -                  | -                | -             |
| <b>Total Despesas Correntes</b>                       | <b>890.957</b>   | <b>1.998.488</b>   | <b>1.318.682</b>   | <b>(679.807)</b> | <b>-34,0%</b> |
| <b>Saldo Corrente</b>                                 | <b>(880.062)</b> | <b>(1.998.488)</b> | <b>(1.296.079)</b> | <b>702.410</b>   |               |
| Receita de Capital                                    | -                | -                  | -                  | -                | -             |
| Despesa de Capital                                    | 35.520           | 55.750             | 18.759             | (36.991)         | -66,4%        |
| <b>Saldo Capital</b>                                  | <b>(35.520)</b>  | <b>(55.750)</b>    | <b>(18.759)</b>    | <b>36.991</b>    |               |

## Departamento de Gestão Imobiliária e Património

(euros)

|   | 2018                | Orç. 2019           | 2019                | Desvio             |               |
|---|---------------------|---------------------|---------------------|--------------------|---------------|
|   |                     |                     |                     | Valor              | %             |
|   | (1)                 | (2)                 | (3)                 | (4 = 3 - 2)        | (5 = 4 / 2)   |
| 71 - Vendas   | -                   | 5.500               | -                   | (5.500)            | -100,0%       |
| 72 - Prestações de Serviços                           | 7.090.702           | 8.156.898           | 7.376.455           | (780.443)          | -9,6%         |
| 75 - Fundos Europeus e Programas co-financiados       | 72.373              | 154.181             | 86.407              | (67.774)           | -44,0%        |
| 78 - Outros Rendimentos e Ganhos                      | 415.206             | 4.390.000           | 506.648             | (3.883.352)        | -88,5%        |
| 79 - Juros, Dividendos e outros Rendimentos Similares | -                   | -                   | 11                  | 11                 | -             |
| <b>Total Receitas Correntes</b>                       | <b>7.578.280</b>    | <b>12.706.579</b>   | <b>7.969.521</b>    | <b>(4.737.058)</b> | <b>-37,3%</b> |
| 61 e 62 - CMVMC e Fornecimentos e Serviços Externos   | 4.219.709           | 3.907.060           | 3.330.431           | (576.629)          | -14,8%        |
| 63 - Gastos c/Pessoal                                 | 4.152.816           | 3.929.181           | 4.164.378           | 235.197            | 6,0%          |
| 68 - Subsídios atribuídos e outros gastos e perdas    | 297.271             | 215.612             | 312.111             | 96.499             | 44,8%         |
| 69 - Gastos e Perdas de Financiamento                 | 1                   | -                   | 89                  | 89                 | -             |
| <b>Total Despesas Correntes</b>                       | <b>8.669.798</b>    | <b>8.051.853</b>    | <b>7.807.010</b>    | <b>(244.843)</b>   | <b>-3,0%</b>  |
| <b>Saldo Corrente</b>                                 | <b>(1.091.517)</b>  | <b>4.654.726</b>    | <b>162.511</b>      | <b>(4.492.215)</b> |               |
| Receita de Capital                                    | 12.857              | 3.000.000           | 25.000              | (2.975.000)        | -99,2%        |
| Despesa de Capital                                    | 11.271.207          | 28.562.000          | 11.110.515          | (17.451.485)       | -61,1%        |
| <b>Saldo Capital</b>                                  | <b>(11.258.350)</b> | <b>(25.562.000)</b> | <b>(11.085.515)</b> | <b>14.476.485</b>  |               |

## Direção da Cultura

(euros)

|   | 2018               | Orç. 2019          | 2019               | Desvio           |               |
|---|--------------------|--------------------|--------------------|------------------|---------------|
|   |                    |                    |                    | Valor            | %             |
|   | (1)                | (2)                | (3)                | (4 = 3 - 2)      | (5 = 4 / 2)   |
| 71 - Vendas   | 24.468             | 19.250             | 25.627             | 6.377            | 33,1%         |
| 72 - Prestações de Serviços                           | 19.869             | 42.000             | 19.277             | (22.723)         | -54,1%        |
| 75 - Fundos Europeus e Programas co-financiados       | 4.365              | 7.437              | 5.643              | (1.794)          | -24,1%        |
| 78 - Outros Rendimentos e Ganhos                      | 29.339             | 19.132             | 18.760             | (372)            | -1,9%         |
| 79 - Juros, Dividendos e outros Rendimentos Similares | -                  | -                  | -                  | -                | -             |
| <b>Total Receitas Correntes</b>                       | <b>78.040</b>      | <b>87.819</b>      | <b>69.306</b>      | <b>(18.512)</b>  | <b>-21,1%</b> |
| 61 e 62 - CMVMC e Fornecimentos e Serviços Externos   | 911.691            | 2.101.461          | 1.237.269          | (864.192)        | -41,1%        |
| 63 - Gastos c/Pessoal                                 | 1.957.023          | 2.225.431          | 2.162.203          | (63.228)         | -2,8%         |
| 68 - Subsídios atribuídos e outros gastos e perdas    | 153.276            | 151.946            | 131.489            | (20.457)         | -13,5%        |
| 69 - Gastos e Perdas de Financiamento                 | -                  | -                  | -                  | -                | -             |
| <b>Total Despesas Correntes</b>                       | <b>3.021.991</b>   | <b>4.478.838</b>   | <b>3.530.961</b>   | <b>(947.876)</b> | <b>-21,2%</b> |
| <b>Saldo Corrente</b>                                 | <b>(2.943.951)</b> | <b>(4.391.019)</b> | <b>(3.461.655)</b> | <b>929.364</b>   |               |
| Receita de Capital                                    | -                  | -                  | -                  | -                | -             |
| Despesa de Capital                                    | 840.342            | 3.082.789          | 1.479.715          | (1.603.074)      | -52,0%        |
| <b>Saldo Capital</b>                                  | <b>(840.342)</b>   | <b>(3.082.789)</b> | <b>(1.479.715)</b> | <b>1.603.074</b> |               |

## Unidade de Cuidados Continuados Integrados Maria José Nogueira Pinto

(euros)

|   | 2018               | Orç. 2019          | 2019               | Desvio          |              |
|---|--------------------|--------------------|--------------------|-----------------|--------------|
|   |                    |                    |                    | Valor           | %            |
|   | (1)                | (2)                | (3)                | (4 = 3 - 2)     | (5 = 4 / 2)  |
| 71 - Vendas   | 18                 | -                  | -                  | -               | -            |
| 72 - Prestações de Serviços                           | 2.009.752          | 1.880.000          | 2.077.021          | 197.021         | 10,5%        |
| 75 - Fundos Europeus e Programas co-financiados       | -                  | -                  | -                  | -               | -            |
| 78 - Outros Rendimentos e Ganhos                      | 13.385             | -                  | 102                | 102             | -            |
| 79 - Juros, Dividendos e outros Rendimentos Similares | 55                 | -                  | 21                 | 21              | -            |
| <b>Total Receitas Correntes</b>                       | <b>2.023.210</b>   | <b>1.880.000</b>   | <b>2.077.145</b>   | <b>197.145</b>  | <b>10,5%</b> |
| 61 e 62 - CMVMC e Fornecimentos e Serviços Externos   | 1.303.791          | 1.446.297          | 1.277.559          | (168.739)       | -11,7%       |
| 63 - Gastos c/Pessoal                                 | 3.100.328          | 3.109.637          | 3.179.461          | 69.824          | 2,2%         |
| 68 - Subsídios atribuídos e outros gastos e perdas    | 6.371              | 197                | 3.079              | 2.882           | 1464,4%      |
| 69 - Gastos e Perdas de Financiamento                 | -                  | -                  | -                  | -               | -            |
| <b>Total Despesas Correntes</b>                       | <b>4.410.490</b>   | <b>4.556.131</b>   | <b>4.460.099</b>   | <b>(96.032)</b> | <b>-2,1%</b> |
| <b>Saldo Corrente</b>                                 | <b>(2.387.280)</b> | <b>(2.676.131)</b> | <b>(2.382.954)</b> | <b>293.177</b>  |              |
| Receita de Capital                                    | -                  | -                  | -                  | -               | -            |
| Despesa de Capital                                    | 12.209             | 110.900            | 38.555             | (72.345)        | -65,2%       |
| <b>Saldo Capital</b>                                  | <b>(12.209)</b>    | <b>(110.900)</b>   | <b>(38.555)</b>    | <b>72.345</b>   |              |

**Unidade de Missão – Unidade de Cuidados Continuados Integrados Rainha Dona Leonor e Unidade de Cuidados Continuados Integrados São Roque**

(euros)

|   | 2018               | Orç. 2019          | 2019                | Desvio             |               |
|---|--------------------|--------------------|---------------------|--------------------|---------------|
|   |                    |                    |                     | Valor              | %             |
|   | (1)                | (2)                | (3)                 | (4 = 3 - 2)        | (5 = 4 / 2)   |
| 71 - Vendas   | -                  | -                  | -                   | -                  | -             |
| 72 - Prestações de Serviços                           | -                  | 2.262.080          | 612.546             | (1.649.534)        | -72,9%        |
| 75 - Fundos Europeus e Programas co-financiados       | -                  | -                  | -                   | -                  | -             |
| 78 - Outros Rendimentos e Ganhos                      | 0                  | -                  | 40                  | 40                 | -             |
| 79 - Juros, Dividendos e outros Rendimentos Similares | -                  | -                  | -                   | -                  | -             |
| <b>Total Receitas Correntes</b>                       | <b>0</b>           | <b>2.262.080</b>   | <b>612.586</b>      | <b>(1.649.494)</b> | <b>-72,9%</b> |
| 61 e 62 - CMVMC e Fornecimentos e Serviços Externos   | 341.116            | 2.490.504          | 815.312             | (1.675.192)        | -67,3%        |
| 63 - Gastos c/Pessoal                                 | 571.092            | 2.351.850          | 1.278.479           | (1.073.371)        | -45,6%        |
| 68 - Subsídios atribuídos e outros gastos e perdas    | -                  | -                  | 27.567              | 27.567             | -             |
| 69 - Gastos e Perdas de Financiamento                 | -                  | -                  | -                   | -                  | -             |
| <b>Total Despesas Correntes</b>                       | <b>912.208</b>     | <b>4.842.354</b>   | <b>2.121.357</b>    | <b>(2.720.997)</b> | <b>-56,2%</b> |
| <b>Saldo Corrente</b>                                 | <b>(912.208)</b>   | <b>(2.580.274)</b> | <b>(1.508.771)</b>  | <b>1.071.503</b>   |               |
| Receita de Capital                                    | -                  | -                  | -                   | -                  | -             |
| Despesa de Capital                                    | 3.562.874          | 7.631.000          | 11.996.025          | 4.365.025          | 57,2%         |
| <b>Saldo Capital</b>                                  | <b>(3.562.874)</b> | <b>(7.631.000)</b> | <b>(11.996.025)</b> | <b>(4.365.025)</b> |               |

**Unidade de Missão Santa Casa - Programa “Lisboa Cidade de Todas as Idades”**

(euros)

|   | 2018             | Orç. 2019        | 2019               | Desvio           |               |
|---|------------------|------------------|--------------------|------------------|---------------|
|   |                  |                  |                    | Valor            | %             |
|   | (1)              | (2)              | (3)                | (4 = 3 - 2)      | (5 = 4 / 2)   |
| 71 - Vendas   | -                | -                | -                  | -                | -             |
| 72 - Prestações de Serviços                           | -                | -                | -                  | -                | -             |
| 75 - Fundos Europeus e Programas co-financiados       | -                | -                | -                  | -                | -             |
| 78 - Outros Rendimentos e Ganhos                      | 244              | -                | -                  | -                | -             |
| 79 - Juros, Dividendos e outros Rendimentos Similares | -                | -                | -                  | -                | -             |
| <b>Total Receitas Correntes</b>                       | <b>244</b>       | <b>-</b>         | <b>-</b>           | <b>-</b>         | <b>-</b>      |
| 61 e 62 - CMVMC e Fornecimentos e Serviços Externos   | 56.404           | 85.972           | 176.392            | 90.420           | 105,2%        |
| 63 - Gastos c/Pessoal                                 | 251.663          | 162.524          | 1.022.053          | 859.529          | 528,9%        |
| 68 - Subsídios atribuídos e outros gastos e perdas    | -                | -                | -                  | -                | -             |
| 69 - Gastos e Perdas de Financiamento                 | -                | -                | -                  | -                | -             |
| <b>Total Despesas Correntes</b>                       | <b>308.066</b>   | <b>248.496</b>   | <b>1.198.445</b>   | <b>949.948</b>   | <b>382,3%</b> |
| <b>Saldo Corrente</b>                                 | <b>(307.823)</b> | <b>(248.496)</b> | <b>(1.198.445)</b> | <b>(949.948)</b> |               |
| Receita de Capital                                    | -                | -                | -                  | -                | -             |
| Despesa de Capital                                    | 5.178            | 2.000            | 4.449              | 2.449            | 122,4%        |
| <b>Saldo Capital</b>                                  | <b>(5.178)</b>   | <b>(2.000)</b>   | <b>(4.449)</b>     | <b>(2.449)</b>   |               |

## Hospital Ortopédico de Sant'Ana

(euros)

|   | 2018               | Orç. 2019          | 2019               | Desvio           |             |
|---|--------------------|--------------------|--------------------|------------------|-------------|
|   |                    |                    |                    | Valor            | %           |
|   | (1)                | (2)                | (3)                | (4 = 3 - 2)      | (5 = 4 / 2) |
| 71 - Vendas   | 9.228              | 9.900              | 10.076             | 176              | 1,8%        |
| 72 - Prestações de Serviços                           | 7.482.719          | 7.036.292          | 7.411.849          | 375.556          | 5,3%        |
| 75 - Fundos Europeus e Programas co-financiados       | -                  | -                  | -                  | -                | -           |
| 78 - Outros Rendimentos e Ganhos                      | 163.996            | 10.000             | 93.841             | 83.841           | 838,4%      |
| 79 - Juros, Dividendos e outros Rendimentos Similares | 161                | -                  | 677                | 677              | -           |
| <b>Total Receitas Correntes</b>                       | <b>7.656.103</b>   | <b>7.056.192</b>   | <b>7.516.443</b>   | <b>460.251</b>   | <b>6,5%</b> |
| 61 e 62 - CMVMC e Fornecimentos e Serviços Externos   | 5.175.256          | 6.128.407          | 5.803.357          | (325.050)        | -5,3%       |
| 63 - Gastos c/Pessoal                                 | 9.446.660          | 8.571.137          | 9.946.688          | 1.375.551        | 16,0%       |
| 68 - Subsídios atribuídos e outros gastos e perdas    | 99.370             | 5.460              | 80.853             | 75.393           | 1380,8%     |
| 69 - Gastos e Perdas de Financiamento                 | (0)                | -                  | -                  | -                | -           |
| <b>Total Despesas Correntes</b>                       | <b>14.721.286</b>  | <b>14.705.003</b>  | <b>15.830.898</b>  | <b>1.125.894</b> | <b>7,7%</b> |
| <b>Saldo Corrente</b>                                 | <b>(7.065.183)</b> | <b>(7.648.811)</b> | <b>(8.314.455)</b> | <b>(665.644)</b> |             |
| Receita de Capital                                    | -                  | -                  | -                  | -                | -           |
| Despesa de Capital                                    | 216.024            | 2.712.000          | 322.263            | (2.389.737)      | -88,1%      |
| <b>Saldo Capital</b>                                  | <b>(216.024)</b>   | <b>(2.712.000)</b> | <b>(322.263)</b>   | <b>2.389.737</b> |             |

## Centro de Medicina de Reabilitação do Alcoitão

(euros)

|   | 2018               | Orç. 2019          | 2019               | Desvio             |               |
|---|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|---------------|
|   |                    |                    |                    | Valor              | %             |
|   | (1)                | (2)                | (3)                | (4 = 3 - 2)        | (5 = 4 / 2)   |
| 71 - Vendas   | 445.147            | 471.600            | 249.650            | (221.950)          | -47,1%        |
| 72 - Prestações de Serviços                           | 9.109.024          | 12.360.715         | 10.089.413         | (2.271.302)        | -18,4%        |
| 75 - Fundos Europeus e Programas co-financiados       | 10.316             | -                  | 22.171             | 22.171             | -             |
| 78 - Outros Rendimentos e Ganhos                      | 2.847.530          | 2.362.164          | 2.459.579          | 97.415             | 4,1%          |
| 79 - Juros, Dividendos e outros Rendimentos Similares | 1.512              | 1.000              | 1.106              | 106                | -             |
| <b>Total Receitas Correntes</b>                       | <b>12.413.530</b>  | <b>15.195.479</b>  | <b>12.821.920</b>  | <b>(2.373.560)</b> | <b>-15,6%</b> |
| 61 e 62 - CMVMC e Fornecimentos e Serviços Externos   | 3.553.828          | 4.706.293          | 3.713.325          | (992.968)          | -21,1%        |
| 63 - Gastos c/Pessoal                                 | 13.819.154         | 15.077.541         | 14.487.849         | (589.692)          | -3,9%         |
| 68 - Subsídios atribuídos e outros gastos e perdas    | 151.226            | 162.039            | 40.934             | (121.105)          | -74,7%        |
| 69 - Gastos e Perdas de Financiamento                 | -                  | -                  | -                  | -                  | -             |
| <b>Total Despesas Correntes</b>                       | <b>17.524.208</b>  | <b>19.945.872</b>  | <b>18.242.108</b>  | <b>(1.703.765)</b> | <b>-8,5%</b>  |
| <b>Saldo Corrente</b>                                 | <b>(5.110.678)</b> | <b>(4.750.393)</b> | <b>(5.420.188)</b> | <b>(669.795)</b>   |               |
| Receita de Capital                                    | -                  | -                  | -                  | -                  | -             |
| Despesa de Capital                                    | 607.024            | 3.315.210          | 1.029.418          | (2.285.792)        | -68,9%        |
| <b>Saldo Capital</b>                                  | <b>(607.024)</b>   | <b>(3.315.210)</b> | <b>(1.029.418)</b> | <b>2.285.792</b>   |               |

## Escola Superior de Saúde do Alcoitão

(euros)

|   | 2018               | Orç. 2019          | 2019               | Desvio           |               |
|---|--------------------|--------------------|--------------------|------------------|---------------|
|   |                    |                    |                    | Valor            | %             |
|   | (1)                | (2)                | (3)                | (4 = 3 - 2)      | (5 = 4 / 2)   |
| 71 - Vendas   | -                  | -                  | -                  | -                | -             |
| 72 - Prestações de Serviços                           | 1.953.807          | 1.977.560          | 1.823.648          | (153.912)        | -7,8%         |
| 75 - Fundos Europeus e Programas co-financiados       | 35.392             | -                  | 63.308             | 63.308           | -             |
| 78 - Outros Rendimentos e Ganhos                      | 27.942             | 58.500             | 119.464            | 60.964           | 104,2%        |
| 79 - Juros, Dividendos e outros Rendimentos Similares | -                  | -                  | -                  | -                | -             |
| <b>Total Receitas Correntes</b>                       | <b>2.017.140</b>   | <b>2.036.060</b>   | <b>2.006.421</b>   | <b>(29.639)</b>  | <b>-1,5%</b>  |
| 61 e 62 - CMVMC e Fornecimentos e Serviços Externos   | 968.561            | 1.335.451          | 856.721            | (478.730)        | -35,8%        |
| 63 - Gastos c/Pessoal                                 | 2.078.245          | 2.262.144          | 2.247.342          | (14.802)         | -0,7%         |
| 68 - Subsídios atribuídos e outros gastos e perdas    | 37.906             | 62.343             | 117.126            | 54.783           | 87,9%         |
| 69 - Gastos e Perdas de Financiamento                 | 885                | -                  | -                  | -                | -             |
| <b>Total Despesas Correntes</b>                       | <b>3.085.597</b>   | <b>3.659.938</b>   | <b>3.221.190</b>   | <b>(438.748)</b> | <b>-12,0%</b> |
| <b>Saldo Corrente</b>                                 | <b>(1.068.456)</b> | <b>(1.623.878)</b> | <b>(1.214.769)</b> | <b>409.109</b>   |               |
| Receita de Capital                                    | -                  | -                  | -                  | -                | -             |
| Despesa de Capital                                    | 330.951            | 346.000            | 116.396            | (229.604)        | -66,4%        |
| <b>Saldo Capital</b>                                  | <b>(330.951)</b>   | <b>(346.000)</b>   | <b>(116.396)</b>   | <b>229.604</b>   |               |

## Serviços Instrumentais

(euros)

|   | 2018               | Orç. 2019           | 2019               | Desvio             |               |
|---|--------------------|---------------------|--------------------|--------------------|---------------|
|   |                    |                     |                    | Valor              | %             |
|   | (1)                | (2)                 | (3)                | (4 = 3 - 2)        | (5 = 4 / 2)   |
| 71 - Vendas   | 345                | -                   | -                  | -                  | -             |
| 72 - Prestações de Serviços                           | -                  | -                   | -                  | -                  | -             |
| 75 - Fundos Europeus e Programas co-financiados       | 40.990             | 76.610              | 58.386             | (18.224)           | -23,8%        |
| 78 - Outros Rendimentos e Ganhos                      | 212.636.995        | 216.195.136         | 227.075.643        | 10.880.508         | 5,0%          |
| 79 - Juros, Dividendos e outros Rendimentos Similares | 1.025.091          | 1.553.954           | 522.850            | (1.031.104)        | -             |
| <b>Total Receitas Correntes</b>                       | <b>213.703.421</b> | <b>217.825.699</b>  | <b>227.656.879</b> | <b>9.831.180</b>   | <b>4,5%</b>   |
| 61 e 62 - CMVMC e Fornecimentos e Serviços Externos   | 7.227.794          | 12.576.908          | 6.735.392          | (5.841.517)        | -46,4%        |
| 63 - Gastos c/Pessoal                                 | 19.893.322         | 24.697.345          | 20.104.634         | (4.592.711)        | -18,6%        |
| 68 - Subsídios atribuídos e outros gastos e perdas    | 3.764.564          | 4.482.752           | 10.327.384         | 5.844.632          | 130,4%        |
| 69 - Gastos e Perdas de Financiamento                 | 3.961              | -                   | 1.519              | 1.519              | -             |
| <b>Total Despesas Correntes</b>                       | <b>30.889.640</b>  | <b>41.757.005</b>   | <b>37.168.928</b>  | <b>(4.588.077)</b> | <b>-11,0%</b> |
| <b>Saldo Corrente</b>                                 | <b>182.813.781</b> | <b>176.068.694</b>  | <b>190.487.951</b> | <b>14.419.257</b>  |               |
| Receita de Capital                                    | 11.081             | 50.000.000          | 32.816             | (49.967.184)       | -99,9%        |
| Despesa de Capital                                    | 3.061.205          | 65.587.051          | 9.411.542          | (56.175.509)       | -85,7%        |
| <b>Saldo Capital</b>                                  | <b>(3.050.124)</b> | <b>(15.587.051)</b> | <b>(9.378.726)</b> | <b>6.208.325</b>   |               |

## Proposta de Aplicação de Resultados

Considerando que a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa encerrou as contas relativas ao exercício de 2019 com Resultados Líquidos positivos no montante de 37.489.296,08 euros;

Considerando que, nos termos da alínea c) do nº 11 das Resolução nº 1/93 do Tribunal de Contas deverá constar do relatório de gestão a forma como deverá ser aplicado aquele resultado;

Deverá o referido Resultado Líquido das contas do exercício de 2019 ser integrado na conta “Resultados Transitados”.

Lisboa, 19 de março de 2020,

O Diretor Financeiro

*(Carlos Augusto Clamote)*

**A Mesa da SCML**

*(Edmundo Emílio Mão de Ferro Martinho, Provedor)*

O Contabilista Certificado

*(João Henrique Rosa Quaresma)*

*(João Pedro da Silva Correia, Vice-Provedor)*

*(Sérgio Rui Lopes Cintra, Vogal)*

*(Filipa Azevedo Klut Ferreira Costa, Vogal)*

*(Maria João Sanches de Azevedo Mendes, Vogal)*

*(Cláudia Sofia de Almeida Gaspar Joaquim, Vogal)*



### III. Anexo I – QUADROS

Os Quadros que a seguir se apresentam têm por base o Plano de Atividades 2019, elaborados por Departamentos/Serviços, dos quais constam as metas planeadas *versus* as realizadas, traduzidas em Objetivos Estratégicos (OE) e Objetivos Operacionais de Desempenho (OOD).



Quadro 52 – Departamento de Ação Social e Saúde

| OE | Objetivo Estratégico   | Objetivo Operacional  | Indicadores  | Âmbito | Meta  | Realizado |
|----|--|---|--|--------|-------|-----------|
| 10 | Contribuir para os objetivos da Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável, no âmbito da actividade da SCML  | Colaborar com outras entidades da cidade de Lisboa na implementação de Programas de inclusão social e combate à pobreza   | Número de Participantes em ações de Formação/Sensibilização realizadas no âmbito do programa Operacional de Apoio a Pessoas  | DQ     | 2 000 | 1 464     |
|    |  |   | Número de Utentes da SCML beneficiários do Programa Operacional de Apoio a Pessoas Carenciadas   | DQ     | 3 531 | 4 360     |
|    |  | Desenvolver programas de formação contínua a cuidadores formais e informais do idoso e promover a necessária articulação com as Unidades de Saúde Santa Casa com vista ao alargamento do apoio domiciliário integrado | Número de ações de formação a cuidadores formais e informais   | DQ     | 15    | 22        |
|    |  |   | Taxa de utentes abrangidos pelo SADI   | DQ     | 20%   | 21%       |
| 11 | Incentivar e consolidar as relações e cooperação nacional e internacional, garantindo o acesso às boas práticas de gestão em todas as áreas de intervenção da SCML | Estabelecer Parcerias com outras entidades para o desenvolvimento de projetos de intervenção social e de mecanismos de prevenção do isolamento  | Taxa de participação dos profissionais de educação das respostas de 1ª e 2ª infância na formação do Modelo Educativo da Pedagogia no âmbito do Protocolo celebrado com a Fundação Aga Khan   | D      | 80%   | 88%       |
|    |  |   | Taxa de participação nas ações de formação realizadas no âmbito do protocolo celebrado com a Lisbon Institute of Global Mental Health com vista à implementação de Projeto de Qualificação da Intervenção Psicossocial na área da Saúde Mental | D      | 80%   | 95,60%    |
| 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.            | Promover uma ação voluntária mais qualificada e eficaz  | Número de ações de formação inicial/contínua   | D      | 23    | 41        |
|    |  |   | Número de Técnicos de Enquadramento abrangidos em sessões de supervisão  | D      | 80    | 90        |
|    |  | Qualificar os Recursos Humanos dos Equipamentos/Serviços da SCML que prestam cuidados a utentes   | Taxa de Ajudantes Familiares certificados dos cursos de Agentes de Geriatria e Apoio à Comunidade  | DQ     | 70%   | 94%       |
|    |  |   | Taxa de participação em ações de formação profissional no âmbito do Projeto CARE   | DQ     | 80%   | 67%       |
|    |  |   | Taxa de realização das ações do Modelo da Humanidade do Projeto Piloto a implementar numa ERPI da SCML   | DQ     | 50%   | 100%      |
|    |  |   | Taxa de técnicos da Unidade de Emergência abrangidos em ações de supervisão técnica  | D      | 75%   | 97,06%    |
|    |  |   | Taxa de trabalhadores abrangidos pelas ações de formação previstas no Modelo de Humanidade do Projeto Piloto a implementar numa ERPI   | DQ     | 75%   | 92%       |

Quadro 52 – Departamento de Ação Social e Saúde (cont.)

| OE  | Objetivo Estratégico   | Objetivo Operacional   | Indicadores  | Âmbito   | Meta  | Realizado |
|---|--|--|--|--|---|-----------|
| 3   | Prosseguir os fins de ação social, assegurando a prestação de cuidados às populações mais vulneráveis, priorizando as respostas às crianças e os mais idosos, promovendo o seu desenvolvimento e qualidade de vida | Assegurar o funcionamento e melhoria da rede de respostas sociais da SCML nas diferentes áreas de intervenção concorrendo para processos de autonomia e de inclusão social | Taxa de crianças com remoção da situação de perigo no total de crianças que cessaram o acompanhamento no ano   | DQ   | 75%   | 85,49%    |
|   |  |  | Tempo médio para a celebração do Contrato de Inserção (inicial ou renovação) no âmbito da medida de RSI (em dias)  | DQ   | 30  | 28,4      |
|   |  |  | Tempo médio para avaliação das situações sinalizadas às Equipas de Apoio a Idosos (em dias)  | DQ   | 5   | 7,5       |
|   |  | Avaliar a satisfação dos utentes das respostas sociais da SCML   | Percentagem de respostas com índice de satisfação $\geq$ satisfaz no total de respostas a inquéritos a aplicar a pelo menos 50   | DQ   | 75%   | 84,62%    |
|   |  |  | Percentagem das pessoas adultas em acompanhamento e vigilância terapêutica regular   | DQ   | 75%   | 77,01%    |
|   |  | Garantir a operacionalização do Modelo InterAge em 10 Centros de Dia   | Taxa de realização dos Planos de Ação aprovados  | DQ   | 90%   | 81,00%    |
|   |  |  | Taxa de Utentes de Centro de Dia Interage com Avaliação Diagnóstica Atualizada   | DQ   | 90%   | 72,30%    |
|   |  | Monitorizar e avaliar a atividade nas diferentes respostas sociais   | Número de ERPI Privadas com utentes apoiados pela SCML avaliadas/reavaliadas   | DQ   | 75  | 109       |
|   |  |  | Taxa de cumprimento dos processos chave do Manual de Procedimentos das Respostas Sociais de 1ª e 2ª Infância   | DQ   | 80%   | 86,80%    |
|   |  | Selecionar e manter uma bolsa de famílias para acolhimento de crianças dos 0 aos 6 anos  | Número de ações de sensibilização e informação realizadas  | D  | 12  | 16        |
|   |  |  | Número de famílias selecionadas  | D  | 25  | 3         |
|   |  | 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 | Assegurar o empréstimo a utentes da SCML e o financiamento a pessoas da cidade de Lisboa de Produtos de Apoio, quando sejam portadores de deficiência e/ou incapacidade temporária ou definitiva | Número total de Produtos de Apoio cedidos por empréstimo no ano | D         |
| Número total de Produtos de Apoio financiados no âmbito do Protocolo com o ISS  | D  |  |  |  | 335   | 127       |
| Assegurar o funcionamento da rede de respostas do DASS concorrendo para processos de autonomia e inclusão através da prestação de cuidados de saúde | Percentagem de aumento do número de apoios externos sistemáticos nos Serviços da Fisioterapia e da Terapia Ocupacional   |  |  | ADQ  | 5%  | 49%       |
|   | Número crianças com vigilância da luxação da anca atualizada   |  |  | AD   | 65  | 73        |
|   | Número de Projetos Implementados   |  |  | AD   | 2   | 3         |
| Promover a autonomização e a integração social de pessoas com deficiência   | Número de meses para a constituição de equipa móvel na área da deficiência para apoio a crianças/jovens e famílias acompanhadas na DIJF  |  |  | DQ   | 9   | 3         |
|   | Número de meses para a entrada em funcionamento de resposta específica para jovens com deficiência intelectual moderada a grave  |  |  | DQ   | 9   | 3         |
|   | Taxa de certificação de pessoas com cegueira ou baixa visão a frequentar cursos de formação profissional   |  |  | D  | 85%   | 87,50%    |

Quadro 53 – Direção de Saúde Santa Casa

| OE  | Objetivo Estratégico   | Objetivo Operacional  | Indicadores  | Âmbito | Meta  | Realizado |
|---|--|---|--|--------|-------|-----------|
| 10  | Contribuir para os objetivos da Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável, no âmbito da actividade da SCML  | Promover a melhoria das condições de saúde, atuando sobre as suas determinantes   | N.º de consultas da especialidade de Cessação Tabágica   | ADQ    | 320   | 355       |
|   |  |   | N.º de consultas da especialidade de Nutrição  | ADQ    | 3 000 | 3 270     |
|   |  |   | Nº de dias para a operacionalização da Comissão de Prevenção e Controlo das Infecções  | AD     | 95    | 82        |
| 13  | Adequar a estrutura orgânica e funcional da SCML com vista a responder aos novos desafios da eficiência, qualidade e sustentabilidade  | Adequar a estrutura orgânica e funcional da DISSC em função das necessidades dos utentes  | Taxa de Execução das chamadas atendidas, após a implementação do Contact Center  | ADQ    | 70%   | 57,57%    |
|   |  | Atribuir um Incentivo institucional às Unidades de Saúde Santa Casa em função do cumprimento de metas estabelecidas na Carta de Compromisso                                   | Número de USSC com o resultado de Índice de Desempenho Global maior ou igual a 3, numa escala de 1 a 5                           | ADQ    | 4     | 5         |
| 14  | Promover a sustentabilidade financeira da SCML como um todo e nas suas diferentes áreas de intervenção   | Contribuir para a sustentabilidade financeira da DISSC  | Taxa de Execução da Conta de Participação de Subsídio em Espécie/Medicamentos  | ADQ    | 98%   | 95,30%    |
| 2   | Acompanhar as políticas públicas na área da saúde, otimizando as valências instaladas e atuando numa perspectiva de complementariedade e supressão das lacunas do SNS                  | Adequar a oferta de cuidados de saúde às necessidades dos utentes   | % de aumento do n.º de consultas médicas em domicílio para os utentes com idade ≥ 65 anos  | AD     | 3%    | 2,19%     |
|   |  |   | Taxa de domicílios de enfermagem por 1.000 inscritos   | ADQ    | 1 500 | 1 477     |
|   |  |   | Taxa de utilização de consultas de Enfermagem para utentes com idade ≥ 65 anos   | AD     | 40%   | 62,33%    |
|   |  |   | Taxa de utilização de consultas médicas  | ADQ    | 50%   | 60,97%    |
|   |  | Dar a conhecer de forma transversal a obra da SCML no que concerne à prestação de cuidados de saúde   | Percentagem de aumento de utentes abrangidos pelo Alargamento  | ADQ    | 25%   | 32,56%    |
|   |  | Promover a melhoria da qualidade do desempenho assistencial dos prestadores de cuidados de saúde, e garantir a qualidade das instalações e equipamentos dos serviços de Saúde | % de respostas dos utentes ARSLVT com grau de satisfação = ou > a "Bom", relativa à classificação geral da Ext. Telheiras        | ADQ    | 80%   | 87,01%    |
|   |  |   | % de respostas dos utentes com grau de satisfação = ou > a "Bom", relativa à classificação geral das Unidades de Saúde da DISSC  | ADQ    | 80%   | 91,16%    |
|   |  | Promover literacia em saúde sobre estilos de vida saudável  | N.º de Sessões de Educação para a Saúde realizadas   | ADQ    | 850   | 1 408     |
|   |  | Reforçar o papel dos cuidados de saúde junto dos utentes, promovendo a integração, harmonização e qualificação das intervenções preventivas e terapêuticas                    | % de Creches/CAIs com rastreios visuais infantis   | AD     | 50%   | 57,14%    |
|   |  |   | Nº de Utentes abrangidos pela atribuição de Próteses Dentárias   | AD     | 300   | 340       |
| Proporção de utentes ARSLVT com hipertensão arterial, com idade < 65 anos, com pressão arterial < 150/90 mmHg | ADQ  |   | 50%  | 56,89% |       |           |
| Taxa de Adesão a Grupos Terapêuticos na UCS W+  | ADQ  |   | 80%  | 94,61% |       |           |
| 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 | Assegurar o funcionamento da rede de respostas do DASS concorrendo para processos de autonomia e inclusão através da prestação de cuidados de saúde                           | % de aumento do n.º de Atividades Sócio Ocupacionais   | AD     | 2%    | 25,55%    |
|   |  |   | % de aumento do n.º de intervenções diretas na Reabilitação de utentes   | ADQ    | 1%    | 1,83%     |
|   |  |   | % de diminuição de quedas e úlceras de pressão   | AD     | 2%    | -20,22%   |
| 8   | Promover a I&D (investigação e desenvolvimento) nos domínios de intervenção da SCML, estabelecendo um processo de convergência com a meta nacional.                                    | Contribuir para o desenvolvimento de I&D, convergindo para a meta estabelecida na SCML  | N.º de alunos recebidos e orientados pelas Unidades da DISSC, no âmbito de Protocolos e Acordos com entidades de ensino superior | AD     | 320   | 330       |
| 9   | Assumir a inovação e a transformação digital como fatores de melhoria no nível de eficácia e eficiência dos processos  | Melhorar o modelo de informação de gestão de forma a assegurar o apoio necessário à tomada de decisão   | Nº dias para atualização de Informação respeitante ao utente   | AD     | 253   | 249       |
|   |  | Melhorar o nível de desempenho e a qualidade dos processos, incorporando medidas de inovação ou transformação digital   | Nº dias para criação e implementação do Dashboard da DISSC   | AD     | 253   | 244       |

Quadro 54 – Departamento de Empreendedorismo e Economia Social

| OE | Objetivo Estratégico   | Objetivo Operacional  | Indicadores   | Âmbito                                     | Meta        | Realizado   |     |
|----|--|---|---|--|-------------|-------------|-----|
| 11 | Incentivar e consolidar as relações e cooperação nacional e internacional, garantindo o acesso às boas práticas de gestão em todas as áreas de intervenção da SCML | Desenvolver ações e parcerias conducentes à promoção de projetos estruturantes no âmbito da economia social           | Número de horas alocadas à divulgação, facilitação e promoção de contactos  | ADQ  | 150         | 212         |     |
|    |  |   | Número de projetos apoiados no âmbito da economia social  | ADQ  | 12          | 12          |     |
|    |  |   | Valor dos apoios concedidos (monetário e não monetários) aos projetos   | AD   | 90 000,00 € | 85 002,15 € |     |
|    |  | Participar em iniciativas que encorajem uma cultura empreendedora, criativa e inovadora                               | Número de grupos de trabalho constituídos   | ADQ  | 18          | 18          |     |
|    |  |   | Número de presenças em eventos  | ADQ  | 50          | 50          |     |
|    |  |   | Promover a divulgação dos programas e projetos de empreendedorismo e inovação social  | Número de post's nas redes sociais da SCML | ADQ         | 415         | 496 |
|    |  |   | Número de referências às iniciativas em órgãos e meios de comunicação social  | ADQ  | 45          | 56          |     |
| 8  | Promover a I&D (investigação e desenvolvimento) nos domínios de intervenção da SCML, estabelecendo um processo de convergência com a meta nacional.                | Contribuir para o desenvolvimento de I&D, convergindo para a meta estabelecida na SCML                                | Número de eventos e conferências dinamizados  | ADQ  | 110         | 144         |     |
|    |  |   | Número de formações e Bootcamps   | ADQ  | 70          | 107         |     |
|    |  |   | Número de iniciativas e projetos apoiados   | ADQ  | 5           | 7           |     |
|    |  |   | Número de instrumentos criados  | ADQ  | 1           | 0           |     |
|    |  |   | Número de novas parcerias realizadas  | ADQ  | 12          | 13          |     |
|    |  |   | Número de participantes em eventos e conferências   | ADQ  | 3 800       | 5 251       |     |
|    |  |   | Número de participantes nas formações e Bootcamps   | ADQ  | 2 000       | 2 001       |     |
| 9  | Assumir a inovação e a transformação digital como fatores de melhoria no nível de eficácia e eficiência dos processos  | Melhorar o modelo de informação de gestão de forma a assegurar o apoio necessário à tomada de decisão                 | Número de utentes/colaboradores SCML apoiados no âmbito das parcerias   | ADQ  | 18%         | 25%         |     |
|    |  | Melhorar o nível de desempenho e a qualidade dos processos, incorporando medidas de inovação ou transformação digital | Percentagem de respostas da avaliação das ações de capacitação e mentoria com grau de satisfação igual ou superior a Médio (escala : Fraco, Médio, Bom e Muito Bom) | ADQ  | 50%         | 66%         |     |
|    |  |   | Número de ações de promoção e divulgação  | ADQ  | 27          | 32          |     |
|    |  |   | Número de projectos apoiados (Apoio não monetário)  | ADQ  | 48          | 48          |     |
|    |  |   | Número de projetos financeiramente apoiados   | ADQ  | 11          | 11          |     |

Quadro 55 – Departamento de Gestão Imobiliária e Património

| OE | Objetivo Estratégico  | Objetivo Operacional  | Indicadores  | Âmbito | Meta      | Realizado   |
|----|---|---|--|--------|-----------|-------------|
| 10 | Contribuir para os objetivos da Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável, no âmbito da actividade da SCML   | Promover o investimento no património afeto ao rendimento   | Nº de ações tendentes a uma exploração e ocupação ambientalmente responsável dos prédios rústicos  | AD     | 3         | 3           |
|    |   |   | Nº de medidas de eficiência energética adotadas nos edifícios de rendimento e de atividade   | AD     | 10        | 10          |
|    |   |   | Tx. Exec. Orçamental da Renovação do parque de aparelhos Ar Condicionado, Regulamento CE 1005_2009 (PEP A013328EG)   | ADQ    | 50%       | 10%         |
|    |   |   | Tx. Exec. Orçamental do Projeto "Planos de Gestão Florestal" (PEP A013113EG)   | ADQ    | 75%       | 58%         |
| 14 | Promover a sustentabilidade financeira da SCML como um todo e nas suas diferentes áreas de intervenção  | Contribuir para a sustentabilidade financeira da SCML   | Valor de ativos financeiros (donativos em dinheiro e valores mobiliários provenientes de heranças e legados) recebidos pelas Benemerências junto do público externo (€)                                  | AD     | 250 000 € | 345 380 €   |
|    |   |   | Valor de imóveis (doações, heranças e legados) provenientes das Benemerências (€)  | AD     | 500 000 € | 2 208 509 € |
| 16 | Investir e rentabilizar o património  | Promover o investimento no património afeto ao rendimento   | % de novos contratos de arrendamento celebrados face ao total de contratos ativos  | AD     | 2%        | 5,91%       |
|    |   |   | N.º médio de projetos em curso (internos/externos) – Edifícios de Rendimento   | AD     | 15        | 35          |
|    |   |   | Tx. de crescimento das receitas das rendas   | ADQ    | 2%        | 4,63%       |
|    |   |   | Tx. Exec. do orçamento afeto a manutenção e conservação de edifícios de rendimento   | ADQ    | 80%       | 68%         |
| 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 | Promover a reabilitação e a conservação do património afeto à atividade   | % de respostas c/ grau de satisfação = ou > a 3 (escala de 1 a 5) em inquérito aplicado ao Cliente Interno, na área da conservação e manutenção  | ADQ    | 80%       | 94%         |
|    |   |   | N.º de levantamentos arquitetónicos e topográficos lançados  | AD     | 15        | 43          |
|    |   |   | N.º médio de intervenções de reabilitação em curso (prédios/frações de atividade)  | AD     | 10        | 17          |
|    |   |   | N.º médio de obras com fiscalização externas   | AD     | 7         | 14,5        |
|    |   |   | N.º médio de obras com fiscalização internas   | AD     | 3         | 2           |
|    |   |   | N.º médio de projetos em curso (internos/externos) – Edifícios de Atividade  | AD     | 10        | 60          |
|    |   |   | Nº de solicitações satisfeitas/Nº de solicitações recebidas (Cliente Interno)  | AD     | 90        | 94,5%       |
|    |   |   | Nº de vistorias efetuadas a Equipamentos   | ADQ    | 200       | 308         |
|    |   |   | Nº de vistorias realizadas internamente  | AD     | 85        | 129         |
|    |   |   | Nº vistorias efetuadas a Prédios de Rendimento   | AD     | 1 000     | 2 361       |
|    |   |   | Nº. de propostas de intervenção decorrentes das vistorias realizadas   | AD     | 20        | 45          |
|    |   |   | Tx. Exec. do orçamento afeto a manutenção e conservação de edifícios de atividade  | ADQ    | 80%       | 100%        |
| 8  | Promover a I&D (investigação e desenvolvimento) nos domínios de intervenção da SCML, estabelecendo um processo de convergência com a meta nacional.   | Contribuir para o desenvolvimento de I&D, convergindo para a meta estabelecida na SCML                                | N.º de ações em projetos que incorporem I&D  | AD     | 1         | 1           |
| 9  | Assumir a inovação e a transformação digital como fatores de melhoria no nível de eficácia e eficiência dos processos   | Melhorar o modelo de informação de gestão de forma a assegurar o apoio necessário à tomada de decisão                 | Nº médio de dias úteis para apresentação do Relatório de Controlo de Execução Orçamental de Projetos DGIP  | ADQ    | 10        | 5           |
|    |   |   | Nº. de dias úteis para acriação de bolsa digital de bens móveis provenientes das Benemerências   | AD     | 240       | 220         |
|    |   |   | Nº. de dias uteis para criar formulário para de suporte de monitorização de projetos ao cliente interno  | AD     | 180       | 160         |
|    |   | Melhorar o nível de desempenho e a qualidade dos processos, incorporando medidas de inovação ou transformação digital | Nº dias úteis até à conclusão do levantamento dos requisitos necessários ao lançamento do procedimento aquisitivo para concretização do "Projeto de Reorganização e Digitalização do Arquivo"            | ADQ    | 150       | 147         |
|    |   |   | Nº dias úteis para entrega à DISTI da Memória Descritiva dos requisitos necessários ao lançamento do procedimento aquisitivo para concretização do "Projeto de Reorganização e Digitalização do Arquivo" | AD     | 180       | 180         |

Quadro 56 – Departamento de Jogos

| OE | Objetivo Estratégico   | Objetivo Operacional  | Indicadores   | Âmbito | Meta   | Realizado |
|----|--|---|---|--------|--------|-----------|
| 11 | Incentivar e consolidar as relações e cooperação nacional e internacional, garantindo o acesso às boas práticas de gestão em todas as áreas de intervenção da SCML | Aprofundar as parcerias internacionais para o desenvolvimento de sinergias de negócio                                 | Nº Protocolos celebrados ou revistos  | ADQ    | 4      | 1         |
| 15 | Aumentar a rentabilidade e o retorno à sociedade dos jogos sociais   | Alargar a base de apostadores   | Taxa de variação do nº registos de apostas face às vendas brutas  | ADQ    | 0,10%  | -4,71%    |
|    |  | Aprofundar a base de conhecimento da atividade dos jogos  | Taxa de aumento do nº estudos realizados no âmbito das atividades dos Jogos Sociais                                     | ADQ    | 15%    | 33,33%    |
|    |  | Melhorar a rentabilidade do Departamento de Jogos e o retorno à sociedade dos jogos sociais do Estado                 | % crescimento das vendas brutas   | ADQ    | 4,50%  | 8,47%     |
|    |  | Melhorar o portefólio de jogos  | Taxa de rentabilidade de exploração   | ADQ    | 86,30% | 88,17%    |
| 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.        | Aumentar a segurança dos apostadores e mediadores   | Peso da despesa líquida em jogos sociais do Estado no Rendimento Disponível das Famílias                                | ADQ    | 0,90%  | 1,02%     |
|    |  |   | Taxa de implementação das ações corretivas identificadas na auditoria intermédia de certificação EL em Jogo Responsável | ADQ    | 100%   | 0%        |
|    |  | Melhorar a comunicação com os stakeholders  | Nº dias para a abertura da "Loja Conceito"  | AD     | 253    | 252       |
| 9  | Assumir a inovação e a transformação digital como fatores de melhoria no nível de eficácia e eficiência dos processos  | Melhorar o modelo de informação de gestão de forma a assegurar o apoio necessário à tomada de decisão                 | Nº dias para fechar proposta de requisitos macro de uma plataforma de tratamento de informação para a Gestão            | ADQ    | 231    | 252       |
|    |  | Melhorar o nível de desempenho e a qualidade dos processos, incorporando medidas de inovação ou transformação digital | Taxa de Eficiência de Exploração  | ADQ    | 3,50%  | 3,10%     |

Quadro 57 – Secretaria Geral

| OE | Objetivo Estratégico   | Objetivo Operacional  | Indicadores   | Âmbito | Meta | Realizado |
|----|--|---|---|--------|------|-----------|
| 10 | Contribuir para os objetivos da Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável, no âmbito da actividade da SCML  | Promover um sistema de gestão mais eficaz no âmbito dos Concursos, Contratos e Protocolos, em conformidade com os princípios gerais de Direito aplicáveis | Número de dias úteis decorrentes entre a receção do processo completo do contrato e a data em que o mesmo está concluído para o agendamento da respetiva assinatura | ADQ    | 5    | 5         |
| 11 | Incentivar e consolidar as relações e cooperação nacional e internacional, garantindo o acesso às boas práticas de gestão em todas as áreas de intervenção da SCML   | Organizar e gerir eventos, conferências, congressos e outras ações em que a SCML intervém.  | Número de eventos no domínio das relações públicas em que a SCML intervém   | ADQ    | 100  | 111       |
| 13 | Adequar a estrutura orgânica e funcional da SCML com vista a responder aos novos desafios da eficiência, qualidade e sustentabilidade  | Garantir a uniformização dos regulamentos e organogramas de todos os Serviços e Departamentos da SCML   | Taxa de uniformização dos regulamentos e organogramas da SCML em virtude do universo elegível   | ADQ    | 90%  | 90%       |
|    |  | Garantir níveis de qualidade no apoio técnico e administrativo ao Provedor e à Mesa   | Número dias úteis para divulgação das Deliberações da Mesa  | ADQ    | 3    | 3         |
|    |  |   | Taxa de execução do apoio técnico e administrativo ao Provedor e à Mesa da SCML   | ADQ    | 95%  | 100%      |
| 14 | Promover a sustentabilidade financeira da SCML como um todo e nas suas diferentes áreas de intervenção   | Desenvolver medidas que contribuam para uma gestão eficiente dos contratos sob responsabilidade da SG   | Percentagem de redução de custos operacionais diretamente correlacionados com a área de gestão da Frota automóvel da SCML   | ADQ    | 2%   | 2%        |
|    |  |   | Número de medidas implementadas que contribuam para uma gestão eficiente dos contratos  | ADQ    | 6    | 6         |
| 3  | Prosseguir os fins de ação social, assegurando a prestação de cuidados às populações mais vulneráveis, priorizando as respostas às crianças e os mais idosos, promovendo o seu desenvolvimento e qualidade de vida | Efetuar a gestão do Contac Center da SCML, proporcionando, por esta via, apoio às populações mais vulneráveis   | Taxa de execução das chamadas atendidas - Linha SAD - Apoio Domiciliário  | ADQ    | 95%  | 99,2%     |
| 9  | Assumir a inovação e a transformação digital como fatores de melhoria no nível de eficácia e eficiência dos processos  | Melhorar o modelo de informação de gestão de forma a assegurar o apoio necessário à tomada de decisão   | Número de modelos criados para controlo e monitorização de cada dimensão dos objetivos operacionais da SG   | AD     | 12   | 12        |
|    |  |   | Número de propostas e soluções de boas práticas organizacionais desenvolvidas   | AD     | 5    | 5         |

Quadro 58 – Direção de Cultura

| OE   | Objetivo Estratégico  | Objetivo Operacional  | Indicadores  | Âmbito  | Meta      | Realizado |
|--|---|---|--|---|-----------|-----------|
| 10   | Contribuir para os objetivos da Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável, no âmbito da actividade da SCML   | Reduzir o desperdício, concorrendo para a política de sustentabilidade da SCML                          | Taxa de redução de substituição de lâmpadas  | AD  | 50%       | 0%        |
| 11   | Incentivar e consolidar as relações e cooperação nacional e internacional, garantindo o acesso às boas práticas de gestão em todas as áreas de intervenção da SCML                          | Contribuir para a notoriedade internacional do acervo documental da SCML                                | N.º de descrições de documentos disponibilizados on-line   | AD  | 86 700    | 0         |
| 16   | Investir e rentabilizar o património  | Promover a incorporação do acervo bibliográfico e documental na SCML e a valorização de bens culturais  | Investimento realizado na atualização do acervo bibliográfico e documental na SCML                                       | AD  | 41 300 €  | 9 014 €   |
|  |   |   | N.º de licenças de publicações periódicas adquiridas   | AD  | 11        | 1         |
|  |   |   | N.º de obras e publicações compradas   | AD  | 200       | 94        |
| 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      | Promover o acesso da pessoa com deficiência ao património cultural da Instituição                       | N.º de relatórios elaborados no âmbito do Projeto piloto "Museu de S. Roque acessível para cegos"                        | AD  | 1         | 1         |
|  |   |   | N.º relatórios elaborados no âmbito do Estudo de Avaliação e Melhoria das Acessibilidades ao património cultural da SCML | AD  | 1         | 0         |
| 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 | Promover ações de organização e conservação de bens culturais da SCML                                   | Investimento realizado em restauro e conservação de obras de arte  | AD  | 130 800 € | 32 962,95 |
|  |   |   | N.º de bens móveis intervencionados  | AD  | 109       | 109       |
|  |   |   | N.º de documentos catalogados do Arquivo Histórico   | ADQ   | 21 000    | 9 433     |
|  |   |   | N.º de documentos restaurados  | AD  | 400       | 538       |
|  |   |   | N.º de higienizações da documentação   | AD  | 23 000    | 27 175    |
|  |   |   | N.º de metros lineares de documentação eliminada   | AD  | 70        | 98        |
|  |   |   | N.º de metros lineares de documentos inventariados do Arquivo Intermédio   | AD  | 130       | 264       |
|  |   |   | N.º de obras catalogadas, disponibilizadas e atualizadas   | ADQ   | 5 500     | 6 194     |
|  |   |   | N.º de obras catalogadas/disponibilizadas on-line da Biblioteca  | AD  | 2 000     | 2 352     |
|  |   |   | N.º de obras digitalizadas   | AD  | 2 000     | 1 933     |
|  |   |   | N.º de obras restauradas   | ADQ   | 509       | 647       |
|  |   |   | N.º de obras revistas/atualizadas  | AD  | 1 500     | 1 909     |
|  |   |   | N.º de peças de textéis a substituir   | AD  | 15        | 35        |
|  |   |   | Requalificar espaços afetos à atividade cultural   | Taxa de execução do orçamento previsto para a Requalificação de espaços culturais (ampliação da área de depósitos do Arquivo Histórico e da Biblioteca) | AD        | 100%      |
| Taxa de execução do orçamento previsto para as obras de instalação da Revista Brotéria nas instalações no conjunto de S. Roque | AD  | 100%  |  | 742,70%   |           |           |
| 8  | Promover a I&D (investigação e desenvolvimento) nos domínios de intervenção da SCML, estabelecendo um processo de convergência com a meta nacional.   | Contribuir para o desenvolvimento de I&D, convergindo para a meta estabelecida na SCML                  | N.º de ações e projetos que incorporem I&D   | AD  | 12        | 8         |
|  |   |   | N.º de colaboradores da DIC participantes em projetos de I&D   | AD  | 8         | 8         |
|  |   |   | N.º de estágios curriculares orientados/co-orientados  | AD  | 6         | 2         |
| 9  | Assumir a inovação e a transformação digital como fatores de melhoria no nível de eficácia e eficiência dos processos   | Contribuir para a parametrização de um sistema de gestão de documentos e de gestão de processos da SCML | N.º de ações de formação   | AD  | 8         | 0         |
|  |   |   | N.º médio de dias para responder aos pedidos de apoio (Secretaria-Geral)   | ADQ   | 3         | 3         |
|  |   | Melhorar o modelo de informação de gestão de forma a assegurar o apoio necessário à tomada de decisão   | N.º de propostas de atualização de procedimentos e formulários internos  | AD  | 1         | 0         |
|  |   |   | N.º de relatórios de sistematização dos Protocolos e Acordos de Cooperação tutelados pelo Serviço                        | AD  | 1         | 0         |
|  |   |   | Taxa de cumprimento dos prazos   | AD  | 85%       | 100%      |
|  |   |   | Melhorar o nível de desempenho e a qualidade dos processos, incorporando medidas de inovação ou transformação digital    | N.º de ações e projetos no âmbito da Inovação   | AD        | 3         |
| N.º de ações e projetos no âmbito da Transformação Digital   | AD  | 4   |  | 3   |           |           |

Quadro 58 – Direção de Cultura (cont.)

| OE   | Objetivo Estratégico  | Objetivo Operacional   | Indicadores  | Âmbito   | Meta     | Realizado |
|--|---|--|--|----------|----------|-----------|
| 7  | Aumentar a oferta cultural aos cidadãos que vivem ou visitem a cidade de Lisboa | Assegurar e desenvolver a distribuição e venda de Publicações e Merchandising da SCML, nomeadamente, através do e-commerce | N.º de publicações distribuídas (venda, permuta e oferta)  | AD       | 8 000    | 7 149     |
|  |   |  | N.º de publicações distribuídas (venda/oferta/permuta) e artigos de merchandising vendidos                           | ADQ      | 9 800    | 8 849     |
|  |   |  | Nº artigos merchandising vendidos  | AD       | 1 800    | 1 700     |
|  |   |  | Receita das vendas de publicações e merchandising  | ADQ      | 19 500 € | 22 560 €  |
|  |   |  | Receitas da venda de publicações   | AD       | 14 500 € | 12 721 €  |
|  |   |  | Receitas da venda de artigos de merchandising  | AD       | 5 000 €  | 9 839 €   |
|  |   | Avaliar as propostas de apoio à Cultura submetidas à DIC   | Taxa de execução sobre o orçamento de apoios financeiros   | AD       | 100%     | 86,60%    |
|  |   | Promover a satisfação de públicos nas atividades culturais da DIC  | % de respostas dos públicos das atividades culturais, com grau de satisfação = ou > a 4 (escala 1 a 5)               | ADQ      | 75%      | 88%       |
|  |   | Promover o acesso da população apoiada pela SCML ao património cultural da Instituição                                     | N.º de atividades educativas e culturais dirigidas a utentes da SCML   | ADQ      | 160      | 203       |
|  |   |  | N.º de atividades educativas e culturais realizadas  | AD       | 50       | 39        |
|  |   |  | N.º de horas voluntariado  | AD       | 1 760    | 2 024     |
|  |   |  | N.º de participantes em atividades educativas na Igreja de São Roque (público interno)                               | AD       | 300      | 158       |
|  |   |  | N.º de participantes em atividades educativas no Arquivo Histórico, Biblioteca e outros edifícios                    | AD       | 250      | 490       |
|  |   |  | N.º de participantes em atividades educativas no Museu de São Roque (público interno)                                | AD       | 300      | 305       |
|  |   |  | N.º de presenças nas sessões de Voluntariado da leitura junto dos utentes da SCML                                    | AD       | 1 400    | 2 382     |
|  |   |  | N.º de sessões de leitura  | AD       | 110      | 164       |
|  |   |  | N.º de utentes da SCML participantes em atividades educativas e culturais  | ADQ      | 2 250    | 3 335     |
|  |   |  | N.º de voluntários ativos  | AD       | 8        | 12        |
|  |   | Promover o aumento de públicos na ação cultural da DIC   | N.º de parcerias   | AD       | 20       | 27        |
|  |   |  | N.º de visitas aos sites dos Serviços da DIC   | AD       | 50 000   | 134 677   |
|  |   | Reforçar a identidade da SCML através de atividades culturais e de ações de divulgação                                     | % de respostas dos espetadores da Temporada de Música em São Roque, com grau de satisfação = ou > a 4 (escala 1 a 5) | AD       | 75%      | 99,30%    |
|  |   |  | % de respostas dos visitantes das exposições temporárias com grau de satisfação = ou > a 4 (escala 1 a 5)            | AD       | 75%      | 83,65%    |
|  |   |  | N.º boletins/livro técnico e livro da semana   | AD       | 200      | 318       |
|  |   |  | N.º de atividades educativas e culturais dirigidas ao público em geral   | ADQ      | 1 400    | 1 155     |
|  |   |  | N.º de atividades educativas e culturais no Arquivo Histórico, Biblioteca e outros edifícios                         | AD       | 350      | 456       |
|  |   |  | N.º de atividades educativas e culturais no Museu de São Roque e Igreja de São Roque                                 | AD       | 1 050    | 707       |
|  |   |  | N.º de documentos divulgados   | AD       | 1 400    | 2 111     |
|  |   |  | N.º de documentos requisitados   | AD       | 3 500    | 5 070     |
|  |   |  | N.º de espetadores da Temporada de Música em São Roque   | AD       | 2 550    | 3 306     |
|  |   |  | N.º de monografias/publicações editadas  | AD       | 9        | 11        |
|  |   |  | N.º de obras disponibilizadas  | AD       | 800      | 1 219     |
|  |   |  | N.º de participantes em atividades educativas na Igreja de São Roque (público externo)                               | AD       | 10 000   | 9 269     |
|  |   |  | N.º de participantes em atividades educativas no Arquivo Histórico, Biblioteca e outros edifícios (público externo)  | AD       | 5 000    | 13 401    |
|  |   |  | N.º de participantes em atividades educativas no Museu de São Roque (público externo)                                | AD       | 14 000   | 10 974    |
|  |   |  | N.º de presenças na consulta de obras disponibilizadas em itinerância pela Biblioteca da SCML                        | AD       | 180      | 106       |
|  |   |  | N.º de publicações editadas com intervenção do Centro Editorial (papel e digital)                                    | AD       | 13       | 13        |
|  |   |  | N.º de publicações periódicas editadas   | AD       | 4        | 2         |
|  |   |  | N.º de utilizadores da Biblioteca  | AD       | 3 000    | 3 155     |
|  |   |  | N.º de visitantes à Igreja de S. Roque   | AD       | 500 000  | 0         |
|  |   |  | N.º de visitantes ao Museu de São Roque  | AD       | 22 500   | 37 629    |
|  |   |  | N.º de visitantes aos espaços culturais da SCML  | ADQ      | 594 450  | 94 812    |
| N.º de visitantes às exposições temporárias          | AD  |  | 40 400   | 20 233   |          |           |
| Receitas da venda de ingressos no Museu de S. Roque  | AD  |  | 18 000 €   | 19 091 € |          |           |
| Taxa de ocupação da Temporada de Música em São Roque | AD  | 75%  | 77,76%   |          |          |           |

Quadro 59 – Direção de Comunicação e Marcas

| OE | Objetivo Estratégico  | Objetivo Operacional  | Indicadores  | Âmbito | Meta | Realizado |
|----|---|---|--|--------|------|-----------|
| 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.     | Articular com os vários departamentos e serviços da SCML ações de comunicação interna integrada (campanhas e eventos internos), transversais a todos os colaboradores da SCML, promovendo o espírito de pertença e equipa                             | Número de campanhas desenvolvidas para o público interno   | ADQ    | 120  | 137       |
|    |   | Garantir a disponibilização de informação relevante da SCML na intranet   | Percentagem de aumento de pageviews (visualizações) dos conteúdos publicados na intranet - média trimestral                                    | ADQ    | 3%   | 0%        |
|    |   | Promover a comunicação regular e a difusão de informação relevante aos colaboradores, utilizando a intranet como meio de comunicação privilegiada   | Índice de satisfação da utilização da intranet como meio de divulgação de informação relevante aos colaboradores                               | ADQ    | 60   | 0         |
| 13 | Adequar a estrutura orgânica e funcional da SCML com vista a responder aos novos desafios da eficiência, qualidade e sustentabilidade                       | Centralizar todos os processos de Comunicação Institucional na DICM, consolidando o posicionamento da MARCA SCML, através de uma estratégia integrada de Comunicação, Patrocínios e Publicidade, em consonância com os objetivos estratégicos da Mesa | Número de ações/campanhas, com impacto no público externo, produzidas como forma de reforçar o papel da SCML em cada diferente área de atuação | ADQ    | 52   | 106       |
|    |   |   | Número de parcerias/patrocínios com relevância para os projetos da Saúde, da Ação Social, Património, Jogos Sociais, Cultura e Desporto        | ADQ    | 90   | 100       |
| 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. | Promover a comunicação e sensibilização do público em geral para a Política de Jogo Responsável da SCML e do DJSCML, evidenciando o papel único dos jogos sociais do Estado na promoção de hábitos de jogo moderados e responsáveis na sociedade      | Número de ações de sensibilização no âmbito do Jogo Responsável  | ADQ    | 4    | 4         |

Quadro 60 – Direção de Estudos e Planeamento Estratégico

| OE | Objetivo Estratégico   | Objetivo Operacional   | Indicadores   | Âmbito | Meta | Realizado |
|----|--|--|---|--------|------|-----------|
| 11 | Incentivar e consolidar as relações e cooperação nacional e internacional, garantindo o acesso às boas práticas de gestão em todas as áreas de intervenção da SCML | Aceder às boas práticas de gestão de projetos, garantindo o conhecimento necessário à concretização de um elevado nível da execução dos projetos que constituem o portefólio da SCML | Margem de erro de benefício   | AD     | 20   | 13,91%    |
|    |  |  | Margem de erro de custo   | AD     | 20   | 6,63%     |
|    |  |  | Nº de novas ações implementadas   | ADQ    | 4    | 5         |
|    |  |  | Nº parcerias estabelecidas  | ADQ    | 4    | 4         |
|    |  | Contribuir para a melhoria da relação com as nossas partes interessadas  | % de contributos avaliados  | ADQ    | 95%  | 100%      |
|    |  |  | % de contributos implementados  | AD     | 10%  | 50%       |
|    |  |  | % de cumprimento do plano de Monitorização e Controlo Estratégico   | AD     | 95%  | 100%      |
|    |  |  | % de partes interessadas que apresentaram contributos de melhoria   | AD     | 50%  | 36,00%    |
|    |  |  | % de respostas com grau de satisfação =>4 (escala 1 a 5)  | ADQ    | 80%  | 74,17%    |
|    |  |  | Nº de ações realizadas com as Partes Interessadas   | ADQ    | 4    | 8         |
|    |  | Nº inquéritos de satisfação realizados junto das Partes Interessadas   | ADQ   | 2      | 3    |           |
| 13 | Adequar a estrutura orgânica e funcional da SCML com vista a responder aos novos desafios da eficiência, qualidade e sustentabilidade                              | Melhorar o nível de eficiência e eficácia de comunicação com os Serviços   | % de ações em cronograma objeto de avaliação em "barómetro"   | AD     | 80%  | 100%      |
|    |  |  | % respostas dos elementos que participam nas reuniões, com grau de satisfação igual ou superior a 4 (escala de 1 a 5)                       | ADQ    | 80%  | 97,30%    |
|    |  |  | Nº de ações realizadas  | ADQ    | 12   | 13        |
| 14 | Promover a sustentabilidade financeira da SCML como um todo e nas suas diferentes áreas de intervenção   | Contribuir para a melhoria da execução financeira do programa de projetos da SCML  | % de projetos sujeitos a avaliação do nível de sustentabilidade   | ADQ    | 90%  | 100%      |
|    |  |  | % de projetos aprovados avaliados   | AD     | 90%  | 100%      |
|    |  |  | % de projetos objeto de estudo Ex Ante  | ADQ    | 70%  | 77,78%    |
|    |  | Contribuir para a sustentabilidade financeira da SCML  | Taxa de aumento da execução de projetos (número de projetos) - global SCML  | AD     | 10%  | 2,70%     |
|    |  |  | Taxa de aumento da execução orçamental de projetos (€) - global SCML  | AD     | 10%  | 54,25%    |
|    |  |  | Taxa de redução do número de projetos - global SCML   | ADQ    | 10%  | 4,31%     |
| 8  | Promover a I&D (investigação e desenvolvimento) nos domínios de intervenção da SCML, estabelecendo um processo de convergência com a meta nacional.                | Contribuir para o desenvolvimento de I&D, convergindo para a meta estabelecida na SCML   | Nº estudos realizados   | AD     | 1    | 3         |
|    |  |  | Número de ações de formação, informação ou sensibilização sobre metodologias de investigação ou boas práticas na área da gestão de projetos | ADQ    | 4    | 5         |
| 9  | Assumir a inovação e a transformação digital como fatores de melhoria no nível de eficácia e eficiência dos processos  | Melhorar o modelo de informação de gestão de forma a assegurar o apoio necessário à tomada de decisão  | Nº dias úteis para redefinição dos processos internos   | ADQ    | 125  | 122       |
|    |  |  | N.º de dias úteis para conclusão do processo de implementação da ferramenta informática para a gestão de projetos                           | ADQ    | 125  | 0         |
|    |  | Melhorar o nível de desempenho e a qualidade dos processos, incorporando medidas de inovação ou transformação digital  | Nº de ações e projetos desenvolvidos que tenham como objetivo a Transformação Digital   | AD     | 2    | 2         |
|    |  |  | Taxa de redução do tempo de execução dos processos DIEPE  | AD     | 5%   | 0%        |

Quadro 61 – Direção Financeira

| OE | Objetivo Estratégico  | Objetivo Operacional  | Indicadores  | Âmbito | Meta | Realizado |
|----|---|---|--|--------|------|-----------|
| 14 | Promover a sustentabilidade financeira da SCML como um todo e nas suas diferentes áreas de intervenção  | Contribuir para a sustentabilidade financeira da SCML   | Taxa de variação da despesa corrente   | ADQ    | 5%   | 3,86%     |
| 8  | Promover a I&D (investigação e desenvolvimento) nos domínios de intervenção da SCML, estabelecendo um processo de convergência com a meta nacional. | Contribuir para o desenvolvimento de I&D, convergindo para a meta estabelecida na SCML                                | Número de Estudos na área da gestão financeira   | ADQ    | 1    | 2         |
| 9  | Assumir a inovação e a transformação digital como fatores de melhoria no nível de eficácia e eficiência dos processos                               | Melhorar o modelo de informação de gestão de forma a assegurar o apoio necessário à tomada de decisão                 | Número de planos de melhorias do modelo de informação de gestão  | ADQ    | 1    | 2         |
|    |   | Melhorar o nível de desempenho e a qualidade dos processos, incorporando medidas de inovação ou transformação digital | Número de inconsistências em produção da responsabilidade da DIF decorrentes da entrada em produção dos processos nos diversos domínios de intervenção da SCML | ADQ    | 10   | 0         |
|    |   |   | Número dias de atraso da responsabilidade da DIF na entrada em produção dos processos nos diversos domínios de intervenção da SCML                             | ADQ    | 10   | 0         |

Quadro 62 – Direção de Recursos Humanos

| OE  | Objetivo Estratégico   | Objetivo Operacional   | Indicadores  | Âmbito | Meta  | Realizado |
|---|--|--|--|--------|-------|-----------|
| 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.                                | Contribuir para o fortalecimento da cultura organizacional                 | Percentagem de respostas dos colaboradores com grau satisfação =>a 3 (escala de 1 a 5)   | D      | 70%   | 83,88%    |
|   |  |  | Número de trabalhadores abrangidos pelo Projeto Equipa Santa Casa  | D      | 2 000 | 0         |
|   |  |  | Número de dias úteis dedicados à revisão do modelo Programa "Acolher na Santa Casa"  | D      | 122   | 96        |
|   |  | Garantir a qualidade e a segurança da informação de Recursos Humanos       | Número de dias para criar um repositório de informação de recursos humanos com diferentes níveis de acesso   | D      | 215   | 251       |
|   |  |  | Número de dias para definição de procedimentos de auditoria e monitorização da qualidade dos dados registados em SAP HCM                                 | D      | 180   | 107       |
|   |  |  | Número de dias para identificação das funcionalidades e nível de utilização das ferramentas digitais de gestão de recursos humanos e revisão dos acessos | D      | 62    | 62        |
|   |  |  | Número de guias informativos elaborados sobre matérias de recursos humanos   | DQ     | 5     | 13        |
|   |  |  | Número de processos individuais reorganizados  | DQ     | 1 250 | 300       |
|   |  | Identificar funções chave nos Departamentos e Serviços da SCML             | Número de dias para criar um programa de identificação, desenvolvimento e retenção de talentos   | D      | 215   | 251       |
|   |  | Melhorar o nível de competências e conhecimentos dos colaboradores da SCML | Percentagem de trabalhadores formados pelo programa de formação para avaliados sobre o Sistema de Gestão e Avaliação do Desempenho da SCML               | DQ     | 80%   | 0%        |
|   |  |  | Número de dirigentes e chefias abrangidos pelo programa de formação para dirigentes e chefias sobre gestão e liderança                                   | DQ     | 250   | 210       |
|   |  | Promover a saúde e bem-estar no trabalho                                   | Percentagem de execução do plano de ações 2019 para promoção de locais de trabalho mais seguros e saudáveis  | D      | 90%   | 86%       |
| Número de ações com vista à reorganização do funcionamento da Saúde Ocupacional                                     | DQ   |  | 3  | 4      |       |           |
| Número de dias para definir o plano de ações 2019-2021 para promoção de locais de trabalho mais seguros e saudáveis | D  |  | 42   | 22     |       |           |
| 14  | Promover a sustentabilidade financeira da SCML como um todo e nas suas diferentes áreas de intervenção   | Contribuir para a sustentabilidade financeira da SCML                      | Percentagem de execução do plano de ações para 2019 do Programa de Sustentabilidade dos Recursos Humanos 2019-2021                                       | DQ     | 85%   | 20%       |
|   |  |  | Número de parcerias externas estabelecidas com vista ao desenvolvimento e partilha do conhecimento   | D      | 5     | 3         |
|   |  |  | Número de trabalhadores abrangidos pelo projeto "(Re)Integrar" para trabalhadores com aptidão condicionada   | DQ     | 100   | 119       |
| 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 | Contribuir para o fortalecimento da cultura organizacional                 | Número de dias para definir um plano de ação 2019-2021 para operacionalização da política de integração de colaboradores portadores de deficiência       | DQ     | 122   | 126       |

Quadro 63 – Direção de Sistemas e Tecnologias da Informação

| OE | Objetivo Estratégico  | Objetivo Operacional                       | Indicadores  | Âmbito | Meta | Realizado |
|----|---|--|--|--------|------|-----------|
| 13 | Adequar a estrutura orgânica e funcional da SCML com vista a responder aos novos desafios da eficiência, qualidade e sustentabilidade | Capacitar a DISTI para os novos desafios   | Percentagem de iniciativas da Gestão da Relação  | ADQ    | 10%  | 0%        |
|    |   |  | Percentagem de processos com métricas associadas   | AD     | 50%  | 0%        |
|    |   |  | Percentagem de tickets abertos em selfservice  | ADQ    | 20%  | 32,67%    |
| 14 | Promover a sustentabilidade financeira da SCML como um todo e nas suas diferentes áreas de intervenção                                | Reduzir custos                             | Percentagem de aplicações descontinuadas, migradas ou integradas                             | ADQ    | 5%   | 3,57%     |
|    |   |  | Percentagem de execução orçamental (Opex e Capex)  | ADQ    | 75%  | 63%       |
|    |   |  | Diferencial do custo de aplicações na SCML em comparação com o mercado (aplicações standard) | AD     | 80%  | 0%        |
| 9  | Assumir a inovação e a transformação digital como fatores de melhoria no nível de eficácia e eficiência dos processos                 | Evoluir tecnologicamente para o século XXI | Percentagem de investimento TI em manter, crescer e transformar                              | ADQ    | 85%  | 1,41%     |
|    |   |  | Percentagem de projetos que cumprem o orçamento e o plano                                    | ADQ    | 70%  | 5,54%     |
|    |   | Melhorar a qualidade da relação            | Percentagem de resposta aos projetos da iniciativa do cliente interno                        | AD     | 60%  | 0%        |
|    |   |  | Percentagem de serviços que cumprem os SLAs  | ADQ    | 75%  | 75%       |
|    |   |  | Grau de satisfação do cliente interno (escala 1 a 5)   | ADQ    | 4    | 4,19      |
|    |   |  | Número de divulgações da DISTI   | AD     | 12   | 6         |

Quadro 64 – Central de Compras

| OE | Objetivo Estratégico  | Objetivo Operacional  | Indicadores   | Âmbito | Meta | Realizado |
|----|---|---|---|--------|------|-----------|
| 10 | Contribuir para os objetivos da Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável, no âmbito da actividade da SCML                       | Incentivar à introdução de maiores níveis de transparência nos procedimentos aquisitivos                        | Número documentos informativos produzidos sobre procedimentos aquisitivos                 | ADQ    | 4    | 4         |
|    |   | Introduzir critérios de responsabilidade ambiental nos procedimentos aquisitivos                                | Percentagem de procedimentos com critérios de responsabilidade ambiental                  | ADQ    | 10%  | 0%        |
| 13 | Adequar a estrutura orgânica e funcional da SCML com vista a responder aos novos desafios da eficiência, qualidade e sustentabilidade | Avaliar a satisfação dos clientes internos na sua relação com a Central de Compras                              | Grau médio de satisfação com o serviço prestado pela Central de Compras (escala de 1 a 5) | ADQ    | 4    | 0         |
|    |   | Melhorar a qualidade do ficheiro mestre de materiais/serviços   | Taxa de redução do número de materiais inativos (sem utilização nos últimos dois anos)    | ADQ    | 10%  | 12%       |
| 14 | Promover a sustentabilidade financeira da SCML como um todo e nas suas diferentes áreas de intervenção                                | Avaliar o desempenho dos fornecedores de bens e serviços da SCML  | Número de fornecedores com avaliação de desempenho  | ADQ    | 150  | 0         |
|    |   | Incentivar à agregação das necessidades numa ótica de economia de escala ao nível dos procedimentos aquisitivos | Taxa de redução do número de ajustes diretos simplificados                                | ADQ    | 10%  | -135,13%  |

Quadro 65 – Departamento de Qualidade e Inovação

| OE  | Objetivo Estratégico   | Objetivo Operacional   | Indicadores   | Âmbito | Meta | Realizado |
|---|--|--|---|--------|------|-----------|
| 10  | Contribuir para os objetivos da Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável, no âmbito da actividade da SCML  | Promover níveis elevados de segurança na prestação das atividades da SCML, através da realização de políticas e iniciativas de prevenção e de intervenção planeada | Número de horas das ações de sensibilização a realizar junto dos colaboradores utentes e pessoas especialmente vulneráveis como crianças jovens e idosos  | AD     | 600  | 733       |
|   |  | Reduzir o desperdício, concorrendo para a política de sustentabilidade da SCML   | Número de áreas de trabalho no Complexo de São Roque com áreas de iluminação substituída (Implementação de medidas para redução do consumo energético e hídrico e das emissões de CO2)                                | ADQ    | 2    | 3         |
|   |  |  | Número de dias para apresentação da proposta de Plano de Monitorização da Qualidade da Água (no âmbito legionella)  | ADQ    | 229  | 19        |
|   |  |  | Número de edifícios de atividade da SCML com dispositivos de eficiência hídrica instalados  | ADQ    | 3    | 2         |
|   |  |  | Número de estudos de viabilidade económica instalação de sistemas de energias renováveis (solar térmico e/ou fotovoltaico)  | ADQ    | 3    | 43        |
|   |  |  | Número de edifícios de atividade da SCML com dispensadores de água instalados   | ADQ    | 1    | 0         |
|   |  |  | Número de locais com novas baterias de condensadores instaladas   | ADQ    | 2    | 0         |
|   |  |  | Número de sessões de formação/sensibilização em Compras Sustentáveis  | ADQ    | 2    | 0         |
|   |  |  | Número de medidas integradas em cadernos de encargos visando a promoção da sustentabilidade alimentar.  | ADQ    | 5    | 7         |
|   |  |  | Número de sessões de formação ou sensibilização no âmbito da prevenção ou redução do desperdício alimentar  | ADQ    | 60   | 60        |
|   |  |  | Número de sessões de formação ou sensibilização no âmbito da promoção do padrão alimentar mediterrânico   | ADQ    | 3    | 6         |
|   |  |  | Taxa de implementação das medidas obrigatórias ou recomendadas dos Planos de Racionalização de Energia  | ADQ    | 20%  | 28,4%     |
|   |  |  | Taxa de resíduos produzidos pela SCML que são encaminhados para destinos mais ecológicos  | ADQ    | 40%  | 60%       |
|   |  |  | Taxa de resolução de inconformidades detetadas na separação seletiva de resíduos e na triagem de resíduos hospitalares  | AD     | 50%  | 80%       |
|   |  |  | Taxa de resolução de inconformidades detetadas no Plano de Intervenção Ambiental, nas áreas de responsabilidade e intervenção autónoma do DQI   | ADQ    | 50%  | 0%        |
| 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.  | Melhorar o nível de competências e conhecimentos dos colaboradores da SCML   | Número de dias úteis para apresentação do Plano de Diversidade, Igualdade e Inclusão da SCML  | ADQ    | 229  | 249       |
|   |  |  | Porcentagem de Departamentos da SCML com formação em matérias de anticorrupção  | ADQ    | 70%  | 100%      |
| 3   | Prosseguir os fins de ação social, assegurando a prestação de cuidados às populações mais vulneráveis, priorizando as respostas às crianças e os mais idosos, promovendo o seu desenvolvimento e qualidade de vida | Promover uma alimentação de qualidade, ao nível da segurança sanitária e nutricional, aos utentes e colaboradores da SCML.   | Número de sessões de formação ou sensibilização sobre educação alimentar dirigidas a colaboradores da SCML realizadas.  | ADQ    | 5    | 1         |
|   |  |  | Número de medidas definidas nas cláusulas técnicas dos cadernos de encargos com vista à promoção da qualidade alimentar.  | ADQ    | 5    | 22        |
|   |  |  | Número de pareceres técnicos e medidas ou procedimentos propostos para corrigir ou prevenir não conformidades no âmbito da qualidade alimentar.   | ADQ    | 30   | 130       |
|   |  |  | Número de planos de ementas elaborados, que visem o equilíbrio nutricional em função das faixas etárias da população, com base nas evidências científicas atuais e recomendações de referência.                       | ADQ    | 10   | 109       |
| 8   | Promover a I&D (investigação e desenvolvimento) nos domínios de intervenção da SCML, estabelecendo um processo de convergência com a meta nacional.  | Contribuir para o desenvolvimento de I&D, convergindo para a meta estabelecida na SCML   | Número de visitas técnicas aos Equipamentos Sociais com vista à implementação e monitorização de procedimentos de segurança sanitária e nutricional.  | ADQ    | 120  | 71        |
|   |  |  | Número de estágios orientados/co-orientados   | ADQ    | 2    | 4         |
|   |  |  | Número de ações, organizadas ou promovidas pela SCML, de divulgação, comunicação ou promoção do conhecimento científico nas áreas temáticas financiadas pela SCML (seminários, congressos, conferências ou workshops) | ADQ    | 2    | 2         |
|   |  |  | Número de concursos abertos para financiamento de Investigação Científica nas áreas temáticas determinadas pela Mesa.   | ADQ    | 2    | 2         |
| 9   | Assumir a inovação e a transformação digital como fatores de melhoria no nível de eficácia e eficiência dos processos  | Melhorar o modelo de informação de gestão de forma a assegurar o apoio necessário à tomada de decisão  | Número de estudos realizados no âmbito da segurança alimentar em colaboração com entidades de referência.   | ADQ    | 1    | 0         |
|   |  |  | Número de sessões de formação, informação ou sensibilização sobre metodologias de investigação ou boas práticas na área clínica   | ADQ    | 2    | 0         |
|   |  | Melhorar o nível de desempenho e a qualidade dos processos, incorporando medidas de inovação ou transformação digital  | Número de dias úteis para apresentação da Política de Apoio e de Subsídios da SCML  | ADQ    | 229  | 229       |
|   |  |  | Número de dias úteis para apresentação da proposta de política de gestão da atividade de investigação na SCML   | ADQ    | 229  | 250       |
|   |  |  | Porcentagem de fornecedores de água na área da Grande Lisboa com monitorização remota de consumos   | ADQ    | 70%  | 0%        |
| Número dias úteis para conclusão das peças do procedimento aquisitivo para fornecimento de software de gestão da sustentabilidade da SCML | ADQ  | 229  | 250   |        |      |           |

Quadro 66 – Gabinete de Auditoria Interna

| OE | Objetivo Estratégico  | Objetivo Operacional  | Indicadores   | Âmbito | Meta | Realizado |
|----|---|---|---|--------|------|-----------|
| 13 | Adequar a estrutura orgânica e funcional da SCML com vista a responder aos novos desafios da eficiência, qualidade e sustentabilidade               | Acompanhar a implementação das recomendações aprovadas (Planos de Execução)   | Percentagem de ações executadas   | ADQ    | 60%  | 74%       |
|    |   | Analisar e avaliar o funcionamento dos serviços através da realização de auditorias e outras ações de controlo        | Número de ações realizadas  | ADQ    | 6    | 8,83      |
|    |   |   | Percentagem de aceitação das recomendações efectuadas   | ADQ    | 80%  | 82%       |
|    |   | Monotorizar e avaliar o grau de satisfação dos clientes internos  | Percentagem de respostas c) grau de satisfação = ou > a 4 (escala 1 a 5)                        | ADQ    | 60%  | 93%       |
| 8  | Promover a I&D (investigação e desenvolvimento) nos domínios de intervenção da SCML, estabelecendo um processo de convergência com a meta nacional. | Contribuir para o desenvolvimento de I&D, convergindo para a meta estabelecida na SCML                                | Número de colaboradores com projectos de investigação   | AD     | 1    | 2         |
| 9  | Assumir a inovação e a transformação digital como fatores de melhoria no nível de eficácia e eficiência dos processos                               | Melhorar o modelo de informação de gestão de forma a assegurar o apoio necessário à tomada de decisão                 | Número de documentos a apresentar anualmente à Mesa com o acompanhamento dos Planos de Execução | AD     | 1    | 1         |
|    |   | Melhorar o nível de desempenho e a qualidade dos processos, incorporando medidas de inovação ou transformação digital | Número de dias para apresentação do pedido de software à DISTI                                  | ADQ    | 100  | 62        |
|    |   | Promover a Gestão de Risco como elemento de suporte à tomada de decisão   | Número de ações realizadas  | AD     | 6    | 7         |

Quadro 67 – Direção Jurídica

| OE | Objetivo Estratégico  | Objetivo Operacional  | Indicadores   | Âmbito | Meta | Realizado |
|----|---|---|---|--------|------|-----------|
| 10 | Contribuir para os objetivos da Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável, no âmbito da atividade da SCML  | Rever e atualizar o Manual de Procedimentos do GJ   | Número de dias para revisão do Manual de Procedimentos do Gabinete Jurídico   | ADQ    | 246  | 82        |
| 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. | Assegurar a instrução de processos de inquérito e disciplinares no prazo médio de 45 dias úteis   | Número médio de dias úteis para a instrução de processos disciplinares  | ADQ    | 45   | 36        |
| 13 | Adequar a estrutura orgânica e funcional da SCML com vista a responder aos novos desafios da eficiência, qualidade e sustentabilidade                   | Assegurar a elaboração das análises jurídicas sobre a natureza da SCML e a respectiva articulação com instrumentos de Direito Público que sejam solicitados | Percentagem de cumprimento dos prazos estipulados para a conclusão dos pareceres  | ADQ    | 90%  | 75,89%    |
| 14 | Promover a sustentabilidade financeira da SCML como um todo e nas suas diferentes áreas de intervenção  | Assegurar a instrução e acompanhamento dos novos processos iniciados no ano, prioritariamente através de recursos internos                                  | Percentagem de novos processos instruídos pelo GJ face ao total de processos abertos no ano   | ADQ    | 80%  | 99,63%    |
|    |   |   | Percentagem de processos resolvidos pelo GJ C/ solução não desfavorável face ao total de processos contenciosos findos                                  | ADQ    | 60%  | 75,27%    |
| 16 | Investir e rentabilizar o património  | Assegurar o apoio técnico/jurídico à gestão e rentabilização do património, prioritariamente através de recursos internos                                   | Percentagem de processos relativos a gestão de património instruídos pelo Gabinete Jurídico face ao total de processos relativos a gestão do património | ADQ    | 80%  | 99,08%    |
| 9  | Assumir a inovação e a transformação digital como fatores de melhoria no nível de eficácia e eficiência dos processos                                   | Manter permanentemente atualizada a plataforma "Sharepoint" do GJ como repositório e veículo de partilha de informação                                      | Percentagem de respostas dos clientes internos com grau de satisfação igual ou superior a 4 (escala de 1 a 5)   | ADQ    | 80%  | 100%      |

Quadro 68 – Fundo Rainha D. Leonor

| OE | Objetivo Estratégico   | Objetivo Operacional  | Indicadores   | Âmbito | Meta | Realizado |
|----|--|---|---|--------|------|-----------|
| 11 | Incentivar e consolidar as relações e cooperação nacional e internacional, garantindo o acesso às boas práticas de gestão em todas as áreas de intervenção da SCML | Acompanhamento de projetos aprovados Área Patrimonial                         | Percentagem de vistorias realizadas sobre as obras em curso a 1 de janeiro (Área Patrimonial)   | ADQ    | 70%  | 340%      |
|    |  | Acompanhamento de projetos aprovados Área Social                              | Percentagem de vistorias realizadas sobre as obras em curso a 1 de janeiro (Área Social)  | ADQ    | 70%  | 104%      |
|    |  | Apoiar Misericórdias com candidaturas na Área Patrimonial                     | Taxa de execução orçamental - Área Patrimonial  | AD     | 70%  | 177%      |
|    |  | Apoiar Misericórdias com candidaturas na Área Social                          | Taxa de execução orçamental - Área Social   | ADQ    | 70%  | 101%      |
|    |  | Assegurar a análise das candidaturas rececionadas                             | Percentagem de candidaturas analisadas (ano n)  | ADQ    | 99%  | 100%      |
|    |  | Avaliar o grau de satisfação das Misericórdias com o apoio prestado pelo FRDL | Percentagem de respostas com grau de satisfação igual ou superior 3 (escala de 1 a 5), a inquérito a realizar num universo mínimo de 50% das entidades apoiadas | ADQ    | 50%  | 100%      |

Quadro 69 – Centro de Medicina de Reabilitação do Alcoitão

| OE | Objetivo Estratégico   | Objetivo Operacional   | Indicadores  | Âmbito | Meta    | Realizado |
|----|--|--|--|--------|---------|-----------|
| 14 | Promover a sustentabilidade financeira da SCML como um todo e nas suas diferentes áreas de intervenção   | Contribuir para a sustentabilidade financeira da SCML  | Número de parcerias propostas  | ADQ    | 1       | 2         |
| 2  | Acompanhar as políticas públicas na área da saúde, otimizando as valências instaladas e atuando numa perspectiva de complementariedade e supressão das lacunas do SNS  | Garantir a acessibilidade da população, em especial dos cidadãos mais desprotegidos e utentes da SCML                    | Lotação Praticada  | ADQ    | 150     | 150       |
|    |  |  | Número de Consultas Externas   | ADQ    | 7 600   | 8 854     |
|    |  |  | Número de Atos de Enfermagem   | ADQ    | 7 000   | 8 894     |
|    |  |  | Número de Atos Terapêuticos  | ADQ    | 620 000 | 613 991   |
|    |  |  | Número de dias de internamento   | ADQ    | 43 000  | 45 534    |
|    |  |  | Número de Meios Complementares de Diagnóstico  | ADQ    | 4 000   | 4 576     |
|    |  |  | Taxa de Ocupação   | ADQ    | 80%     | 83,2%     |
|    |  | Promover a literacia em saúde e dinamizar a capacitação dos utentes, familiares e cuidadores no processo de reabilitação | Número de sessões  | ADQ    | 30      | 80        |
| 3  | Prosseguir os fins de ação social, assegurando a prestação de cuidados às populações mais vulneráveis, priorizando as respostas às crianças e os mais idosos, promovendo o seu desenvolvimento e qualidade de vida | Contribuir com respostas integradoras e inovadoras para a reabilitação do utente do ponto de vista físico e social       | Número de Horas de Voluntariado  | ADQ    | 2 500   | 2 722     |
|    |  |  | Número de respostas inovadoras e promotoras da inclusão no âmbito da educação e das atividades culturais e recreativas | ADQ    | 30      | 35        |
|    |  |  | Número de Voluntários Ativos   | ADQ    | 25      | 30        |
| 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                             | Alargar a oferta de cuidados, promovendo respostas diferenciadas à população alvo do CMRA                                | Taxa de Ocupação acum - UHA  | ADQ    | 60%     | 28,54%    |
|    |  | Atribuir benefícios de saúde aos utentes da SCML em função das necessidades  | Percentagem de aumento do número de empréstimos de produtos de apoio   | ADQ    | 12%     | -6%       |
|    |  |  | Número de produtos de apoio prescritos no âmbito do circuito definido pelo INR   | ADQ    | 1 000   | 2 031     |
| 8  | Promover a I&D (investigação e desenvolvimento) nos domínios de intervenção da SCML, estabelecendo um processo de convergência com a   | Contribuir para o desenvolvimento de I&D, convergindo para a meta estabelecida na SCML                                   | Número de estagiários  | ADQ    | 70      | 294       |
|    |  |  | Número de propostas de estudos clínicos apresentados   | ADQ    | 10      | 23        |
| 9  | Assumir a inovação e a transformação digital como fatores de melhoria no nível de eficácia e eficiência dos processos  | Dinamizar e qualificar as vias de comunicação externas   | Percentagem de respostas com grau satisfação com desempenho global dos RH =>3 (escala 1 a 5)                           | ADQ    | 80%     | 85%       |
|    |  |  | Número de reclamantes  | ADQ    | 12      | 12        |
|    |  |  | Número de ações de promoção e divulgação dos serviços do CMRA  | ADQ    | 12      | 12        |
|    |  |  | Número de elogios/agradecimentos   | ADQ    | 12      | 12        |
|    |  | Melhorar o modelo de informação de gestão de forma a assegurar o apoio necessário à tomada de decisão                    | Número de dashboards   | ADQ    | 6       | 10        |
|    |  | Melhorar o nível de desempenho e a qualidade dos processos, incorporando medidas de inovação ou transformação digital    | Número de publicações/apresentações científicas  | ADQ    | 10      | 4         |

Quadro 70 – Hospital de Santana

| OE | Objetivo Estratégico  | Objetivo Operacional  | Indicadores   | Âmbito | Meta  | Realizado |
|----|---|---|---|--------|-------|-----------|
| 16 | Investir e rentabilizar o património  | Garantir a manutenção e recuperação das infraestruturas e dos equipamentos do HOSA                                    | Número de dias úteis para a apresentação do plano de encerramento da Central Térmica  | ADQ    | 60    | 5         |
|    |   |   | Número de dias úteis para a concretização da substituição das janelas do Edifício Principal                                       | ADQ    | 200   | 247       |
|    |   |   | Número de propostas elaboradas e submetidas para recuperação de infraestruturas e equipamentos                                    | ADQ    | 10    | 20        |
|    |   |   | Número de dias úteis para a execução das obras de encerramento da Central Térmica   | ADQ    | 220   | 234       |
| 2  | Acompanhar as políticas públicas na área da saúde, otimizando as valências instaladas e atuando numa perspectiva de complementariedade e supressão das lacunas do SNS | Otimizar a relação de complementariedade com o SNS  | Taxa de crescimento do número de cirurgias realizadas em "produção normal" para a ARSLVT face ao ano anterior                     | ADQ    | 55%   | 83,8%     |
|    |   |   | Taxa de Redução da Lista de Espera para cirurgia  | ADQ    | 55%   | 95,7%     |
|    |   | Otimizar as valências instaladas  | Demora Média do Internamento Cirúrgico  | ADQ    | 6     | 6,03      |
|    |   |   | Número de doentes tratados em MFR   | ADQ    | 4 250 | 9 262     |
|    |   |   | Percentagem de crescimento do número de cirurgias convencionais realizadas  | ADQ    | 11%   | 7,76%     |
|    |   |   | Percentagem de crescimento do número de cirurgias de ambulatório realizadas   | ADQ    | 10%   | -3,13%    |
|    |   |   | Percentagem de crescimento do número de Follow Up de enfermagem   | ADQ    | 3%    | -8,01%    |
|    |   |   | Percentagem de crescimento do número de meios complementares de diagnóstico, excepto exames de RX convencional                    | ADQ    | 12%   | 30,27%    |
|    |   |   | Percentagem de crescimento do número de Pré-contactos de enfermagem   | ADQ    | 18%   | 7,19%     |
|    |   |   | Percentagem de crescimento do número de utentes intervencionados (excepto ARS e CHLO)   | ADQ    | 9%    | 7,24%     |
| 8  | Promover a I&D (investigação e desenvolvimento) nos domínios de intervenção da SCML, estabelecendo um processo de convergência com a meta nacional.                   | Contribuir para o desenvolvimento de I&D, convergindo para a meta estabelecida na SCML                                | Número de Acções Externas Realizadas  | ADQ    | 5     | 7         |
|    |   |   | Percentagem de crescimento do número de estágios curriculares face ao ano transato  | ADQ    | 2%    | 4,35%     |
| 9  | Assumir a inovação e a transformação digital como fatores de melhoria no nível de eficácia e eficiência dos processos   | Melhorar o modelo de informação de gestão de forma a assegurar o apoio necessário à tomada de decisão                 | Taxa de concretização da implementação do Processo Clínico Eletrónico   | ADQ    | 60%   | 100%      |
|    |   | Melhorar o nível de desempenho e a qualidade dos processos, incorporando medidas de inovação ou transformação digital | Número de Serviços abrangidos   | ADQ    | 3     | 6         |
|    |   |   | Número de dias úteis para a implementação da farmacocinética  | ADQ    | 230   | 247       |
|    |   |   | Número de dias úteis para a implementação de uma solução de monitorização e alarme de temperaturas e humidade para locais de frio | ADQ    | 230   | 247       |

Quadro 71 – Unidade de Missão Hospital da Estrela

| OE | Objetivo Estratégico   | Objetivo Operacional   | Indicadores   | Âmbito | Meta | Realizado |
|----|--|--|---|--------|------|-----------|
| 1  | Aumentar a capacidade de resposta na área de cuidados continuados, garantindo a satisfação das necessidades e a expectativa da população de Lisboa | Contribuir para o aumento da capacidade de resposta na área de cuidados continuados com a gestão das UCCI do Parque de Saúde Pulido Valente, Convalescença (10 camas), Média Duração e Reabilitação (13 camas) e Longa Duração e Manutenção (21 camas) | Taxa de Incidência das úlceras de pressão - UCCISR                | ADQ    | 15%  | 1,5%      |
|    |  |  | Taxa de incidência de agudização - UCCISR                         | ADQ    | 15%  | 0,55%     |
|    |  |  | Taxa de incidência de quedas - UCCISR                             | ADQ    | 10%  | 4,00%     |
|    |  |  | Taxa média de ocupação - UCCISR                                   | ADQ    | 90%  | 92,74%    |
|    |  |  | Taxa média de ocupação da Unidade de Convalescença                | AD     | 90%  | 85,5%     |
|    |  |  | Taxa média de ocupação da Unidade de Longa Duração e Manutenção   | AD     | 90%  | 95,6%     |
|    |  |  | Taxa média de ocupação da Unidade de Média Duração e Reabilitação | AD     | 90%  | 95,5%     |

Quadro 72 – Unidade de Cuidados Continuados Integrados Maria José Nogueira Pinto

| OE | Objetivo Estratégico   | Objetivo Operacional  | Indicadores   | Âmbito   | Meta   | Realizado |
|----|--|---|---|--|--------|-----------|
| 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.                                | Assegurar a qualidade dos serviços prestados  | Número de sessões de capacitação para cuidadores informais - Serviço Social   | ADQ  | 2      | 4         |
|    |  |   | Número de sessões de ensino para cuidadores informais - Enfermagem  | ADQ  | 120    | 156       |
|    |  |   | Número de sessões de ensino para cuidadores informais MFR   | ADQ  | 120    | 237       |
|    |  |   | Número de Reuniões para tomada de decisão ética (discussão transdisciplinar de casos clínicos)  | ADQ  | 30     | 39        |
|    |  | Desenvolver boas práticas que conduzam a uma gestão eficaz dos serviços   | Número de Ações de Formação Interna - (Área Clínica, farmácia e MFR)  | ADQ  | 5      | 9         |
|    |  |   | Número de Procedimentos realizados em diferentes áreas de intervenção (direcção clínica, enfermagem e farmácia)                             | ADQ  | 3      | 4         |
|    |  | Taxa de ocupação (sem IPO - 4.º Piso)   | ADQ   | 87%  | 88,05% |           |
| 14 | Promover a sustentabilidade financeira da SCML como um todo e nas suas diferentes áreas de intervenção   | Contribuir para a sustentabilidade financeira da SCML   | Número de relatórios de auditoria elaborados no âmbito do Programa de Prevenção e controlo de infeções e de resistência aos antimicrobianos | ADQ  | 3      | 4         |
|    |  | Reduzir o desperdício, concorrendo para a política de sustentabilidade da SCML  | Número de relatórios elaborados no âmbito da Gestão dos resíduos hospitalares   | ADQ  | 3      | 4         |
| 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 | Avaliar o nível de satisfação dos doentes e/ou familiares   | Percentagem de respostas ao inquérito c/ grau de satisfação => a 4 (escala 1 a 5)   | ADQ  | 68%    | 87%       |
|    |  |   | Promover iniciativas que contribuam para melhorar a qualidade de vida dos doentes   | Número de Ações no âmbito da literacia emocional | ADQ    | 10        |
|    |  | Número de painéis de desafios mensais   |   | ADQ  | 10     | 12        |
|    |  | Número de workshops temáticos para famílias e cuidadores  | ADQ   | 2  | 5      |           |
| 9  | Assumir a inovação e a transformação digital como fatores de melhoria no nível de eficácia e eficiência dos processos  | Melhorar o nível de desempenho e a qualidade dos processos, incorporando medidas de inovação ou transformação digital | Número de dias para elaborar manual de Procedimentos - Feridas  | ADQ  | 230    | 217       |
|    |  |   | Número de dias para elaborar manual de Procedimentos - Nutrição   | ADQ  | 230    | 216       |

Quadro 73 – Escola Superior de Saúde do Alcoitão

| OE | Objetivo Estratégico  | Objetivo Operacional  | Indicadores   | Âmbito  | Meta                              | Realizado |
|----|---|---|---|---|-----------------------------------|-----------|
| 11 | Incentivar e consolidar as relações e cooperação nacional e internacional, garantindo o acesso às boas práticas de gestão em todas as áreas de intervenção da SCML                          | Reforçar a posição da ESSA no contexto Nacional e Internacional                                       | Número de parcerias celebradas  | ADQ   | 2                                 | 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 | Modernizar a infraestrutura física e equipamentos garantindo a execução dos projetos previstos        | Percentagem de execução dos projetos de modernização  | ADQ   | 60%                               | 35%       |
| 8  | Promover a I&D (investigação e desenvolvimento) nos domínios de intervenção da SCML, estabelecendo um processo de convergência com a meta nacional.   | Assegurar aos docentes as condições necessárias para a execução das respetivas teses de mestrado      | Número de teses de mestrado   | ADQ   | 10                                | 13        |
|    |   | Contribuir para o desenvolvimento de I&D, convergindo para a meta estabelecida na SCML                | Percentagem de equipamentos laboratoriais e recursos de pesquisa e investigação adquiridos face às solicitações recebidas | ADQ   | 80%                               | 85%       |
|    |   |   | Número de ações de intervenção na comunidade  | ADQ   | 50                                | 67        |
|    |   |   | Número comunicações em congressos e publicações científicas   | ADQ   | 50                                | 30        |
| 9  | Assumir a inovação e a transformação digital como fatores de melhoria no nível de eficácia e eficiência dos processos   | Melhorar o modelo de informação de gestão de forma a assegurar o apoio necessário à tomada de decisão | Número de procedimentos criados   | ADQ   | 10                                | 0         |
|    |   |   | Melhorar o nível de desempenho e a qualidade dos processos, incorporando medidas de inovação ou transformação digital     | Número de participações em eventos científicos/académicos | ADQ                               | 90        |
|    |   |   |   |   | Número de processos digitalizados | ADQ       |



#### **IV. Anexos II – DEPARTAMENTO DE AÇÃO SOCIAL E SAÚDE**

Atendendo à centralidade do trabalho da Departamento de Ação Social e Saúde na Missão da SCML, assim como a diversidade de serviços prestados pelas suas diferentes Direções e outras orgânicas, entende-se por pertinente apresentar como anexo ao Relatório de Gestão e Contas 2019 o balanço mais pormenorizado da sua atividade, elaborado pela sua Direção Técnica, de Gestão e Monitorização.



## Departamento de Ação Social e Saúde

### NOTA INTRODUTÓRIA

O presente documento ilustra os principais resultados da atividade desenvolvida na Ação Social, no ano de 2019. Este foi um ano no qual se destacaram dois eventos, com impacto transversal na Ação Social, a saber, a reestruturação orgânica do Departamento de Ação Social e Saúde (DASS), ocorrida em maio, e a revisão do Protocolo de Cooperação entre o Instituto da Segurança Social (ISS), I.P. e a SCML, em julho, ao abrigo do qual são partilhadas responsabilidades entre ambas as entidades, na prossecução de objetivos comuns de solidariedade social e de interesse público.

No âmbito da reestruturação orgânica do DASS, as principais alterações promovidas consistiram na criação da Direção Técnica, de Gestão e Monitorização (DITGM) e da Unidade de Supervisão e Qualificação de Assessoria ao Tribunal (USQAT), bem como na alteração do reporte orgânico de alguns serviços, com destaque para a integração do Centro de Reabilitação de Paralisia Cerebral Calouste Gulbenkian na Direção de Intervenção com Públicos Vulneráveis (DIIPV), proveniente da Direção de Saúde Santa Casa (DISSC), e para a integração do Núcleo de Gestão de Produtos de Apoio na Direção de Desenvolvimento e Intervenção de Proximidade (DIDIP).

A DITGM foi constituída com o objetivo de contribuir, enquanto serviço instrumental, para a produção de conteúdos técnicos de enquadramento, gestão e monitorização da atividade desenvolvida no pelouro da Ação Social, promover a gestão dos contratos cujas categorias de bens e serviços lhe estejam atribuídas, bem como apoiar juridicamente os serviços que o integram, nas matérias que se enquadrem nas respetivas áreas de competência e intervenção.

A criação da USQAT resulta da revisão do Protocolo de Cooperação celebrado entre o ISS, I.P. e a SCML, em julho de 2019, que veio ampliar as atribuições da SCML e a abrangência territorial destas, na área de infância e juventude, passando a abranger não apenas o concelho de Lisboa, mas também os restantes concelhos do distrito de Lisboa incluídos na NUT III da área Metropolitana de Lisboa, nomeadamente Amadora, Cascais, Loures, Mafra, Odivelas, Oeiras, Sintra e Vila Franca de Xira.

Neste sentido, por forma a garantir uma resposta integrada, no mesmo espaço territorial, em todas as áreas de intervenção no âmbito da infância e da juventude, a SCML passou a assegurar o acolhimento familiar e residencial de crianças e jovens com medida de promoção e proteção, a representação da Segurança Social nas Comissões de Proteção de Crianças e Jovens (CPCJ), as competências legais em matéria de apadrinhamento civil e adoção, bem como a assessoria aos Juízos de Família e Menores, através de equipas multidisciplinares, quer em matéria de promoção dos direitos e proteção das crianças e jovens em perigo, quer em matéria tutelar cível.

Quanto à atividade desenvolvida ao longo do ano de 2019, nas diferentes áreas de intervenção da Ação Social, merecem especial destaque:

- A criação do Centro de Capacitação D. Carlos I – uma resposta específica destinada a jovens com deficiência intelectual moderada a grave, que integra uma Residência Autónoma, uma Equipa móvel e consultas de pedopsiquiatria;
- A continuidade na reorganização e requalificação das respostas existentes para pessoas idosas, assente, nomeadamente: 1) na requalificação dos Centros de Dia, através da operacionalização do Modelo InterAge, um modelo centrado na pessoa, promotor da longevidade, combate ao idadismo, intergeracionalidade e abertura à comunidade; 2) no alargamento e requalificação da resposta permanente e temporária de estruturas residenciais para pessoas idosas (ERPI), traduzido na abertura da Residência Quinta Alegre, com capacidade para 75 utentes (14 temporários), integrando um conjunto serviços e enfermagem 24h por dia; 3) na implementação de um piloto do Modelo Humanidade nas Estruturas Residenciais para Pessoas Idosas de Administração Direta da SCML; 4) na dinamização do programa de formação contínua para cuidadores formais e informais do idoso (no âmbito do Centro de Recursos e (In) Formação de Prestadores de Cuidados Informais).

Face à preponderância que a problemática da saúde mental assume no contexto da atividade da SCML, realçamos a operacionalização do protocolo celebrado com o Lisbon Institute of Global Mental Health (LIGMH) tendo-se realizado 2 ações de capacitação das equipas abrangendo 110 técnicos e 5 sessões de supervisão que abrangeram uma média de 25 técnicos.

Destaque, ainda, para a conclusão da primeira edição do POAPMC – Programa Operacional de Apoio a Pessoas Mais Carenciadas, que abrangeu 4.360 beneficiários, tendo 2.382 participado em ações de formação/sensibilização em que foram abordados temas como a gestão de orçamento familiar e a nutrição.

Na área da infância, é de realçar o Programa de Acolhimento Familiar, proposto pela SCML, tendo sido realizado o lançamento há muito aguardado da campanha de sensibilização e captação de candidatos a famílias de acolhimento (Campanha LxAcolhe). Este lançamento veio permitir um aumento no número de ações de sensibilização e informação realizadas, bem como um aumento do número de candidaturas e de famílias selecionadas, tendo sido possível integrar 3 crianças em famílias de acolhimento ainda em 2019.

No âmbito da Unidade de Intervenção Familiar (UIF), destaca-se a implementação em pleno, durante o ano de 2019, do seu novo modelo de intervenção, integrado no Manual de Procedimentos desta Unidade, aprovado em julho, cujo foco de intervenção consiste na preservação e reintegração familiar.

De referir, por último, a participação da SCML no Eixo Estratégico 4 do Laboratório Colaborativo - ProChild COLAB – Proteção contra a Violência, Exploração, Abuso e Negligência, mediante o desenvolvimento do projeto de “Prevenção e Intervenção em contexto de Preservação e Reunificação Familiar”.

## INFÂNCIA E JUVENTUDE

### Creche, Creche Familiar e Jardim-de-Infância

As respostas de proximidade de 1ª e 2ª infância - creche, creche familiar e jardim-de-infância - orientam a sua atividade no sentido da promoção dos direitos da criança desenvolvendo com as famílias e comunidade, estratégias que visam tanto o desenvolvimento integral da criança como a valorização de competências parentais. Estas respostas de infância desempenham um papel fundamental, como contextos de aprendizagem e desenvolvimento, pelas experiências pedagógicas e educativas que proporcionam às crianças, mas também como suporte às famílias, apoiando-as na sua função parental e na conciliação da vida familiar com a vida profissional/laboral.

No âmbito do *Ano Nacional da Colaboração*, promovido pelo do Fórum GovInt os estabelecimentos de infância procuraram desenvolver uma intervenção baseada na articulação com todos os parceiros. Neste contexto, realizou-se a 29 de maio no Teatro Camões o 3º Encontro de Educação subordinado ao tema “Partilhar – CreScER no Conhecimento” onde a colaboração e a partilha de experiências se assumiram-se como práticas pedagógicas instituídas entre toda a comunidade educativa.

Importa ainda salientar a Monitorização da Implementação do Manual de Procedimentos nas Respostas Sociais de Proximidade de 1ª e 2ª Infância que teve por objetivo o acompanhamento e controle do cumprimento dos procedimentos instituídos no Manual, com uma taxa de cumprimento de 86,6%, ultrapassando a meta planeada de 80%.

Quadro 74 – Creche, Creche Familiar e Jardim-de-Infância

| Indicadores de Atividade      | Realizado 2017 | Realizado 2018 | Plano 2019 | Realizado 2019 | Taxa de Desvio 2019 | Taxa de Variação 2019/18 |
|-------------------------------|----------------|----------------|------------|----------------|---------------------|--------------------------|
| <b>Creche</b>                 |                |                |            |                |                     |                          |
| Nº de Creches                 | 26             | 26             | 26         | 26             | 0%                  | 0%                       |
| Capacidade                    | 1 431          | 1 428          | 1 433      | 1 445          | 1%                  | 1%                       |
| Nº médio de vagas ocupadas    | 1 500          | 1 376          | 1 417      | 1 344          | -5%                 | -2%                      |
| Taxa média de ocupação        | 96,9%          | 96,7%          |            | 93,0%          | 93,0 p.p.           | -3,7 p.p.                |
| <b>Creche Familiar</b>        |                |                |            |                |                     |                          |
| Nº de Creches Familiares      | 5              | 5              | 5          | 5              | 0%                  | 0%                       |
| Capacidade                    | 296            | 296            | 251        | 296            | 18%                 | 0%                       |
| Nº de Amas                    | 51             | 49             |            | 40             |                     | -18%                     |
| Nº médio de vagas ocupadas    | 203            | 176            | 191        | 141            | -26%                | -20%                     |
| Taxa média de ocupação        | 59,5%          | 59,5%          |            | 47,5%          |                     | -12,0 p.p.               |
| <b>Jardim de Infância</b>     |                |                |            |                |                     |                          |
| Nº de Jardins-de-Infância (*) | 14             | 14             | 14         | 13             | -7%                 | -7%                      |
| Capacidade                    | 501            | 476            | 446        | 430            | -4%                 | -10%                     |
| Nº médio de vagas ocupadas    | 545            | 402            | 421        | 376            | -11%                | -6%                      |
| Taxa média de ocupação        | 86,9%          | 82,3%          |            | 83,9%          |                     | 1,6 p.p.                 |

(\*)Fechou o CI O Roseiral no 3º Trimestre de 2019.

Em 2019, verificou-se um ligeiro aumento da capacidade de Creche, resultado da abertura de uma sala no Centro Infantil O Roseiral. O decréscimo no número de vagas ocupadas em Creche é explicado pelo aumento de integração de crianças com Necessidades Educativas Especiais na Creche promovendo um acompanhamento

cada vez mais precoce e uma escola inclusiva, mas que implica a diminuição do número de crianças por grupo. Em Jardim-de-Infância este decréscimo deveu-se ao alargamento de salas na rede pública, tendo encerrado a sala do Centro Infantil O Roseiral com capacidade, para 25 crianças. À semelhança dos anos anteriores verificou-se um decréscimo da atividade na resposta Creche Familiar, agravando-se a dificuldade na contratação de novas amas, com uma diminuição de 20% nas vagas ocupadas.

### Programa Apoiar em agosto

O Programa Apoiar em agosto insere-se no âmbito da proteção à infância e à família, com o objetivo de apoiar crianças em situação de risco/vulnerabilidade bem como famílias inseridas no mercado de trabalho ou em percurso formativo e que não possuem rede social de suporte no período de encerramento dos estabelecimentos de infância, tendo em 2019 abrangido 202 crianças.

### Animação Socioeducativa e Cultural

A Animação Socioeducativa e Cultural (ASE) é uma resposta de proximidade, a funcionar em 7 Equipamentos, destinada a pré-adolescentes e jovens com idades compreendidas entre os 10 e os 25 anos, com exceção da Ludoteca que abrange crianças a partir dos 6 anos de idade, em período de férias escolares.

Esta resposta social, através de metodologias participativas e numa perspetiva de complementaridade com o sistema educativo, visa promover o desenvolvimento pessoal e social dos jovens prevenindo comportamentos de risco e procurando estimular competências facilitadoras de uma integração social, profissional e comunitária equilibrada.

Quadro 75 - Animação Socioeducativa

| Indicadores de Atividade   | Realizado 2017 | Realizado 2018 | Plano 2019 | Realizado 2019 | Taxa de Desvio 2019 | Taxa de Variação 2019/18 |
|----------------------------|----------------|----------------|------------|----------------|---------------------|--------------------------|
| Nº de Equipamentos com ASE | 7              | 7              | 7          | 7              | 0%                  | 0%                       |
| Capacidade                 | 255            | 255            | 255        | 255            | 0%                  | 0%                       |
| Frequência média diária    | 114            | 110            |            | 105            |                     | -4%                      |
| Nº de utentes diferentes   | 554            | 529            | 530        | 510            | -4%                 | -4%                      |

Em 2019, continuou a tendência de decréscimo, tendo abrangido 510 utentes diferentes.

### Babysitting Social

O *Babysitting* social é uma resposta atípica que consiste na prestação de serviços diversificados e complementares de apoio a famílias sem rede social de suporte e com horários laborais atípicos. É prestado no domicílio das famílias ou dos *babysitters*, nos períodos após o encerramento de escolas e outras respostas de acolhimento. Para além da prestação de cuidados básicos às crianças, assegura deslocações de/para as escolas.

Quadro 76 - Babysitting Social

| Indicadores de Atividade              | Realizado<br>2017 | Realizado<br>2018 | Plano<br>2019 | Realizado<br>2019 | Taxa de<br>Desvio<br>2019 | Taxa de<br>Variação<br>2019/18 |
|---------------------------------------|-------------------|-------------------|---------------|-------------------|---------------------------|--------------------------------|
| Nº de Baby-Sitters                    | 12                | 14                |               | 16                |                           | 14%                            |
| Capacidade                            | 60                | 60                | 60            | 60                | 0%                        | 0%                             |
| Nº de agregados familiares abrangidos | 41                | 47                |               | 29                |                           | -38%                           |
| Nº médio de crianças                  | 53                | 52                |               | 50                |                           | -3%                            |
| Nº de crianças diferentes             | 98                | 95                | 120           | 76                | -37%                      | -20%                           |
| Nº de horas de Babysitting            | 24 783            | 22 511            |               | 27 352            |                           | 22%                            |
| Taxa média de ocupação                | 88,8%             | 86,7%             |               | 84,1%             |                           | -2,6 p.p.                      |

Verificou-se em 2019 um acréscimo significativo no número de horas de serviço prestado apesar do número de crianças e agregados distintos com apoio ter sido mais reduzido.

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

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

### Equipas de Intervenção e Capacitação Familiar (EICF)

Durante o ano foi implementado e monitorizado o novo modelo de intervenção, desenvolvido no ano anterior, e foi aprovado o Manual de Procedimentos. O modelo preconiza uma intervenção em cinco fases com objetivos específicos (sinalização; apresentação; conhecimento; capacitação; *follow up*), com forte influência das abordagens ecológica e multissistémica, nomeadamente do Modelo Bio Ecológico de Bronfenbrenner.

Um dos objetivos do modelo é a validação do processo de avaliação diagnóstica e de intervenção. Este processo de validação iniciou-se em 2019 e terá continuidade em 2020 através da parceria com o Projeto *Prochild CoLAB Against Child Poverty and Social Exclusion*, no eixo da Proteção contra a Violência, Exploração, Abuso e Negligência. No âmbito desta parceria a UIF desenvolveu o projeto de “Prevenção e Intervenção em contexto de Preservação e Reunificação Familiar”, sendo um dos objetivos desenvolver e validar empiricamente modelos e práticas de intervenção em parentalidade de risco e perigo.

Em 2019 no âmbito da reestruturação, foi alterada a designação global das Equipas de Apoio à Família (EAF) para Equipas de Intervenção e Capacitação Familiar (EICF), mantendo a designação de EAF para as subequipas. Alterou ainda o número de equipas de 16 para 15 EAF, e procedeu à reorganização territorial das mesmas, com base na análise de sinalizações por freguesia.

Quadro 77 – Equipas de Intervenção e Capacitação Familiar

| Indicadores de Atividade<br>Desempenho e QUAR   | Realizado<br>2017 | Realizado<br>2018 | Plano<br>2019 | Realizado<br>2019 | Taxa de<br>Desvio 2019 | Taxa de<br>Variação<br>2019/18 |
|---|-------------------|-------------------|---------------|-------------------|------------------------|--------------------------------|
| Nº Famílias em acompanhamento   | 1 594             | 1 342             | 1 250         | 1 118             | -11%                   | -17%                           |
| Nº Crianças/Jovens em acompanhamento  | 3 046             | 2 642             | 2 630         | 2 225             | -15%                   | -16%                           |
| Nº Crianças/Jovens em Acompanhamento c/ Processo Promoção e Proteção  | 1 396             | 1 132             |               | 889               |                        | -21%                           |
| Nº total de processos familiares saídos/concluídos pela equipa  | 358               | 311               |               | 324               |                        | 4%                             |
| Nº de crianças/jovens que cessaram o acompanhamento pelas equipas com remoção da situação de risco/perigo           | 551               | 498               |               | 501               |                        | 1%                             |
| <b>Taxa de crianças com remoção da situação de perigo no total de crianças que cessaram o acompanhamento no ano</b> | <b>82%</b>        | <b>87%</b>        | <b>75%</b>    | <b>85%</b>        | <b>10,5 p.p.</b>       | <b>-1,7 p.p.</b>               |

A média de famílias por EAF ficou em 70, aproximando-se do preconizado pelo Modelo implementado (60 famílias/EAF), permitindo uma intervenção mais especializada e intensiva, com conseqüente aumento na qualidade e eficácia e redução do tempo de intervenção. Das 586 crianças/jovens que cessaram o acompanhamento, 501 (85%) concluíram o acompanhamento com remoção da situação de risco/ perigo, superando a meta planeada (75%).

### Equipas do Atendimento Social

As Equipas do Atendimento Social asseguram o diagnóstico e acompanhamento de situações que configuram risco ou perigo, com ou sem processo de promoção e proteção (PPP) instaurado, mas ainda sem medida aplicada. Acompanham também a execução das medidas de promoção e proteção em meio natural de vida na vertente de ação social, integrando os respetivos acordos de PPP e mantiveram o acompanhamento de famílias com medidas de promoção e proteção em meio natural de vida aplicadas, nos casos em que não são permeáveis ou não deram consentimento a uma intervenção de âmbito mais específico, nomeadamente a das EICF.

Quadro 78- Equipas do Atendimento Social - Famílias com crianças/jovens em risco/perigo

| Indicadores de Atividade  | Realizado<br>2017 | Realizado<br>2018 | Plano<br>2019 | Realizado<br>2019 | Taxa de<br>Desvio<br>2019 | Taxa de<br>Variação<br>2019/18 |
|---|-------------------|-------------------|---------------|-------------------|---------------------------|--------------------------------|
| Nº de famílias sinalizadas  | 412               | 392               |               | 306               |                           | -22%                           |
| Nº de crianças/jovens sinalizados/referenciados   | 613               | 560               |               | 478               |                           | -15%                           |
| Nº de famílias em acompanhamento  | 859               | 880               |               | 871               |                           | -1%                            |
| Nº crianças/jovens em acompanhamento  | 1 340             | 1 318             |               | 1 339             |                           | 2%                             |
| Nº Crianças/Jovens em Acompanhamento c/ Processo Promoção e Proteção  | 696               | 887               |               | 902               |                           | 2%                             |
| Nº de Processos Familiares saídos/concluídos pela equipa com remoção da situação de risco/perigo            | 119               | 106               |               | 121               |                           | 14%                            |
| Nº de crianças/jovens que cessaram o acompanhamento pela equipa com com remoção da situação de risco/perigo | 198               | 149               |               | 204               |                           | 37%                            |

Ao longo do ano foram acompanhadas 871 famílias e 1.339 crianças, sem variação significativa face a 2018. O número de sinalizações tem vindo a decrescer, mas este decréscimo não se verifica igualmente em todas as zonas da cidade, sendo maior na zona centro e menor na zona norte da cidade. O número de crianças/jovens que cessaram o acompanhamento pela equipa com remoção da situação de risco/perigo aumentou 37% face ao ano anterior.

### Equipa de Apoio Técnico ao Tribunal de Lisboa - EATTL

A EATTL - Equipa de Apoio Técnico ao Tribunal de Lisboa continuou a prestar assessoria e/ou apoio técnico nos processos judiciais de Promoção e Proteção. Para além do apoio técnico, a EATTL tem como principais funções, o acompanhamento da execução das medidas de promoção dos direitos e de proteção aplicadas, sempre que designada pelo Tribunal; o apoio às crianças/jovens intervenientes em processos judiciais de promoção e proteção; a elaboração de relatórios/informações sociais sobre a situação da criança/jovem, do seu agregado familiar ou das pessoas a quem estejam confiados; intervenção em audiência judicial/debate judicial assim como participação nas diligências instrutórias, quando o Juiz assim o determina. A sua intervenção visa a formulação de proposta de aplicação de medida de promoção e proteção que melhor responda à defesa do Superior Interesse da criança/jovem, contribuindo, assim, para a formulação da convicção do juiz e potenciando a sua melhor decisão. A EATTL continua a confrontar-se com um volume processual crescente.

Quadro 79 – Equipa de Apoio Técnico ao Tribunal de Lisboa

| Indicadores de Atividade                         | Realizado 2017 | Realizado 2018 | Plano 2019 | Realizado 2019 | Taxa de Desvio 2019 | Taxa de Variação 2019/18 |
|--|----------------|----------------|------------|----------------|---------------------|--------------------------|
| Nº Crianças abrangidas pelos processos entrados  | 665            | 865            |            | 1 025          |                     | 18%                      |
| Nº Processos com Acompanhamento                  | 1 053          | 1 118          | 1 200      | 1 053          | -12%                | -6%                      |
| Nº Crianças com acompanhamento                   | 1 610          | 1 571          | 1 680      | 1 519          | -10%                | -3%                      |
| Nº de processos activos                          | 1 030          | 785            |            | 991            |                     | 26%                      |
| Nº de crianças com processo activo               | 1 562          | 1 141          |            | 1 444          |                     | 27%                      |
| Nº de processos arquivados                       | 346            | 638            |            |                |                     | -100%                    |
| Nº de pedidos de apoio técnico                   | 1 805          | 1 872          |            | 1 853          |                     | -1%                      |
| Nº total de respostas a pedidos de apoio técnico | 1 872          | 3 799          |            | 3 556          |                     | -6%                      |

### Unidade de Supervisão e Qualificação de Assessoria ao Tribunal

O Protocolo de Cooperação celebrado entre o ISS, I.P. e a SCML, em julho de 2019 veio a alargar a intervenção da SCML nas áreas da infância e juventude para além do concelho de Lisboa, nomeadamente para os concelhos do distrito de Lisboa incluídos na NUT III da área Metropolitana de Lisboa, nomeadamente Amadora, Cascais, Loures, Mafra, Odivelas, Oeiras, Sintra e Vila Franca de Xira.

Neste sentido, por forma a garantir uma resposta integrada, no mesmo espaço territorial, operacionalizou-se a representação ao nível das CPCJ, o alargamento da Adoção, Apadrinhamento Civil e Acolhimento Familiar, bem como a assessoria em matéria tutelar cível na cidade de Lisboa através da criação de uma nova equipa - a Unidade de Supervisão e Qualificação de Assessoria ao Tribunal (USQAT).

À assessoria técnica ao tribunal, em matéria tutelar cível, compete: apoiar a instrução dos processos tutelares cíveis e seus incidentes; apoiar as crianças que intervenham nos processos e acompanhar a execução das decisões, nomeadamente, supervisionando os contactos entre as crianças e os seus pais e/ou acompanhando a execução do regime estabelecido pelo Tribunal. A equipa de assessoria pode ainda ser chamada a realizar Audição Técnica Especializada, que consiste na audição das partes, tendo em vista a avaliação diagnóstica das competências parentais, na aferição da sua disponibilidade para um acordo, designadamente em matéria de regulação do exercício das responsabilidades parentais, que melhor salvguarde o interesse da criança e na prestação de informação centrada na gestão do conflito.

A USQAT assumiu as responsabilidades inerentes à Assessoria Técnica aos Tribunais na cidade de Lisboa, na área de Tutelar Cível, a partir do dia de 01.12.2019, tendo recebido 48 solicitações judiciais, das quais cerca de 80% foram de Audição da Criança.

A equipa da USQAT criou o Manual de Assessoria Técnica / Área Tutelar Cível, orientador do trabalho da assessoria, contemplando o enquadramento técnico-jurídico, a metodologia de avaliação e de intervenção, entre outros, por forma a garantir que permita alcançar essa harmonização e coerência de procedimentos e intervenções.

### Equipa de Gestão de Vagas das Casas de Acolhimento no Distrito de Lisboa

Em 2019 o número de pedidos de acolhimento residencial (393) analisados pelo Núcleo de Qualificação e Gestão de Vagas, responsável pela gestão do Sistema de Acolhimento de Emergência do Distrito de Lisboa, voltou a assinalar uma subida expressiva em relação aos valores registados em anos anteriores, superando o previsto em plano (350). Verificou-se também um aumento de 7% do número de admissões em situação emergência (305), num global de 318 admissões concretizadas em toda a Rede de Acolhimento Residencial Distrital.

Quadro 80 - Núcleo de Qualificação e Gestão de Vagas

| Indicadores de Atividade                        | Realizado 2017 | Realizado 2018 | Plano 2019 | Realizado 2019 | Taxa de Desvio 2019 | Taxa de Variação 2019/18 |
|---|----------------|----------------|------------|----------------|---------------------|--------------------------|
| Nº total de pedidos de admissão                 | 315            | 354            | 350        | 393            | 12%                 | 11%                      |
| Nº total de admissões                           | 269            | 289            |            | 318            |                     | 10%                      |
| Nº total de admissões em situação de emergência | 269            | 285            |            | 305            |                     | 7%                       |
| Nº total de admissões na SCML                   | 130            | 140            | 140        | 158            | 13%                 | 13%                      |

O número de admissões efetivas na SCML (158) acompanha a subida do número de pedidos, registando também um aumento de 13% face ao ano anterior. Do total destas admissões consideradas na SCML, 3 correspondem a admissões em famílias de acolhimento, algo que acontece pela primeira vez nos últimos anos.

### Casas de Acolhimento

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

Ao longo de 2019 as Unidades de Acolhimento Residencial continuaram a implementação e consolidação do Plano de Reconfiguração e Qualificação das Casas de Acolhimento da SCML – CARE (Capacitar; Autonomizar; Reconfigurar e Especializar). Preconizando uma intervenção e reorganização do acolhimento residencial, este Plano assenta num modelo técnico-teórico de natureza terapêutica e, sob o ponto de vista organizacional, na capacitação dos meios humanos, requalificação, reconfiguração e especialização das Casas de Acolhimento.

Destaca-se a celebração, em outubro de 2019, de um protocolo entre a SCML e a Casa da Praia - Centro de Pedagogia Terapêutica do Dr. João dos Santos, possibilitando um acompanhamento especializado a crianças das CA com dificuldades de aprendizagem com génese emocional, bem como consultadoria e formação específica nesta área às equipas das CA.

Em 2019, a DIIJF integrou 18 Casas de Acolhimento Residencial com crianças e jovens, com capacidade global menor em relação ao ano anterior, devido ao encerramento da Casa das Marés.

Quadro 81 - Casas de Acolhimento

| Indicadores de Atividade                            | Realizado 2017 | Realizado 2018 | Plano 2019 | Realizado 2019 | Taxa de Desvio 2019 | Taxa de Variação 2019/18 |
|---|----------------|----------------|------------|----------------|---------------------|--------------------------|
| Nº de Casas de Acolhimento*                         | 19             | 19             | 19         | 18             | -5%                 | -5%                      |
| Capacidade  | 248            | 248            | 240        | 236            | -2%                 | -5%                      |
| Nº médio de crianças/jovens                         | 315            | 262            | 228        | 254            | 11%                 | -3%                      |
| Nº crianças/jovens diferentes                       | 462            | 417            |            | 401            |                     | -4%                      |
| Nº crianças/jovens admitidos                        | 130            | 141            |            | 155            |                     | 10%                      |
| Nº crianças/jovens saídos                           | 164            | 170            |            | 155            |                     | -9%                      |
| Nº crianças/jovens saídos para Meio Natural de Vida | 115            | 94             |            | 81             |                     | -14%                     |
| Nº crianças/jovens com NEE                          | 121            | 102            |            | 109            |                     | 7%                       |
| Taxa média de ocupação                              | 117,1%         | 105,7%         |            | 105,3%         |                     | -0,4 p.p.                |
| Tx. Desinstitucionalização                          | 24,9%          | 22,5%          |            | 20,2%          |                     | -2,3 p.p.                |

(\*)Fechou a casa das Marés no 1º trim. 2019

Do total de crianças e jovens que estiveram acolhidos nas casas, 401, continua a verificar-se uma notória prevalência do masculino (64%) face ao feminino (36%). Cerca de 40% (101) do total das crianças acolhidas (254) beneficiam de acompanhamento psicológico regular, 36% (91) usufruem de apoio psiquiátrico regular, alguns dos quais com terapêutica medicamentosa e 21% (53) acumulam os dois tipos de apoio, o que se revela particularmente preocupante.

### Apartamentos de Autonomização

Os Apartamentos de Autonomização destinam-se a jovens provenientes de Casas de Acolhimento ou com Medida de Promoção e Proteção de Apoio para Autonomia de Vida, do distrito de Lisboa, com idades compreendidas entre os 15 e os 25 anos (à data de ingresso), priorizando jovens a partir dos 18 anos.

Em 2019 mantiveram-se em funcionamento 10 Apartamentos de Autonomização, com uma capacidade global de 32 lugares, não se verificando desvios relativamente ao plano.

Quadro 82 - Apartamentos de Autonomização

| Indicadores de Atividade                   | Realizado 2017 | Realizado 2018 | Plano 2019 | Realizado 2019 | Taxa de Desvio 2019 | Taxa de Variação 2019/18 |
|--|----------------|----------------|------------|----------------|---------------------|--------------------------|
| Nº de Equipamentos                         | 9              | 10             | 10         | 10             | 0%                  | 0%                       |
| Capacidade                                 | 30             | 33             | 32         | 32             | 0%                  | -3%                      |
| Nº médio de utentes                        | 24             | 28             | 35         | 30             | -14%                | 9%                       |
| Nº de utentes diferentes                   | 32             | 42             |            | 39             |                     | -7%                      |
| Nº Jovens Admitidos                        | 12             | 16             |            | 11             |                     | -31%                     |
| Nº Jovens Saídos                           | 6              | 14             |            | 8              |                     | -43%                     |
| Nº Jovens Saídos para Meio Natural de Vida | 6              | 11             |            | 8              |                     | -27%                     |
| Taxa média de ocupação                     | 72,5%          | 89,5%          |            | 93,8%          |                     | 4,2 p.p.                 |
| TX. Desinstitucionalização                 | 18,8%          | 26,2%          |            | 20,5%          |                     | -5,7 p.p.                |

### Residências Autónomas

Esta resposta é direcionada a jovens adultos com comprometimento cognitivo ligeiro, assegura a aprendizagem e o treino das rotinas diárias associadas ao espaço doméstico e promove a qualificação profissional e a integração no mercado de trabalho.

No ano em análise estiveram em funcionamento cinco Residências Autónomas (RA), quatro RA direcionadas para jovens adultos, com défice cognitivo ligeiro a moderado, com potencial funcional para a vida em apartamento e a RA D. Carlos I, integrada no Centro de Capacitação D. Carlos I. A RA D. Carlos I apresenta algumas especificidades, em relação às restantes RA, dado destinar-se a jovens com défice cognitivo moderado a grave e com múltiplo diagnóstico em saúde, preferencialmente sem problemas comportamentais, cujas incapacidades limitam no imediato um processo de autonomização plena, mas que apresentem um potencial de desenvolvimento de competências pessoais/sociais, num horizonte alargado de transição para a vida adulta. Os jovens admitidos nesta residência são acompanhados em permanência, contrariamente aos jovens que residem nas outras RA da DIJF.

A resposta em contexto de apartamento torna-se o local privilegiado para as aprendizagens, quer no que se refere às atividades da vida quotidiana e às atividades da vida doméstica, quer ao nível da sua integração e participação social, só possíveis em ambiente mais contentor e familiar gerido por uma equipa especializada na área da multideficiência e situações de múltiplo diagnóstico.

Quadro 83 - Residências Autónomas

| Indicadores de Atividade | Realizado 2017 | Realizado 2018 | Plano 2019 | Realizado 2019 | Taxa de Desvio 2019 | Taxa de Variação 2019/18 |
|--------------------------|----------------|----------------|------------|----------------|---------------------|--------------------------|
| Nº de Residências        | 2              | 4              | 4          | 5              | 25%                 | 25%                      |
| Capacidade               | 12             | 12             | 12         | 19             | 58%                 | 58%                      |
| Nº médio de utentes      | 6              | 10             | 14         | 16             | 11%                 | 60%                      |
| Nº de utentes diferentes | 10             | 11             |            | 19             |                     | 73%                      |
| Nº Jovens Admitidos      | 7              | 2              |            | 11             |                     | 450%                     |
| Nº Jovens Saídos         | 1              | 2              |            | 5              |                     | 150%                     |
| Taxa média de ocupação   | 87,5%          | 81,3%          |            | 81,4%          |                     | 0,1 p.p.                 |

A maioria dos jovens acompanhados são rapazes, tendo sido acompanhadas apenas três raparigas.

### Equipa de Integração Comunitária - EIC

A EIC foi criada em dezembro de 2017 com a missão de apoiar jovens, entre os 16 e os 25 anos, em risco ou em perigo, na transição para a vida adulta, com Medida de Apoio à Autonomia em Meio Natural de Vida deliberada pelo Tribunal de Família e Menores ou por Acordos de Promoção e Proteção provenientes das Comissões de Proteção de Crianças e Jovens.

A intervenção assenta na contratualização de um Plano de Intervenção Individual, no estabelecimento de relações de proximidade, com intencionalidade terapêutica, baseadas na confiança e na potencialidade da mudança e na articulação com todos os serviços sociais e de saúde da SCML e da cidade de Lisboa que contemplem respostas para os jovens nas diferentes áreas de vida diária.

Quadro 84 - Equipa de Integração Comunitária de Jovens com Medida de Apoio para Autonomia de Vida

| Indicadores de Atividade                      | Realizado 2017 | Realizado 2018 | Plano 2019 | Realizado 2019 | Taxa de Desvio 2019 | Taxa de Variação 2019/18 |
|---|----------------|----------------|------------|----------------|---------------------|--------------------------|
| Nº Utentes Diferentes - Valor Acumulado Anual | 31             | 57             |            | 85             |                     | 49%                      |
| Nº Utentes Diferentes                         |                | 43             | 40         | 66             | 65%                 | 53%                      |
| Nº Utentes Admitidos                          |                | 30             |            | 37             |                     | 23%                      |
| Nº Utentes Saídos                             |                | 7              |            | 10             |                     | 43%                      |
| Nº Utentes Saídos com remoção do risco        |                | 6              |            | 5              |                     | -17%                     |

## Adoção, Apadrinhamento Civil e Acolhimento Familiar

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

Destaca-se, pelo impacto que teve na atividade da equipa de adoção, o Protocolo entre o Instituto da Segurança Social, I.P. e a SCML de que resultou o alargamento das competências territoriais da SCML, nomeadamente em matéria de adoção.

### Adoção

Durante o ano de 2019 na continuidade da implementação do Manual de Intervenção dos Organismos de Segurança Social na Adoção de Crianças, foram introduzidas algumas novas práticas de acordo com as Recomendações do Conselho Nacional para a Adoção (CNA) e outras por iniciativa da SCML.

Quadro 85 – Adoção

| Indicadores de Atividade  | Realizado 2017 | Realizado 2018 | Plano 2019 | Realizado 2019 | Taxa de Desvio 2019 | Taxa de Variação 2019/18 |
|---|----------------|----------------|------------|----------------|---------------------|--------------------------|
| Nº de famílias candidatas   | 71             | 44             |            | 68             |                     | 55%                      |
| Nº de famílias avaliadas  | 65             | 54             | 60         | 33             | -45%                | -39%                     |
| Nº de famílias selecionadas   | 49             | 44             |            | 24             |                     | -45%                     |
| Nº de crianças em situação de adotabilidade   | 28             | 26             |            | 26             |                     | 0%                       |
| Nº de novas crianças em situação de adotabilidade   |                |                |            | 27             |                     |                          |
| Nº de Crianças integradas em período de Pré-Adoção  | 39             | 34             | 25         | 42             | 68%                 | 24%                      |
| Nº de processos de adoção instruídos  | 20             | 15             |            | 15             |                     | 0%                       |
| Nº de ações de formação parental  | 19             | 18             |            | 24             |                     | 33%                      |
| % de crianças integradas em período de pré-adoção face ao total de crianças em situação de adotabilidade no ano | 36%            | 63%            | 90%        | 41%            | -49 p.p.            | -22 p.p.                 |

Face ao ano anterior verificou-se um aumento significativo no número de famílias candidatas à adoção. No entanto, como este aumento só ocorreu no 4º trimestre resultando do alargamento das competências territoriais da SCML em matéria de adoção.

### Acolhimento Familiar

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

Correspondendo à exigência de alteração do paradigma do acolhimento de crianças e jovens, a SCML concebeu um Programa de Acolhimento Familiar a implementar na cidade de Lisboa com o objetivo de assegurar a constituição de uma bolsa de 100 famílias de acolhimento capaz de dar resposta às necessidades de acolhimento das crianças até aos seis anos, residentes na cidade de Lisboa. Para o efeito, a equipa da UAACAF participou em diversas atividades de estudo e promoção do acolhimento familiar, bem como em grupo de trabalho interinstitucional para desenho de proposta de regulamentação da medida de acolhimento familiar.

Em novembro de 2019, no âmbito do referido Programa de Acolhimento Familiar, foi lançada uma campanha de sensibilização e captação de candidatos a famílias de acolhimento (Campanha LxAcolhe).

Quadro 86 - Acolhimento Familiar

| Indicadores de Atividade e Desempenho                 | Realizado 2017 | Realizado 2018 | Plano 2019 | Realizado 2019 | Taxa de Desvio 2019 | Taxa de Variação 2019/18 |
|---|----------------|----------------|------------|----------------|---------------------|--------------------------|
| Nº de ações de sensibilização e informação realizadas |                | *              | 12         | 16             | 33%                 | *                        |
| Nº de famílias candidatas a Acolhimento Familiar      | 6              | 6              |            | 8              |                     | 33%                      |
| Nº de famílias de acolhimento seleccionadas           |                | 6              | 25         | 3              | -88%                | -50%                     |
| Nº de crianças integradas em Acolhimento Familiar     |                | 0              | 10         | 3              | -70%                |                          |

## PESSOAS IDOSAS

### Respostas de Proximidade

#### Centro de Dia

O centro de dia é uma resposta social desenvolvida em equipamento, aberta à comunidade, que presta serviços e desenvolve atividades de caráter informativo, sociocultural e terapêutico, tendo em vista a promoção da autonomia, a prevenção da dependência, o exercício da cidadania ativa e a permanência da pessoa no seu meio natural de vida, com mais qualidade.

Quadro 87 - Centro de Dia

| Indicadores de Atividade, Desempenho e QUAR                                    | Realizado 2017 | Realizado 2018 | Plano 2019 | Realizado 2019 | Taxa de Desvio 2019 | Taxa de Variação 2019/18 |
|--|----------------|----------------|------------|----------------|---------------------|--------------------------|
| Nº de Centros de Dia   | 21             | 20             | 20         | 20             | 0%                  | 0%                       |
| Capacidade   | 1 604          | 1 575          | 1 535      | 1 430          | -7%                 | -9%                      |
| Frequência média diária  | 1 056          | 1 002          |            | 991            |                     | -1%                      |
| Nº total de utentes diferentes   | 1 711          | 1 686          | 1 740      | 1 618          | -7%                 | -4%                      |
| Taxa de realização dos Planos de Ação aprovados                                |                |                | 90%        | 85,4%          | -4,6 p.p.           |                          |
| Taxa de utentes de Centro de Dia Interage com Avaliação Diagnóstica Atualizada |                | (*)            | 90%        | 67,4%          | -22,6 p.p.          | (*)                      |
| Taxa média de Utilização   | 65,8%          | 63,1%          |            | 69,3%          |                     | 6,2 p.p.                 |

(\*) Indicadores planeados apenas para 2019

Em 2019 deu-se continuidade ao Projeto “Espaço InterAge” privilegia uma abordagem intergeracional e de abertura à comunidade, com um modelo de funcionamento em rede com as entidades locais, numa lógica de cogovernança, flexível, ajustável às dinâmicas do território e aos interesses de cada um, promotor da longevidade positiva e saudável e do combate ao idadismo. Foi alargada a implementação do novo modelo de 5 para 10 centros de dia, distribuídos por 9 freguesias da cidade.

De salientar ainda que, decorrente da implementação do referido modelo, procedeu-se também à elaboração de um referencial de intervenção e de um manual de procedimentos bem como à revisão e atualização dos formulários/instrumentos de trabalho e do Regulamento Interno.

#### Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)

O SAD presta cuidados individualizados e personalizados, no domicílio, a pessoas que, temporária ou permanentemente, se encontrem numa situação de incapacidade física e/ou psíquica que impossibilita a satisfação das suas necessidades básicas e/ou atividades de vida diária. Tem como principais objetivos combater

o isolamento, prevenir o agravamento da dependência, evitar ou retardar a institucionalização e contribuir para uma melhor qualidade de vida na comunidade.

Em outubro de 2019 concretizou-se um processo de alteração da situação contratual dos Auxiliares de Geriatria e Apoio à Comunidade (AGAC) dos SAD, que passaram, na grande maioria, à situação de contrato individual de trabalho na SCML. Esta alteração teve consequências para a dinâmica dos SAD, devido à necessidade de implementação de escalas de serviço rotativas e alteração dos horários das AGAC, com consequente redução de horas de trabalho e não tendo sido contemplado o reforço da equipa.

Quadro 88 - Serviço de Apoio Domiciliário

| Indicadores de Atividade, Desempenho e QUAR                     | Realizado<br>2017 | Realizado<br>2018 | Plano<br>2019 | Realizado<br>2019 | Taxa de<br>Desvio<br>2019 | Taxa de<br>Variação<br>2019/18 |
|---|-------------------|-------------------|---------------|-------------------|---------------------------|--------------------------------|
| Nº de Serviços de Apoio Domiciliário                            | 11                | 11                | 10            | 10                | 0%                        | -9%                            |
| Capacidade  | 2 856             | 2 926             | 2 940         | 2 870             | -2%                       | -2%                            |
| Nº total de utentes diferentes                                  | 3 721             | 3 681             | 3 745         | 3 272             | -13%                      | -11%                           |
| Nº médio diário de utentes em horário normal                    | 2 172             | 2 434             |               | 2 218             |                           | -9%                            |
| Nº de utentes admitidos   | 1 122             | 922               |               | 771               |                           | -16%                           |
| Nº de utentes saídos  | 960               | 1 055             |               | 967               |                           | -8%                            |
| <b>Nº de ações de formação a cuidadores formais e informais</b> |                   | (*)               | <b>15</b>     | <b>22</b>         | <b>47%</b>                | <b>(*)</b>                     |
| Taxa média de Utilização em horário normal                      | 76,0%             | 83,2%             |               | 77,3%             |                           | -5,9 p.p.                      |

(\*) Indicador planeado apenas para 2019

No âmbito da qualificação do apoio domiciliário, em 2019 foram realizadas no Centro de Recursos e (In) Formação de Prestadores de Cuidados Informais (CR), sediado no CEFC, 22 sessões de formação com 134 participantes e habilitaram os cuidadores informais a melhor cuidar promovendo, por um lado, melhor preparação aos que prestam cuidados informais e, por outro lado, prevenindo e minimizando o desgaste físico e psicológico dos mesmos.

### Serviço de Apoio Domiciliário Integrado (SADI)

Os SADI prestam, sempre que necessário, uma resposta integrada de apoio social e de cuidados de saúde aos seus utentes. Esta complementaridade contribui para a manutenção das pessoas no seu meio natural de vida, com maior qualidade.

Quadro 89 - Serviço de Apoio Domiciliário Integrado

| Indicadores de Atividade, Desempenho e QUAR | Realizado<br>2017 | Realizado<br>2018 | Plano<br>2019 | Realizado<br>2019 | Taxa de<br>Desvio<br>2019 | Taxa de<br>Variação<br>2019/18 |
|---|-------------------|-------------------|---------------|-------------------|---------------------------|--------------------------------|
| Nº de SAD com SADI                          | 10                | 10                | 10            | 10                | 0%                        | 0%                             |
| Nº total de de utentes diferentes           | 574               | 712               | 730           | 687               | -6%                       | -4%                            |
| Nº médio diário de utentes                  | 349               | 418               |               | 455               |                           | 9%                             |
| Nº de utentes admitidos                     | 105               | 218               |               | 156               |                           | -28%                           |
| Nº de utentes saídos                        | 136               | 149               |               | 168               |                           | 13%                            |
| <b>Taxa de utentes abrangidos pelo SADI</b> | <b>15,4%</b>      | <b>19,3%</b>      | <b>20%</b>    | <b>21,0%</b>      | <b>1 p.p.</b>             | <b>1,7 p.p.</b>                |

Em 2019 beneficiaram desta resposta 21% dos utentes SAD, maioritariamente idosos isolados com 75 ou mais anos e com várias patologias, estando esta percentagem em linha com o planeado e com o realizado no ano anterior.

### Serviço de Teleassistência

O Serviço de Teleassistência (disponível 365 dias por ano, 24 horas por dia) é um serviço de proximidade, complementar a outras respostas sociais da SCML, cujos destinatários são os utentes de Centro de Dia, de Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) e ainda pessoas sinalizadas pelo Gabinete de Promoção do Voluntariado.

Este serviço tem como principais objetivos aumentar a segurança dos beneficiários, ao possibilitar uma resposta imediata a situações de risco ou emergência com encaminhamento para os serviços competentes, mas também combater o isolamento/solidão de pessoas em situação de dependência, através da escuta ativa, informação e acompanhamento.

Quadro 90 - Serviço de Teleassistência

| Indicadores de Atividade                                 | Realizado 2017 | Realizado 2018 | Plano 2019 | Realizado 2019 | Taxa de Desvio 2019 | Taxa de Variação 2019/18 |
|--|----------------|----------------|------------|----------------|---------------------|--------------------------|
| Nº de utentes diferentes                                 | 730            | 664            | 850        | 729            | -14%                | 10%                      |
| Nº de utentes utilizadores                               | 602            | 567            |            | 674            |                     | 19%                      |
| Nº de Carephones activos                                 | 533            | 439            |            | 582            |                     | 33%                      |
| Nº de chamadas efetuadas pelos utentes ao Contact Center | 11 796         | 13 615         |            | 13 139         |                     | -3%                      |
| Nº de Carephones disponíveis                             | 700            | 486            |            | 603            |                     | 24%                      |
| Taxa média de Ocupação dos Carephones                    | 85,7%          | 85,8%          |            | 92,6%          |                     | 6,9 p.p.                 |
| Taxa média de Utilização dos Carephones(*)               | 54,5%          | 64,7%          |            | 67,6%          |                     | 2,9 p.p.                 |

(\*)Os valores de 2017 e 2018 foram alterados por erro de cálculos nesses anos.

Em 2019 quase todos os indicadores revelaram um crescimento da atividade face ao ano anterior. Um fator que terá contribuído para este desempenho terá sido o aumento do número de aparelhos disponíveis e do número de aparelhos ativos, terminando o ano de 2019 com 603 aparelhos disponíveis e 582 aparelhos ativos.

### Equipas de Apoio a Idosos (EAI)

As Equipas de Apoio a Idosos foram constituídas em 2006 com o objetivo de responder de forma célere às situações de alta hospitalar ou outras situações urgentes de risco/perigo de cidadãos com mais de 65 anos, isolados, em situação de vulnerabilidade.

As EAI são equipas interdisciplinares de âmbito misto, integradas na Ação Social de Proximidade, constituídas por três profissionais de valências distintas: Assistente Social, Psicólogo, Terapeuta Ocupacional e um Auxiliar de Geriatria e Apoio à Comunidade.

Quadro 91 - Equipas de Apoio a Idosos

| Indicadores de Atividade Desempenho   | Realizado 2018 | Plano 2019 | Realizado 2019 | Taxa de Desvio 2019 | Taxa de Variação 2019/18 |
|---|----------------|------------|----------------|---------------------|--------------------------|
| Nº de utentes diferentes - Valor Acumulado Anual*                                       | 2 067          |            | 2 193          |                     | 6%                       |
| Nº de Atendimento em Gabinete   | 2 766          |            | 2 579          |                     | -7%                      |
| Nº de Atendimento em Domicílio  | 1 648          |            | 1 830          |                     | 11%                      |
| Nº Total de utentes sinalizados**   | 1 366          | 1 500      | 1 355          | -10%                | -1%                      |
| Nº Utentes sinalizados por Hospitais, Centros de Saúde, RNCC e outros serviços de saúde | 415            |            | 489            |                     | 18%                      |
| <b>Tempo médio para avaliação das situações sinalizadas às EAI (em dias***)</b>         | <b>(****)</b>  | <b>5,0</b> | <b>7,5</b>     |                     | <b>(****)</b>            |

(\*)Comparativamente com 2018, corresponde ao indicador "Nº total de utentes em acompanhamento - Valor Acumulado Anual".

O valor reportado no relatório de 2018 (3.426) foi objeto de recálculo, em virtude da criação de uma 6.ª Equipa e consequente reorganização territorial das EAI, o que em tempo útil não foi exequível.

(\*\*)Comparativamente com 2018, corresponde ao indicador "Nº Situações Sinalizadas".

(\*\*\*)São contabilizados dias úteis.

(\*\*\*\*)Indicador planeado apenas para 2019.

## Respostas Residenciais

### Estrutura Residencial para Pessoas Idosas e Lugares Temporários

A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas consiste numa resposta social desenvolvida em equipamento, destinado a alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, em contexto de vida apoiada. A ERPI destina-se a pessoas idosas e/ou a frações vulneráveis da população que estejam em risco de perda de autonomia ou que já se encontrem dependentes e que, por opção própria, ou por inexistência de retaguarda social, pretendam integração nesta resposta. A ERPI fornece serviços de apoio biopsicossocial, cuidados de enfermagem e terapêuticos, promovendo o bem-estar e a qualidade de vida da sua população.

Ainda no contexto das ERPI, encontram-se os Lugares Temporários, resposta que tem como um dos principais objetivos proporcionar descanso ao cuidador, de modo a prevenir a sua sobrecarga e desgaste, aspeto de extrema relevância na permanência da pessoa idosa/dependente no seu meio natural de vida.

Quadro 92 - ERPI Permanente, Lugares de Emergência e Lugares Temporários

| Indicadores de Atividade                             | Realizado<br>2017 | Realizado<br>2018 | Plano<br>2019 | Realizado<br>2019 | Taxa de<br>Desvio 2019 | Taxa de<br>Variação<br>2019/18 |
|--|-------------------|-------------------|---------------|-------------------|------------------------|--------------------------------|
| <b>Residência</b>                                    |                   |                   |               |                   |                        |                                |
| Nº de Equipamentos (*)                               | 8                 | 8                 | 9             | 9                 | 0%                     | 13%                            |
| Capacidade (*)                                       | 326               | 326               | 387           | 389               | 1%                     | 19%                            |
| Nº de utentes diferentes                             | 430               | 387               | 429           | 464               | 8%                     | 20%                            |
| Nº médio de utentes                                  | 361               | 327               | 384           | 370               | -4%                    | 13%                            |
| Taxa de ocupação                                     | 96,6%             | 100,3%            |               | 95,3%             |                        | -5,0 p.p.                      |
| <b>Lugares de Emergência (**)</b>                    |                   |                   |               |                   |                        |                                |
| Lugares de Emergência (**)                           | 2                 | 2                 | 2             | 2                 | 0%                     | 0%                             |
| Nº de utentes diferentes                             | 35                | 34                | 30            | 36                | 20%                    | 6%                             |
| Tempo médio de estadia (em dias)                     | 13                | 13                |               | 12                |                        | -4%                            |
| <b>Lugares Temporários</b>                           |                   |                   |               |                   |                        |                                |
| Nº de Estabelecimentos com Lugares Temporários (***) | 1                 | 1                 | 2             | 2                 | 0%                     | 100%                           |
| Capacidade (***)                                     | 14                | 14                | 17            | 17                | 0%                     | 21%                            |
| Nº de utentes diferentes                             | 114               | 132               | 110           | 68                | -38%                   | -48%                           |
| Nº médio de utentes                                  | 11                | 12                | 16            | 7                 | -56%                   | -40%                           |
| Tempo médio de estadia (em dias)                     | 30                | 24                |               | 34                |                        | 43%                            |
| Taxa de ocupação                                     | 76,8%             | 83,9%             |               | 42,9%             |                        | -41,0 p.p.                     |

(\*) Aumentou 1 lugar na Residência de Campolide e na Residência de Sta. Joana Princesa.

(\*\*) Disponíveis na Residência Quinta das Flores.

(\*\*\*) O Centro Social e Polivalente S. Cristóvão e S. Lourenço encerrou em Fevereiro, deixando de ter atividade a partir do 2º trimestre de 2019. A Residência Quinta Alegre só tem registo de atividade a partir do 2º trimestre de 2019.

### ERPI Permanente

Os acréscimos globais verificados resultam, essencialmente, do aumento de capacidade de resposta de ERPI de administração direta da SCML, com a abertura da Residência Quinta Alegre, bem como o aumento de mais 2 lugares temporários. Ao longo do ano 2019, foram acompanhados 464 utentes diferentes, mais 8% do que o valor planeado e mais 20% do que no período homólogo.

### Lugares Temporários

Concomitantemente ao encerramento da Residência de São Cristóvão e São Lourenço houve a abertura da Residência Quinta Alegre com capacidade para 14 lugares temporários, resultando num aumento da capacidade desta resposta de 14 para 17.

### Residência Assistida

As ERPI Assistidas constituem-se como uma resposta destinada a pessoas com 65 e mais anos, autónomas nas suas decisões, garantindo a SCML apoio institucional nas atividades da vida diária bem como na integração na comunidade local. Esta resposta social é assegurada em apartamentos e/ou moradias com quartos individuais ou duplos e espaços de utilização comum.

Quadro 93 - ERPI Assistidas

| Indicadores de Atividade    | Realizado 2017 | Realizado 2018 | Plano 2019 | Realizado 2019 | Taxa de Desvio 2019 | Taxa de Variação 2019/18 |
|-----------------------------|----------------|----------------|------------|----------------|---------------------|--------------------------|
| <b>Residência Assistida</b> |                |                |            |                |                     |                          |
| Nº de Equipamentos(*)       | 7              | 7              | 5          | 5              | 0%                  | -29%                     |
| Capacidade (*)              | 186            | 186            | 148        | 148            | 0%                  | -20%                     |
| Nº de utentes diferentes    | 135            | 126            | 95         | 119            | 25%                 | -6%                      |
| Nº médio de utentes         | 115            | 116            | 95         | 96             | 1%                  | -17%                     |
| Taxa de ocupação            | 62,0%          | 62,4%          |            | 61,0%          |                     | -1,4 p.p.                |

(\*)Os Recolhimentos do Grilo e das Merceeiras encerraram em Fevereiro, deixando de ter atividade a partir do 2º trimestre de 2019.

Importa salientar que em fevereiro de 2019 os Recolhimentos das Merceeiras e Grilo encerraram a atividade, tendo diminuído a capacidade desta resposta para 148 lugares. Consequentemente, a atividade sofreu um decréscimo, tendo sido apoiados 119 utentes, menos 7 do que 2018.

### Programa Idosos em Lar (PILAR)

O PILAR tem como principal objetivo garantir o acompanhamento dos residentes integrados em ERPI (privadas ou IPSS), cuja intervenção é da competência da SCML, assegurando que lhes são conferidos cuidados de qualidade e disponibilizados todos os serviços necessários.

De salientar que em 2019, no que diz respeito à colocação de utentes em ERPI (privadas ou IPSS), para além do critério de não exceder 50% da capacidade das mesmas, foi definido o máximo de 25 utentes para novas estruturas cuja capacidade seja superior a 50 utentes.

Quadro 94 - Programa PILAR

| Indicadores de Atividade, Desempenho e QUAR              | Realizado 2017 | Realizado 2018 | Plano 2019 | Realizado 2019 | Taxa de Desvio 2019 | Taxa de Variação 2019/18 |
|--|----------------|----------------|------------|----------------|---------------------|--------------------------|
| Nº ERPI privadas com utentes da SCML acompanhados no ano | 109            | 115            | 115        | 117            | 2%                  | 2%                       |
| Nº ERPI privadas avaliadas e caracterizadas              | 33             | 7              | 75         | 109            | 45%                 | 1457%                    |
| Nº Processos transferidos para o PILAR                   | 231            | 235            |            | 161            |                     | -31%                     |
| Nº Total de processos acompanhados pelo PILAR            | 1 270          | 1 279          | 1 250      | 1 213          | -3%                 | -5,2%                    |

## PÚBLICOS VULNERÁVEIS

### Atendimento de Emergência e Apoio Diurno

#### Atendimento de Emergência

A Equipa do Atendimento da Unidade de Emergência garante o atendimento e acompanhamento de pessoas e/ou famílias, nacionais ou estrangeiras, em situação de sem-abrigo ou domicílio instável, em situação de risco social grave, garantindo-lhes as condições básicas de subsistência, para além da definição de planos de

intervenção que visem a capacitação, aquisição e desenvolvimento de competências com vista à sua reintegração social.

No âmbito do apoio aos requerentes de Proteção Internacional, em 2019 o Conselho Português para os Refugiados (CPR) sinalizou 579 agregados familiares, correspondendo a 707 pessoas. A Unidade de Emergência continuou a assegurar o acompanhamento social das pessoas abrangidas pelo Plano Europeu de Recolocação em que o prazo de financiamento das respetivas das instituições de acolhimento havia terminado, permanecendo numa situação de carência. Foram movimentados um total de 33 processos, 19 com início do acompanhamento em 2019.

A Unidade de Emergência continuou a integrar o Grupo de Intervenção e Monitorização da Estratégia Nacional para a Integração da Pessoa em situação de Sem Abrigo (ENIPSSA - GIMAE), bem como o seu Núcleo Executivo. A cidade de Lisboa vive atualmente uma situação de maior especulação imobiliária, com um impacto significativo no aumento do preço da habitação e na passagem de muitos quartos para o setor do turismo. Esta nova realidade urbana origina um acréscimo de dificuldade para os públicos mais desfavorecidos, que se deparam com sérios obstáculos para encontrar e assegurar o pagamento das despesas com a habitação, o que em última análise vem originar um agravamento dos processos de exclusão social dos mais vulneráveis.

Quadro 95 - Atendimento de Emergência

| Indicadores de Atividade        | Realizado 2017 | Realizado 2018 | Plano 2019 | Realizado 2019 | Taxa de Desvio 2019 | Taxa de Variação 2019/18 |
|---------------------------------|----------------|----------------|------------|----------------|---------------------|--------------------------|
| Nº de Atendimentos              | 9 642          | 9 477          |            | 9 562          |                     | 1%                       |
| Nº Processos Abertos            | 754            | 859            |            | 925            |                     | 8%                       |
| Nº utentes diferentes atendidos | 4 800          | 4 986          | 4 800      | 4 754          | -1%                 | -5%                      |

Destaque ainda para a implementação de supervisão que abrangeu 97,1% dos técnicos superiores da Unidade de Emergência cuja avaliação final foi consensual no que respeita à mais-valia que a mesma constituiu para a equipa técnica, permitindo um espaço/tempo onde os profissionais refletem em termos de melhoria, inovação e cooperação, otimizando a comunicação, com implicações na melhoria da qualidade do serviço.

### Refeitório Social, Cuidados de Higiene e de Saúde

A SCML procura responder às necessidades básicas da população mais carenciada de Lisboa, em particular, à população sem-abrigo. No Centro Social dos Anjos são disponibilizadas refeições quentes (almoços e jantares) nos 365 dias do ano, bem como o acesso a cuidados de higiene e de saúde.

Quadro 96 - Refeitório Social

| Indicadores de Atividade           | Realizado 2017 | Realizado 2018 | Plano 2019 | Realizado 2019 | Taxa de Desvio 2019 | Taxa de Variação 2019/18 |
|------------------------------------|----------------|----------------|------------|----------------|---------------------|--------------------------|
| Capacidade do Serviço de Refeições | 500            | 500            | 500        | 500            | 0%                  | 0%                       |
| Nº de utentes diferentes           | 1 048          | 919            | 1 600      | 1 157          | -28%                | 26%                      |
| Frequência média diária            | 276            | 252            |            | 260            |                     | 3%                       |
| Nº total de refeições              | 113 901        | 131 018        |            | 134 117        |                     | 2%                       |
| Nº médio diário de refeições       | 309            | 359            |            | 367            |                     | 2%                       |

### Ateliês Ocupacionais

Os ateliês ocupacionais funcionam em dois equipamentos da SCML e destinam-se a públicos em situação de exclusão social grave, em particular pessoas com percurso de sem-abrigo, com o objetivo de recuperar rotinas e hábitos de trabalho que lhes permitam autonomizar-se, através da participação em atividades orientadas para o desenvolvimento de competências relacionais e ocupacionais.

Quadro 97 - Ateliês Ocupacionais

| Indicadores de Atividade      | Realizado 2017 | Realizado 2018 | Plano 2019 | Realizado 2019 | Taxa de Desvio 2019 | Taxa de Variação 2019/18 |
|-------------------------------|----------------|----------------|------------|----------------|---------------------|--------------------------|
| Nº de centros de apoio social | 2              | 2              | 2          | 2              | 0%                  | 0%                       |
| Capacidade                    | 65             | 65             | 65         | 65             | 0%                  | 0%                       |
| Nº de utentes diferentes      | 280            | 362            | 285        | 424            | 49%                 | 17%                      |
| Frequência média diária       | 58             | 61             |            | 55             |                     | -10%                     |

### Acolhimento Temporário e de Emergência

#### Acolhimento de Mulheres Vítimas de Violência Doméstica

A SCML proporciona acolhimento temporário e/ou de emergência a mulheres vítimas de violência doméstica (com ou sem filhos) que se encontrem numa situação de vitimização e de risco. Para além do acolhimento, presta apoio jurídico e promove a proteção física e psicológica das vítimas, a aquisição de competências pessoais, profissionais e sociais necessárias à reorganização do seu quotidiano.

Quadro 98 – Acolhimento Mulheres Vítimas de Violência

| Indicadores de Atividade        | Realizado 2017 | Realizado 2018 | Plano 2019 | Realizado 2019 | Taxa de Desvio 2019 | Taxa de Variação 2019/18 |
|---------------------------------|----------------|----------------|------------|----------------|---------------------|--------------------------|
| Capacidade                      | 22             | 22             | 22         | 22             | 0%                  | 0%                       |
| Capacidade: Crianças            | 14             | 14             | 14         | 14             | 0%                  | 0%                       |
| Capacidade: Mulheres            | 8              | 8              | 8          | 8              | 0%                  | 0%                       |
| <b>Alojamento de emergência</b> |                |                |            |                |                     |                          |
| Nº Utentes admitidos            | 49             | 31             |            | 22             |                     | -29%                     |
| Nº Utentes Diferentes           | 50             | 32             | 25         | 25             | 0%                  | -22%                     |
| Tempo médio de estadia (dias)   | 5              | 4              |            | 23             |                     | 425%                     |
| <b>Alojamento temporário</b>    |                |                |            |                |                     |                          |
| Nº Utentes admitidos            | 32             | 12             |            | 8              |                     |                          |
| Nº Utentes Diferentes           | 41             | 26             | 25         | 20             | -20%                | -23%                     |
| Tempo médio de estadia (dias)   | 214            | 204            |            | 485            |                     | 137%                     |
| Frequência Média Diária         | 12             | 13             |            | 13             |                     | 6%                       |
| % de saídas por autonomização   | 77,8%          | 57,1%          |            | 100,00%        |                     | 42,9 p.p.                |

#### Acolhimento Temporário e de Emergência de pessoas adultas em situação de sem-abrigo

Os dois Centros de Acolhimento Temporário e de Emergência asseguram alojamento a pessoas adultas em situação de sem-abrigo ou domicílio instável, proporcionando ainda o acesso a cuidados de higiene diária e alimentação, salvaguardando as necessidades básicas de subsistência. A intervenção centra-se no treino e aquisição de competências sociais com vista à inclusão social.

Quadro 99 - Acolhimento Temporário e de Emergência de pessoas adultas em situação de sem-abrigo

| Indicadores de Atividade         | Realizado 2017 | Realizado 2018 | Plano 2019 | Realizado 2019 | Taxa de Desvio 2019 | Taxa de Variação 2019/18 |
|----------------------------------|----------------|----------------|------------|----------------|---------------------|--------------------------|
| <b>Acolhimento Temporário</b>    |                |                |            |                |                     |                          |
| Capacidade                       | 45             | 45             | 45         | 45             | 0%                  | 0%                       |
| Nº de utentes admitidos          | 287            | 232            |            | 257            |                     | 11%                      |
| Nº de utentes diferentes         | 326            | 270            | 230        | 296            | 29%                 | 10%                      |
| Frequência média diária          | 43             | 44             |            | 46             |                     | 3%                       |
| Tempo médio de estadia (dias)    | 60             | 95             |            | 107            |                     | 13%                      |
| Taxa média de Utilização         | 96,1%          | 97,8%          |            | 101,0%         |                     | 3,2 p.p.                 |
| <b>Acolhimento de Emergência</b> |                |                |            |                |                     |                          |
| Capacidade                       | 6              | 6              | 6          | 6              | 0%                  | 0%                       |
| Nº de utentes admitidos          | 576            | 562            |            | 496            |                     | -12%                     |
| Nº de utentes diferentes         | 577            | 564            | 500        | 497            | -1%                 | -12%                     |
| Frequência média diária          | 2              | 2              |            | 2              |                     | 0%                       |
| Tempo médio de estadia (dias)    | 2              | 1              |            | 2              |                     | 40%                      |
| Taxa média de Utilização         | 33,3%          | 37,5%          |            | 37,5%          |                     | 0,0 p.p.                 |

O tempo médio de estadia em acolhimento temporário tem vindo a aumentar devido à existência de vários casos com problemas de saúde mental que requerem um acompanhamento mais prolongado e de maior proximidade.

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

Num dos Centros (CATMA) é também assegurada resposta a mulheres com filhos em situação de vulnerabilidade social, salvaguardando necessidades básicas ao nível do alojamento e alimentação, proporcionando simultaneamente um ambiente securizante e apoio na reorganização da vida familiar.

Quadro 100 - Acolhimento Noturno Temporário a mulheres com filhos em situação de sem-abrigo ou domicílio instável

| Indicadores de Atividade      | Realizado 2017 | Realizado 2018 | Plano 2019 | Realizado 2019 | Taxa de Desvio 2019 | Taxa de Variação 2019/18 |
|-------------------------------|----------------|----------------|------------|----------------|---------------------|--------------------------|
| Capacidade                    | 16             | 16             | 16         | 16             | 0%                  | 0%                       |
| Nº de utentes diferentes      | 49             | 46             | 40         | 51             | 28%                 | 11%                      |
| Nº de utentes admitidos       | 36             | 36             |            | 38             |                     | 6%                       |
| Frequência média diária       | 12             | 14             |            | 13             |                     | -4%                      |
| Tempo médio de estadia (dias) | 40             | 26             |            | 37             |                     | 41%                      |
| Taxa média de Utilização      | 71,9%          | 85,9%          |            | 82,8%          |                     | -3,1 p.p.                |

O tempo médio de estadia aumentou face ao ano anterior devido, sobretudo, à escassez de alternativas habitacionais na cidade de Lisboa para concretizar os processos de autonomia.

### Casa de Transição para ex-reclusos e jovens do género masculino com percurso de Institucionalização

A Casa de Transição é uma resposta residencial, de utilização temporária, para população do sexo masculino, sem enquadramento habitacional e rede de suporte familiar, constituída por dois espaços habitacionais, a Casa Oportunidades, que se destina a indivíduos em condições de poder beneficiar de liberdade condicional e em

termo de pena, e a Casa Vida Ativa, que se destina a indivíduos entre os 18 e 25 anos, com percurso longo de Institucionalização, preferencialmente em Lares residenciais da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa.

Embora com públicos-alvo distintos, as Casas de Transição têm objetivos comuns, assentes numa perspetiva de autonomização, no trabalho desenvolvido com indivíduos que se encontrem em situação de vulnerabilidade socioeconómica, exclusão social e ausência de rede de suporte efetivo, eventualmente em situação de marginalidade e rotura com os apoios já anteriormente disponibilizados, tendo em vista a valorização e desenvolvimento de competências pessoais e profissionais que facilitem a sua integração social.

Quadro 101 - Casa de Transição

| Indicadores de Atividade  | Realizado 2017 | Realizado 2018 | Plano 2019 | Realizado 2019 | Taxa de Desvio 2019 | Taxa de Variação 2019/18 |
|---|----------------|----------------|------------|----------------|---------------------|--------------------------|
| Capacidade  | 14             | 14             | 14         | 14             | 0%                  | 0%                       |
| Nº de sinalizações  | 28             | 40             |            | 32             |                     | -20%                     |
| Nº médio de utentes   | 13             | 13             | 13         | 11             | -19%                | -16%                     |
| Nº de utentes diferentes  | 18             | 29             | 20         | 35             | 75%                 | 21%                      |
| Nº de utentes saídos por conclusão do plano de inserção/autonomização | 5              | 7              |            | 20             |                     | 186%                     |
| Tempo médio de estadia utentes saídos (meses)                         | 10,5           | 9              |            | 9              |                     | 7%                       |

## PESSOAS COM NECESSIDADES DE ACOMPANHAMENTO TERAPÊUTICO

A SCML promove a qualidade de vida e a integração na comunidade de pessoas com necessidades de acompanhamento terapêutico, em particular quando desinseridas do seu meio sociofamiliar e económico, prestando informação pertinente, encaminhamento e apoio adequados, e acolhimento residencial.

### Apoio diurno e no domicílio

O SCML dispõe de um equipamento que presta serviços no âmbito das respostas de Centro de Dia, Apoio Domiciliário e Centro de Acompanhamento e Vigilância Terapêutica (CAVT). Estas respostas integram um conjunto de atividades com vista à satisfação das necessidades básicas dos utentes e a sua adesão terapêutica, sendo garantido o fornecimento de medicação e a vigilância na prevenção e tratamento de patologias várias, em articulação com os serviços clínicos e sociais, bem como o apoio no domicílio em situações de doença, deficiência ou outro impedimento.

Quadro 102 - Centro de Acompanhamento e Vigilância Terapêutica, Apoio Domiciliário e Centro de Dia

| Indicadores de Atividade                     | Realizado 2017 | Realizado 2018 | Plano 2019 | Realizado 2019 | Taxa de Desvio 2019 | Taxa de Variação 2019/18 |
|--|----------------|----------------|------------|----------------|---------------------|--------------------------|
| <b>Centro de Acomp. e Vig. Terap. (CAVT)</b> |                |                |            |                |                     |                          |
| <b>Apoio Ambulatório</b>                     |                |                |            |                |                     |                          |
| Nº de Atendimentos                           | 4 341          | 3 894          |            | 1 607          |                     | -59%                     |
| N de Utentes diferentes Atendidos            | 601            | 617            | 600        | 478            | -20%                | -23%                     |
| <b>Toma Observada</b>                        |                |                |            |                |                     |                          |
| Nº de Atendimentos                           | 18 646         | 21 931         |            | 18 777         |                     | -14%                     |
| N de Utentes diferentes Atendidos            | 89             | 90             | 90         | 84             | -7%                 | -7%                      |
| <b>Apoio Domiciliário</b>                    |                |                |            |                |                     |                          |
| Capacidade                                   | 60             | 60             | 60         | 60             | 0%                  | 0%                       |
| Nº de utentes diferentes                     | 100            | 103            | 95         | 75             | -21%                | -27%                     |
| Nº médio de utentes                          | 89             | 84             | 85         | 63             | -26%                | -25%                     |
| Nº utentes admitidos                         | 16             | 13             |            | 9              |                     | -31%                     |
| Nº utentes saídos                            | 7              | 29             |            | 6              |                     | -79%                     |
| Taxa média de ocupação                       | 148,3%         | 140,0%         |            | 104,6%         |                     | -35,4 p.p.               |
| <b>Centro de Dia</b>                         |                |                |            |                |                     |                          |
| Capacidade                                   | 60             | 60             | 60         | 60             | 0%                  | 0%                       |
| Nº de utentes diferentes                     | 50             | 56             | 45         | 49             | 9%                  | -13%                     |
| Frequência média diária                      | 33             | 37             |            | 35             |                     | -5%                      |
| Nº de utentes admitidos                      | 18             | 19             |            | 18             |                     | -5%                      |
| Nº de utentes saídos                         | 12             | 24             |            | 9              |                     | -63%                     |
| Taxa média de ocupação                       | 55,4%          | 61,3%          |            | 59,6%          |                     | -1,7 p.p.                |

## Apoio Residencial

### Apartamentos Terapeuticamente Assistidos

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

Quadro 103 - Apartamentos Terapeuticamente Assistidos

| Indicadores de Atividade | Realizado 2017 | Realizado 2018 | Plano 2019 | Realizado 2019 | Taxa de Desvio 2019 | Taxa de Variação 2019/18 |
|--------------------------|----------------|----------------|------------|----------------|---------------------|--------------------------|
| Nº de apartamentos       | 17             | 17             | 17         | 17             | 0%                  | 0%                       |
| Capacidade               | 78             | 78             | 78         | 78             | 0%                  | 0%                       |
| Nº de utentes diferentes | 132            | 119            | 85         | 123            | 45%                 | 3%                       |
| Nº médio de utentes      | 80             | 74             | 78         | 77             | -2%                 | 3%                       |
| Nº de utentes admitidos  | 59             | 38             |            | 59             |                     | 55%                      |
| Nº de utentes saídos     | 51             | 58             |            | 49             |                     | -16%                     |
| Taxa de ocupação         | 102,2%         | 94,9%          |            | 98,1%          |                     | 3,2 p.p.                 |

Em 2019, residiram nos apartamentos 123 utentes diferentes, mais 3% do que no ano anterior. Este aumento deve-se ao facto dos constrangimentos verificados em 2018 com os contratos de arrendamento dos ATA terem sido desbloqueados, possibilitando a admissão de um maior número de utentes.

### Acolhimento Residencial

O acolhimento residencial é prestado em 2 equipamentos e destina-se a pessoas com necessidades de acompanhamento terapêutico e que se encontrem em situação social, económica e familiar precária, e em situação de dependência total ou parcial. Esta resposta tem como principal objetivo satisfazer as necessidades básicas dos utentes.

Quadro 104 - Acolhimento Residencial

| Indicadores de Atividade | Realizado<br>2017 | Realizado<br>2018 | Plano<br>2019 | Realizado<br>2019 | Taxa de<br>Desvio<br>2019 | Taxa de<br>Variação<br>2019/18 |
|--------------------------|-------------------|-------------------|---------------|-------------------|---------------------------|--------------------------------|
| Nº de Residências        | 2                 | 2                 | 2             | 2                 | 0%                        | 0%                             |
| Capacidade               | 44                | 44                | 44            | 45                | 2%                        | 2%                             |
| Nº de utentes diferentes | 87                | 96                | 85            | 99                | 16%                       | 3%                             |
| Nº médio de utentes      | 43                | 45                | 45            | 45                | -1%                       | -1%                            |
| Nº de utentes admitidos  | 47                | 55                |               | 54                |                           | -2%                            |
| Nº de utentes saídos     | 45                | 50                |               | 56                |                           | 12%                            |
| Taxa média de ocupação   | 106,3%            | 102,3%            |               | 98,9%             |                           | -3,4 p.p.                      |

### PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

A SCML, baseando-se nos princípios da cidadania plena, procura proteger e promover os direitos das pessoas com deficiência, assegurando o respeito pela sua dignidade, individualidade e participação no processo de acolhimento. A Ação Social assegura acolhimento residencial, prestação de cuidados de saúde, psicossociais e de reabilitação a pessoas com Dificuldade Intelectual e Desenvolvidamental (DID)/Multideficiência e a pessoas com cegueira/baixa visão.

#### Centro de Capacitação

No ano em análise foi inaugurado em Março o Centro de Capacitação D. Carlos I, resposta inovadora na área da deficiência, que contempla de forma integrada três valências: Residência Autónoma destinada a jovens com deficiência intelectual moderada a grave e com múltiplo diagnóstico em saúde; Equipa Móvel de apoio a situações de deficiência que se encontram nas diferentes respostas de infância e juventude e Consulta de Pedopsiquiatria.

A Equipa Móvel do CC D. Carlos I tem como objetivos: zelar pelo adequado enquadramento das crianças/jovens com necessidades de educação e de saúde especiais; proporcionar formação inicial e contínua específica na área da deficiência; garantir supervisão às equipas; formar equipas especializadas para crianças e jovens com grandes dependências; assegurar o envolvimento ativo das famílias e restantes cuidadores. À Equipa Móvel foram sinalizadas 13 crianças/jovens, 9 dos quais tiveram acompanhamento por parte da equipa ao longo do ano.

No que respeita à consulta de pedopsiquiatra, ao longo de 2019, foram realizadas 293 consultas, o que correspondeu a um total de 29 crianças/jovens diferentes.

### Lar Residencial para Pessoas com Dificuldade Intelectual e Desenvolvidamental (DID)/Multideficiência

No que diz respeito à resposta de Lar Residencial, a SCML dispõe de dois equipamentos para acolhimento de média/longa duração de Pessoas com Dificuldade Intelectual e Desenvolvidamental (DID)/Multideficiência: 1) Centro Residencial Condessa de Rilvas (género masculino), com capacidade para acolher 26 jovens/adulto; 2) Centro Residencial Arco-íris (género feminino), com capacidade para acolher 17 jovens/adultos.

Quadro 105 - Lares Residenciais para Pessoas com DID

| Indicadores de Atividade   | Realizado 2017 | Realizado 2018 | Plano 2019 | Realizado 2019 | Taxa de Desvio 2019 | Taxa de Variação 2019/18 |
|----------------------------|----------------|----------------|------------|----------------|---------------------|--------------------------|
| Nº de Equipamentos         | 2              | 2              | 2          | 2              | 0%                  | 0%                       |
| Capacidade                 | 43             | 43             | 43         | 43             | 0%                  | 0%                       |
| Nº Utentes Diferentes      | 43             | 43             | 42         | 42             | 0%                  | -2%                      |
| Nº médio mensal de utentes | 43             | 42             | 42         | 42             | 0%                  | 1%                       |
| Taxa média de ocupação     | 100,0%         | 97,1%          |            | 97,7%          |                     | 0,6 p.p.                 |

### Apoio Residencial e Reabilitação de Pessoas com cegueira ou baixa visão

No âmbito da intervenção com pessoas com cegueira ou baixa visão, a SCML integra duas respostas sociais de âmbito nacional e PALOP: 1) O Lar Residencial Branco Rodrigues (LBR); 2) O Centro de Reabilitação Nossa Sr.ª dos Anjos (CRNSA).

O LBR, com capacidade para 30 utentes, é uma estrutura residencial destinada a estudantes com deficiência visual, com idade igual ou superior a 18 anos, que se encontram a frequentar estabelecimentos de ensino/formação profissional. Apoia também, em regime diurno, pessoas que frequentam os cursos de formação profissional desenvolvidos no equipamento, mas que não têm necessidade de alojamento.

O CRNSA destina-se a pessoas com cegueira adquirida ou baixa visão, de ambos os géneros, com idade igual ou superior a 16 anos, e atua a nível da Reabilitação e da Pós-Reabilitação, disponibilizando também, quando necessário, acolhimento residencial. O CRNSA desenvolve a sua ação através da definição de programas de reabilitação individualizados, em diversas áreas de atuação.

Em 2019, foi retomado o Programa de Verão, destinado a jovens adultos e que promove o desenvolvimento de competências pessoais e sociais e estimula habilidades de autonomia, através de atividades de carácter lúdico-pedagógico.

Quadro 106 - Lar Residencial e Reabilitação de Pessoas com Cegueira ou Baixa Visão

| Indicadores de Desempenho e QUAR Indicadores de Atividade   | Realizado 2017 | Realizado 2018 | Plano 2019 | Realizado 2019 | Taxa de Desvio 2019 | Taxa de Variação 2019/18 |
|---|----------------|----------------|------------|----------------|---------------------|--------------------------|
| <b>Lar Residencial</b>  |                |                |            |                |                     |                          |
| Nº de Equipamentos  | 1              | 1              | 1          | 1              | 0%                  | 0%                       |
| Capacidade  | 30             | 30             | 30         | 30             | 0%                  | 0%                       |
| Nº Utentes Diferentes   | 25             | 25             | 20         | 30             | 50%                 | 20%                      |
| Nº médio de utentes   | 19             | 17             | 18         | 20             | 11%                 | 19%                      |
| Nº Utentes externos   | 5              | 13             | 8          | 8              | 0%                  | -38%                     |
| <b>Ac. Residencial, Reabilitação e Pós-reabilitação</b>   |                |                |            |                |                     |                          |
| Nº de Equipamentos  | 1              | 1              | 1          | 1              | 0%                  | 0%                       |
| Capacidade em Ac. Residencial   | 22             | 22             | 22         | 22             | 0%                  | 0%                       |
| Nº médio de utentes   | 21             | 5              | 25         | 29             | 16%                 | 480%                     |
| Nº utentes diferentes Global (Reabilitação Internos; Reabilitação Externos; Pós-Reabilitação; Estimulação Sensorial na 1.ª Infância; Programa de Verão) | 40             | 31             |            | 60             |                     | 94%                      |

### Centro de Atividades Ocupacionais

O Centro de Atividades Ocupacionais é uma resposta social que visa a valorização pessoal e a integração social de pessoas com dificuldade intelectual e desenvolvimental/multideficiência, com idade igual ou superior a 16 anos, promovendo o desenvolvimento das suas capacidades, sem vinculação a exigências de rendimento profissional ou de enquadramento normativo de natureza jurídico-laboral.

Quadro 107 - Centro de Atividades Ocupacionais

| Indicadores de Atividade   | Realizado 2017 | Realizado 2018 | Plano 2019 | Realizado 2019 | Taxa de Desvio 2019 | Taxa de Variação 2019/18 |
|----------------------------|----------------|----------------|------------|----------------|---------------------|--------------------------|
| Nº de Equipamentos         | 1              | 1              | 1          | 1              | 0%                  | 0%                       |
| Capacidade                 | 90             | 90             | 90         | 90             | 0%                  | 0%                       |
| Nº de utentes diferentes   | 89             | 86             |            | 76             |                     | -12%                     |
| Nº médio diário de utentes | 88             | 79             | 85         | 76             | -11%                | -4%                      |

### Programa de Estimulação Sensorial na 1ª Infância

O Programa de Estimulação Sensorial na 1ª Infância (PESPI) é desenvolvido no Centro de Reabilitação Nossa Senhora dos Anjos e é um programa destinado a crianças dos 0 aos 6 anos com cegueira ou baixa visão, desenvolvido em sala específica para estimulação sensorial, onde são promovidas, devidamente adaptadas à idade, necessidades e potencialidades de cada criança, a aprendizagem e a aquisição de faculdades cruciais ao desenvolvimento.

Em 2019, foram acompanhados no PESPI 13 utentes, valor abaixo do planeado, uma vez que o programa está em fase de avaliação e reestruturação, não tendo havido admissões após a saída de diversas crianças que terminaram o referido programa.

### Formação profissional e integração em atividades socialmente úteis

No âmbito da candidatura à Medida de Qualificação de Pessoas com Deficiência e Incapacidade (IEFP) iniciou-se, no ano 2018, o curso de formação de Técnico/a de Massagem de Estética e Bem-Estar dirigido a pessoas com deficiência visual, com idade igual ou superior a 18 anos e com a escolaridade obrigatória. Esta formação decorreu no Lar Branco Rodrigues, abrangeu 8 formandos e teve término em julho de 2019.

Quadro 108 - Curso de Formação de Técnico de Massagem de Estética e Bem-Estar

| Indicadores de Desempenho e Atividade  | Plano 2019 | Realizado 2019 | Taxa de Desvio 2019 |
|--|------------|----------------|---------------------|
| Taxa de certificação de pessoas com cegueira ou baixa visão a frequentar cursos de formação profissional | 85%        | 87,5%          | 2,5 p.p.            |
| Taxa de utentes integrados em estágios em contexto de trabalho   | 85%        | 88,0%          | 3,0 p.p.            |
| Taxa de utentes integrados em atividades socialmente úteis   | 85%        | 100%           | 15,0 p.p.           |

### Centro de Reabilitação de Paralisia Cerebral Calouste Gulbenkian

No âmbito da prestação de apoio de reabilitação em regime de ambulatório a pessoas com paralisia cerebral e situações neuro motoras afins e com o objetivo de continuar a prestar um serviço de qualidade aos utentes alargando o leque de cuidados e aumentando a acessibilidade, foi definido um conjunto de medidas destinadas a reestruturar profundamente a Unidade de Habilitação e Desenvolvimento, tendo como primeiro objetivo o aumento sustentado da capacidade em todas as áreas – clínica, terapêutica e áreas técnicas complementares, situação que já teve impacto em 2019.

Destaque para implementação do manual de boas práticas de paralisia cerebral e da Realidade virtual terapêutica, ou seja, jogos de realidade virtual que proporcionam uma simulação do ambiente real, originando uma maior adesão à intervenção e aprendizagens, motoras e cognitivas, em crianças e adolescentes com paralisia cerebral.

Quadro 109 - Centro de Reabilitação de Paralisia Cerebral Calouste Gulbenkian

| Indicadores de Atividade   | Realizado 2017 | Realizado 2018 | Plano 2019 | Realizado 2019 | Taxa de Desvio 2019 | Taxa de Variação 2019/18 |
|--|----------------|----------------|------------|----------------|---------------------|--------------------------|
| <b>Nº crianças com vigilância da luxação da anca atualizada</b>  |                |                | 65         | 73             | 12%                 |                          |
| <b>Número de Projetos Implementados</b>  |                | (*)            | 2          | 3              | 50%                 | (*)                      |
| <b>% de aumento do n.º de apoios externos sistemáticos nos Serviços da Fisioterapia e da Terapia Ocupacional</b> |                |                | 5%         | 49,0%          | 44,0 p.p.           |                          |
| <b>Centro de Atividades Ocupacionais</b>   |                |                |            |                |                     |                          |
| Nº de Equipamentos   | 1              | 1              |            | 1              |                     | 0%                       |
| Capacidade   | 60             | 60             |            | 60             |                     | 0%                       |
| Nº de utentes diferentes   | 58             | 59             |            | 59             |                     | 0%                       |
| Nº médio diário de utentes   | 43             | 42             |            | 42             |                     | 1%                       |
| <b>Reabilitação Ambulatório</b>  |                |                |            |                |                     |                          |
| Nº de utentes diferentes atendidos   | 842            | 921            |            | 1 027          |                     | 12%                      |
| Nº utentes inscritos   | 1 322          | 1 353          |            | 1 571          |                     | 16%                      |
| Nº médio diário de utentes   | 39             | 49             |            | 65             |                     | 32%                      |
| <b>Intervenção precoce</b>   |                |                |            |                |                     |                          |
| Nº de utentes diferentes   | 188            | 253            |            | 302            |                     | 19%                      |
| Nº utentes inscritos no final do ano   | 430            | 508            |            | 327            |                     | -36%                     |
| Nº médio diário de utentes   | 34             | 41             |            | 82             |                     | 99%                      |

(\*)Indicadores planeados apenas para 2019.

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

O Núcleo de Gestão de Produtos de Apoio (NGPA), para além de centralizar a gestão e empréstimo de todos os produtos de apoio na SCML, assegura também as competências relativas ao financiamento para concessão de produtos de apoio a residentes na cidade de Lisboa, no âmbito do Protocolo de Cooperação celebrado entre a SCML e o ISS/CDL.

Quadro 110 - Núcleo de Gestão de Produtos de Apoio

| Indicadores de Atividade                                 | Plano 2019 | Realizado 2019 | Taxa de Desvio 2019 |
|--|------------|----------------|---------------------|
| Nº de utentes que receberam PA por empréstimo no período | 600        | 901            | 50%                 |
| Nº total de PA entregues para empréstimo no período      | 3 000      | 3 152          | 5%                  |
| Nº de PA financiados no período                          | 335        | 136            | -59%                |

## FAMÍLIA E COMUNIDADE

### Atendimento e Acompanhamento Social de indivíduos e famílias

#### Atendimento Social

Esta resposta é assegurada pelas Equipas afetas ao Atendimento Social que, mobilizando a rede de serviços e recursos locais, apoiam diferentes tipologias de famílias, independentemente da situação pessoal e/ou familiar, nível económico, cultural e educativo, situação de saúde ou religião. Assenta em pressupostos de corresponsabilização dos técnicos e cidadãos na elaboração, contratualização e execução de um plano de inserção social que conduza à autonomização e à capacitação familiar/individual.

A redução da atividade do Atendimento Social ter-se-á devido à melhoria de alguns indicadores económicos, em particular a variação negativa da taxa de desemprego. Neste contexto, o número de atendidos com menos de 55 anos de idade reduziu-se em 569 casos (-5,4%) e o de utentes com 55 e mais anos aumentou em 400 (+6,4%).

O incremento do turismo e conseqüente investimento no setor imobiliário tem criado situações de grande vulnerabilidade psicossocial e contextos de incerteza. As situações de desalojamento e os aumentos exponenciais dos valores do arrendamento foram uma constante no decorrer de 2019 e uma grande preocupação para quem se encontra na linha da frente da intervenção social. Face às dificuldades, os serviços referem com frequência a procura de habitação fora de Lisboa e o reagrupamento sob o mesmo teto de utentes com os respetivos descendentes.

Quadro 111 - Atendimento Social

| Indicadores de Atividade                     | Realizado 2017 | Realizado 2018 | Plano 2019 | Realizado 2019 | Taxa de Desvio 2019 | Taxa de Variação 2019/18 |
|--|----------------|----------------|------------|----------------|---------------------|--------------------------|
| Nº Processos Abertos                         | 1 770          | 1 595          |            | 1 528          |                     | -4,2%                    |
| Nº Total de Atendimentos                     | 44 410         | 46 117         |            | 44 350         |                     | -3,8%                    |
| Nº Processos Familiares Diferentes Atendidos | 14 352         | 14 080         | 15 900     | 13 679         | -14%                | -2,8%                    |

### Área da Saúde Mental

Face à preponderância que a problemática da saúde mental assume no contexto da atividade da SCML, considerando o binómio promoção da saúde mental e inclusão social, em 2019, manteve-se o protocolo celebrado com o Lisbon Institute of Global Mental Health (LIGMH), numa lógica de capacitação das equipas, em que se associa a prática à academia, através de um Programa de Formação e Supervisão. Pretende-se a médio-prazo que este processo se consubstancie na criação de um Modelo de Intervenção de carácter inovador a disseminar, porquanto considerou-se esta, uma Ação estratégica no âmbito do Plano 2019.

Em 2019, das 3 ações de formação previstas realizaram-se 2 ações com uma taxa de participação de 95,6%, o que corresponde a um universo 110 técnicos. Relativamente às sessões de supervisão realizaram-se 5 das 6 sessões previstas, sendo que abrangeram uma média de 25 técnicos. No global os técnicos avaliaram positivamente o programa, destacando-se a componente da formação por reunir maior unanimidade, tal como, a necessidade de uma estratégia interinstitucional e integrada que contribua para maiores níveis de efetividade quanto à inclusão das pessoas.

### Rendimento Social de Inserção

O Rendimento Social de Inserção (RSI) consiste numa prestação do subsistema de solidariedade e num programa de inserção cujo objetivo é assegurar aos cidadãos, que se encontrem em situação de carência económica grave, recursos que contribuam para a satisfação das suas necessidades básicas, bem como, a promoção de uma a progressiva inserção social, laboral e comunitária dos seus beneficiários.

No âmbito das funções assumidas pela SCML através do protocolo celebrado com o Instituto de Segurança Social, o acompanhamento desta medida na cidade de Lisboa insere-se na atividade do Atendimento Social das Unidades de Desenvolvimento e Intervenção de Proximidade (UDIP), assumindo e respeitando os instrumentos normativos específicos derivados do enquadramento legal da medida. Este enquadramento implica, por um lado a gestão (negociação, contratualização, monitorização e avaliação) dos programas de inserção dos beneficiários e, por outro, a existência de Núcleos Locais de Inserção (NLI) que têm como principal função a homologação dos

contratos de inserção, a coordenação e organização dos meios inerentes à sua prossecução e ainda o acompanhamento e avaliação da respetiva execução.

Os NLI reúnem de forma regular e são constituídos por representantes dos organismos públicos, nomeadamente, IEFP, ARS, Ministério de Educação, Autarquia, entre outros, para aprovação e homologação dos contratos de inserção dos beneficiários de RSI.

Pode verificar-se que o número de processos ativos tem vindo a registar um decréscimo (-8%), bem como o número de pessoas abrangidas por processo ativo (-6%). Esta tendência poderá ser justificada pela evolução positiva da conjuntura socioeconómica do país, por indeferimentos da prestação por não cumprimento das condições de atribuição, por suspensões/cessações da prestação por alteração de rendimentos, por incumprimento do contrato de inserção ou recusa da celebração e pela alteração de residência para fora da cidade de Lisboa. Complementarmente e, à semelhança dos anos anteriores, tem-se verificado um investimento dos NLI na atualização anual dos processos de RSI em conformidade com o Sistema de Informação da Segurança Social, o que tem permitido assegurar informação sobre o estado efetivo dos mesmos.

Quadro 112 - Rendimento Social de Inserção

| Indicadores de Atividade, Desempenho e QUAR  | Realizado<br>2017 | Realizado<br>2018 | Plano<br>2019 | Realizado<br>2019 | Taxa de<br>Desvio<br>2019 | Taxa de<br>Variação<br>2019/18 |
|--|-------------------|-------------------|---------------|-------------------|---------------------------|--------------------------------|
| Nº de processos ativos   | 11 381            | 9 644             | 11 040        | 8 909             | -19%                      | -8%                            |
| Nº Pessoas abrangidas no período por Processos Ativos  | 22 846            | 20 334            |               | 19 212            |                           | -6%                            |
| Nº de processos entrados   | 8 514             | 8 496             |               | 8 902             |                           | 5%                             |
| Nº de Contratos de Inserção assinados  | 7 386             | 6 555             |               | 6 924             |                           | 6%                             |
| Nº Pessoas abrangidas p/ contratos de inserção assinados   | 16 353            | 14 205            |               | 14 887            |                           | 5%                             |
| <b>Tempo médio para celebração do contrato de inserção (inicial ou renovação) no âmbito da medida de RSI</b> | <b>18</b>         | <b>25</b>         | <b>30</b>     | <b>28</b>         | <b>5%</b>                 | <b>-13%</b>                    |

### Apoio Comunitário a Indivíduos e Famílias em Situação de Exclusão Social

O Serviço de Apoio Comunitário a Indivíduos e Famílias em Situação de Exclusão Social traduz-se no apoio, de carácter temporário, ao nível da satisfação de necessidades básicas das famílias ou indivíduos em situação de carência ou vulnerabilidade social, decorrentes de circunstâncias como desemprego, baixo rendimento, problemas de saúde e desajustamento psicossocial.

Os indivíduos e famílias são encaminhados pelas Equipas do Atendimento Social e Equipas de Intervenção e Capacitação Familiar (EICF), de acordo com o diagnóstico e plano de intervenção, sendo requeridos os serviços necessários, nomeadamente refeições, serviço de balneário e de lavandaria.

Salienta-se que um dos fatores que poderá ter contribuído para a redução da atividade desta resposta, poderá estar relacionado com o encerramento deste serviço no Centro de Dia Quinta das Flores e, por outro lado, com o reencaminhamento de situações para o Programa Operacional de Apoio a Pessoas Mais Carenciadas (POAPMC), enquanto alternativa ao apoio alimentar no território.

Quadro 113 - Apoio Comunitário a Indivíduos e Famílias em Situação de Exclusão Social

| Indicadores de Atividade            | Realizado 2017 | Realizado 2018 | Plano 2019 | Realizado 2019 | Taxa de Desvio 2019 | Taxa de Variação 2019/18 |
|-------------------------------------|----------------|----------------|------------|----------------|---------------------|--------------------------|
| Nº de serviços de apoio comunitário | 20             | 19             |            | 18             |                     | -5%                      |
| Nº de utentes diferentes            | 1 237          | 1 043          | 1 176      | 998            | -15%                | -4%                      |
| Nº médio diário de utentes          | 543            | 464            |            | 432            |                     | -7%                      |
| Nº famílias diferentes abrangidas   | 762            | 755            |            | 759            |                     | 1%                       |
| Tempo médio de apoio (meses)        | 8,2            | 11,7           |            | 10,7           |                     | -8%                      |

(\*O Centro Dia Quinta das Flores deixou de ter esta resposta no 2º Trimestre de 2019.

### Prestações Pecuniárias

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

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

### Prestações Pecuniárias Mensais

Em 2019 foram apoiados 4.897 utentes com o processamento de 40.419 subsídios no valor de 20.047.018 €, representando, face ao período homólogo, um decréscimo de 7,1% do número de utentes, 6% do número de subsídios e de 3% (-610 mil euros) do montante processado. Esta diminuição do processamento resulta numa folga orçamental de 7,1 % (-1.53 milhões de euros).

As finalidades não protocoladas continuam a ser as que apresentam maior processamento face ao total despendido com prestações pecuniárias mensais, destacando-se as finalidades “Famílias, Pessoas Isoladas, Pagamento a Lares - Pessoas Idosas e Pagamento a Lares - Pessoas Isoladas” que representam 88% (17.679.866 €) do processado em 2019.

Quadro 114 - Subsídios Mensais

Em euros

| Finalidades                                       | Realizado 2018              |               |                   | Planeado 2019     | Realizado 2019              |               |                   | Taxa de desvio 2019 | Taxa de Variação 2018/ 2019 |              |              |
|---|-----------------------------|---------------|-------------------|-------------------|-----------------------------|---------------|-------------------|---------------------|-----------------------------|--------------|--------------|
|   | Nº Subsidiados <sup>1</sup> | Nº Subsídios  | Valor             | Valor             | Nº Subsidiados <sup>1</sup> | Nº Subsídios  | Valor             | Valor               | Nº Subsidiado               | Nº Subsídios | Valor        |
| Infância  | 33                          | 245           | 84 257            | 208 600           | 18                          | 98            | 25 119            | -88,0%              | -45,5%                      | -60,0%       | -70,2%       |
| Famílias  | 1 351                       | 9 463         | 2 179 398         | 2 425 000         | 1 225                       | 8 281         | 2 008 521         | -17,2%              | -9,3%                       | -12,5%       | -7,8%        |
| Apoio a crianças e jovens em acolhimento familiar | 0                           | 0             | 0                 | 0                 | 1                           | 4             | 2 759             | -                   | -                           | -            | -            |
| Pessoas Isoladas                                  | 1 455                       | 11 569        | 2 046 961         | 2 110 000         | 1 310                       | 10 957        | 2 136 117         | 1,2%                | -10,0%                      | -5,3%        | 4,4%         |
| Pessoas Idosas                                    | 308                         | 2 190         | 865 506           | 935 000           | 320                         | 2 308         | 969 847           | 3,7%                | 3,9%                        | 5,4%         | 12,1%        |
| Pessoas Idosas-Pagamento a lares                  | 1 368                       | 12 573        | 11 078 662        | 11 085 000        | 1 293                       | 12 483        | 10 841 675        | -2,2%               | -5,5%                       | -0,7%        | -2,1%        |
| Famílias - Pagamento a lares                      | 25                          | 127           | 123 738           | 160 000           | 5                           | 8             | 7 187             | -95,5%              | -80,0%                      | -93,7%       | -94,2%       |
| Pessoas Isoladas - Pagamento a lares              | 316                         | 2 691         | 2 813 086         | 2 784 000         | 282                         | 2 522         | 2 693 554         | -3,2%               | -10,8%                      | -6,3%        | -4,2%        |
| <b>Sub-total - Não protocolados</b>               | <b>4 675</b>                | <b>38 858</b> | <b>19 191 608</b> | <b>19 707 600</b> | <b>4 339</b>                | <b>36 661</b> | <b>18 684 778</b> | <b>-5,2%</b>        | <b>-7,2%</b>                | <b>-5,7%</b> | <b>-2,6%</b> |
| Toxicodependentes                                 | 144                         | 735           | 216 857           | 285 000           | 153                         | 752           | 227 532           | -20,2%              | 6,3%                        | 2,3%         | 4,9%         |
| Apoio Tratamento Alcoolicos                       | 62                          | 240           | 62 699            | 75 000            | 51                          | 238           | 60 499            | -19,3%              | -17,7%                      | -0,8%        | -3,5%        |
| Pessoas com Deficiências                          | 40                          | 369           | 161 191           | 180 000           | 39                          | 341           | 150 545           | -16,4%              | -2,5%                       | -7,6%        | -6,6%        |
| Pessoas com Deficiências - Pagamento a lares      | 71                          | 619           | 624 372           | 790 000           | 61                          | 574           | 574 837           | -27,2%              | -14,1%                      | -7,3%        | -7,9%        |
| Refugiados  | 5                           | 12            | 5 200             | 20 500            | 0                           | 0             | 0                 | -100,0%             | -100,0%                     | -100,0%      | -100,0%      |
| Requerentes de Asilo                              | 3                           | 7             | 638               | 10 000            | 0                           | 0             | 0                 | -100,0%             | -100,0%                     | -100,0%      | -100,0%      |
| Imigrantes e Portugueses Repatriados              | 59                          | 324           | 69 110            | 105 000           | 52                          | 320           | 66 211            | -36,9%              | -11,9%                      | -1,2%        | -4,2%        |
| Medidas em Meio Natural de Vida                   | 274                         | 1 815         | 325 642           | 400 000           | 251                         | 1 533         | 282 615           | -29,3%              | -8,4%                       | -15,5%       | -13,2%       |
| <b>Sub-total - Protocolados</b>                   | <b>655</b>                  | <b>4 121</b>  | <b>1 465 709</b>  | <b>1 865 500</b>  | <b>600</b>                  | <b>3 758</b>  | <b>1 362 240</b>  | <b>-27,0%</b>       | <b>-8,4%</b>                | <b>-8,8%</b> | <b>-7,1%</b> |
| <b>TOTAL</b>                                      | <b>5 272</b>                | <b>42 979</b> | <b>20 657 317</b> | <b>21 573 100</b> | <b>4 897</b>                | <b>40 419</b> | <b>20 047 018</b> | <b>-7,1%</b>        | <b>-7,1%</b>                | <b>-6,0%</b> | <b>-3,0%</b> |

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

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

Fonte: Processamento de subsídios mensais – PRIA Cubo BI 07 – Prestações Pecuniárias

### Prestações Pecuniárias Eventuais

O montante processado em 2019 foi de 4.856.159 €, representando um acréscimo de 9,5 % (421 mil €) face aos valores de 2018 e um *deficit* orçamental de 0,9% (+421,3 mil €). Verificou-se também um aumento do número de subsídios, apesar de terem sido apoiados menos utentes, o que demonstra que foram processados mais subsídios por utente que no ano anterior.

Os subsídios com as finalidades “Famílias” e “Pessoas Isoladas” continuam os mais expressivos em termos de valor, representando 56,2 % (2.728.865 €) do montante gasto com subsídios eventuais em 2019, sendo também as finalidades com maior número de utentes apoiados e subsídios processados. Destacam-se também as finalidades “Requerentes de Asilo” e “Pagamento a Lares – Pessoas Idosas”, apesar de terem uma execução com menor expressividade.

É de salientar que todos os subsídios com a finalidade “Refugiados” passaram a ser eventuais, tal como os subsídios para Requerentes de Asilo, deixando de existir execução de prestações pecuniárias mensais em ambas as finalidades, como pode ser verificado na tabela referentes estas.

Quadro 115 - Subsídios Eventuais

em euros

| Finalidades                         | Realizado 2018                                    |               |                  | Planeado 2019    | Realizado 2019              |               |                  | Taxa de desvio 2019 | Taxa de Variação 2018/ 2019 |              |              |         |
|-------------------------------------|---|---------------|------------------|------------------|-----------------------------|---------------|------------------|---------------------|-----------------------------|--------------|--------------|---------|
|                                     | Nº Subsidiados <sup>1</sup>                       | Nº Subsídios  | Valor            | Valor            | Nº Subsidiados <sup>1</sup> | Nº Subsídios  | Valor            | Valor               | Nº Subsidiado               | Nº Subsídios | Valor        |         |
| Não protocolados                    | Infância  | 36            | 101              | 31 142           | 47 500                      | 60            | 154              | 30 392              | -36,0%                      | 66,7%        | 52,5%        | -2,4%   |
|                                     | Famílias  | 2.955         | 6 161            | 1 061 862        | 1 195 000                   | 2 633         | 5 716            | 1 125 925           | -5,8%                       | -10,9%       | -7,2%        | 6,0%    |
|                                     | Apoio a crianças e jovens em acolhimento familiar | 0             | 0                | 0                | 0                           | 3             | 5                | 6 047               | -                           | -            | -            | -       |
|                                     | Pessoas Isoladas                                  | 2 738         | 10 281           | 1 286 654        | 1 252 500                   | 2 861         | 11 697           | 1 602 940           | 28,0%                       | 4,5%         | 13,8%        | 24,6%   |
|                                     | Pessoas Idosas                                    | 348           | 544              | 149 279          | 174 000                     | 411           | 691              | 178 060             | 2,3%                        | 18,1%        | 27,0%        | 19,3%   |
|                                     | Pessoas Idosas-Pagamento a lares                  | 692           | 1 428            | 479 324          | 625 000                     | 758           | 1 402            | 518 787             | -17,0%                      | 9,5%         | -1,8%        | 8,2%    |
|                                     | Famílias - Pagamento a lares                      | 25            | 37               | 26 180           | 0                           | 0             | 0                | 0                   | -                           | -100,0%      | -100,0%      | -100,0% |
|                                     | Pessoas Isoladas - Pagamento a lares              | 185           | 336              | 184 543          | 205 000                     | 149           | 292              | 193 928             | -5,4%                       | -19,5%       | -13,1%       | 5,1%    |
| <b>Sub-total - Não protocolados</b> | <b>6 732</b>                                      | <b>18 888</b> | <b>3 218 985</b> | <b>3 499 000</b> | <b>6 612</b>                | <b>19 957</b> | <b>3 656 079</b> | <b>4,5%</b>         | <b>-1,8%</b>                | <b>5,7%</b>  | <b>13,6%</b> |         |
| Protocolados                        | Toxicodependentes                                 | 142           | 221              | 107 609          | 165 000                     | 142           | 214              | 107 337             | -34,9%                      | 0,0%         | -3,2%        | -0,3%   |
|                                     | Apoio Tratamento Alcoolicos                       | 68            | 154              | 68 727           | 110 500                     | 49            | 94               | 42 221              | -61,8%                      | -27,9%       | -39,0%       | -38,6%  |
|                                     | Pessoas com Deficiências                          | 34            | 41               | 23 485           | 22 000                      | 29            | 43               | 20 073              | -8,8%                       | -14,7%       | 4,9%         | -14,5%  |
|                                     | Pessoas com Deficiências - Pagamento a lares      | 25            | 45               | 32 412           | 58 000                      | 34            | 50               | 38 271              | -34,0%                      | 36,0%        | 11,1%        | 18,1%   |
|                                     | Refugiados  | 37            | 264              | 67 898           | 39 000                      | 56            | 460              | 143 221             | 267,2%                      | 51,4%        | 74,2%        | 110,9%  |
|                                     | Requerentes de Asilo                              | 332           | 2 320            | 670 234          | 610 000                     | 418           | 2 126            | 590 153             | -3,3%                       | 25,9%        | -8,4%        | -11,9%  |
|                                     | Imigrantes e Portugueses Repatriados              | 160           | 653              | 94 874           | 125 000                     | 155           | 602              | 95 415              | -23,7%                      | -3,1%        | -7,8%        | 0,6%    |
|                                     | Medidas em Meio Natural de Vida                   | 217           | 509              | 150 613          | 185 000                     | 190           | 701              | 163 388             | -11,7%                      | -12,4%       | 37,7%        | 8,5%    |
| <b>Sub-total - Protocolados</b>     | <b>1 004</b>                                      | <b>4 207</b>  | <b>1 215 853</b> | <b>1 314 500</b> | <b>1 064</b>                | <b>4 290</b>  | <b>1 200 080</b> | <b>-8,7%</b>        | <b>6,0%</b>                 | <b>2,0%</b>  | <b>-1,3%</b> |         |
| <b>TOTAL</b>                        | <b>7 547</b>                                      | <b>23 095</b> | <b>4 434 837</b> | <b>4 813 500</b> | <b>7 446</b>                | <b>24 247</b> | <b>4 856 159</b> | <b>0,9%</b>         | <b>-1,3%</b>                | <b>5,0%</b>  | <b>9,5%</b>  |         |

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

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

**Fonte: Processamento de subsídios eventuais – PRIA Cubo BI 07 – Prestações Pecuniárias**

**Prestações em Espécie**

As prestações em espécie englobam a atribuição das seguintes situações:

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

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

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

Quadro 116 - Prestações em Espécie

| Indicadores de Atividade            | Realizado<br>2017 | Realizado<br>2018 | Realizado<br>2019 | Taxa de<br>Variação<br>2019/18 |
|-------------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|--------------------------------|
| <b>Cartões de Saúde<sup>1</sup></b> |                   |                   |                   |                                |
| Nº de utentes                       | 28 943            | 25 138            | 25 445            | 1,2%                           |
| Acesso a medicamentos               | 5 317             | 5 165             | 5 616             | 8,7%                           |
| Sem acesso a medicamentos           | 23 626            | 19 973            | 19 829            | -0,7%                          |
| <b>Guias de Transporte</b>          |                   |                   |                   |                                |
| Nº de utentes                       | 790               | 412               | 397               | -3,6%                          |
| Nº de guias                         | 641               | 759               | 701               | -7,6%                          |
| Valor gasto                         | 17 030,75 €       | 22 767,25 €       | 18 219 €          | -20,0%                         |
| <b>Serviços Fúnebres</b>            |                   |                   |                   |                                |
| Nº de serviços fúnebres             | 413               | 463               | 382               | -17,5%                         |
| Valor gasto                         | 177 465 €         | 257 061 €         | 209 949 €         | -18,3%                         |

<sup>1</sup>Valores referentes ao nº de utentes com cartões de saúde ativos em 2019

Fonte: Secretaria da Ação Social, PRIA BI – 12. Cartão Saúde (Consulta realizada a 28/01/2019)

### Desenvolvimento Comunitário

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

Concebidos como espaços polivalentes, os Centros e a EIC são dinâmicos e evolutivos, elegem como alvo prioritário de intervenção os indivíduos e a comunidade, utilizam pedagogias participativas, abordagens multidimensionais, otimizam recursos endógenos e exógenos, fortalecem redes locais de parceria, através de dinâmicas de cooperação e atuação integrada e privilegiam lógicas de convergência e complementaridade.

Destaca-se a divulgação em junho de 2019 do Referencial Teórico e Metodológico do Desenvolvimento Comunitário, que tem como objetivo criar uma metodologia para acompanhamento e avaliação dos projetos desenvolvidos.

Quadro 117 - Desenvolvimento Comunitário

| Indicadores de Atividade            | Realizado<br>2017 | Realizado<br>2018 | Plano<br>2019 | Realizado<br>2019 | Taxa de<br>Desvio 2019 | Taxa de<br>Variação<br>2019/18 |
|-------------------------------------|-------------------|-------------------|---------------|-------------------|------------------------|--------------------------------|
| Nº de Projetos/Centros Comunitários | 5                 | 5                 |               | 5                 |                        | 0%                             |
| Nº médio de pessoas abrangidas      | 2 396             | 2 479             | 2 660         | 1 809             | -32%                   | -27%                           |
| Nº médio de Parceiros               | 184               | 181               |               | 176               |                        | -2%                            |

### Plano de Ação para a Governação Integrada

No âmbito do protocolo existente entre a SCML e o IPAV – Fórum GovInt, manteve-se no ano de 2019, o trabalho ao nível da Governação Integrada - construção, desenvolvimento e manutenção de relações interorganizacionais de colaboração para gerir problemas sociais complexos, com maior eficácia e eficiência.

O Plano de Ação definiu como objetivos de trabalho: Desenvolver, reforçar e consolidar competências de Governação Integrada; desenvolver uma Academia SCML de Liderança Colaborativa e Realizar um evento anual para os Embaixadores das UDIP. Todas as Ações do Plano foram realizadas, pelo que, face à taxa de execução de 100% foi superada a meta definida (90%).

Destaca-se a Academia de Liderança Colaborativa, enquanto programa de capacitação de dirigentes e técnicos, para uma cultura colaborativa, de modo a que possam ser agentes de transformação ao serviço dos contextos em que estão inseridos, desenvolvendo ou integrando projetos de inovação, otimização de recursos e empreendedorismo social.

### Plano de Desenvolvimento Social (PDS)

No âmbito da Rede Social, o Conselho Local de Ação Social (CLAS) de Lisboa, coordenado pela Comissão Tripartida, (CML, CDESS, ISS-IP e SCML), no final de 2019, reuniu um total de 515 parceiros de entidades públicas, sem fins lucrativos e privadas que formalmente a ele aderiram.

A operacionalização do Plano de Desenvolvimento Social-PDS 2017-2020, organizado em 4 Eixos e 9 Sub-Eixos, implicou a constituição de 9 Grupos de Trabalho (GT), identificando-se as suas Coordenações e Comissões Executivas, responsáveis pela implementação das Medidas previstas.

No que diz respeito ao Eixo 1- Reforço e Territorialização da Rede Social de Lisboa, a responsabilidade pela sua implementação é da equipa da Rede Social (Comissão de Acompanhamento/Executiva do PDS 2017-2020 e Núcleo Executivo da Rede Social de Lisboa), na qual a SCML afeta dois técnicos, um no Núcleo Executivo, que acompanha o trabalho das CSF e outro na Comissão de Acompanhamento do PDS 2017-2020, que tem a responsabilidade de coordenar a implementação do PDS e acompanhar o trabalho desenvolvido pelos seus Grupos de Trabalho.

Dos 9 Grupos de Trabalho (GT) constituídos, a SCML tem representantes em todos, num total de 13 técnicos, tendo assumido a coordenação dos GT: Pessoas Idosas, Deficiência e Saúde Mental e integrando as Comissões Executivas dos GT: Comportamentos Aditivos, Empregabilidade e Pessoas em situação de Sem-Abrigo (coordenação do Eixo – Intervenção do NPISA).

Relativamente à ação prevista em plano, verifica-se uma *Taxa de realização das ações assumidas pela SCML no ano*, de 61%, ligeiramente abaixo do valor planeado (70%).

Relativamente à participação da SCML nas Comissões Sociais de Freguesia (CSF), esta verifica-se em todas as 20 CSF constituídas (uma nova em 2019 - Areeiro), integrando 15 Núcleos Executivos das CSF. De forma a responder às problemáticas identificadas, em cada CSF, estão constituídos grupos de trabalho temáticos, tendo a SCML participado em 61, num total de cerca de 100 técnicos envolvidos, maioritariamente da Ação Social, mas também da Saúde.

### **Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas (PO APMC)**

O PO APMC está integrado na Estratégia Europa 2020 na luta contra a pobreza, é de âmbito nacional e cofinanciado através do Fundo Europeu de Apoio aos Carenciados (FEAC). São objetivos globais do Programa a distribuição de alimentos por forma a assegurar 50% das necessidades nutricionais das famílias em situação de maior vulnerabilidade socioeconómica e o desenvolvimento de ações de acompanhamento que permitam capacitar indivíduos e famílias na prevenção do desperdício, da nutrição e da gestão do orçamento doméstico. A SCML enquanto entidade mediadora no concelho de Lisboa é responsável pela seleção dos destinatários, pela elaboração do plano alimentar de acordo com os critérios definidos, pela constituição e distribuição dos cabazes e pela realização das ações de acompanhamento, designadamente, nas áreas de Nutrição e Gestão de Orçamento Familiar.

Em 2019, beneficiaram do Programa 1.451 famílias, envolvendo 4.360 utentes diferentes ao longo do ano, 9,1% superior aos 3.996 beneficiários de 2018. O programa tem como meta apoiar em permanência um total de 3531 beneficiários. Destacam-se pelo elevado número de utentes apoiados, as freguesias de Marvila (16,8%), Santa Clara (12,5%) e Benfica (8,8%) que, em conjunto, representaram 38,1% do total de beneficiários.

Em 2019 foram realizadas, 61 sessões de Nutrição (mais 13 que em 2018) com 641 participantes e 84 sessões de Gestão de Orçamento Familiar (mais 59 que em 2018) com 823 participantes, num total de 1464 participantes.

A 1.ª Edição do Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas – POAPMC concluiu-se em 2019, correspondendo a uma candidatura aprovada para 2 anos no âmbito da qual foram definidas várias metas. Relativamente ao indicador Nº de participantes em ações de Formação/Sensibilização, foi estabelecida a meta de 2000 no contexto da vigência do programa, na sua 1.ª edição. Em 2018, 1.º ano desta edição, as ações contaram com 917 participantes. Em 2019 registam-se 1464, o que no cômputo do Programa se traduz em 2381 participantes, valor que ultrapassa a meta estabelecida para a 1.ª edição.

## **EDUCAÇÃO, FORMAÇÃO E CONHECIMENTO**

### **Centro de Formação Profissional da Aldeia de Santa Isabel (CFP – ASI)**

O Centro de Formação Profissional da Aldeia de Santa Isabel (CFP – ASI) desenvolve cursos de educação e formação de jovens. No final de cada curso, concluído com aproveitamento, é concedido um certificado de 2.º ciclo (6.º ano), 3.º ciclo (9.º ano) ou ensino secundário (12.º ano) e um certificado profissional conferindo, respetivamente, os níveis 1, 2 ou 4 de qualificação do Quadro Nacional de Qualificações.

Ao longo do ano de 2019 o Centro de Formação Profissional da Aldeia de Santa Isabel executou 39 ações, das quais, 3 de nível I, 34 de nível II e 2 de nível III.

Quadro 118 – Evolução dos Indicadores de Atividade Aldeia de Santa Isabel

| Indicadores de Atividade                      | Realizado<br>2017 | Realizado<br>2018 | Plano<br>2019 | Realizado<br>2019 | Taxa de<br>Desvio<br>2019 | Taxa de<br>Variação<br>2019/18 |
|---|-------------------|-------------------|---------------|-------------------|---------------------------|--------------------------------|
| Nº de cursos                                  | 9                 | 10                |               | 10                |                           | 0%                             |
| Nº de formandos diferentes                    | 378               | 403               | 390           | 394               | 1%                        | -2%                            |
| Nº de formandos nos cursos/níveis (*)         | 478               | 476               |               | 489               |                           | 3%                             |
| Nº de novos formandos                         | 128               | 176               |               | 135               |                           | -23%                           |
| Nº de formandos encaminhados pela Ação Social | 74                | 77                |               | 78                |                           | 1%                             |
| Nº total de desistências/exclusões/expulsões  | 83                | 70                |               | 91                |                           | 30%                            |
| Nº de horas de formação                       | 27 895            | 26 797            |               | 23 068            |                           | -14%                           |
| Taxa de abandono                              | 17,4%             | 14,7%             | 21%           | 18,6%             | -2,4 p.p.                 | 3,9 p.p.                       |
| Nº de Formandos que iniciaram a ação          | 145               | 167               |               | 163               |                           |                                |
| Nº de formandos certificados                  | 64                | 86                |               | 69                |                           |                                |
| Taxa de sucesso                               | 44,1%             | 51,5%             | 95,0%         | 42,3%             | -52,7 p.p.                | -9,2 p.p.                      |

(\*)O mesmo formando pode frequentar mais do que um nível.

### Centro de Educação, Formação e Certificação (CEFC)

No ano 2019 o CEFC abrangeu candidatos/formandos diferentes nas várias respostas existentes: *Front Office*, Diagnóstico/Orientação, Modalidades Formativas de Jovens e Adultos e Certificação.

Com modalidades formativas que iniciam ao nível da Alfabetização e terminam no Nível Secundário, o CEFC abrange vários formandos que transitam entre ofertas formativas, permitindo uma capacitação de competências que lhe viabilize uma integração no mercado de trabalho.

Quadro 119 - Educação, Formação e Certificação: Síntese da Atividade Formativa 2019

| Percursos formativos           | Nº de Cursos | Nº de Formandos diferentes (a) | Nº de Formandos encaminhados p/ Ação Social | Nº de desistências, exclusões | Nº de Certificados /Conclusão |
|--------------------------------|--------------|--------------------------------|---|-------------------------------|-------------------------------|
| <b>Jovens</b>                  |              |                                |   |                               |                               |
| Educação - Formação            | 9            | 128                            | 77  | 10                            | 47                            |
| <b>Adultos</b>                 |              |                                |   |                               |                               |
| Educação - Formação            | 15           | 185                            | 102   | 43                            | 71                            |
| Formação Modular               | 25           | 268                            | 174   | 354                           | 1 141                         |
| Ofertas de Curta Duração       | 9            | 110                            | 80  | 11                            | 66                            |
| <b>Sub-total</b>               | <b>58</b>    | <b>691</b>                     | <b>433</b>                                  | <b>418</b>                    | <b>1 325</b>                  |
| <b>Certificação de Adultos</b> | <b>0</b>     | <b>20</b>                      | <b>9</b>                                    | <b>0</b>                      | <b>10</b>                     |
| <b>TOTAL</b>                   | <b>58</b>    | <b>711</b>                     | <b>442</b>                                  | <b>418</b>                    | <b>1 335</b>                  |

### Educação-Formação de Jovens

O CEFC Centro Multicultural promove várias medidas de inclusão social de jovens com dificuldades e inadaptação escolar e social.

Face ao ano anterior verifica-se um aumento de formandos e de ações desenvolvidas, com o início de um novo percurso formativo na área de Cozinha de Nível Secundário que visa dar uma resposta de continuidade aos percursos de qualificação dos jovens que concluíram os cursos de nível 2 e que demonstravam interesse e condições para prosseguir os seus estudos e qualificação profissional.

Em 2019 funcionaram 9 turmas/ações, abrangendo um total de 128 formandos (as), resultando em 47 certificações e numa taxa de sucesso de 77%.

Quadro 120 - CEFC - Pólo Jovens

| Indicadores de Atividade                   | Realizado 2017 | Realizado 2018 | Plano 2019 | Realizado 2019 | Taxa de Desvio 2019 | Taxa de Variação 2019/18 |
|--|----------------|----------------|------------|----------------|---------------------|--------------------------|
| Nº de formandos                            | 86             | 87             | 115        | 128            | 11%                 | 47%                      |
| Nº de horas de formação                    | 4 904          | 5 917          | 6 293      | 5 220          | -17%                | -12%                     |
| Nº de desistências/ exclusões              | 13             | 13             |            | 10             |                     | -23%                     |
| Tx formandos encaminhados pela Ação Social | 70,9%          | 65,5%          | 60%        | 60,2%          | 0,2 p.p.            | -5,4 p.p.                |
| Nº de formandos que iniciaram              | 33             | 35             |            | 61             |                     | 74%                      |
| Nº de formandos certificados               | 15             | 23             |            | 47             |                     | 104%                     |
| Tx de sucesso                              | 45,5%          | 65,7%          | 69%        | 77,1%          | 8,1 p.p.            | 11,3 p.p.                |

### Educação-Formação de Adultos

O CEFC Polo de Adultos desenvolve um conjunto diversificado de percursos formativos dirigidos a adultos maiores de 18 anos, em diversas modalidades enquadradas no âmbito do Quadro Nacional de Qualificações.

### Cursos de Educação e Formação de Adultos (EFA)

Os cursos EFA destinam-se a adultos sem a qualificação adequada para efeitos de inserção ou progressão no mercado de trabalho.

No ano de 2019 constituíram-se 15 turmas/ações EFA das quais 14 foram de nível básico e 1 de nível secundário, abrangendo um total de 185 formandos (as). Os cursos desenvolvidos abrangeram 5 áreas distintas da componente tecnológica/nível. Das 15 turmas realizadas, 8 concluíram no ano em análise e as remanescentes transitaram para 2020.

De salientar que a contínua redução do desemprego tem conduzido à redução da procura de formação, bem como a alteração dos perfis dos candidatos às ofertas, que apresentam cada vez maiores fragilidades, constituindo-se turmas com base na intenção do candidato e não pelo perfil mais adequado.

Quadro 121 - CEFC - Educação e Formação de Adultos

| Indicadores de Atividade                   | Realizado 2017 | Realizado 2018 | Plano 2019 | Realizado 2019 | Taxa de Desvio 2019 | Taxa de Variação 2019/18 |
|--|----------------|----------------|------------|----------------|---------------------|--------------------------|
| Nº de formandos                            | 188            | 217            | 215        | 185            | -14%                | -15%                     |
| Nº de horas de formação                    | 10 778         | 8 827          | 12 599     | 11 241         | -11%                | 27%                      |
| Nº de desistências/ exclusões              | 35             | 36             |            | 43             |                     | 19%                      |
| Tx formandos encaminhados pela Ação Social | 58,0%          | 58,5%          | 51%        | 55,4%          | 4,4 p.p.            | -3,2 p.p.                |
| Nº de formandos que iniciaram              | 100            | 131            |            | 105            |                     | -20%                     |
| Nº de formandos certificados               | 84             | 86             |            | 71             |                     | -17%                     |
| Tx de sucesso                              | 84,0%          | 65,6%          | 63%        | 67,6%          | 4,6 p.p.            | 2,0 p.p.                 |

## Formação Modular

As formações modulares destinam-se a adultos sem a qualificação adequada para efeitos de inserção ou progressão no mercado de trabalho e prioritariamente, sem a conclusão do ensino básico ou secundário.

No ano de 2019 foram desenvolvidas 12 turmas de formação, correspondendo a percursos formativos que integram na sua componente curricular, mais do que um módulo de formação e 13 ações de formação modular (apenas com um módulo de formação). Considerando o número total de formandos diferentes integrados em cada turma foram abrangidos 268 formandos, correspondendo a 1870 participações (o mesmo formando frequentou mais de que um módulo).

Quadro 122 - CEFC - Formação Modular Qualificante e Não Qualificante

| Indicadores de Atividade                      | Realizado<br>2017 | Realizado<br>2018 | Plano<br>2019 | Realizado<br>2019 | Taxa de<br>Desvio<br>2019 | Taxa de<br>Variação<br>2019/18 |
|---|-------------------|-------------------|---------------|-------------------|---------------------------|--------------------------------|
| Nº de ações de formação                       | 138               | 197               |               | 173               |                           | -12%                           |
| Nº de formandos                               | 242               | 282               | 200           | 268               | 34%                       | -5%                            |
| Nº de participantes                           | 1 834             | 2 245             |               | 1 870             |                           | -17%                           |
| Nº de conclusões                              | 1 196             | 1 296             |               | 1 141             |                           | -12%                           |
| Nº de certificações                           | 1 167             | 1 270             |               | 1 079             |                           | -15%                           |
| Nº de desistências/ exclusões                 | 214               | 222               |               | 354               |                           | 59%                            |
| Nº de horas de formação                       | 6 101             | 7 437             | 5 350         | 6 280             | 17%                       | -16%                           |
| Nº de formandos encaminhados pela Ação Social | 160               | 184               |               | 174               |                           | -5%                            |
| Tx formandos encaminhados pela Ação Social    | 66,1%             | 65,3%             | 60%           | 64,9%             | 4,9 p.p.                  | -0,3 p.p.                      |
| Taxa de sucesso                               | 97,6%             | 98,0%             | 90%           | 94,6%             | 4,6 p.p.                  | -3,4 p.p.                      |

## Ofertas de Curta Duração

Nesta tipologia são consideradas as ofertas de formação de iniciativa do CEFC e que incidem essencialmente no desenvolvimento de competências sociais, pessoais e reforço das escolares, facilitadoras de uma integração posterior no mercado de trabalho ou numa oferta que vise uma qualificação escolar/profissional.

Num total de 9 ações /turmas (Ser +, Alfabetização), foram abrangidos 110 formandos.

Quadro 123 - CEFC - Ofertas de Curta Duração

| Indicadores de Atividade                   | Realizado<br>2017 | Realizado<br>2018 | Plano<br>2019 | Realizado<br>2019 | Taxa de<br>Desvio<br>2019 | Taxa de<br>Variação<br>2019/18 |
|--|-------------------|-------------------|---------------|-------------------|---------------------------|--------------------------------|
| Nº ações                                   | 10                | 9                 |               | 9                 |                           | 0%                             |
| Nº de formandos                            | 85                | 113               | 126           | 110               | -13%                      | -3%                            |
| Nº de horas de formação                    | 2 754             | 2 659             | 2 687         | 2 524             | -6%                       | -5%                            |
| Nº de abandonos/exclusões                  | 10                | 15                |               | 11                |                           | -27%                           |
| Nº de conclusões                           | 76                | 58                |               | 66                |                           | 14%                            |
| Tx formandos encaminhados pela Ação Social | 92,9%             | 85,8%             | 85%           | 73%               | -12,3 p.p.                | -13,1 p.p.                     |
| Taxa de sucesso                            | 95,0%             | 96,6%             | 85%           | 29,1%             | -55,9 p.p.                | -67,5 p.p.                     |

### Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências (RVCC)

Relativamente ao RVCC registou-se um total de 20 Pessoas abrangidas e a Certificação de 10 candidatos: 5 com certificação ao nível do B3 (3º ciclo do ensino básico), 2 com certificação ao nível do B2 (2º ciclo do ensino básico) e 3 com certificação ao nível do B1 (1º ciclo do ensino básico).

Quadro 124 - CEFC - Certificação

| Indicadores de Atividade                          | Realizado 2017 | Realizado 2018 | Plano 2019 | Realizado 2019 | Taxa de Realização 2019 | Taxa de Variação 2019/18 |
|---|----------------|----------------|------------|----------------|-------------------------|--------------------------|
| Nº de pessoas em processo RVCC                    | 15             | 19             | 15         | 20             | 33%                     | 5%                       |
| Total de certificações                            | 1              | 5              |            | 10             |                         | 100%                     |
| Nº de pessoas certificadas (certificações totais) | 35             | 36             |            | 43             |                         | 19%                      |

### Front Office

Esta estrutura é responsável pelo acolhimento e triagem de todos os jovens e adultos que procuram a integração numa oferta formativa e receciona todas as fichas de sinalização de utentes por parte da Ação Social, com vista ao apoio de definição de percursos de formação/qualificação profissional.

Quadro 125 - Front Office

| Indicadores de Atividade                    | Realizado 2017 | Realizado 2018 | Plano 2019 | Realizado 2019 | Taxa de Desvio 2019 | Taxa de Variação 2019/18 |
|---|----------------|----------------|------------|----------------|---------------------|--------------------------|
| <b>Nº de Pessoas Atendidas</b>              | 1 406          | 1 493          | 1 300      | 1 221          | -6%                 | -18%                     |
| Nº de Pessoas encaminhadas pela Ação Social | 920            | 1 054          |            | 793            |                     | -25%                     |
| <b>Nº de orientações para formação</b>      | 548            | 550            | 750        | 485            | -35%                | -12%                     |

A avaliação do grau de satisfação dos candidatos/formandos do CEFC, através da aplicação de questionários, com resultados globais bastante positivos: *Front Office* e Atividade Diagnóstica- 99% dos inquiridos referiram que recomendariam este serviço; Formação de Jovens - 76,1% dos inquiridos manifestaram-se satisfeitos/totalmente satisfeitos com a atividade formativa; Formação de Adultos - 58% dos inquiridos manifestaram-se satisfeitos/totalmente satisfeitos com a atividade formativa; Atividade de certificação RVCC: 90% dos inquiridos indicaram estar satisfeitos/totalmente satisfeitos

## OUTRAS AÇÕES

### Atividades socioculturais e de lazer

As atividades socioculturais e de lazer, nas suas várias modalidades, são organizadas pelos diversos equipamentos e serviços da Ação Social e procuram proporcionar aos utentes de todas as idades vivências positivas e enriquecedoras, não só do ponto de vista lúdico e recreativo, mas também de valorização social e humana.

Em 2019 beneficiaram de atividades de férias 3.156 utentes diferentes dos quais 39% crianças ou jovens e 36% idosos, uma redução global de 8% face a 2018 motivada, sobretudo, pelo menor número de utentes na modalidade de férias “passeios” (-13%).

Quadro 126 - Atividades de Férias

| Indicadores de Atividade                            | Realizado<br>2017 | Realizado<br>2018 | Plano<br>2019 | Realizado<br>2019 | Taxa de<br>Desvio<br>2019 | Taxa de<br>Variação<br>2019/18 |
|---|-------------------|-------------------|---------------|-------------------|---------------------------|--------------------------------|
| Nº de utentes diferentes abrangidos                 | 3 588             | 3 422             | 3 032         | 3 156             | 4%                        | -8%                            |
| Nº utentes em act. de férias itinerantes (aberta)   | 371               | 432               |               | 411               |                           | -5%                            |
| No de utentes em act. de férias fixas (fechada)     | 1 397             | 1 263             |               | 1 267             |                           | 0%                             |
| Nº de utentes em act. de férias - outras (passeios) | 3 211             | 3 242             |               | 2 821             |                           | -13%                           |

O Espaço São Julião da Ericeira é um equipamento que proporciona condições para a realização de diferentes tipologias de férias, quer a utilizadores da SCML, quer a utilizadores externos, sendo também utilizado para a realização de eventos diversos.

Em 2019, utilizaram o Espaço 6.154 pessoas, das quais 42% utilizadores da SCML. Cerca de 52,4% do total de utilizadores estão associados a atividades realizadas no 2º trimestre – com destaque para o Arraial SCML do qual participaram 1380 colaboradores.

Quadro 127 - Espaço São Julião da Ericeira

| Indicadores de Atividade    | Realizado<br>2017 | Realizado<br>2018 | Plano<br>2019 | Realizado<br>2019 | Taxa de<br>Desvio<br>2019 | Taxa de<br>Variação<br>2019/18 |
|-----------------------------|-------------------|-------------------|---------------|-------------------|---------------------------|--------------------------------|
| Nº total de utilizadores    | 2 915             | 5 376             | 3 000         | 6 154             | 105%                      | 14%                            |
| Nº utilizadores SCML        | 1 210             | 1 692             |               | 2 588             |                           | 53%                            |
| Nº de acompanhantes         | 642               | 511               |               | 2 680             |                           | 424%                           |
| Nº de utilizadores externos | 1 063             | 1 810             |               | 886               |                           | 53%                            |

### Espaços de Inclusão Digital

Os Espaços de Inclusão Digital dirigem-se, preferencialmente, aos utentes dos equipamentos que os disponibilizam, mas também à comunidade em geral, e têm como objetivo contribuir para o aumento da literacia digital, mediante o contacto e desenvolvimento de competências na área das Tecnologias de Informação e Comunicação.

As principais atividades oferecidas nestes espaços incluem o acesso à internet, a utilização livre ou apoiada dos recursos digitais disponíveis e, nalguns deles, a formação e certificação em competências digitais básicas. Apesar de várias especificidades locais, a necessidade de atualização de equipamentos e constrangimentos ao nível dos recursos humanos disponíveis foram identificados por diversos Serviços. Também o nível básico das formações oferecidas, em muitos casos aos mesmos utentes, foi identificado como um obstáculo a um número mais elevado de certificações.

No ano de 2019, três equipamentos não desenvolveram atividade formativa na área das tecnologias de informação e de comunicação, não se prevendo a continuidade desta resposta social, justificando-se assim a diferença quanto ao nº de equipamentos entre realizado e planeado.

Quadro 128 – Espaços de Inclusão Digital

| Indicadores de Atividade      | Realizado<br>2017 | Realizado<br>2018 | Plano<br>2019 | Realizado<br>2019 | Taxa de<br>Desvio<br>2019 | Taxa de<br>Variação<br>2019/18 |
|-------------------------------|-------------------|-------------------|---------------|-------------------|---------------------------|--------------------------------|
| Nº equipamentos               | 9                 | 8                 | 9             | 6                 |                           | -25%                           |
| Nº médio de utentes           | 313               | 426               | 516           | 388               | -25%                      | -9%                            |
| Frequência Média Diária       | 42                | 58                |               | 47                |                           | -18%                           |
| Nº de certificados atribuídos | 33                | 41                |               | 39                |                           | -5%                            |

### Atividades de Animação Sociocultural e Educativa

A Unidade de Animação Socioeducativa (UASE), tem como principais objetivos - promover a otimização de oportunidades culturais, sociais, pedagógicas, lúdicas e cívicas da SCML. Destina-se não só aos utentes, mas também aos colaboradores da SCML e ao público em geral.

A UASE integra várias áreas funcionais: exposição e divulgação do trabalho desenvolvido pela instituição; a Academia Santa Casa que visa a promoção e o ensino de atividades artísticas e literárias a todos os cidadãos da cidade de Lisboa; Animação Socioeducativa que tem por fim a uniformização e a inovação das técnicas de intervenção sociocultural, bem como a promoção de projetos e atividades com impacto social e a gestão e acompanhamento do Plano Anual de Férias (PAF) da SCML; e as Oficinas de Estimulação cognitiva (OEC), que promovem a expressão de capacidades residuais dos idosos com défice cognitivo moderado. Para além das áreas referidas, a UASE integra ainda o Espaço de S. Julião da Ericeira direcionado para o desenvolvimento de atividades de férias.

No âmbito da Animação Socioeducativa foram desenvolvidos vários projetos, destacando-se: a produção fotográfica que envolveu utentes da SCML e figuras públicas de diferentes áreas e o espetáculo “Beleza Não tem Idade ... na Cidade”; a Marcha Santa Casa, que integrou utentes com idades entre os 45 e os 79 anos nos desfiles realizados no Altice Arena e na Avenida da Liberdade; e Walking Football em parceria com a Fundação Benfica e que visa envolver pessoas com mais de 50 anos nesta modalidade desportiva.

Ao longo do ano foram realizadas 288 ações de promoção, das quais 10 exposições e 278 encontros Na Academia foram desenvolvidas 14 atividades/disciplinas, com uma média de 10,2 participantes por atividade. Do total de participantes abrangidos (139), cerca de 70% eram externos à SCML, a média de idades era de 60 anos, tendo o aluno mais novo 8 anos e o mais velho 94.

Quadro 129 – Animação Sociocultural e Educativa

| Indicador de Desempenho<br>Indicadores de Atividade | Realizado<br>2017 | Realizado<br>2018 | Plano<br>2019 | Realizado<br>2019 | Taxa de<br>Desvio<br>2019 | Taxa de<br>Variação<br>2019/18 |
|---|-------------------|-------------------|---------------|-------------------|---------------------------|--------------------------------|
| Nº de ações de promoção desenvolvidas pela UASE     | 238               | 364               | 270           | 288               | 7%                        | -21%                           |
| <b>Academia</b>                                     |                   |                   |               |                   |                           |                                |
| Nº de atividades desenvolvidas na UASE              | 12                | 14                | 14            | 14                | 2%                        | 2%                             |
| Nº médio de participantes por atividade             | 9,4               | 10,1              |               | 10                |                           | 1%                             |
| <b>Projetos</b>                                     |                   |                   |               |                   |                           |                                |
| Nº de projetos apoiados pela UASE                   | 32                | 27                | 60            | 29                | -52%                      | 7%                             |
| Nº de participantes nos projetos apoiados           |                   | 3 414             |               | 2 369             |                           | -31%                           |
| Nº de projetos desenvolvidos pela UASE              | 12                | 20                |               | 28                |                           | 40%                            |
| Nº de participantes nos projetos desenvolvidos      |                   | 10 140            |               | 10 416            |                           | 3%                             |
| <b>Oficinas de Estimulação Cognitiva</b>            |                   |                   |               |                   |                           |                                |
| Nº total de sessões realizadas nos equipamentos     |                   | 1 478             |               | 1 404             |                           | -5%                            |
| Nº de sessões realizadas pelas OEC                  |                   | 307               | 200           | 201               | 1%                        | -35%                           |
| Nº de utentes abrangidos                            |                   | 192               |               | 182               |                           | -5%                            |

Em 2019, a UASE assegurou a gestão e acompanhamento do Plano Anual de Atividades de férias da SCML, abrangendo 5.583 participações dos utentes.

### Centro de Apoio Familiar

O Centro de Apoio Familiar – CAF - é uma resposta social atípica, situada na freguesia da Misericórdia em Lisboa, que oferece a todos os cidadãos, moradores na Cidade e que sejam cumulativamente utentes da SCML, um conjunto diversificado de serviços e atividades de apoio à população mais vulnerável. No ano em análise o nº médio diário de utentes foi de 27, que revela um acréscimo de 9% face ao ano anterior e supera a meta planeada para o ano (23).

### Protocolo celebrado com a Fundação Aga Khan

No âmbito do protocolo celebrado com a Fundação Aga Khan, foi realizada a Formação de Formadores “Pedagogia-em-Participação” promovida pela SCML, com o apoio da Associação Criança. Esta formação pretendeu capacitar três formadores, através de uma atitude reflexiva e crítica em torno da prática pedagógica. Foram realizadas sessões presenciais e online geridas na plataforma moodle da Fundação Aga Khan Portugal e em contexto uma vez por mês, envolvendo toda a equipa.

A “Taxa de participação dos profissionais de educação das respostas de 1ª e 2ª infância na formação do Modelo Educativo da Pedagogia no âmbito do Protocolo celebrado com a Fundação Aga Khan”, foi de 88%, superando a meta planeada (80%).

### Manual de Procedimentos para Respostas de Proximidade de 1ª e 2ª Infância

O Manual de Procedimentos para Respostas de Proximidade de 1ª e 2ª Infância, revisto e aprovado em 2018, foi implementado no ano letivo de 2018/19, tendo sido criado um sistema de monitorização que permitiu assegurar o acompanhamento e controlo interno do cumprimento dos procedimentos instituídos no Manual, mas também

responder às recomendações do relatório de auditoria da Inspeção Geral do MTSSS relativo a estas respostas sociais da SCML.

Atendendo à relevância deste processo, foi planeado o indicador de desempenho “*Taxa de cumprimento dos processos chave do Manual de Procedimentos das Respostas Sociais de 1ª e 2ª Infância*”, com a meta de 80%.

Os processos chave (PC) definidos no Manual de Procedimentos, num total de 6, foram objeto de monitorização. Relativamente a cada PC foi aferida a percentagem de cumprimento dos respetivos procedimentos face ao total de registos (não tendo sido definidos critérios de ponderação ou de superação), situando-se a média das taxas em 86,8%. Adicionalmente, é de salientar o carácter formativo e pedagógico deste processo para a promoção de boas práticas e qualidade da intervenção nos estabelecimentos de infância. Neste sentido, considera-se que a Taxa de cumprimento dos processos chave do Manual de Procedimentos das Respostas Sociais de 1ª e 2ª Infância, é de 86,8%, superando a meta dos 80%.

#### **Avaliação da Qualidade dos Serviços das ERPI Privadas**

O recurso à colocação de utentes em ERPI privadas ou IPSS pressupõe uma avaliação da qualidade dos serviços prestados pelas mesmas e, nesta lógica, o PILAR desenvolveu uma ficha de caracterização para avaliação das respetivas estruturas. O processo de avaliação decorreu em 2014 e 2016 e foi retomado em 2019.

A ação foi inscrita no QUAR 2019 e objeto de monitorização. No total foram realizadas 109 avaliações (ou reavaliações), mais 24 do que o planeado, considerando-se que o objetivo foi amplamente superado pela Equipa do PILAR.

#### **Avaliação da Satisfação com os Serviços - Pessoas com cegueira ou baixa visão**

Para avaliação da satisfação das respostas de Lar residencial e Reabilitação destinado a pessoas com cegueira ou baixa visão foi adotado o indicador: “% de respostas com índice de satisfação  $\geq$  Satisfaz no total de respostas a inquéritos a aplicar a pelo menos 75% das pessoas adultas com cegueira ou baixa visão em Lar Residencial ou Reabilitação”, tendo como meta definida 75% de respostas  $\geq$  a Satisfaz.

De um universo de 45 pessoas do Lar Branco Rodrigues e do Centro de Reabilitação Nossa Senhora dos Anjos, foram realizados a totalidade dos inquéritos, correspondendo a uma taxa de resposta de 100%. Das 18 questões colocadas aos 45 inquiridos, foram obtidas 796 respostas das quais apenas 2,01% (16 respostas) foram não respostas. Com 613 respostas enquadradas num índice de satisfação  $\geq$  a Satisfaz, correspondendo a 77% do total de respostas recolhidas, o objetivo foi cumprido.

#### **Avaliação da Satisfação com os Serviços - Acompanhamento Terapêutico**

Para avaliação da satisfação da resposta de Acompanhamento Terapêutico, o indicador adotado foi: “% de respostas com índice de satisfação  $\geq$  satisfaz no total de respostas a inquéritos a aplicar a pelo menos 50% das pessoas adultas em acompanhamento terapêutico mensal no Centro de Acompanhamento e Vigilância Terapêutica”, tendo como meta definida 75% de respostas  $\geq$  a Satisfaz.

De um universo de 444 pessoas atendidas no CAVT do Centro Santa Maria Madalena, apenas 120 recorreram ao serviço com uma regularidade mensal durante o período em análise. Registaram-se 89 respostas ao inquérito, correspondendo a uma taxa de resposta de 74%. Das 16 questões colocadas às 89 pessoas apoiadas pelo CAVT,

foram obtidas 1424 respostas das quais apenas 2,04% (29 respostas) foram não respostas. Com 1205 respostas enquadradas num índice de satisfação  $\geq$  a Satisfaz, correspondendo a 85% do total de respostas recolhidas, o objetivo foi superado.

### **Formação dos Profissionais que prestam cuidados diários aos utentes**

Para o ano de 2019, foi definido como objetivo operacional de qualidade no âmbito do QUAR para a Direção de Ação Social da SCML, qualificar os recursos humanos que atendem e acompanham os utentes apoiados pela SCML.

### **Formação Agentes de Geriatria e Apoio à Comunidade**

Também no âmbito da promoção da formação dos profissionais o Centro de Educação, Formação e Certificação (CEFC) tem vindo a contribuir, através da realização de percursos formativos em Agente em Geriatria para o Eixo Estratégico 2.2 Vida Autónoma – Medida Serviço de Apoio Domiciliário do Programa ‘Lisboa – Cidade de Todas as Idades’, para o objetivo de “alargar a cobertura de apoio domiciliário, assegurando ou promovendo o acesso a serviços de saúde e apoio multidisciplinar capacitando diferentes profissionais”.

Em 2019 decorreram três turmas que contribuíram para este objetivo, tendo o CEFC realizado uma turma nas suas instalações, com uma taxa de sucesso de 94% e duas em parceria com o Centro de Emprego e Formação de Lisboa, uma nas instalações da Junta de Freguesia de Alcântara e outra nas instalações da Junta de Freguesia de Santa Clara. Estiveram ainda envolvidos 19 colaboradores da SCML provenientes de 10 estabelecimentos diferentes e ocorreram 16 certificações.

### **Percurso Formativo no âmbito do Projeto CARE**

Ao longo do ano foram concretizadas 22.379 horas de formação, das quais 7.029 correspondem ao Percurso Formativo definido pelo projeto CARE. Embora se registe uma diminuição em relação ao ano anterior (12.423), esta é justificada em virtude de o percurso formativo se ter iniciado em 2017, sendo expectável a referida diminuição.

### **Implementação do Modelo da Humanidade nas ERPI**

Em março de 2019, foi implementado um projeto piloto na Residência de Santa Joana Princesa, baseado na Metodologia de Cuidados Humanidade, sistema que visa garantir e comprovar a qualidade de cuidados, aliando a humanização à eficiência técnica.

O balanço da ação foi bastante positivo, as metas estabelecidas foram superadas, tendo a “Taxa de realização das ações” atingido os 100% e a “Taxa de trabalhadores abrangidos pelas ações” atingido os 92%. O término do projeto culminou com a auditoria realizada a 28 de outubro do ano em análise por três avaliadores externos, tendo a equipa da Residência Santa Joana Princesa obtido a Certificação de 1º nível de cuidados em Humanidade com grau Muito Bom (88,7%).

## PROMOÇÃO DO VOLUNTARIADO

### Gabinete de Promoção do Voluntariado (GPV)

O Gabinete de Promoção do Voluntariado (GPV) tem como missão promover e desenvolver o Voluntariado na SCML nas áreas da ação social, saúde, educação e cultura, de modo a potenciar o desempenho dos serviços e contribuir para a melhoria da qualidade de vida das pessoas apoiadas pela Instituição.

O GPV tem procurado promover e qualificar o voluntariado na SCML através da formação específica e diversificada dos voluntários e da realização de ações com vista à melhoria das práticas de gestão dos Técnicos de Enquadramento.

Em 2019, a formação dos voluntários integrou novos temas e novos formadores especialistas de diversas áreas. Foram realizadas 12 ações de formação inicial e 29 de formação contínua, com 233 e 354 participantes, respetivamente.

Para os Técnicos de Enquadramento foram dinamizadas as Oficinas Voluntariado+ com o objetivo de potenciar a gestão dos voluntários, através de reflexões sobre a prática. Em 2019 as sessões de supervisão abrangeram 90 técnicos, num total de 112 participações.

Os 603 voluntários com atividade no período foram enquadrados por 90 técnicos em 92 equipamentos/serviços diferentes e ao longo do ano foram realizadas 48.665 horas de trabalho voluntário nas diversas áreas de atividade da SCML, das quais 76% na Ação Social.

Quadro 130 - Promoção do Voluntariado

| Indicadores de Atividade  | Realizado 2017 | Realizado 2018 | Plano 2019 | Realizado 2019 | Taxa de Desvio 2019 | Taxa de Variação 2019/18 |
|---|----------------|----------------|------------|----------------|---------------------|--------------------------|
| Candidatos inscritos no voluntariado  | 471            | 380            |            | 601            |                     | 58%                      |
| Voluntários ativos na SCML  | 444            | 420            |            | 400            |                     | -5%                      |
| Voluntários com atividade no período  | 644            | 588            | 580        | 603            | 4%                  | 3%                       |
| Novos voluntários em atividade  | 140            | 144            |            | 183            |                     | 27%                      |
| Voluntários que cessaram/suspenderam atividade  | 214            | 175            |            | 210            |                     | 20%                      |
| Serviços e estabelecimentos com voluntários   | 97             | 92             |            | 92             |                     | 0%                       |
| <b>Formação</b>   |                |                |            |                |                     |                          |
| Ações de formação inicial   | 12             | 11             | 10         | 12             | 20%                 | 9%                       |
| Ações de formação contínua/específica   | 18             | 19             | 13         | 29             | 123%                | 53%                      |
| Nº de Técnicos de Enquadramento abrangidos em sessões de supervisão ( <i>Oficinas de Voluntariado +</i> ) | 119            | 90             | 80         | 90             | 13%                 | 0%                       |

Ao longo do ano foram ainda realizadas ações, das quais se destacam: Encontro Anual de Voluntários; Homenagem aos Voluntários; Lançamento do livro: Voluntariado na Santa Casa da Misericórdia de Lisboa - Uma história de dedicação; Programa Mais Voluntariado Menos Solidão; Apoio Jurídico para beneficiários da Ação Social.

À semelhança dos anos anteriores, foi aplicado questionário para avaliação do grau de satisfação com a atividade desenvolvida pelo GPV, tendo os resultados demonstrado que 84,7% dos voluntários e 89,9% dos Técnicos de Enquadramento se encontravam satisfeitos/muito satisfeitos.

## Índice de Quadros

|  |        |
|--|--------|
| QUADRO 1- DÍVIDA PÚBLICA, EM % DO PIB .....  | - 15 - |
| QUADRO 2 - ÍNDICE DE GINI .....  | - 16 - |
| QUADRO 3 - EVOLUÇÃO DE COLABORADORES.....  | - 17 - |
| QUADRO 4 - DISTRIBUIÇÃO E EVOLUÇÃO POR SERVIÇOS .....                                    | - 18 - |
| QUADRO 5 - DISTRIBUIÇÃO SG, SERVIÇOS INSTRUMENTAIS E GABINETES .....                     | - 21 - |
| QUADRO 6 – DISTRIBUIÇÃO/EVOLUÇÃO POR GRUPO PROFISSIONAL/CARREIRAS (C/VÍNCULO TRABALHO).. | - 22 - |
| QUADRO 7 - DISTRIBUIÇÃO POR GÉNERO .....   | - 22 - |
| QUADRO 8 - TAXA DE ABSENTISMO .....  | - 23 - |
| QUADRO 9 - NÚMERO DE AUSÊNCIAS POR MOTIVO DE GREVE.....                                  | - 23 - |
| QUADRO 10 - ACIDENTES DE TRABALHO .....  | - 23 - |
| QUADRO 11 - EXAMES MÉDICOS .....   | - 24 - |
| QUADRO 12 - HORAS DE TRABALHO SUPLEMENTAR/TRABALHO EXTRAORDINÁRIO (UNIDADE HORA) .....   | - 24 - |
| QUADRO 13 - VALOR DO TRABALHO SUPLEMENTAR/ TRABALHO EXTRAORDINÁRIO (UNIDADE EURO) .....  | - 24 - |
| QUADRO 14 - PAGAMENTO DE HORAS EXTRAORDINÁRIAS POR DEPARTAMENTO/SERVIÇO EM 2019 .....    | - 24 - |
| QUADRO 15 – BENEFÍCIOS .....   | - 25 - |
| QUADRO 16 - FORMAÇÃO .....   | - 25 - |
| QUADRO 17 - FORMAÇÃO POR DEPARTAMENTO / SERVIÇO DA SCML .....                            | - 26 - |
| QUADRO 18 - ESTÁGIOS PROFISSIONAIS .....   | - 26 - |
| QUADRO 19 - EVOLUÇÃO DAS DESPESAS CORRENTES .....  | - 27 - |
| QUADRO 20 - EVOLUÇÃO DAS RECEITAS CORRENTES .....  | - 28 - |
| QUADRO 21 - EVOLUÇÃO DA COMPOSIÇÃO DOS RESULTADOS .....                                  | - 28 - |
| QUADRO 22 - EVOLUÇÃO DO INVESTIMENTO .....   | - 29 - |
| QUADRO 23 - SUBSÍDIOS, BOLSAS E APOIOS FINANCEIROS .....                                 | - 32 - |
| QUADRO 24 – RESUMO DE CONTAS .....   | - 34 - |
| QUADRO 25 – RESULTADOS LÍQUIDOS DE EXPLORAÇÃO .....                                      | - 34 - |
| QUADRO 26 - SÍNTESE DOS PRINCIPAIS INDICADORES DA ATIVIDADE.....                         | - 35 - |
| QUADRO 27 – PERCENTAGENS ALCANÇADAS POR DEPARTAMENTO E SERVIÇO .....                     | - 53 - |
| QUADRO 28 – CONCRETIZAÇÃO DE OBJETIVOS ESTRATÉGICO – PERSPETIVA QUAR DA SCML .....       | - 54 - |
| QUADRO 29 – AÇÃO/PROJETO DEPARTAMENTO DE QUALIDADE E INOVAÇÃO .....                      | - 58 - |
| QUADRO 30 – AÇÃO/PROJETO SECRETARIA GERAL .....  | - 59 - |
| QUADRO 31 – AÇÃO/PROJETO DIREÇÃO DE ESTUDOS E PLANEAMENTO ESTRATÉGICO.....               | - 61 - |
| QUADRO 32 – AÇÃO/PROJETO DIREÇÃO FINANCEIRA .....  | - 62 - |
| QUADRO 33 - AÇÃO/PROJETO DIREÇÃO JURÍDICA .....  | - 64 - |
| QUADRO 34 – AÇÃO/PROJETO DIREÇÃO DE RECURSOS HUMANOS .....                               | - 65 - |
| QUADRO 35 – AÇÃO/PROJETO DIREÇÃO DE SISTEMAS E TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO.....            | - 66 - |
| QUADRO 36 - AÇÃO/PROJETO GABINETE DE AUDITORIA INTERNA .....                             | - 68 - |

|  |         |
|--|---------|
| QUADRO 37 – AÇÃO/PROJETO FUNDO RAINHA D. LEONOR.....                                   | - 69 -  |
| QUADRO 38 – AÇÃO/PROJETO DIREÇÃO DE INTERVENÇÃO COM PÚBLICOS VULNERÁVEIS .....         | - 70 -  |
| QUADRO 39 – AÇÃO/PROJETO DIREÇÃO DESENVOLVIMENTO E INTERVENÇÃO DE PROXIMIDADE .....    | - 71 -  |
| QUADRO 40 – AÇÃO/PROJETO DIREÇÃO DE INFÂNCIA, JUVENTUDE E FAMÍLIA.....                 | - 72 -  |
| QUADRO 41 – AÇÃO/PROJETO UNIDADE DE MISSÃO SANTA CASA .....                            | - 73 -  |
| QUADRO 42 – AÇÃO/PROJETO DIREÇÃO DE SAÚDE SANTA CASA.....                              | - 75 -  |
| QUADRO 43 – AÇÃO/PROJETO CENTRO DE MEDICINA DE REABILITAÇÃO DE ALCOITÃO .....          | - 76 -  |
| QUADRO 44 – AÇÃO/PROJETO HOSPITAL DE SANT’ANA.....                                     | - 77 -  |
| QUADRO 45 – AÇÃO/PROJETO UCCI MARIA JOSÉ NOGUEIRA PINTO.....                           | - 79 -  |
| QUADRO 46 – AÇÃO/PROJETO UNIDADE DE MISSÃO HOSPITAL DA ESTRELA .....                   | - 80 -  |
| QUADRO 47 – AÇÃO/PROJETO DIREÇÃO DE CULTURA.....                                       | - 81 -  |
| QUADRO 48 – AÇÃO/PROJETO DEPARTAMENTO DE GESTÃO IMOBILIÁRIA E PATRIMÓNIO.....          | - 83 -  |
| QUADRO 49 – AÇÃO/PROJETO ESCOLA SUPERIOR DE SAÚDE DO ALCOITÃO .....                    | - 84 -  |
| QUADRO 50 – AÇÃO/PROJETO DEPARTAMENTO DE EMPREENDEDORISMO E ECONOMIA SOCIAL.....       | - 86 -  |
| QUADRO 51 – AÇÃO/PROJETO DEPARTAMENTO DE JOGOS .....                                   | - 87 -  |
| QUADRO 52 – DEPARTAMENTO DE AÇÃO SOCIAL E SAÚDE.....                                   | - 161 - |
| QUADRO 53 – DIREÇÃO DE SAÚDE SANTA CASA .....  | - 163 - |
| QUADRO 54 – DEPARTAMENTO DE EMPREENDEDORISMO E ECONOMIA SOCIAL .....                   | - 164 - |
| QUADRO 55 – DEPARTAMENTO DE GESTÃO IMOBILIÁRIA E PATRIMÓNIO .....                      | - 165 - |
| QUADRO 56 – DEPARTAMENTO DE JOGOS .....  | - 166 - |
| QUADRO 57 – SECRETARIA GERAL.....  | - 167 - |
| QUADRO 58 – DIREÇÃO DE CULTURA .....   | - 168 - |
| QUADRO 59 – DIREÇÃO DE COMUNICAÇÃO E MARCAS.....                                       | - 170 - |
| QUADRO 60 – DIREÇÃO DE ESTUDOS E PLANEAMENTO ESTRATÉGICO .....                         | - 171 - |
| QUADRO 61 – DIREÇÃO FINANCEIRA.....  | - 172 - |
| QUADRO 62 – DIREÇÃO DE RECURSOS HUMANOS .....  | - 173 - |
| QUADRO 63 – DIREÇÃO DE SISTEMAS E TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO .....                      | - 174 - |
| QUADRO 64 – CENTRAL DE COMPRAS.....  | - 174 - |
| QUADRO 65 – DEPARTAMENTO DE QUALIDADE E INOVAÇÃO .....                                 | - 175 - |
| QUADRO 66 – GABINETE DE AUDITORIA INTERNA.....   | - 176 - |
| QUADRO 67 – DIREÇÃO JURÍDICA.....  | - 176 - |
| QUADRO 68 – FUNDO RAINHA D. LEONOR .....   | - 177 - |
| QUADRO 69 – CENTRO DE MEDICINA DE REABILITAÇÃO DO ALCOITÃO.....                        | - 177 - |
| QUADRO 70 – HOSPITAL DE SANTANA .....  | - 178 - |
| QUADRO 71 – UNIDADE DE MISSÃO HOSPITAL DA ESTRELA.....                                 | - 178 - |
| QUADRO 72 – UNIDADE DE CUIDADOS CONTINUADOS INTEGRADOS MARIA JOSÉ NOGUEIRA PINTO ..... | - 179 - |
| QUADRO 73 – ESCOLA SUPERIOR DE SAÚDE DO ALCOITÃO.....                                  | - 179 - |
| QUADRO 74 – CRECHE, CRECHE FAMILIAR E JARDIM-DE-INFÂNCIA .....                         | - 185 - |

|  |         |
|--|---------|
| QUADRO 75 - ANIMAÇÃO SOCIOEDUCATIVA .....  | - 186 - |
| QUADRO 76 - BABYSITTING SOCIAL .....   | - 187 - |
| QUADRO 77 – EQUIPAS DE INTERVENÇÃO E CAPACITAÇÃO FAMILIAR.....   | - 188 - |
| QUADRO 78- EQUIPAS DO ATENDIMENTO SOCIAL - FAMÍLIAS COM CRIANÇAS/JOVENS EM RISCO/PERIGO-                             | 188 -   |
| QUADRO 79 – EQUIPA DE APOIO TÉCNICO AO TRIBUNAL DE LISBOA.....   | - 189 - |
| QUADRO 80 - NÚCLEO DE QUALIFICAÇÃO E GESTÃO DE VAGAS .....   | - 190 - |
| QUADRO 81 - CASAS DE ACOLHIMENTO.....  | - 191 - |
| QUADRO 82 - APARTAMENTOS DE AUTONOMIZAÇÃO .....  | - 191 - |
| QUADRO 83 - RESIDÊNCIAS AUTÓNOMAS.....   | - 192 - |
| QUADRO 84 - EQUIPA DE INTEGRAÇÃO COMUNITÁRIA JOVENS - MEDIDA APOIO P/ AUTONOMIA VIDA....                             | - 192 - |
| QUADRO 85 – ADOÇÃO.....  | - 193 - |
| QUADRO 86 - ACOLHIMENTO FAMILIAR.....  | - 194 - |
| QUADRO 87 - CENTRO DE DIA .....  | - 194 - |
| QUADRO 88 - SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO .....  | - 195 - |
| QUADRO 89 - SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO INTEGRADO .....  | - 195 - |
| QUADRO 90 - SERVIÇO DE TELEASSISTÊNCIA.....  | - 196 - |
| QUADRO 91 - EQUIPAS DE APOIO A IDOSOS .....  | - 196 - |
| QUADRO 92 - ERPI PERMANENTE, LUGARES DE EMERGÊNCIA E LUGARES TEMPORÁRIOS.....  | - 197 - |
| QUADRO 93 - ERPI ASSISTIDAS .....  | - 198 - |
| QUADRO 94 - PROGRAMA PILAR .....   | - 198 - |
| QUADRO 95 - ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA .....  | - 199 - |
| QUADRO 96 - REFEITÓRIO SOCIAL .....  | - 199 - |
| QUADRO 97 - ATELIÊS OCUPACIONAIS .....   | - 200 - |
| QUADRO 98 – ACOLHIMENTO MULHERES VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA .....  | - 200 - |
| QUADRO 99 - ACOLHIMENTO TEMPORÁRIO E DE EMERGÊNCIA PESSOAS ADULTAS SIT. SEM-ABRIGO .....                             | - 201 - |
| QUADRO 100 - ACOLHIMENTO NOTURNO TEMPORÁRIO MULHERES COM FILHOS EM SIT. DE SEM-ABRIGO OU<br>DOMICÍLIO INSTÁVEL ..... | - 201 - |
| QUADRO 101 - CASA DE TRANSIÇÃO .....   | - 202 - |
| QUADRO 102 - CENTRO DE ACOMPANHAMENTO E VIGILÂNCIA TERAPÊUTICA, APOIO DOMICILIÁRIO E CENTRO<br>DE DIA .....          | - 203 - |
| QUADRO 103 - APARTAMENTOS TERAPEUTICAMENTE ASSISTIDOS .....  | - 203 - |
| QUADRO 104 - ACOLHIMENTO RESIDENCIAL .....   | - 204 - |
| QUADRO 105 - LARES RESIDENCIAIS PARA PESSOAS COM DID .....   | - 205 - |
| QUADRO 106 - LAR RESIDENCIAL E REABILITAÇÃO DE PESSOAS COM CEGUEIRA OU BAIXA VISÃO .....                             | - 206 - |
| QUADRO 107 - CENTRO DE ATIVIDADES OCUPACIONAIS.....  | - 206 - |
| QUADRO 108 - CURSO DE FORMAÇÃO DE TÉCNICO DE MASSAGEM DE ESTÉTICA E BEM-ESTAR .....                                  | - 207 - |
| QUADRO 109 - CENTRO DE REABILITAÇÃO DE PARALISIA CEREBRAL CALOUSTE GULBENKIAN.....                                   | - 208 - |
| QUADRO 110 - NÚCLEO DE GESTÃO DE PRODUTOS DE APOIO.....  | - 208 - |

|  |         |
|--|---------|
| QUADRO 111 - ATENDIMENTO SOCIAL.....   | - 209 - |
| QUADRO 112 - RENDIMENTO SOCIAL DE INSERÇÃO .....   | - 210 - |
| QUADRO 113 - APOIO COMUNITÁRIO A INDIVÍDUOS E FAMÍLIAS EM SITUAÇÃO DE EXCLUSÃO SOCIAL..... | - 211 - |
| QUADRO 114 - SUBSÍDIOS MENSAIS.....  | - 212 - |
| QUADRO 115 - SUBSÍDIOS EVENTUAIS .....   | - 213 - |
| QUADRO 116 - PRESTAÇÕES EM ESPÉCIE .....   | - 214 - |
| QUADRO 117 - DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO.....  | - 214 - |
| QUADRO 118 – EVOLUÇÃO DOS INDICADORES DE ATIVIDADE ALDEIA DE SANTA ISABEL.....             | - 217 - |
| QUADRO 119 - EDUCAÇÃO, FORMAÇÃO E CERTIFICAÇÃO: SÍNTESE DA ATIVIDADE FORMATIVA 2019 .....  | - 217 - |
| QUADRO 120 - CEFC - PÓLO JOVENS .....  | - 218 - |
| QUADRO 121 - CEFC - EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO DE ADULTOS.....                                    | - 218 - |
| QUADRO 122 - CEFC - FORMAÇÃO MODULAR QUALIFICANTE E NÃO QUALIFICANTE.....                  | - 219 - |
| QUADRO 123 - CEFC - OFERTAS DE CURTA DURAÇÃO .....   | - 219 - |
| QUADRO 124 - CEFC - CERTIFICAÇÃO .....   | - 220 - |
| QUADRO 125 - FRONT OFFICE .....  | - 220 - |
| QUADRO 126 - ATIVIDADES DE FÉRIAS .....  | - 221 - |
| QUADRO 127 - ESPAÇO SÃO JULIÃO DA ERICEIRA.....  | - 221 - |
| QUADRO 128 – ESPAÇOS DE INCLUSÃO DIGITAL.....  | - 222 - |
| QUADRO 129 – ANIMAÇÃO SOCIOCULTURAL E EDUCATIVA.....                                       | - 223 - |
| QUADRO 130 - PROMOÇÃO DO VOLUNTARIADO.....   | - 226 - |

## Índice de Gráficos

|   |        |
|---|--------|
| GRÁFICO 1 - EVOLUÇÃO DOS COLABORADORES.....                                     | - 18 - |
| GRÁFICO 2 - DISTRIBUIÇÃO PERCENTUAL DOS COLABORADORES PELA ESTRUTURA.....       | - 20 - |
| GRÁFICO 3 - DISTRIBUIÇÃO POR ESCALÃO ETÁRIO (COM VÍNCULO DE TRABALHO) .....     | - 22 - |
| GRÁFICO 4 - DISTRIBUIÇÃO DAS DESPESAS CORRENTES.....                            | - 27 - |
| GRÁFICO 5 - DISTRIBUIÇÃO DAS RECEITAS CORRENTES.....                            | - 28 - |
| GRÁFICO 6 - EVOLUÇÃO DA DESPESA CORRENTE .....                                  | - 30 - |
| GRÁFICO 7 - DESPESAS CORRENTES – AÇÃO SOCIAL.....                               | - 30 - |
| GRÁFICO 8 - RECEITAS E INVESTIMENTO – AÇÃO SOCIAL .....                         | - 31 - |
| GRÁFICO 9 - DESPESAS CORRENTES – SAÚDE .....                                    | - 31 - |
| GRÁFICO 10 - RECEITAS CORRENTES E INVESTIMENTO – SAÚDE.....                     | - 32 - |
| GRÁFICO 11 - DESPESAS CORRENTES – PATRIMÓNIO.....                               | - 33 - |
| GRÁFICO 12 - RECEITAS CORRENTES E INVESTIMENTO – PATRIMÓNIO .....               | - 33 - |
| GRÁFICO 13 – VARIAÇÃO DO VALOR DE INVESTIMENTO FACE A PERÍODO HOMÓLOGO .....    | - 47 - |
| GRÁFICO 14 – EVOLUÇÃO DA TAXA DE CONCRETIZAÇÃO DO INVESTIMENTO EM PROJETOS..... | - 48 - |
| GRÁFICO 15 – DISTRIBUIÇÃO DOS INDICADORES POR PARÂMETRO QUAR.....               | - 52 - |

Largo Trindade Coelho  
1200-470 Lisboa  
Tel. 213 235 000  
Fax. 213 235 060

[www.scml.pt](http://www.scml.pt)

**SANTA  
CASA**

Misericórdia de Lisboa. Por boas causas.