

relatório DEGESTÃO ECONTAS²¹

NOTA PRÉVIA

O Relatório de Gestão e Contas de 2021 agora apresentado, foi alterado em cumprimento do Despacho N.º 66/MTSSS/2023-XXIII, de 12.06.2023, da Senhora Ministra do Trabalho Solidarietà e Segurança Social, que determinou que os Relatórios de Gestão e Contas de 2021 e 2022, apresentados pela Mesa anterior, fossem devolvidos à Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, para inclusão dos factos que viessem a ser apurados em sede de auditoria, que neles não tivessem sido devidamente considerados.

As alterações introduzidas no Relatório de Gestão e Contas 2021 encontram-se identificadas com os contornos, cor de texto e sombreado utilizados nesta caixa de texto. No Capítulo III – Contas 2021, pela impossibilidade de serem identificadas graficamente as rúbricas que não sofreram alterações, optou-se por utilizar a formatação em todas as páginas do capítulo.

SANTA
CASA

Misericórdia de Lisboa. Por boas causas.

NOTAS EXPLICATIVAS

1. A atual Mesa da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML), em funções desde 01.05.2023, tendo encontrado uma situação financeira e de tesouraria preocupante e por solicitação da tutela, elaborou de imediato um Diagnóstico Financeiro Preliminar, submetido à consideração da Tutela em 05.06.2023.

2. Sustentado em dados históricos e previsionais e outras informações relevantes, tanto no que se refere à situação orçamental e da tesouraria, bem como a significativas responsabilidades perante diversas entidades, aquele Diagnóstico evidenciou as principais debilidades económicas e financeiras, tendo também apontado, em termos gerais, algumas orientações e medidas a adotar para as debelar.

3. Tendo em conta o exposto naquele Diagnóstico, a Senhora Ministra do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social determinou que a Mesa promovesse a realização de uma auditoria, por entidade externa, à Santa Casa Global (SCG) e suas participadas, tendo devolvido, por aprovar, os Relatórios de Gestão e contas da SCML de 2021 e 2022, para que as mesmas pudessem refletir os factos que viessem a ser apurados em sede de auditoria (Despacho N.º 66/MTSSS/2023-XXIII, de 12.06.2023).

4. Com esta finalidade, em 18.08.2023, foi contratada a BDO & Associados, SROC, S.A., para executar uma auditoria forense à Santa Casa Global (SCG) e suas participada, tendo como objetivo a verificação dos seguintes procedimentos: *“A legalidade e regularidade das decisões e da atuação, em termos legais, contratuais, financeiros, contabilísticos e fiscais, bem como a conformidade dos processos de decisão relativos a negócios internacionais da SCML, da Santa Casa Global, Lda. (SCG) e das suas participadas, diretas e indiretas, tendo em conta: (i) a legislação e regulamentação aplicável em Portugal, as normas estatutárias e regulamentares das Entidades envolvidas; e (iii) o Despacho n.º 57/MTSSS/2020/XXII, de 9 de junho de 2020 da Sr.ª MTSSS.”*

5. Entretanto, na sequência da deliberação n.º 654/2023, da sessão ordinária da Mesa da SCML de 12 de abril, havia sido desencadeado um procedimento concursal para selecionar a entidade responsável pela auditoria às demonstrações financeiras da SCML relativas aos exercícios de 2023 a 2025. O Júri do respetivo procedimento deliberou propor, no seu Relatório Final datado de 07.06.2023, a ordenação da proposta do concorrente Vítor Almeida & Associados, SROC, Lda., em primeiro lugar no referido procedimento, cuja adjudicação foi, então, deliberada em sessão ordinária da Mesa da SCML de 13.07.2023, através da deliberação n.º 431/2023, tendo o respetivo contrato sido celebrado em 01.08.2023.

6. Face ao teor do referido Despacho Nº 66/MTSSS/2023-XXIII, de 12.06.2023, e à previsível necessidade de alterar as demonstrações financeiras da SCML referentes aos exercícios de 2021 e de 2022, com a consequente necessidade de as mesmas serem submetidas a novo processo de auditoria, foi celebrada, em 28.08.2023, uma Adenda ao contrato celebrado com a Vítor Almeida & Associados, SROC, Lda., de forma a contemplar a auditoria às novas demonstrações financeiras da SCML, relativas aos exercícios económicos de 2021 e 2022.

7. As presentes demonstrações financeiras refletem os efeitos decorrentes das conclusões constantes do “Relatório de Conclusões e Recomendações, Auditoria Externa, Exercícios findos em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022”, elaborado pela Vítor Almeida & Associados, SROC, Lda., bem como os impactos financeiros nas contas da SCML decorrentes das conclusões já conhecidas da auditoria forense realizada pela BDO & Associados, SROC, S.A.

8. Atendendo às situações identificadas pela auditoria forense, a Mesa apresentou, em 18.09.2023, uma queixa-crime contra desconhecidos na Procuradoria-Geral da República e solicitou, em 27.10.2023, uma auditoria ao Tribunal de Contas.

9. Por conselho dos nossos auditores às demonstrações financeiras da SCML, foi decidido o seguinte: (i) as demonstrações financeiras dos exercícios económicos apresentadas pela Mesa anterior foram reelaboradas para cumprimento integral das suas recomendações; (ii) os textos dos relatórios de gestão anteriores foram mantidos, sendo apenas corrigidas todas as referências a valores ou factos alterados pelas novas demonstrações financeiras, sendo todas as alterações agora introduzidas assinaladas a cor diferente do restante texto.

10. No quadro e pontos seguintes são descritos sinteticamente os principais ajustamentos introduzidos nas contas de 2021, mas com reexpressão das contas de 2020.

(Em Euros)

Descrição do Ajustamento	Ativo	Capital Próprio			Passivo
		Resultado Líquido	Resultados Transitados	Outras Rubricas	
Balço aprovado a 31/12/2020	(839 525 266)	-(52 778 218)	(684 798 081)	(118 803 291)	(88 702 113)
Propriedades de investimento	-(40 082 829)		-(40 082 829)		
Participações financeiras	-(10 421 138)	-(1 691 000)	-(3 310 966)		-(5 419 172)
Benefícios pós emprego		(3 152 183)	(31 086 322)	-(34 238 505)	
Total de ajustamento de 2020	-(50 503 966)	(1 461 183)	-(12 307 473)	-(34 238 505)	-(5 419 172)
Balço reexpresso a 31/12/2020	(789 021 300)	-(51 317 035)	(672 490 608)	(84 564 786)	(83 282 941)
Balço aprovado a 31/12/2021	(819 941 321)	-(20 117 170)	(632 019 863)	(120 084 402)	(87 954 227)
Total de ajustamento de 2020	-(50 503 966)		-(10 846 290)	-(34 238 505)	-(5 419 172)
Propriedades de investimento	-(4 394 272)	-(4 394 272)			
Participações financeiras	-(13 425 470)	-(12 437 450)			-(988 019)
Benefícios pós emprego		-(2 886 485)		(2 886 485)	
Total de ajustamento de 2021	-(17 819 741)	-(19 718 207)	(0)	(2 886 485)	-(988 019)
Balço a 31/12/2021	(751 617 614)	-(39 835 377)	(621 173 573)	(88 732 382)	(81 547 035)

11. Propriedades de Investimento

Na versão anterior das contas de 2021 e 2022, os critérios adotados na valorização das propriedades de investimento ao justo valor não respeitaram integralmente o disposto na NCRF 11, e mais concretamente no seu § 52, que estabelece que *“o justo valor da propriedade de investimento não reflete os dispêndios futuros de capital fixo que melhorem ou aumentem a propriedade e não reflete os benefícios futuros relacionados derivados destes dispêndios futuros”*, dado que a referida valorização, com particular impacto no caso dos imóveis ou frações arrendados, foi apurada no pressuposto de que os respetivos contratos de arrendamento seriam denunciados, sendo de imediato efetuadas obras de beneficiação, seguidas da negociação de novas rendas a valores de mercado, tendo em consideração as beneficiações efetuadas.

Ora, a adoção deste critério, contrariando o disposto na referida NCRF 11, conduziu a que as demonstrações financeiras anteriormente apresentadas tivessem evidenciado expectativas de rentabilidade não consentâneas com a realidade da SCML e, sobretudo, com a sua efetiva capacidade de geração de valor económico e de tesouraria, refletindo uma imagem de solidez económica e financeira não aderente à realidade.

Com efeito, ao valorizar estes bens desconsiderando os rendimentos gerados pelas rendas dos contratos em vigor e a reduzida viabilidade da denúncia generalizada dos contratos em vigor, de forma a obter, num prazo relativamente curto, rendimentos potenciais muito mais elevados, decorrentes de eventuais beneficiações futuras e da hipótese de poder negociar novos contratos de arrendamento, tendo, assim, antecipado benefícios futuros de ocorrência muito incerta foi possível, nas anteriores demonstrações financeiras relativas aos exercícios de 2021 e 2022, bem como de anos anteriores, reconhecer ganhos de justo valor excessivos e não coerentes com a realidade da SCML, os quais foram devidamente corrigidos, tendo sido verificada em 2021 uma diminuição significativa de 44,5 milhões de euros (40,1 milhões de euros, no valor reexpresso do Balanço de 2020) no valor das propriedades de investimento arrendadas, o que implicou um efeito negativo de igual valor no capital próprio, repartido entre o efeito do ano (4,4 milhões de euros) e de anos anteriores (40,1 milhões de euros).

12. Participações Financeiras

A exposição financeira da SCML perante as suas participadas, tanto em termos de valores já despendidos, como de garantias prestadas, também não tinha sido devidamente refletida nas demonstrações financeiras de 2021 e 2022, dado que não refletia os riscos associados a tal exposição, apesar da informação disponível nessa data, e que já era perceptível à data de reporte das demonstrações financeiras (e que agora se confirmaram).

Por outro lado, atendendo a que as novas demonstrações financeiras são elaboradas na presente data, atento o disposto nos §5 a §7 da NCRF 24 – Acontecimentos após a data do balanço, houve que proceder a alguns ajustamentos decorrentes do conhecimento de novas informações, decorrentes essencialmente das conclusões já conhecidas no âmbito da auditoria forense que se encontra em curso, que se traduziram no reconhecimento de imparidades associadas ao esforço financeiro efetuado na Santa Casa Global e que foi canalizado para investimentos em participadas desta sociedade, dadas as expectativas da sua não recuperação, a que acresceu a

necessidade de significativos reforços das provisões constituídas para fazer face a riscos decorrentes de garantias prestadas a estas participadas.

Adicionalmente, procedeu-se ainda à reclassificação de perdas potenciais associadas a financiamentos concedidos e entidades participadas, anteriormente reconhecidas como provisões, para que as mesmas fossem evidenciadas, ao nível do balanço, como imparidades associadas às respetivas participações financeiras, em conformidade com o normativo contabilístico aplicável.

Decorrente destes ajustamentos, o valor líquido das participações financeiras que figurava nas anteriores demonstrações financeiras de 2021 foi reduzido em 23,8 milhões de euros, com as respetivas contrapartidas refletidas em resultados do período (menos 12,4 milhões de euros), resultados transitados, por reexpressão dos comparativos de 2020 (menos 5,0 milhões de euros) e passivo (menos 6,4 milhões de euros).

De salientar, no entanto, que não estando ainda concluída a auditoria forense, não é possível nesta data concluir sobre a eventual existência, ou não, de responsabilidades potenciais decorrentes de ações judiciais que possam ainda vir a ser suscitadas, relacionadas com estes investimentos, bem como sobre se a SCML poderá, ou não, ser corresponsabilizada por estas situações. Trata-se de uma matéria que está também a ser acompanhada pela equipa jurídica que apoia a SCML e que, com base na informação disponível, não é possível quantificar ou sequer definir um grau de risco associado, pelo que só pode ser tratada como uma incerteza, que se encontra adequadamente divulgada no Anexo às presentes demonstrações financeiras.

13. Benefícios Pós-Emprego

Apesar da NCRF 28 – Benefícios dos empregados ter sido alterada com efeitos a partir de 1 de janeiro de 2016, as demonstrações financeiras elaboradas anteriormente não cumpriam os procedimentos definidos no § 43 desta NCRF 28, tendo os Serviços mantido os procedimentos contabilísticos permitidos pela redação anterior da norma, o que implicou que os ganhos/perdas atuariais/financeiros continuassem a ser reconhecidos em resultados do ano, em detrimento do reconhecimento em outras rubricas de capitais próprios.

Houve assim necessidade de proceder aos ajustamentos adequados para assegurar o cumprimento do normativo contabilístico, o que se refletiu na transferência entre rubricas de capital próprio, no montante de 34,2 milhões de euros, correspondente à reexpressão dos saldos comparativos de 2020, a que acresceu uma diminuição do resultado líquido do exercício de 2021, no valor de 2,9 milhões de euros.

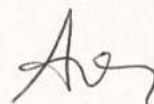
14. Efeitos totais em 2021

Em consequência do conjunto dos ajustamentos descritos nos pontos anteriores:

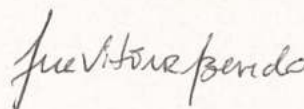
- O resultado líquido reduziu-se em 19,7 milhões de euros, passando os resultados negativos do ano de -20,1 milhões de euros para -39,8 milhões de euros.

- O ativo total diminuiu 68,3 milhões de euros, passando de 819,9 milhões de euros para 751,6 milhões de euros.
- O capital próprio reduziu-se em 61,9 milhões de euros, passando de 732,0 milhões de euros para 670,1 milhões de euros.
- O passivo reduziu-se em 6,4 milhões de euros, passando de 88,0 milhões de euros para 81,6 milhões de euros.

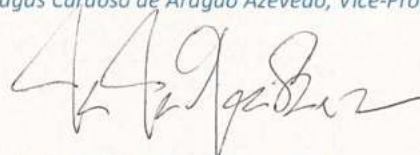
A Mesa da SCML



(Ana Maria Teodoro Jorge, Provedora)



(Ana Vitória Chagas Cardoso de Aragão Azevedo, Vice-Provedora)



(João José Garcia Correia, Vogal)



(Sérgio Rui Lopes Cintra, Vogal)



(Nuno Miguel Ribeiro da Silva Alves, Vogal)



(Teresa Mafalda Andrade do Passo de Sousa, Vogal)

RELATÓRIO DE GESTÃO E CONTAS 2021

Março de 2024

Índice

0. Organização do documento	- 13 -
I. Órgãos Sociais e Organograma da SCML	- 15 -
Organograma da Administração da SCML (a 31 de dezembro de 2021).....	- 17 -
Órgãos Estatutários	- 18 -
a. De Administração	- 18 -
b. De Consulta e de Fiscalização	- 19 -
II. Atividade 2021.....	- 23 -
Recursos afetos à atividade	- 25 -
a. Recursos Humanos	- 25 -
b. Recursos Financeiros	- 39 -
Ambiente externo de atuação	- 42 -
a. Contexto económico e financeiro	- 42 -
b. Contexto demográfico e social	- 43 -
Retrato do ano.....	- 46 -
a. Plano de Contingência da SCML para o Coronavírus (Covid19) – Principais dados	- 49 -
b. Agenda – Factos relevantes	- 51 -
c. Resenha do Ano	- 58 -
Avaliação estratégica do Ano de 2021	- 60 -
a. <i>Balanced Scorecard</i> – avaliação do nível de concretização	- 60 -
b. Portfólio de Projetos - avaliação de taxa de execução	- 62 -
c. Objetivos Estratégicos – avaliação do nível de concretização	- 66 -
Atividades e projetos desenvolvidos pelos Departamentos e Serviços	- 75 -
Departamento de Ação Social e Saúde	- 76 -
Direção Desenvolvimento.....	- 76 -
Direção de Infância, Juventude e.....	- 77 -
Direção de Intervenção com Públicos Vulneráveis (DIIPV).....	- 78 -
Direção Técnica, de Gestão e Monitorização (DITGM).....	- 79 -
Direção de Saúde Santa Casa (DISSC)	- 80 -
Departamento de Empreendedorismo e Economia Social (DEES)	- 81 -
Departamento de Gestão Imobiliária e Património (DGIP)	- 82 -
Departamento de Jogos (DJ)	- 83 -
Departamento de Qualidade e Inovação (DQI).....	- 84 -
Direção da Cultura (DIC)	- 85 -
Secretaria Geral (SG).....	- 86 -
Direção de Comunicação e Marcas (DICM).....	- 87 -
Direção de Compras (DICOM)	- 88 -
Direção de Cuidados Continuados Integrados (DCCI)	- 89 -
Direção de Estudos e Planeamento Estratégico (DIEPE)	- 90 -
Direção Financeira (DIF).....	- 91 -

Direção Jurídica (DIJ)	- 92 -
Direção de Recursos Humanos (DIRH).....	- 93 -
Direção de Sistemas e Tecnologias de Formação (DISTI)	- 94 -
Centro de Medicina de Reabilitação de Alcoitão (CMRA)	- 95 -
Escola Superior de Saúde de Alcoitão (ESSA).....	- 96 -
Hospital Ortopédico de Sant’Ana (HOSA)	- 97 -
Gabinete de Auditoria Interna (GAI)	- 98 -
Gabinete de Relações Internacionais (GRI).....	- 99 -
Gabinete de Segurança da Informação (GSI)	- 100 -
Fundo Rainha D. Leonor (FRDL).....	- 101 -
Unidade de Missão – Gestão de Projetos Operacionais Transversais (UMGPOT)	- 102 -
Unidade de Missão Lisboa Cidade Todas as Idades (UMLCTI)	- 103 -
Unidade de Missão Valor T – Talento e Transformação.....	- 104 -
Projeto para Integração “Long Term Care” (PILTC).....	- 105 -
Projeto Políticas Públicas de Longevidade (PPPL).....	- 106 -
Balanço do Ciclo Estratégico 2019-2021	- 107 -
III. Contas 2021	- 110 -
Balanço	- 111 -
Demonstração dos resultados por naturezas.....	- 112 -
Demonstração das alterações no capital próprio.....	- 113 -
Demonstração dos fluxos de caixa	- 114 -
Anexo.....	- 115 -
IV. Anexo I – QUADROS.....	- 178 -
V. Anexo II – DEPARTAMENTO DE AÇÃO SOCIAL E SAÚDE.....	- 219 -

0. Organização do documento

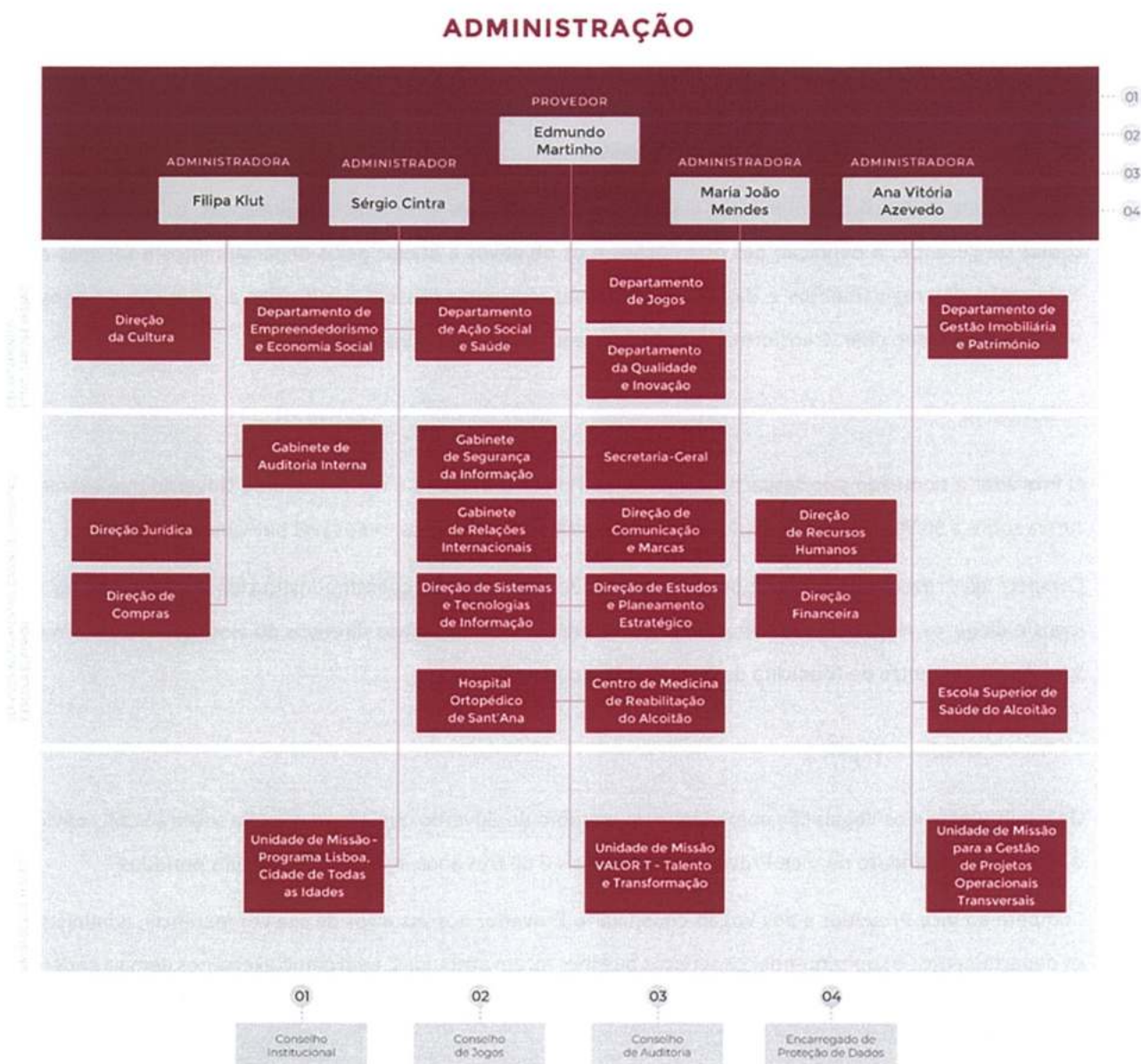
O Relatório de Gestão e Contas 2021 que abre com uma mensagem do Sr. Provedor da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, Dr. Edmundo Martinho, está organizado em cinco partes:

1. Órgãos Sociais e Organograma da SCML, onde se apresenta a estrutura da instituição e como ela é gerida;
2. Relatório de Atividades de 2021, onde se reúne toda a informação caracterizadora da sua atividade – os recursos disponíveis, o contexto de atuação, um retrato sintético do executado pela SCML ao longo do ano com destaque para metas de produtividade e para a atuação no âmbito da Covid-19, avaliação estratégica do *Balanced Scorecard* da SCML, o destaque do realizado por cada serviço e, para concluir, atendendo ao término do Ciclo Estratégico 2019-2021 um balanço na perspetiva *Balanced Scorecard*;
3. Contas de 2021, incluindo todos os capítulos legalmente obrigatórios num Relatório desta natureza, ou seja, o Balanço, a Demonstração de Resultados por naturezas, a Demonstração de Fluxos de Caixa, a Proposta de Aplicação de Resultados e o anexo onde se detalha a informação antes sintetizada;
4. Quadros de Indicadores, primeiro anexo do Relatório de Gestão e Contas, relevante para aferir do empenho dos serviços no desempenho das suas responsabilidades, trata-se de informação complementar à já apresentada no relatório;
5. Relatório da Ação Social, segundo anexo do Relatório de Gestão e Contas, que caracteriza a prestação de serviços sociais contratualizada com o estado, muito embora seja um documento autónomo complementa a informação antes prestada.

O modelo de organização, assim como de paginação, replica a já adotada neste ciclo estratégico de 2019-2021 com vista a facilitar a leitura e comparabilidade de informação, introduzindo melhorias decorrentes da análise dos documentos de anos transatos.

I. Órgãos Sociais e Organograma da SCML

Organograma da Administração da SCML (a 31 de dezembro de 2021)



Órgãos Estatutários

Informação a 31 de dezembro de 2021

a. 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

Sérgio Rui Lopes Cintra – Administrador

Filipa de Azevedo Klut Ferreira da Costa – Administradora

Maria João Sanches de Azevedo Mendes – Administradora

Ana Vitória Chagas Cardoso de Aragão Azevedo – Administradora

b. 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

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

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

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 contratação 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

II. Atividade 2021

Recursos afetos à atividade

a. Recursos Humanos

A Direção de Recursos Humanos procurou garantir durante o ano de 2021 a capacidade técnica e operacional da SCML e, bem assim, o cumprimento da sua Missão, num contexto de pandemia, o que significou um desafio muito exigente no âmbito da gestão de recursos humanos.

Manteve-se a necessidade, em grande parte do ano, do teletrabalho (integral e parcial), a adaptação a novos métodos de comunicação interna, a reorganização dos postos de trabalho, bem como, a adoção de estratégias organizacionais tendo em vista contrariar os efeitos do afastamento físico da organização e manter os níveis de motivação e de produtividade.

O presente capítulo é composto por um conjunto de indicadores que permitem conhecer a realidade da SCML na ótica dos recursos humanos em 2021.

Demografia Laboral

Da pirâmide etária da SCML destaca-se um dos maiores desafios de projeção para o planeamento da atividade dos Departamentos e Serviços da SCML e, em particular, da área de recrutamento da DIRH, porquanto:

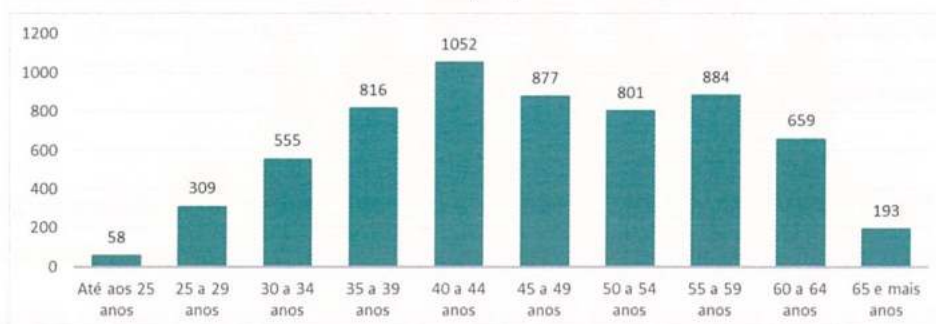
- Avizinha-se uma potencial necessidade de recrutamento, nomeadamente, por aposentações e reformas de, aproximadamente, 850 trabalhadores nos próximos 5 anos;
- Este ritmo mantém-se constante a cada quinquénio.

O desafio é, portanto, antecipar necessidades e adotar uma política ativa assente nas melhores práticas, através de um Plano estruturado de sucessões e recrutamento, perspetivando os perfis das funções a 5 anos.

Considerar esta realidade, desde já, permitirá operacionalizar os mecanismos necessários para evitar que a demografia laboral se transforme num problema operacional a médio prazo, constituindo a projeção de potenciais cenários futuros um exercício de gestão, necessário e urgente, que deverá permitir mitigar possíveis efeitos sobre o clima organizacional e os compromissos externos da SCML.

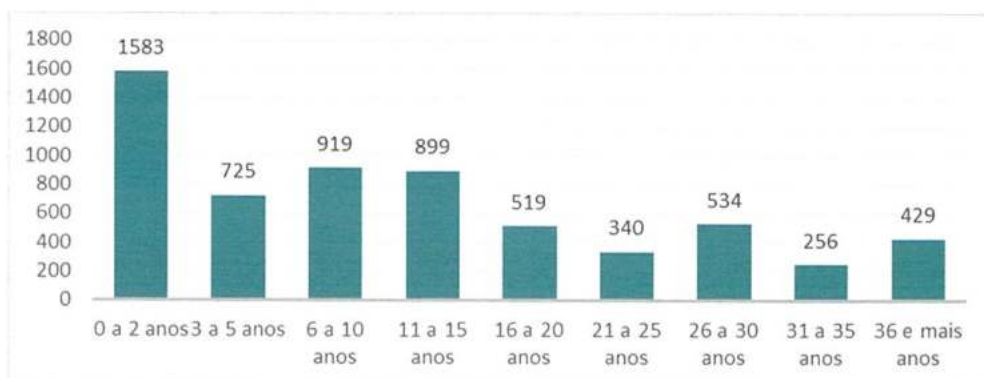
A existência de um plano de sucessão e de recrutamento compatível é uma forma de garantir a sustentabilidade da SCML a médio e longo prazo, garantindo que terá sempre recursos para levar a cabo a sua missão.

Gráfico 1 - Distribuição por Escalão Etário



Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP RH

Gráfico 2 - Antiguidade na SCML



Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP RH

No que respeita à antiguidade dos trabalhadores, conclui-se que:

- A média dos trabalhadores da SCML é de 13 anos;
- 52% dos trabalhadores concentram-se entre os 0 e os 10 anos de antiguidade;
- 26% tem uma antiguidade igual ou inferior a 2 anos.

Quadro 1 - Distribuição por Sexo

	2019		2020				2021				Variação	
	Total		Total		Variação 20/19		Total		Variação 21/20		21/19	
Mulheres	4 568	76%	4 677	76%	109	2,4%	4 738	76%	61	1,3%	170	3,7%
Homens	1 431	24%	1 459	24%	28	2,0%	1 466	24%	7	0,5%	35	2,4%
Total	5 999	100%	6 136	100%	137	2,3%	6 204	100%	6 067	1,8%	205	6,2%

Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP

Conforme resulta do quadro acima, o número de homens que trabalha na SCML representa apenas 23,6% do total de trabalhadores (6.204).

Efetivamente, observa-se que, esta é uma realidade que não tem sofrido grandes alterações ao longo dos anos, verificando-se uma preponderância constante de trabalhadores do sexo feminino na estrutura de Recursos Humanos.

Quadro 2 - Absentismo

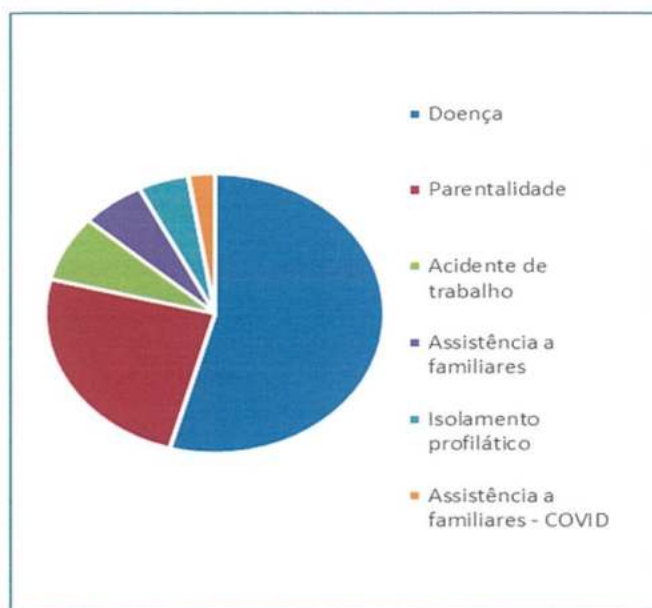
	2018	2019	2020	2021
Taxa de absentismo	6,8	6,8	9,4	8,1

Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP RH

A taxa média de absentismo da SCML em 2021 foi de 8,1%, o que corresponde a um decréscimo de 1,3% face ao ano de 2020, mas, ainda assim, bastante superior à registada nos anos anteriores à pandemia (2018 e 2019).

Os principais motivos que estão, na origem desta taxa de absentismo, são expressos no seguinte gráfico.

Gráfico 3 - Motivo



Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP

Quadro 3 - Greve

N.º de ausências por motivo de greve	2017	2018	2019	2020	2021	Variação 2021/2020
Nº de ausências	201	268	437	222	910	688

Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP

Quadro 4 – Acidentes de Trabalho

Acidentes de Trabalho	2019	2020		2021			Variação 21/19	
	Total	Total	Varição	Total	Varição			
Nº colaboradores p/ efeito de Seg Acid Trab	6 098	6 205	107 2%	6 265	60 1%	167	3%	
Acidentes de Trabalho	463	340	-123 -27%	396	56 16%	-67	-14%	
Percentual	8%	6%	-2% -28%	6%	0 15%	-1%	-17%	
Acidentes de trabalho com baixa	285	257	-28 -10%	324	67 26%	39	14%	
Dias perdidos por acidente de trabalho	8 160	9 481	1 321 16%	9 451	-30 0%	1 291	16%	

Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP

Em 2021, registaram-se 396 acidentes de trabalho, mais 56 do que em 2020.

Verificou-se, portanto, um aumento de 16,5% dos acidentes de trabalho e de 0,8% na taxa de incidência da sinistralidade laboral face ao número de trabalhadores abrangidos pelo seguro de acidentes de trabalho.

O número de acidentes com Incapacidade Temporária Absoluta (ITA) registou também um aumento de 26,07% face a 2020.

No que concerne, ao número de dias de trabalho perdidos, comparativamente com o ano anterior, em 2021 registou-se uma diminuição 0,3%.

Peso Orçamental

Da análise do quadro seguinte, retira-se que a estrutura de Recursos Humanos da SCML no orçamento da SCML tem um peso relativo na ordem dos 62%, tendo registado uma ligeira diminuição de 2020 para 2021.

Quadro 5 - Dimensão Orçamental da Estrutura de Recursos Humanos*

	2019	2020	2021
Orçamento global SCML	279 622 000 €	289 029 000 €	299 541 000 €
Orçamento DIRH	167 557 000 €	181 730 000 €	185 517 000 €
Peso relativo	59,9%	62,9%	61,9%

Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP RH e Relatórios de Gestão & Contas 2019 e 2020

*Nota: Foram contabilizados os trabalhadores afetos ao DJ

Retribuição Média

Quadro 6 - Retribuição Média*

	2019	2020	2021 ¹⁾
Trabalhadores	5 999	6 136	6 204
Gastos com Pessoal	167 557 000 €	181 730 000 €	185 517 000 €
Gastos médios com Pessoal	27 931 €	29 617 €	29 903 €
Retribuições Ilíquidas	109 549 000 €	118 669 000 €	146 611 000 €
Retribuição média anual	18 261 €	19 340 €	23 632 €

¹⁾Valores provisórios

Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP RH e Relatórios de Gestão & Contas 2019 e 2020

*Nota: Foram contabilizados os trabalhadores afetos ao DJ

Natureza dos vínculos

Quadro 7 – Vínculos Contratuais

Vínculos Contratuais	2019		2020				2021				Variação	
	Total		Total	Variação 20/19			Total	Variação 21/20			21/19	
Contrato de trabalho em funções públicas (Quadro Residual SCML)	484	8%	453	7%	-31	-6%	419	7%	-34	-8%	-65	-13%
Contrato Individual de Trabalho	5 469	89%	5 632	90%	163	3%	5 737	91%	105	2%	268	5%
Comissão de serviço e cedência de interesse público (Externos)	46	1%	51	1%	5	11%	48	1%	-3	-6%	2	4%
Subtotal	5 999	98%	6 136	98%	137	2%	6 204	99%	68	1%	205	3%
Prestadores de serviços	139	2%	103	2%	-36	-26%	86	1%	-17	-17%	-53	-38%
Total	6 138	100%	6 239	100%	101	2%	6 290	100%	51	1%	152	2%

Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP RH e Relatórios de Gestão & Contas 2019 e 2020

*Nota: Foram contabilizados os trabalhadores afetos ao DJ

Conforme se observa no quadro acima, a 31 de Dezembro a SCML contava com 6.290 colaboradores ao seu serviço, dos quais: 91,2% estão vinculados por contrato regulado pelo Código do Trabalho, 6,7% têm contrato de trabalho em funções públicas, 1,4% estão em regime de prestação de serviços (dos quais 16 ajudantes familiares e 44 amas/baby-sitters), e 0,8% denominados “trabalhadores externos” (Comissões de Serviço e Cedências de Interesse Público). Podemos constatar uma tendência de redução do número de prestadores de serviços nos últimos anos.

Independentemente do aumento de trabalhadores registado em 2021, é de referir que esse aumento representa uma diminuição de 50% comparativamente com o período homólogo de 2020 e está associado, nomeadamente:

- Ao Projeto de Supervisão Intensiva no âmbito do Protocolo com a Direção Geral de Reinserção dos Serviços Prisionais (DGRSP), na Ação Social/DIIJF;
- À abertura dos Núcleos de Infância e Juventude da Amadora e Vila Franca de Xira, no âmbito do Protocolo I.S.S., I.P., na Ação Social/DIIJF;
- À continuidade do preenchimento da dotação prevista para a UCCI Rainha Dona Leonor (UCCIRDL);
- À necessidade de reforço da equipa da UM_VALOR T;
- À necessidade de assegurar as respostas sociais e de saúde no âmbito do atual contexto pandémico.

Distribuição e evolução por Serviços

Quadro 8 - Distribuição e Evolução por Serviços

	2019	2020				2021				2019 / 2021	
	Total	Total		Variação		Total	Variação		Variação		
DASS-AS	3 260	3 376	55,0%	116	3,6%	3 396	54,7%	20	0,6%	136	4,2%
ADM/GAB/SG/SI	615	643	10,5%	28	4,6%	632	10,2%	-11	-1,7%	17	2,8%
CMRA	504	499	8,1%	-5	-1,0%	499	8,0%	0	0,0%	-5	-1,0%
DASS-DISSC	426	405	6,6%	-21	-4,9%	394	6,4%	-11	-2,7%	-32	-7,5%
HOSA	313	313	5,1%	0	0,0%	314	5,1%	1	0,3%	1	0,3%
DJ	316	305	5,0%	-11	-3,5%	312	5,0%	7	2,3%	-4	-1,3%
DGIP	143	144	2,3%	1	0,7%	144	2,3%	0	0,0%	1	0,7%
UCCI -MJNP	116	114	1,9%	-2	-1,7%	113	1,8%	-1	-0,9%	-3	-2,6%
DIC	72	68	1,1%	-4	-5,6%	70	1,1%	2	2,9%	-2	-2,8%
DASS-AS-ISS [1]	64	71	1,2%	7	10,9%	68	1,1%	-3	-4,2%	4	6,3%
UCCI - R. D. LEONOR	8	13	0,2%	5	62,5%	56	0,9%	43	330,8%	48	600,0%
ESSA	51	53	0,9%	2	3,9%	54	0,9%	1	1,9%	3	5,9%
UCCI - S. ROQUE HPV	51	53	0,9%	2	3,9%	53	0,9%	0	0,0%	2	3,9%
DQI	44	44	0,7%	0	0,0%	48	0,8%	4	9,1%	4	9,1%
DEES	16	20	0,3%	4	25,0%	19	0,3%	-1	-5,0%	3	18,8%
UM_VALORT	0	9	0,1%	9	-	15	0,2%	6	66,7%	15	-
DICCI	0	0	0,0%	0	-	11	0,2%	11	-	11	-
UM_GPOTSCML	0	6	0,1%	6	-	6	0,1%	0	0,0%	6	-
	5 999	6 136	100,0%	137	2,3%	6 204	100,0%	68	1,1%	205	3,4%

[1] Mantém-se o número de trabalhadores alocados em 2019 em regime de cedência temporária à 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.

Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP RH e Relatórios de Gestão & Contas 2019 e 2020

Nota 1: Foram contabilizados os trabalhadores afetos ao DJ

Nota 2: Não foram contabilizados os trabalhadores com contrato de trabalho suspenso

Deste quadro é de relevar que:

- O aumento de postos de trabalho de 2020 para 2021 resulta, fundamentalmente, da necessidade de reforço da equipa da UCCIRDL;
- 55% do total de efetivos se encontram adstritos ao Departamento de Ação Social e Saúde (3.396).

Num exercício de agrupamento em macro carreiras, por forma a evidenciar o rácio de dirigentes na estrutura, resulta o quadro seguinte:

Quadro 9 – Agrupamento Macro

Agrupamento macro	2019		2020				2021				Variação	
	Total		Total	Variação			Total	Variação			21/19	
Dirigente	551	9%	556	9%	5	1%	561	9%	5	1%	10	2%
Técnico superior	2 191	37%	2 245	37%	54	2%	2 332	38%	87	4%	141	6%
Técnico profissional	791	13%	801	13%	10	1%	784	13%	-17	-2%	-7	-1%
Auxiliar	2 466	41%	2 534	41%	68	3%	2 527	41%	-7	0%	61	2%
	5 999		6 136		137	2%	6 204		68	1%	205	3%

Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP RH

Da análise deste quadro, na ótica funcional, resulta evidente, para além da estabilidade estrutural desde 2019, um rácio de Dirigentes Vs. Operacionais de 1 para 9, que, em parte, se justifica pela subdivisão da estrutura da DASS-AS em várias Direções e Estabelecimentos.

Remunerações complementares

Conforme resulta do quadro seguinte, nos dois últimos anos, as remunerações complementares registaram, no total, um aumento significativo, explicado em parte pela necessidade de atribuição de um complemento de emergência decorrente da pandemia.

Quadro 10 – Principais Remunerações Complementares

Principais remunerações complementares	2019		2020				2021				Variação	
	Total		Total	Variação			Total	Variação			21/19	
Subsídio de Turno	2 712 430 €		2 942 247 €	229 816 €	8,5%		2 935 500 €	- 6 747 €	-0,2%		223 070 €	8,2%
Isenção Horário Trabalho	1 472 714 €		1 448 719 €	- 23 995 €	-1,6%		1 384 990 €	- 63 728 €	-4,4%		87 723 €	-6,0%
Horas extra e trabalho dia feriado	1 145 915 €		1 289 812 €	143 897 €	12,6%		1 165 559 €	- 124 253 €	-9,6%		19 644 €	1,7%
Regime Horário Acrescido	509 650 €		927 956 €	418 306 €	82,1%		940 137 €	12 181 €	1,3%		430 487 €	84,5%
Complemento de Função	554 297 €		697 301 €	143 004 €	25,8%		632 215 €	- 65 086 €	-9,3%		77 918 €	14,1%
Remunerações sorteios/eventos DJ	549 291 €		488 284 €	- 61 007 €	-11,1%		498 244 €	9 960 €	2,0%		51 047 €	-9,3%
Horas de Prevenção	292 651 €		278 036 €	- 14 615 €	-5,0%		276 347 €	- 1 688 €	-0,6%		16 304 €	-5,6%
Complemento de Penosidade	181 508 €		189 447 €	7 938 €	4,4%		192 212 €	2 766 €	1,5%		10 704 €	5,9%
Total	7 418 455 €		8 261 800 €	843 345 €	11,4%		8 025 205 €	- 236 595 €	-2,9%		606 749 €	8,2%

Remuneração complementar específica COVID	2019		2020				2021				Variação	
	Total		Total	Variação			Total	Variação			21/19	
Compensação de emergência (COVID19)			806 148 €	806 148 €	-		1 343 734 €	537 586 €	66,7%		1 343 734 €	-

Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP RH

Saúde Ocupacional

Medicina do Trabalho

Fruto da conjuntura pandémica que se continuou a viver em 2021, dos 4930 exames periódicos previstos apenas se realizaram 21,38%, sendo que a grande maioria teve lugar, como facilmente se compreende, entre os meses de maio a julho e setembro a novembro.

No que concerne aos exames ocasionais, foram realizados: 495 exames de admissão, 490 exames após doença, 80 após acidente, 243 a pedido (do trabalhador/chefia/médico) e 25 exames por mudança de função e alterações das condições de trabalho.

Relativamente à aptidão para o trabalho, da consulta de medicina do trabalho resultaram: 410 aptidões condicionadas (89% do total de limitações), 45 inaptidões temporárias (9,8% do total de limitações) e 5 inaptidões definitivas (1,1% do total de limitações).

Quadro 11 - Exames Médicos

	Ano		
	2019	2020	2021
Exames Periódicos			
periódicos previstos	4164	2541	4930
periódicos realizados	3090	764	1054
Taxa execução exames periódicos	74,21%	30,07%	21,38%
Exames Ocasionais			
admissões/iniciais	414	432	495
pós-doença	135	354	490
pós-acidente	55	56	80
pedido do serviço/trabalhador/médico	188	228	243
mudança de funções/por alterações das condições de trabalho	8	11	25
Total Ocasionais	800	1081	1333
Ficha de Aptidão com Limitação			
aptos condicionados	399	304	410
inaptos temporariamente	37	40	45
inaptos definitivamente	4	1	5
Total limitações	440	345	460

Fonte: Workmed

No que concerne às Consultas e Exames Médicos no âmbito da Saúde no Trabalho, registou-se um significativo aumento em 2021, o que representa uma tendência de recuperação face ao primeiro ano de pandemia, nomeadamente, nos exames periódicos.

Quadro 12 - Limitações por Carreira no Triénio 2019/2020/2021

Carreira		2019	2020	2021
Auxiliar	AGAC/AAM	140	146	210
	outros	65	44	65
Técnico profissional	Aux. Educação	30	31	39
	Outros	37	15	25
Técnico Superior	Enfermeiro	25	20	28
	Educ. Infância	23	20	21
	T. Sup. Serv. Social	20	8	16
	Outros	45	38	46
Trabalhadores que cessaram funções		55	23	10
Total		440	345	460

Fonte: Núcleo de Saúde Ocupacional

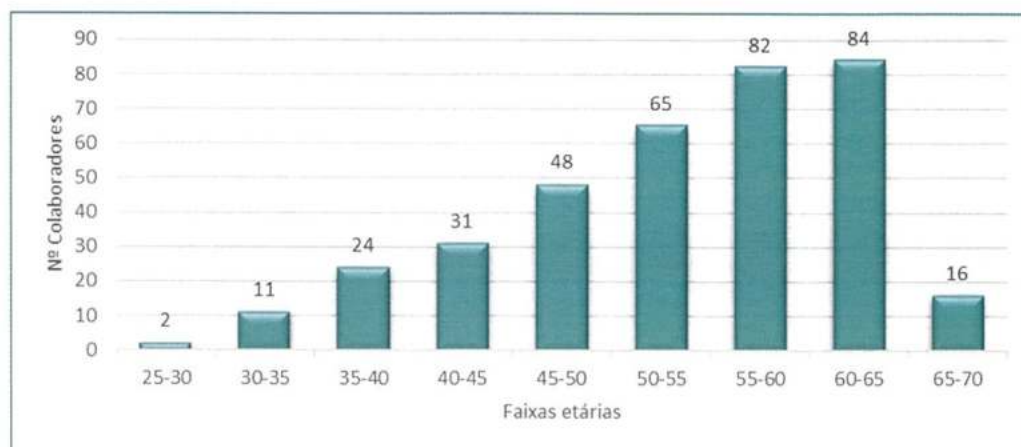
Programa (Re)Integrar

A DIRH desenvolveu um programa interno com uma equipa multidisciplinar para responder ao desafio crescente e complexo dos trabalhadores com limitações, condicionados ou inaptos para as funções que desempenham. O Programa (Re)Integrar passa pela análise e avaliação das capacidades e das limitações destes trabalhadores, para estudar as hipóteses de superação/adaptação ao local de trabalho que pode ou não ser alterado de acordo com as situações.

Este programa tem como princípios basilares o binómio pessoa-trabalho e o seu papel central na organização. Tem vindo a sedimentar-se ao longo dos últimos 3 anos e a sua identidade é cada vez mais reconhecida.

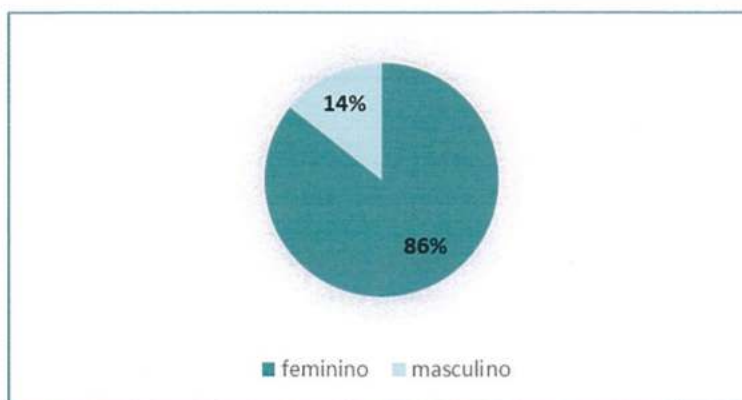
A 31 de Dezembro encontravam-se abrangidos pelo programa (Re)Integrar 363 trabalhadores, de acordo com a seguinte distribuição:

Gráfico 4 - Colaboradores por Faixas Etárias



Fonte: Núcleo de Saúde Ocupacional

Gráfico 5 - Colaboradores por Género



Fonte: Núcleo de Saúde Ocupacional

Quadro 13 - Distribuição por Direção/Departamento de Origem

Direção	Nº. colaboradores	%
Aldeia de Santa Isabel	2	0,6%
Centro de Medicina de Reabilitação de Alcoitão	51	14,0%
Departamento de Gestão de Imobiliário e Património	2	0,6%
Departamento de Jogos	11	3,0%
Direção da Cultura	1	0,3%
Direção de Compras	2	0,6%
Direção de Comunicação e Marcas	1	0,3%
Direção de Cuidados Continuados Integrados	15	4,1%
Direção de Infância, Juventude e Família	20	5,5%
Direção de Intervenção com Públicos Vulneráveis	38	10,5%
Direção de Recursos Humanos	5	1,4%
Direção de Saúde Santa Casa	15	4,1%
Direção de Sistemas e Tecnologias de Informação	3	0,8%
Direção do Desenvolvimento e Intervenção de Proximidade	176	48,5%
Direção Financeira	2	0,6%
Escola Superior de Saúde de Alcoitão	1	0,3%
Hospital Ortopédico de Sant'Ana	11	3,0%
Secretaria-Geral	7	1,9%
TOTAL	363	100%

Fonte: Núcleo de Saúde Ocupacional

Assinala-se que a Direção do Desenvolvimento e Intervenção de Proximidade tem a maior prevalência de trabalhadores abrangidos pelo Programa (48,5%), seguida do Centro de Medicina de Reabilitação do Alcoitão (14%) e da Direção de Intervenção com Públicos vulneráveis (10,5%).

Quadro 14 – Distribuição por Carreira

Carreira	Função / Profissão	Nº. Colab.	%	Nº. Colaboradores	%
Auxiliar	Administrativo	1	0,3%	203	55,9%
	Assistente de <i>Contact Center</i>	1	0,3%		
	Auxiliar de Ação Médica	40	11,0%		
	Auxiliar de Alimentação	1	0,3%		
	Auxiliar de Apoio e Vigilância	2	0,6%		
	Auxiliar Geriatria Apoio Comunidade	114	31,4%		
	Auxiliar de Manutenção	1	0,3%		
	Auxiliar de Serviços Gerais	28	7,7%		
	Chefe de Sector	1	0,3%		
	Cozinheiro	1	0,3%		
	Fiel Condutor	2	0,6%		
	Fiel de armazém	1	0,3%		
	Motorista	5	1,4%		
	Operador de Armazém	1	0,3%		
	Operador Gráfico	1	0,3%		
	Pedreiro	2	0,6%		
Servente de Limpeza	1	0,3%			
Técnico Profissional	Assis. Operações Terminal Jogo	1	0,3%	63	17,4%
	Chefe de Sector	1	0,3%		
	Impressor	1	0,3%		
	Informático	1	0,3%		
	Monitor de ATL	11	3,0%		
	Monitor de Formação Profissional	2	0,6%		
	Secretária	1	0,3%		
	Técnico Administrativo	10	2,8%		
	Técnico de ação educativa	33	9,1%		
	Técnico de Manutenção Online	1	0,3%		
	Telefonista	1	0,3%		
Técnico Superior	Animador Socioeducativo	2	0,6%	97	26,7%
	Aplicação de métodos	1	0,3%		
	Assistente Social	19	5,2%		
	Diretor de Estabelecimento	3	0,8%		
	Educador de Infância	19	5,2%		
	Educador Social	3	0,8%		
	Enfermeiro	17	4,7%		
	Fisioterapeuta	14	3,9%		
	Informático	1	0,3%		
	Organização e Gestão	3	0,8%		
	Professor Adjunto	1	0,3%		
	Psicólogo	4	1,1%		
	Terapeuta da Fala	2	0,6%		
	Terapeuta Ocupacional	8	2,2%		
	Total	363	100,0%	363	100,0%

Fonte: Núcleo de Saúde Ocupacional

Da distribuição dos trabalhadores salienta-se que a maioria (55,9%) provém da carreira auxiliar.

No que concerne à função/profissão, o maior número de trabalhadores regista-se nas seguintes profissões: auxiliar de geriatria e apoio à comunidade (114), auxiliar de ação médica (40), auxiliar de serviços gerais (28), técnico de ação educativa (33), assistente social (19) e educador de infância (19).

Quadro 15 - Situação Atual dos Trabalhadores no Programa

Situação (Re)integrar	Nº. colaboradores	%
Acompanhamento	9	2,5%
Adaptado à função	105	28,9%
Função adaptada	186	51,2%
Monitorização	63	17,4%
Total	363	100%

Fonte: Núcleo de Saúde Ocupacional

Destaca-se que 80,1% dos trabalhadores abrangidos têm “função adaptada” ou estão “adaptados à função”.

No conjunto de trabalhadores com “função adaptada” os serviços conseguiram ajustar as funções e/ou o posto de trabalho.

Os trabalhadores com referenciação de “adaptado à função” podem ter subjacentes múltiplas necessidades de intervenção.

Psicologia Laboral

O projeto de Psicologia Laboral teve início em maio de 2021 e visa a promoção da saúde mental dos trabalhadores, nomeadamente a deteção e intervenção precoce ao nível do risco psicossocial e da doença mental e ainda, a intervenção na perturbação e na doença, através da aplicação de um conjunto de ferramentas e do acompanhamento de uma equipa multidisciplinar.

A atividade desenvolvida focou-se essencialmente na elaboração do Manual de Procedimentos da Psicologia na Saúde Ocupacional e na Atividade Clínica.

A atividade clínica desenvolveu-se nas seguintes áreas:

- Consulta de psicologia;
- Avaliação a pedido (casos encaminhados pela medicina/enfermagem do trabalho e através do Programa (Re)integrar).

Quadro 16 - Execução Psicologia Laboral

Tipologia de Caso e Intervenção	Tipologia de Trabalhador				
	N.º Total	AGACS	Motoristas	Técnicos Profissionais	Técnicos superiores
Casos referenciados	18	13	2	2	1
Sem intervenção	3	3			
Intervencionados	15	11	2	1	1
Tipo de Intervenção					
Interv. breve / avaliação/encaminham.	7	5	2		
Intervenção psicoterapêutica	8	6		1	1
Tipologia de problemática					
Indícios de situações de Assédio no local de trabalho	11 73%	8	1	1	1
Indícios de Adição de substâncias					
Indícios de Condições de trabalho patológicas	9	8		1	
Indícios de Instabilidade Psicoemocional	8	6	1	1	
Indícios de Stress Laboral	2				

Fonte: Núcleo de Saúde Ocupacional

No total foram realizadas 97 consultas de psicologia laboral, no âmbito das quais foram detetados sinais e sintomas de depressão, ansiedade, comportamentos de adição e *burnout*.

Paralelamente foram detetados Riscos Psicossociais no que concerne às condições de trabalho, ao assédio, stress, instabilidade emocional e substâncias psicoativas.

Cuidar de Quem Cuida

O projeto “Cuidar de Quem Cuida” (CQC) foi concebido para dar resposta a necessidades de apoio psicológico identificadas junto dos trabalhadores das Estruturas Residenciais Para Idosos (ERPI’S) na conjuntura da pandemia Covid-19, e às associadas à temática de perdas, luto e sintomatologia reveladora de grande vulnerabilidade emocional.

Apoio Social

No ano 2021, o Subsídio de Proteção Infantil e o Subsídio de Frequência no Ensino Básico registaram um aumento que pode ser justificado, nomeadamente, pelos seguintes fatores:

- A situação de pandemia que, claramente, provocou uma quebra no orçamento familiar e que motivou um aumento do recurso a estas respostas disponibilizadas pelo Núcleo de Apoio Social (NAS) por parte dos colaboradores com descendentes a cargo;
- A maior difusão aos colaboradores dos apoios prestados pelo Núcleo de Apoio Social (NAS)

Quadro 17 - Benefícios

Benefícios	2017		2018		2019		2020		2021		Var. 2020/2019	
	Nº	Valor	Nº	Valor	Nº	Valor	Nº	Valor	Nº	Valor	Nº	Valor
Subs. não Reembolsáveis	52	20 795 €	74	25 873 €	38	13 194 €	65	24 248 €	50	15 075 €	-15	-9 173 €
Subs. Reembolsáveis	383	256 709 €	331	239 248 €	380	400 756 €	322	342 432 €	283	232 760 €	-39	-109 672 €
Subs. de Compl. Medicamentos	69	3 853 €	99	4 727 €	120	7 460 €	112	6 708 €	173	9 419 €	61	2 711 €
Subs. de Proteção Infantil	3 945	256 793 €	3 473	324 492 €	4 443	589 040 €	3 752	512 001 €	4 388	476 331 €	636	-35 670 €
Subs. Freq. Ensino Básico	195	8 635 €	363	18 883 €	274	11 956 €	273	13 081 €	401	9 836 €	128	-3 245 €
Subs. de Formação Complementar e atividade Férias	223	15 663 €	308	25 850 €	306	33 586 €	8	792 €	0	0 €	-8	-792 €
Complemento de Pensão Mínima	153	36 769 €	178	40 515 €	284	61 206 €	354	82 366 €	473	103 042 €	119	20 676 €
Total	5 020	599 215 €	4 826	679 588 €	5 845	1 117 196 €	4 886	981 628 €	5 768	846 462 €	-959	-135 568 €
Valor médio		119,4 €		140,8 €		191,1 €		200,9 €		146,8 €		

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

O Complemento de Pensão registou um incremento relativamente a 2020, nomeadamente devido ao aumento do número de aposentados/reformados.

O Subsídio Complementar de Medicamentos sofreu, também, um substancial aumento no número de participações, o que se justifica pela facilidade associada às alternativas criadas no que concerne à disponibilização das prescrições médicas e respetivas faturas.

No que respeita aos Subsídios reembolsável e não reembolsável, registou-se uma diminuição na atribuição dos mesmos, fruto do trabalho desenvolvido pelo NAS junto dos colaboradores da SCML, incutindo-lhes uma maior consciência financeira, não esgotando a sua atuação apenas na atribuição de subsídios, mas antes no apoio à resolução dos problemas apresentados.

Em 2021, fruto da situação pandémica, não foram atribuídos Subsídios de atividades de férias.

Formação Profissional

Este ano foi marcado por uma significativa recuperação da atividade formativa.

Efetivamente, em 2021, comparativamente com o ano de 2020, frequentaram ações de formação mais 68% dos trabalhadores e foram registadas mais 74% de participações em ações de formação, o que representa uma taxa de cobertura de 58% (que tinha sido de 34,2% em 2020).

Esta realidade traduz um volume de 72.908 horas de formação, o que representa um acréscimo face ao ano de 2020 de cerca de 80%. O esforço que foi efetuado no sentido de ministrar formação online, traduziu-se em 49.179 horas, cerca de 67,5% do total de horas de formação e representa um acréscimo de 120% face às 22.302 horas de formação online ministradas em 2020.

Quadro 18 – Formação Profissional

Formação	2019				2020				2021			
	Nº Partic.	Nº Ações	Nº Horas	Custos	Nº Partic.	Nº Ações	Nº Horas	Custos	Nº Partic.	Nº Ações	Nº Horas	Custos
Interna	8 490	564	89 533	406 126 €	3 662	237	34 881	258 675 €	6 604	467	59 591	387 614 €
Externa Nacional	837	403	13 594	63 410 €	407	189	5 418	47 387 €	490	207	13 054	53 581 €
Externa Estrangeiro	101	75	1 944	27 901 €	16	11	262	5 060 €	16	12	264	5 953 €
Externa Total	938	478	15 538	91 311 €	423	200	5 680	52 446 €	506	219	13 318	59 534 €
Autoformação-Estatuto Trabalhador Estudante	121	253	3 263	0 €	103	180	2 251		150	150	1 903	
Total	9 549	1 295	108 334	497 437 €	4 188	617	42 811	311 121 €	7 260	836	74 811	447 148 €

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

Quadro 19 - Formação por Serviço

Estrutura	N.º Partic.	%	Nº Horas	%
DASS	4 240	58,4	53 866	72,0
DJ	320	4,4	1 395	1,9
DGIP	276	3,8	2 113	2,8
DQI	68	0,9	608	0,8
DEES	18	0,2	309	0,4
HOSA	194	2,7	2 655	3,5
CMR	269	3,7	2 946	3,9
ESSA	65	0,9	444,5	0,6
UCCI	66	0,9	940	1,3
ADM/GAB/SG/DIC/DICM/SI	1 744	24,0	9536,25	12,7
Total	7 260	100,0	74 811	100,0

Fonte: Unidade de Gestão do Conhecimento

Estágios Profissionais (IEFP)

Quadro 20 - Estágios Profissionais

Estágios Profissionais	2017	2018	2019	2020	2021	Variação 2021/2020
Estagiários/Bolseiros	35	20	12	19	34	15

Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP

Em 2021 tiveram início 34 estágios profissionais, cofinanciados pelo Instituto do Emprego e Formação Profissional, I. P., no âmbito da Medida Estágios Emprego.

b. Recursos Financeiros

Síntese dos Principais indicadores Financeiros (os dados não incluem o Departamento de Jogos)

O volume de despesas correntes foi de 255,3 milhões de euros, o que representa um decréscimo de 0,3%, (-0,7 milhões de euros), relativamente ao ano anterior. As principais áreas da despesa corrente são a área da Ação Social (55,6%) e a Saúde (23,2%).

Quadro 21 - Evolução das Despesas Correntes

(Em Milhões de Euros)

Área Intervenção	Contas 2016	Contas 2017	Contas 2018	Contas 2019	Contas 2020	Orç. 2021	Contas 2021
Ação Social	112,8	116,3	123,4	127,3	141,2	152,0	141,8
Saúde	48,6	50,3	53,7	57,0	60,0	63,2	59,2
Escola Superior	2,8	3,1	3,1	3,2	3,4	3,6	3,6
Património (DGIP)	7,8	7,5	8,6	7,8	9,0	8,2	9,0
Cultura	2,7	3,2	3,0	3,5	3,7	4,4	3,4
Outros	25,1	30,7	33,4	41,4	38,8	56,2	38,4
Despesas Correntes Total	199,7	211,1	225,2	240,3	256,0	287,5	255,3

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

Gráfico 6 - Distribuição das Despesas Correntes

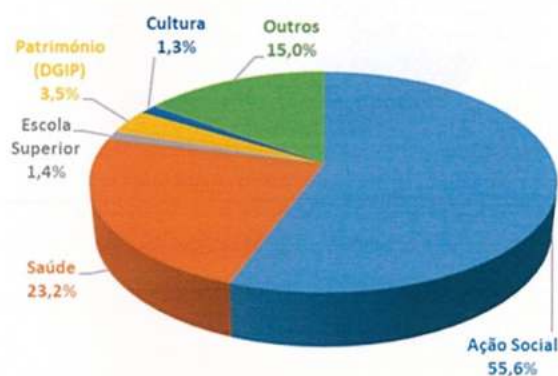


Gráfico 7 - Evolução da Despesa Corrente



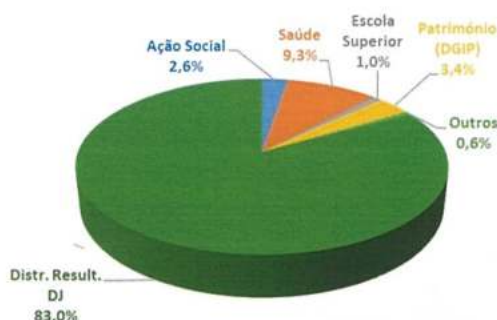
As receitas correntes, no valor de 224,7 milhões de euros, registaram um aumento face a 2020, de 6,1 milhões de euros (+2,8%), justificada sobretudo pelo acréscimo em 6 milhões de euros da distribuição de resultados dos Jogos Sociais.

Quadro 22 - Evolução das Receitas Correntes

Área Intervenção	<i>(Em Milhões de Euros)</i>						
	Contas 2016	Contas 2017	Contas 2018	Contas 2019	Contas 2020	Orç. 2021	Contas 2021
Ação Social	7,1	6,8	7,4	6,8	6,5	7,2	5,9
Saúde	18,8	18,4	20,1	21,2	18,7	26,3	20,9
Escola Superior	1,9	2,1	2,0	2,0	2,1	2,0	2,4
Património (DGIP)	7,4	8,4	7,6	8,0	8,1	15,1	7,6
Cultura	0,1	0,1	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0
Outros	1,2	5,1	1,5	4,3	2,7	0,8	1,4
Distr. Result. DJ	200,8	220,8	215,0	226,1	180,5	209,7	186,5
	237,1	261,8	253,6	268,4	218,6	261,2	224,7

A principal rubrica da receita corrente diz respeito aos resultados dos jogos sociais (186,5 milhões de euros) representando 83% do total da receita corrente.

Gráfico 8 - Distribuição das Receitas Correntes



Globalmente, a SCML registou em 2021, um resultado líquido negativo no valor de 39,8 milhões de euros. O resultado inicialmente apurado ascendia a 20,1 milhões de euros negativos, prejuízo este que foi agravado em 19,7 milhões de euros, por força dos ajustamentos contabilísticos efetuados, conforme referido na Nota Introdutória. Assim e se o prejuízo inicialmente apresentado estava influenciado pelos impactos desencadeados pela pandemia Covid-19 na atividade da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML), as correções efetuadas, geradas sobretudo pelas perdas por imparidade associadas às perdas de valor decorrentes dos negócios de internacionalização e pela redução do justo valor das propriedades arrendadas aumentaram ainda mais a expressão negativa deste resultado.

Quadro 23 - Evolução da Composição dos Resultados

(Em Milhões de Euros)

Composição dos Resultados	Contas 2016	Contas 2017	Contas 2018	Contas 2019	Contas 2020	Orç. 2021	Contas 2021
Despesas Correntes	199,7	211,1	225,2	240,3	256,0	287,5	255,3
Receitas Correntes	237,1	261,8	253,6	268,4	218,6	261,2	224,7
Saldo Corrente	37,4	50,7	28,4	28,1	-37,5	-26,4	-30,7
Outros Gastos (sem fluxo financeiro)	31,7	37,8	27,0	25,0	28,8	12,0	40,7
Outros Rendimentos (sem fluxo financeiro)	15,5	29,5	31,9	34,4	14,9	0,0	31,5
Saldo sem fluxo financeiro	-16,2	-8,3	4,8	9,4	-13,9	-12,0	-9,2
Resultado Líquido do Exercício	21,1	42,4	33,3	37,5	-51,3	-38,4	-39,8

Quadro 24 - Evolução do Investimento

(Em Milhões de Euros)

Investimento	Contas 2016	Contas 2017	Contas 2018	Contas 2019	Contas 2020	Orç. 2021	Contas 2021
Ação Social	1,9	5,1	6,3	7,8	5,3	4,5	2,5
Saúde	5,8	12,4	4,7	14,2	3,2	2,5	2,2
Escola Superior	0,0	0,2	0,3	0,1	0,1	0,0	0,1
Património (DGIP)	10,1	10,6	9,9	11,1	6,0	8,0	4,0
Cultura	0,3	4,0	0,8	1,5	1,3	0,0	0,3
Outros	4,2	2,6	0,9	0,9	1,1	5,5	0,4
Investimentos Financeiros	8,3	28,4	4,1	8,8	12,5	12,3	12,8
Investimento Total	30,5	63,3	26,9	44,3	29,4	32,9	22,1

Em 2021, o investimento atingiu 22,1 milhões de euros o que representa um decréscimo de 7,3 milhões de euros (-24,9%) relativamente ao ano anterior.

Quadro 25 - Tipologia do Investimento

(Em Milhões de Euros)

Tipologia Investimento	Contas 2016	Contas 2017	Contas 2018	Contas 2019	Contas 2020	Orç. 2021	Contas 2021
Aquisições e Permutas de Património	4,9	4,5	4,6	5,2	0,0	0,0	0,0
Informática	3,2	2,8	1,5	1,4	1,5	5,5	0,7
Obras	11,6	22,8	15,4	26,2	12,9	11,0	6,2
Inv. Financeiros	8,3	28,4	4,1	8,8	12,5	12,3	12,8
Outros	2,5	4,8	1,3	2,8	2,6	4,1	2,5
Total	30,5	63,3	26,9	44,3	29,4	32,9	22,1

Em 2021 destacam-se os investimentos:

- em obras no valor de 6,2 milhões de euros nomeadamente, Obras de Reabilitação em Prédios de Rendimento (2,7 milhões de euros); Intervenções em São Roque (0,8 milhões de euros), Nestlé - Monsanto Residencial Sénior (0,6 milhões de euros), a Requalificação da MITRA – Lisboa Social (0,3 milhões de euros), Unidade Cuidados Continuados Integrados Rainha D. Leonor (0,4 milhões de euros);
- e financeiros no montante de 12,8 milhões de euros, nomeadamente 8,5 milhões de euros para a Santa Casa Global e 3,2 milhões de euros para a Sociedade de Apostas Sociais.

Ambiente externo de atuação

a. Contexto económico e financeiro

O ano de 2021 continuou a ser marcado pela pandemia e pelas restrições impostas para a controlar, a par do aumento da incerteza que caracteriza os processos de saída de crises económicas, com a atividade a recuperar de forma assimétrica em termos setoriais.

- A economia portuguesa cresceu 4,9% em 2021, após a queda histórica de 8,4% em 2020, resultante do impacto da crise pandémica na atividade económica. A procura interna apresentou um importante contributo positivo para a variação do PIB, após o contributo marcadamente negativo em 2020, registando-se uma recuperação do consumo privado e do investimento. Como se registaram crescimentos significativos das importações e das exportações de bens e serviços em 2021, o contributo da procura externa líquida acabou por ser bem menos negativo em 2021. No entanto no 4º trimestre verificou-se uma perda significativa dos termos de troca, mais intensa que nos dois trimestres anteriores, em resultado do aumento significativo do deflator das importações, nomeadamente de bens energéticos e matérias-primas.
- Em 2021 assistiu-se a uma aceleração dos preços devido à crise energética, à escassez de matérias-primas e ao aumento dos custos com contentores. Em dezembro de 2021 os preços subiram 2,8% em relação a dezembro de 2020. A taxa de inflação média anual de 2021, medida através do índice harmonizado de preços no consumidor (IHPC), foi de 0,9%.
- A poupança aumentou durante os períodos de confinamento, refletindo a precaução por parte das famílias e uma poupança involuntária resultante das limitações ao consumo. Em dezembro os depósitos de particulares em Portugal atingiram os 172.876 milhões de euros, tendo crescido 6,6% em comparação com 2020.
- O peso da dívida pública no PIB reduziu-se de 135,2% em 2020 para 127,5% em 2021, o que representa uma redução de 7,7 pontos percentuais. No final de 2021, a dívida pública, na ótica de Maastricht, totalizava 269,9 mil milhões de euros, menos 0,9 mil milhões de euros do que no final de 2020.

Quadro 26 - Dívida Pública, em % do PIB

Indicador	2019	2020	2021	4ºT 2020	1ºT 2021	2ºT 2021	3ºT 2021	4ºT 2021
Área Euro, %	83,9	98,0	n.d.	97,3	100,0	98,3	97,7	n.d.
Portugal, %	116,6	135,2	127,5	135,2	139,1	135,4	130,5	127,5

Fonte: Banco de Portugal, BPstat, 1 fevereiro 2022 | Nota: n.d. – não disponível

- A desigualdade na distribuição de rendimentos, medida pelo Índice de *Gini* ⁽¹⁾, continua, progressivamente, a atenuar-se na sua trajetória de aproximação à média da União Europeia (UE). Apesar desta contínua e ininterrupta redução das desigualdades nos últimos anos, Portugal continua a ser um dos países mais desiguais e, dos 27 países que constituem atualmente a UE, 18 deles apresentam um índice de desigualdade inferior ao de Portugal. Apenas 7 países apresentam um nível de desigualdade superior a Portugal.

Quadro 27 - Índice de Gini

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
UE ⁽²⁾ , %	31,0	31,0	30,8	30,6	30,8	30,6 ^(e)	n.d.
Portugal, %	34,5	34,0	33,9	33,5	32,1	31,9	31,2

Fontes: Eurostat e Pordata | Notas: (e) – Estimativa; n.d. – Não disponível

(1) Índice de Gini: Assume valores entre 0 (todos têm igual rendimento) e 100 (todo o rendimento concentrado num único agregado familiar), logo quanto maior for o valor atribuído a um país, maior o nível de desigualdade.

(2) UE (28): 2013 – 2020; UE (27): A partir de 2020

b. Contexto demográfico e social

A pandemia provocada pelo SarsCov19 manteve-se ao longo de 2021, o que teve consequências diretas na evolução socioeconómica nacional. A sucessão de vagas ao longo do ano e as restrições a que estas conduziram refletiram-se em diversos domínios:

- Em dezembro de 2021, Portugal contava 4.866 milhões de trabalhadores, o valor mais alto apurado nos períodos homólogos deste século. O progressivo retomar da economia permitiu o regresso e a recuperação de empregos que estiveram em risco com os períodos de confinamento. Contudo, e apesar da melhoria também verificada a esse nível, no final do ano cerca de 15% dos trabalhadores ainda tinham um contrato a termo e, para muitos, o apoio do Estado foi fundamental na manutenção do salário através do recurso ao regime de *layoff* que, de 1.805 indivíduos em abril de 2020 passou a abranger 12.914 em dezembro de 2021.
- Paralelamente, o número de desempregados e de inativos diminuiu de forma significativa: se no 3º trimestre de 2020 eram mais de 650 mil, no 3º trimestre de 2021 este valor situava-se abaixo dos 500 mil. A não renovação de contratos a prazo foi o principal motivo para o aumento do desemprego, pelo que atingiu mais os jovens. Ainda assim, em dezembro de 2021, os subsídios de desemprego subsequentes e de longa duração representavam 26,5% do total de subsídios de desemprego, ao passo que, no início da pandemia esse valor não ia além dos 10,2%.

Quadro 28 - Mercado de Trabalho em Portugal

	4ºT2019	1ºT2020	2ºT2020	3ºT2020	4ºT2020	1ºT2021	2ºT2021	3ºT2021
População empregada	4.907,6	4.865,9	4.731,2	4.658,4	4.730,6	4.681,6	4.810,5	4.878,1
População desempregada	352,4	348,1	278,4	403,5	373,2	360,1	345,7	318,7

Fonte:INE

- Apesar desta evolução positiva, o salário médio em Portugal era o quarto mais baixo na União Europeia no final de 2021. No 3º trimestre do ano, o rendimento mensal líquido da população empregada por conta de outrem em Portugal era 1.022 euros, o que representou um aumento de 7% face ao mesmo período de 2020. No entanto, o aumento do preço dos bens de consumo e das despesas fixas das famílias, aliado à instabilidade provocada pela pandemia, não permitiram uma melhoria das condições de vida. Em 2020,

a taxa de risco de pobreza da população empregada em Portugal situava-se nos 11,2%, o que representou um aumento de 17,9% face ao ano anterior.

- A população em risco de pobreza ou exclusão social em Portugal continuou a diminuir, no seguimento do que se verificou nos últimos anos. Em 2020, e pela primeira vez desde que o indicador é apurado, a proporção de portugueses que se encontrava nesta situação era inferior a 20%. Mas a qualidade de vida e o bem-estar desta população podem ainda ser muito limitados: 17,4% não conseguiam manter a casa aquecida e 2,5% não tinham meios para assegurar uma refeição (de carne, peixe ou vegetariana) pelo menos de 2 em 2 dias. Em tempos de pandemia, a situação das crianças destes agregados foi agravada, tendo sido, em muitos casos, as escolas a assegurar as suas refeições.
- Neste quadro, as situações de pobreza persistente são particularmente alarmantes, na medida em que evidenciam a ineficácia das medidas e políticas tomadas para combater este fenómeno. Em 2019, 60% dos indivíduos em situação de pobreza em Portugal já se encontravam nesta situação há mais de 3 anos.
- As previsões para 2022 não são otimistas com a perspetiva de cortes nos apoios sociais concedidos durante a pandemia, como o sistema de *layoff* ou a Proteção do Arrendamento Habitacional, deixando mais famílias em situação de fragilidade e/ou dependência económica. A título de exemplo, a Caritas e a Federação Portuguesa dos Bancos Alimentares contra a Fome viram aumentar exponencialmente os pedidos de ajuda nestes anos de pandemia, feitos por famílias que habitualmente não recorriam ao apoio de instituições sociais.
- A prestação de cuidados de saúde neste período sofreu uma quebra significativa com a concentração dos meios materiais e humanos no combate à pandemia. O número de consultas presenciais nos cuidados de saúde primários diminuiu perto de 46% e as cirurgias programadas sofreram uma quebra de 26,4%. A saúde, para além da Covid-19, foi assim aparentemente descurada, o que terá conduzido ao agravamento do estado físico dos indivíduos com doença, bem como, à não deteção de estados de doença por atrasos na realização de meios complementares de diagnóstico e terapêutica.

Quadro 29 - Indicadores de Saúde Antes e Pós Pandemia – Portugal

	Mar. 2019 -Feb. 2020	Mar. 2020 -Feb.2021	Varição %
Cuidados de Saúde Primários			
. Consultas médicas presenciais	20.392.583	11.030.218	-45,9%
. Consultas médicas ao domicílio	112.057	83.630	-42,7%
Cuidados de Saúde Hospitalares			
. Consultas externas	12.400.182	10.818.198	-12,8%
. Intervenções cirúrgicas programadas	614.747	452.283	-26,4%
. Meios complementares de diagnóstico e terapêutica	98.049.311	68.789.405	-29,8%

Fonte: Associação Portuguesa de Administradores Hospitalares; Ordem dos Médicos (2021) Impacto da pandemia COVID19 na prestação de cuidados de Saúde em Portugal, Lisboa

- A par da saúde física, a saúde mental também foi afetada por esta pandemia. O encerramento de escolas, a proibição de visitas nos lares e os confinamentos a que a maioria da população esteve sujeita conduziram a um aumento do número de depressões e de estados de ansiedade a que o Serviço Nacional de Saúde não conseguiu dar resposta por falta de recursos humanos.
- A pandemia teve também consequências a nível habitacional. Apesar do aumento verificado em termos de oferta, em parte devido ao encerramento de Alojamentos Locais, o preço da habitação manteve-se elevado, e em 2020 e 2021 registou-se um aumento de cerca de 8% do número de incumprimentos no pagamento das prestações bancárias para aquisição de casa. A este nível, o Plano de Recuperação e Resiliência pode trazer alguma esperança dado que inclui 1,21 mil milhões de euros destinados à habitação e prevê a construção de casas a preços acessíveis para 26 mil famílias.

Os dados provisórios dos Censos 2021 não se afastam muito das estimativas calculadas para os anos precedentes. Portugal continua com cerca de 10,3 milhões de habitantes, dos quais 23,4% com 65 ou mais anos e apenas 12,9% jovens até aos 15 anos. Pela primeira vez desde que há registo, estima-se que o número de nados-vivos tenha sido inferior a 80 mil. Perante esta distribuição etária, é urgente, por um lado, aumentar a oferta de respostas adequadas às necessidades da população idosa, o que pode passar pela criação de mais Estruturas Residenciais para Pessoas Idosas (ERPI) ou Centros de Dia ou, para as situações mais complexas, assegurar lugares em Unidades de Cuidados Continuados Integrados (UCCI). Por outro lado, e para assegurar a renovação das gerações, é necessário repensar as políticas que afetam as famílias de forma a promover o aumento da natalidade.

Quadro 30 - Natalidade e Mortalidade em Portugal

	Nados-vivos e óbitos em Portugal				Evolução		
	2018	2019	2020	2021	Δ 19/18	Δ 20/19	Δ 21-20
Nados-vivos	87.020	86.579	84.426	79.217*	-0,5%	-2,5%	-6,2%*
Óbitos	113.051	111.793	123.358	124.764	-1,1%	10,3%	1,1%

Fonte INE

* Dado provisório

Tal como a partir de março de 2020, o ano de 2021 decorreu ainda integralmente em situação de pandemia, o que condicionou a evolução do país. Se nalgumas áreas observou-se uma melhoria dos indicadores, como o emprego, outras apresentam falhas que urge combater pelas consequências que têm nas condições de vida da população e nas desigualdades que acentuam.

Retrato do ano

Imagem 1 - Retrato do Ano 2021 - Ação Social

AÇÃO SOCIAL	2019	2020	2021	Variação %
Família e Comunidade				
Utentes atendidos no Atendimento Social	16 778	19 137	18 989	-1%
Rendimento Social de Inserção - Processos Ativos	8 909	7 710	9 218	20%
Apoio Comunitário a Indivíduos e Família em Situação de Exclusão Social	998	1 481	1 158	-22%
Participantes em Projetos de Desenvolvimento Comunitário	1 809	1 339	966	-28%
Formandos nos Centros de Formação Profissional	1 085	740	744	1%
Infância e Juventude				
Creche e Creche Familiar	2 406	2 124	2 012	-5%
Jardim-de-Infância	683	641	535	-17%
Crianças e Jovens em Atividades Socioeducativas	510	348	259	-26%
Crianças e Jovens em Casas de Acolhimento	401	378	374	-1%
Jovens em Apartamentos de Autonomização e Residências Autônomas	58	68	77	13%
Crianças Integradas em Acolhimento Familiar	4	23	60	161%
Crianças Integradas em pré-adoção	42	49	53	8%
Famílias Acompanhadas pelas Equipas de Intervenção e Capacitação Familiar	1 118	890	842	-5%
Jovens Acompanhados pela Equipa de Integração Comunitária de Jovens (EICJMAAV)	85	111	138	24%
Crianças Acompanhadas pela equipa de Assessoria ao Tribunal - Tutela cível	1 519	1 724	2 519	46%
Pessoas Idosas				
Utentes em Centros de Dia	1 618	1 336	1 208	-10%
Utentes com Apoio Domiciliário	3 272	2 824	2 831	0%
Utentes acompanhados pelas Equipas de Apoio a Idosos	2 193	2 115	2 866	36%
Utentes em Estruturas Residenciais para Idosos	651	542	513	-5%
Beneficiários com Teleassistência	729	802	790	-1%
Processos Acompanhados com ERPI privadas	1 213	1 117	1 155	3%
Pessoas com Deficiência				
Utentes em Lares Residenciais	72	69	71	3%
Utentes em Centros de Atividade e Capacitação para a Inclusão (CACI)	76	75	86	15%
Pessoas com Cegueira ou Baixa Visão em Reabilitação	60	57	52	-9%
Utentes que receberam Produtos de Apoio por empréstimo	901	938	1 133	21%
Utentes em CACI - Centro Reabilitação Paralisia Cerebral Calouste Gulbenkian	59	87	90	3%
Utentes de Reabilitação Ambulatório (CRPCCG)	1 027	1 010	1 400	39%
Utentes da Intervenção Precoce (CRPCCG)	302	302	347	15%
Pessoas em Acompanhamento Terapêutico				
Utentes em Apartamentos terapêuticamente assistidos	123	116	116	0%
Utentes em Acolhimento Residencial	99	68	56	-18%
Utentes de Centro de Dia e de Apoio Domiciliário	124	145	155	7%
Utentes em Acompanhamento e Vigilância Terapêutica *	562	798	766	-4%
*Na execução de 2020, inclui Centro de Acompanhamento e Vigilância Terapêutica (CAVT).				
Públicos Vulneráveis				
Utentes Atendidos no Atendimento de Emergência*	4 754	3 406	3 259	-4%
Utentes em Acolhimento de Emergência e Temporário	889	382	350	-8%
Utentes nas casas de Transição	35	21	17	-19%
Utentes do refeitório Social	1 157	1 025	848	-17%
Requerentes de Proteção Internacional acompanhados	707	1 160	1 640	41%
*Na execução de 2019, valor anual correspondia a média dos trimestres				
Outras áreas				
Utentes em atividades de férias	3 156	234	1 882	704%
Voluntários com atividade no ano	603	517	442	-15%

Imagem 2 - Retrato do Ano 2021 - Saúde

(Cont.)

SAÚDE	2019	2020	2021	Variação %
Centro de Medicina e Reabilitação de Alcoitão				
Consultas Externas	8 854	6 739	8 499	26%
Dias de Internamento	45 534	36 031	38 781	8%
Atos Terapêuticos em ambulatório	121 875	73 989	133 997	81%
Nota - No ano de 2020 apenas se contabilizaram os atos terapêuticos em ambulatório.				
Hospital Ortopédico de Sant'Ana				
Consultas Externas	30 649	22 201	27 142	22%
Cirurgias	2 337	1 693	1 790	6%
Número de Atos de Enfermagem	365 444	291 098	312 521	7%
Número de Tratamentos de Medicina Física Reabilitação	1 360	946	947	0%
Número Tratamentos de Fisioterapia e Terapia Ocupacional	120 355	83 881	102 047	22%
Número de Exames de Radiologia Convencional e Imagiologia	26 082	18 160	21 652	19%
Unidade de Cuidados Continuados Integrados Maria José Nogueira Pinto				
Número de Doentes Tratados em MFR - Fisioterapia (valores anuais)	75	217	263	21%
Número de Doentes Tratados em MFR - Terapia da Fala (valores anuais)	70	205	256	25%
Número de Doentes Tratados em MFR - Terapia Ocupacional (valores anuais)	55	147	223	52%
Número de Doentes Tratados (valores anuais)	63	217	263	21%
Número de Dias de Tratamento (valores anuais)	--	21 247	20 637	-3%
Taxa de Ocupação				
Privados*	--	83,9	74,2	-12%
Cuidados Paliativos (IPO)	--	53,7	57,6	7%
Média Duração e Reabilitação	--	88,0	83,0	-6%
Longa Duração e Manutenção	--	42,0	76,6	82%
Unidade de Cuidados Continuados Integrados São Roque				
Número de Doentes Tratados em MFR - Fisioterapia (valores anuais) *	--	126	143	13%
Número de Doentes Tratados em MFR - Terapia da Fala (valores anuais) *	--	87	90	3%
Número de Doentes Tratados em MFR - Terapia Ocupacional (valores anuais) *	--	126	66	-48%
Número de Doentes Tratados (valores anuais)	--	168	153	-9%
Número de Dias de Tratamento (valores anuais)	--	14 960	15 071	1%
Taxa de Ocupação				
Convalescença	--	88,4	88,7	0%
Média Duração e Reabilitação	--	92,7	92,4	0%
Longa Duração e Manutenção	--	95,2	97,2	2%
Notas - * Os dados apresentados em 2020 apenas consideraram doentes entrados SEM doentes transitados; - A UCCISR implementou ações de formação e sensibilização no posto de trabalho sobre a infeção Covid - 19; - Das ações referidas resultaram tipos de ação, definição de normas e procedimentos de atuação dos profissionais; - A evolução da situação pandémica referida mereceu por parte da Direção um acompanhamento sistemático, sendo reforçadas as medidas de segurança;				
Unidade de Cuidados Continuados Integrados D. Leonor				
Número de Doentes Tratados em MFR - Fisioterapia (valores anuais)	--	--	54 (*)	
Número de Doentes Tratados em MFR - Terapia da Fala (valores anuais)	--	--	21 (**)	
Número de Doentes Tratados em MFR - Terapia Ocupacional (valores anuais)	--	--	54	
Número de Doentes Tratados (valores anuais)	--	--	54	
Número de Dias de Tratamento (valores anuais)	--	--	1 735	
Taxa de Ocupação				
Convalescença	--	--	69,9	
Média Duração e Reabilitação	--	--	27,4	
Longa Duração e Manutenção	--	--	5,8	
Notas: (*) total de sessões aos 54 utentes - 1208; (**) total de avaliações - 54. De salientar que a UCCI RDL admitiu o primeiro utente em Unidade de Convalescença (UC), no dia 20.09.2021; o primeiro utente em Unidade de Média Duração e Reabilitação (UMDR) no dia 18.10.2021; e o primeiro utente em Unidade de Longa Duração e Manutenção (ULDM), no dia 28.12.2021.				

Imagem 3 – Retrato do Ano 2021 – Saúde (cont.)

SAÚDE	2019	2020	2021	Variação %
Unidades de Saúde Locais e Móveis				
Consultas Médicas (Ambulatório)	102 574	80 184	88 800	11%
Consultas Médicas (Domicílio)	8 752	4 897	7 323	50%
Consultas Médicas (DASS)	7 825	4 167	3 463	-17%
Consultas de Enfermagem (Ambulatório)	82 489	80 435	90 216	12%
Consultas de Enfermagem (Domicílio)	36 998	25 840	32 116	24%
Consultas de Enfermagem (DASS)	30 107	23 344	5 866	-75%
Consultas Odontopediatria (SOL – Saúde Oral em Lisboa)	8 948	13 070	22 893	75%
Consultas de Psicologia (Unidade W+)	16 583	12 601	16 615	32%
Consultas de Enfermagem (NSMP)	11 763	1 192	-	
Pessoas assistidas pelas ações do programa "Saúde Mais Próxima" (1)	17 636	3 061	-	
(1) A atividade de do Núcleo "Saúde Mais Próxima" foi encerrada em março de 2020, devido ao Plano de Contingência da Pandemia, não tendo sido retomada				
Pessoas com Deficiência				
Utentes residentes na Obra Social do Pousal	100	94	96	2%

Imagem 4 - Retrato do Ano 2021 – Educação e Cultura

EDUCAÇÃO	2019	2020	2021	Variação %
Escola Superior de Alcoitão				
Alunos	395	451	495	10%
Cursos de Licenciatura	3	3	3	
Cursos de Mestrado	2	3	3	
Alunos de pós-graduações	16	38	69	82%
Cursos de pós-graduações	1	2	4	
CULTURA				
Museu de São Roque e Igreja de São Roque				
Visitantes individuais (bilhete Museu) (1)	37 729	13 524	15 391	14%
Atividades Desenvolvidas	746	203	272	34%
Participantes	21 191	3 282	3 546	8%
Arquivo Histórico, Biblioteca e outros edifícios com valor patrimonial				
Atividades Desenvolvidas	456	172	324	88%
Participantes	13 401	4 317	5 211	21%
Total visitantes e participantes	72 321	21 123	8 727	-59%
Total atividades desenvolvidas	1 202	375	596	59%

(1) Inclui o n.º de Visitantes às exposições temporárias (8.703)

a. Plano de Contingência da SCML para o Coronavírus (Covid19) – Principais dados

A 5 de maio de 2021 a Mesa da SCML aprovou a sexta versão do “Plano de Contingência da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa para a Covid-19”, seguindo as Normas e Orientações da Direção-Geral de Saúde (DGS) e medidas adicionais necessárias, documento cuja primeira versão foi aprovada em 5 de março de 2021.

Um conjunto de sete normas com orientações e procedimentos a seguir no dia-a-dia, desde indicações para os estabelecimentos e serviços até aos cuidados pessoais, completam a informação disponível na intranet da SCML.

Equipas de Intervenção Preventiva em ERPI, Linhas de Apoio Psicológico, Alojamento Temporário para Famílias, Estudo sobre o Impacto da Covid-19 nos Lares, desenvolvimento da APP “ReageCOVID”, planos de contingência para o funcionamento de equipamentos e serviços, novos cuidados de saúde para a reabilitação de doentes, apoio a organizações nacionais e estrangeiras, campanhas de testagem e de vacinação são algumas das muitas ações tomadas pela SCML em resposta à situação pandémica.

A 27 de fevereiro de 2020, a Mesa da Santa Casa deliberou (DM359/ 2020) constituir dois Grupos de Trabalho, um de carácter restrito com funções executivas e de monitorização global da atuação da instituição; um outro alargado, com representatividade dos serviços, com a responsabilidade de desenvolver e implementar ou apoiar a execução das diversas medidas planeadas. Ambos os Grupo de Trabalho se mantêm em funções.

Os dados que se apresentam em seguida são demonstrativos do esforço desencadeado para assegurar a segurança de utentes e trabalhadores.

Quadro 31 – Dados Estatísticos do Plano de Contigência da SCML para Covid-19

PLANO DE CONTINGÊNCIA SCML PARA COVID-19 <i>(Dados Estatísticos)</i>	Ano 2020 31/12/2020	Total em 31/12/2021
SCML - número de testes realizados	14 739	26 408
Colaboradores	8 370	14 031
Utentes	5 070	10 249
Prestadores de Serviços SCML	70	182
Prestadores de Serviços Externos	1 229	1 946
SNS - número de testes realizados	530	550
Colaboradores	398	416
Utentes	131	132
Prestadores de Serviços SCML	1	2
Colaboradores SCML - número total de "Casos" registados	4 686	5 492
Mulheres	3 802	4 444
Homens	884	1 048
Colaboradores SCML - situação dos "Casos" registados	4 686	5 492
Positivos	323	899
Negativos	4 257	4 563
Aguarda Resultado	66	12
Sem Teste	40	18
Utentes SCML - número de "Casos" registados	3 200	6 174
Mulheres	1 777	2 752
Homens	1 423	3 422
Utentes SCML - situação dos "Casos" registados	3 200	6 174
Positivos	230	587
Negativos	2 862	5 435
Aguarda Resultado	36	53
Óbitos	8	48
Óbitos Não Covid-19	7	9
Sem Teste	57	42

Nota: O termo "Caso" significa o lançamento no quadro, por indivíduo, por uma qualquer indicação relacionada com a Pandemia

b. Agenda – Factos relevantes

Janeiro

05/01/2021 – Ativado o Plano Municipal de Contingência em Vaga de Frio com vista a garantir condições básicas de sobrevivência às pessoas em situação de sem-abrigo.

18/01/2021 – Vacinação contra Covid-19 de utentes e profissionais começou no Lar da Mitra.

19/01/2021 - "I Encontro de Famílias de Acolhimento da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa" reuniu cerca de 30 famílias na partilha da sua experiência.

20/01/2021 – Primeira sessão do Simpósio “Interações” com o tema “Cidades Amigas de Todas as Idades: uma perspetiva de ciclo de vida”, um ciclo de 16 sessões subordinadas ao tema “Uma sociedade para todas as idades”.

22/01/2021 - Profissionais de Saúde da SCML homenageados pelo “*Hand Medal Project*” pelo trabalho realizado nas Unidades de Retaguarda Covid-19.

27/01/2021 – Sessão de apresentação do “*Toolkit: “Como recrutar e integrar pessoas com deficiência” desenvolvido com o “GRACE – Empresas Responsáveis”*”.

25/01/2021 – Centro de Acolhimento Infantil Victor Manoel (CAI) abriu para acolher filhos e dependentes de trabalhadores que asseguraram serviços essenciais em Lisboa.

28/01/2021 – Aprovado Plano de Ação da SCML para concretização do Compromisso Lisboa Capital Verde Europeia 2020 – Ação Climática 2030.

Fevereiro

05/02/2021 – Publicado “Guia de Boas Práticas de Segurança e Saúde no Teletrabalho”.

06/02/2021 - Ciclo Recitais Santa Casa, seis concertos exclusivos de música de câmara, em formato online com os solistas da Orquestra Metropolitana de Lisboa, que decorreram até 13 de março.

05/02/2021 - Divulgado resultado das candidaturas a financiamento “Parcerias para o Impacto” e “Títulos de Impacto Social” promovidas em conjunto com o Montepio Geral.

19/02/2021 – Exposição “Um Rei e Três Imperadores. Portugal, China e Macau no tempo de D. João V” apresentada na plataforma digital “*Google Arts and Culture*” permitiu a visita ao Museu de São Roque sem sair de casa.

23/02/2021 - Equipas de Intervenção e Capacitação Familiar Ocidental mudaram para novas instalações, na rua da Boavista.

Março

08/03/2021 – Dia Internacional da Mulher assinalado na casa das utentes dos Centros de Dia com entrega de flores e outras recordações

12/03/2021 – Reunião online sobre a aplicação do “Fundo Social Europeu +” em território nacional, para o período 2021-2027, com a participação dos dirigentes da Santa Casa e representantes de organizações externas.

15/03/2021 – Reabertura das creches e jardins de infância permitiu o regresso de 1100 crianças, após testagem à Covid-19 de 644 trabalhadores dos 28 equipamentos.

19/03/2021 – Lançado o estudo “O impacto da Covid-19 nos lares de idosos”, com CoLABOR e Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade (CNIS), abrangendo ERPI e UCCI a nível nacional.

23/03/2021 – Formação online em “Gestão de Orçamento Familiar” no âmbito do Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas (POAPMC).

24/03/2021 – Celebrado Acordo de Cooperação com o Ministério de Justiça para a abertura de uma Casa de Autonomia em Lisboa.

24/03/2021 – Dois fogos remodelados para Apartamentos de Autonomia receberam os seus primeiros habitantes.

30/03/2021 - Conferência “Desafios de um novo normal” promoveu a reflexão sobre as consequências do trabalho à distância depois de dois confinamentos gerais.

Abril

03/04/2021 – Regresso das visitas aos lares assinalado pelo Presidente da República, Marcelo Rebelo de Sousa, na ERPI da Quinta Alegre.

07/04/2021 - Presidente da República, Marcelo Rebelo de Sousa, visitou o Centro Social Polivalente de São Cristóvão e São Lourenço para assinalar o Dia Mundial da Saúde.

06/04/2021 – “Música à Varanda” levou música à frente das habitações dos utentes de Centro de Dia e do Serviços de Apoio Domiciliário para animar e quebrar o isolamento.

15/04/2021 – Reabilitação do Palácio de Marquês de Minas para instalação da Direção de Infância e Juventude.

17/04/2021 – Lançado o projeto “Cuidar de quem cuida” destinado a promover o bem-estar e saúde mental de trabalhadores sob stress devido à pandemia da Covid-19.

17/04/2021 – Vacinação dos colaboradores do SAD, Equipamentos de 1ª e 2ª Infância, e do CAO Gulbenkian de acordo com o Plano de Vacinação contra a Covid-19.

20/04/2021 - Casa do Impacto apresentou podcast “Ideias de Impacto” sobre os temas mais relevantes do empreendedorismo social, numa parceria com o Observador.

22/04/2021 – Final da 6ª edição do “Santa Casa Challenge” dedicada à Saúde.

23/04/2021 – Lançamento de sete novas publicações da SCML assinalaram o dia mundial do livro.

26/04/2021 – Último dia do segundo “Hackathon 100% Colaborativo” dedicado ao futuro da Economia Social.

Maio

01/05/2021 – Apresentação do “Valor T, agência de empregabilidade dedicada a pessoas com deficiência” assinalou o dia do trabalhador.

02/05/2021 – Arranque do Projeto “Fazer a Ponte – E8G” de intervenção social comunitária nos Bairros do Vale de Alcântara, financiado pelo Programa “Escolhas”.

07/05/2021 – Cimeira Social do Porto.

10/05/2021 – “Unidades de Retaguarda para Idosos”, criadas no âmbito da resposta à pandemia da Covid-19, distinguidas pelo Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, numa cerimónia realizada por ocasião do dia nacional da Segurança Social.

14/05/2021 - Inaugurado o novo “Centro Intergeracional Ferreira Borges” com a presença da Ministra do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, Ana Mendes Godinho, e do Presidente da Câmara Municipal de Lisboa, Fernando Medina.

17/05/2021 – Lançada campanha “A Casa que procura, está na Santa Casa” de arrendamento e arrendamento jovem.

18/05/2021 – Dia Internacional dos Museus assinalado com o lançamento da Lotaria do Património Cultural.

18/05/2021 - Centro de Reabilitação Nossa Senhora dos Anjos organizou ciclo de encontros temáticos “Autonomia na Deficiência Visual: Perspetivando o Futuro” para familiares e cuidadores de crianças e jovens.

Junho

02/06/2021 - Anunciada Bolsa de Doutoramento em História, em parceria com o Instituto de Ciências Sociais da Universidade de Lisboa.

08/06/2021 – Oferta de um Teatro de Fantoques, e respetivas marionetas, construído por utentes da Obra Social do Pousal, ao Serviço de Cardiologia Pediátrica do Hospital de Santa Cruz.

15/06/2021 – Apresentação do “Espaço ComVida”, localizado no Centro Social e Polivalente das Furnas, que visa ser uma resposta específica na área do envelhecimento para pessoas com défice cognitivo moderado e grave.

17/06/2021 – “Festival PARApeito”, criado em contexto de pandemia, levou espetáculo ao domicílio de utentes do Centro Social da Sé.

17/06/2021 – Lançamento do livro “A minha terra é linda – Histórias dos Estudantes Sírios em Portugal”, da Associação Plataforma Global para Estudantes Sírios (APGES) com ao apoio da SCML, tendo contado com a presença do antigo Presidente da República, Jorge Sampaio.

18/06/2021 – Estabelecida parceria com o Centro Social Paroquial do Campo Grande, Junta de Freguesia de Alvalade, GEBALIS e Associação para o Desenvolvimento das Mulheres Ciganas Portuguesa (AMUCIP) com vista a uma atuação orientada para a comunidade cigana do Bairro das Murtas.

25/06/2021 – Inauguração da exposição “O Outro como epifania do belo”, promovida em parceria com a Brotéria, ocupando vários espaços do Polo Cultural de São Roque.

30/06/2021 – Primeira sessão das “Tertúlias da Longevidade”, um espaço de partilha e reflexão sobre aspetos relacionados com o envelhecimento e a longevidade, organizadas no âmbito do programa “Lisboa Cidade de Todas as Idades”.

Julho

02/07/2021 – 523º Aniversário da SCML, em formato de transmissão *streaming*.

09/07/2021 – Orquestra Geração Santa Casa voltou a tocar reunida, após o confinamento, para assinalar o fim do ano letivo.

07/07/2021 - Palácio de São Roque recebeu menção honrosa na categoria de “Melhor Intervenção de Impacto Social” do Prémio Nacional de Reabilitação Urbana.

09/07/2021 – Apresentação da Plataforma Digital “SupERa” cujo objetivo é facilitar o registo e a monitorização de informações clínicas dos residentes das ERPI e lares, resultado da parceria com o “Algarve *Biomedical Center*”.

13/07/2021 – Inauguração da exposição “Caminhar com Sentidos”, no Espaço Santa Casa, com obras de crianças realizadas no âmbito do “Processo de Ressignificação de Vivências de Crianças e Jovens”

21/07/2021 – Assinatura do Protocolo do Estado com o Sector Social no âmbito do Programa de Recuperação e Resiliência na Quinta Alegre.

26/07/2021 - Reabertura dos Centros de Dia após o encerramento devido à epidemia.

Agosto

02/08/2021 – Regresso dos utentes à atividade do atelier ocupacional do Centro de Atividade Familiar da UDIP Tejo após ano e meio encerrado devido à pandemia de Covid-19.

05/08/2021 – Jogos Santa Casa obtiveram a recertificação em jogo responsável, quer pela *European Lotteries* (EL), quer pela *World Lottery Association* (WLA).

16/08/2021 – 1º aniversário dos Polos de Cuidados de Saúde no Domicílio.

20/08/2021 – No 2º aniversário do “SOL – Saúde Oral em Lisboa” foram atendidas 9.000 pessoas (menores de 18 anos) e realizadas cerca de 40.000 consultas.

25/08/2021 - Campanha de vacinação contra a gripe sazonal.

25/08/2021 – Disponibilizados 13 novos tutoriais do Projeto “Cuidar +” vocacionados para a comunidade de cuidadores formais e informais sobre as melhores técnicas e estratégias para a prestação de cuidados seguros e de qualidade.

26/08/2021 - Misericórdia de Lisboa apoia o livro “Acolhimento familiar de crianças e jovens em perigo” que tem como autoras algumas profissionais da Santa Casa.

26/08/2021 – Stand na 91ª Feira do Livro, no Parque Eduardo VII.

30/08/2021 – Lançamento do livro “A história do Super Laminhas na Casa Maria Lamas”, uma obra infantil que explica em que consiste a resposta da casa de abrigo às crianças durante a etapa de acolhimento, da autoria dos técnicos da Casa Maria Lamas.

Setembro

02/09/2021 – Arranque da primeira Volta a Portugal em bicicleta feminina com o apoio dos Jogos Santa Casa.

15/09/2021 – Assinado contrato programa disponibilizando 91 camas da Unidade de Cuidados Continuados Integrados Rainha D. Leonor à Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados.

17/09/2021 – 3ª Edição do *Bootcamp* do “*Rise for Impact*”, programa de aceleração da Casa do Impacto, com a participação de 30 projetos.

20/09/2021 – 4ª Semana de Descanso do Cuidador, na Colónia de São Julião, com a participação de 12 cuidadores informais.

22/09/2021 – II Congresso Internacional da Sociedade Portuguesa de Terapia da Fala, dedicado ao tema “Ciência a Comunicar”, com o apoio da Escola Superior de Saúde do Alcoitão.

24/09/2021 – 9ª edição do Festival Santa Casa Alfama.

24/09/2021 – 60º Aniversário do Totobola, com atualização do preço da aposta e aumento dos prémios.

Outubro

01/10/2021 - Dia Mundial do Idoso assinalado com a sessão *on’line* de entrega do Prémio Envelhecimento Ativo Dra. Maria Raquel Ribeiro.

07/10/2021 – No âmbito da Exposição “Suor frio”, integrada na I Bienal de Joalheria Contemporânea de Lisboa, foi exposta a “Coroa Preciosa” de Nossa Senhora do Rosário de Fátima na Igreja de São Roque.

13/10/2021 – Terceiro aniversário da Casa do Impacto celebrado no local das suas futuras instalações “Lisboa Social Mitra”.

14/10/2021 – Comité Paralímpico de Portugal atribuiu à SCML o galardão “Ordem Paralímpica”.

15/10/2021 – Início da 33ª Temporada Música em São Roque (TMSR) com concertos na Igreja de São Roque e Capela do Convento de São Pedro de Alcântara, num formato misto, com presença de público e transmissão online.

15/10/2021 – Aprovado o “Guia para uma Comunicação Inclusiva”, um instrumento no âmbito da Política de Diversidade e Inclusão.

17/10/2021 – Dia Internacional da Erradicação da Pobreza assinalado com a apresentação do livro “Que fizeste do teu irmão? Um olhar de fé sobre a pobreza no mundo” que reúne textos de Alfredo Bruto da Costa (1938-2016), Provedor da SCML entre 1974 e 1980.

18/10/2021 – Retoma do exercício da atividade profissional em regime presencial.

22/10/2021 - Casa do Impacto distinguida pela Comissão Europeia nos “European Enterprise Promotion Awards”.

23/10/2021 – Comemorações dos 80 anos do Bairro da Boavista nas quais se integraram o 20º aniversário do Centro Social Polivalente do Bairro da Boavista, e o 40º do Centro de Acolhimento Infantil da Boavista.

25/10/2021 – Seminário de Intercâmbio e Capacitação, no âmbito do Programa “PROTEA”, com a participação de representantes de instituições sociais ligadas à comunidade portuguesa da África do Sul.

28/10/2021 – Aprovado pela Mesa o Plano de Atividades e Orçamento de 2022.

Novembro

01/11/2021 – Participação na *Web Summit* com a apresentação do novo programa de aceleração da Casa do Impacto “Triggers” e anúncio da Plataforma “Artentik” para o mercado de arte digital.

04/11/2021 – Inauguração da exposição “Contrastes”, com obras da pintora Maria Helena Leite, com 95 anos de idade, e dos seus alunos do Atelier de Pintura do Centro de Dia de Nossa Senhora da Pena.

06/11/2021 – Fundo Rainha D. Leonor atingiu a meta de 100 obras concluídas, tendo neste mês sido terminados quatro apartamentos de autonomização da Santa Casa de Coimbra e o restauro da Igreja da Santa Casa da Misericórdia de Alhos Vedros.

14/11/2021 – Ações de rua da equipa do RADAR nas freguesias de Alvalade e Marvila.

20/11/2021 – Apresentado o “Pacto para a Infância”, promovido pelo “Prochild” CoLAB e subscrito pela SCML.

25/11/2021 – Lançamento da Campanha “Os nossos valores começam em Casa”, de promoção da Diversidade e Inclusão, protagonizada por trabalhadores da SCML.

26/11/2021 – Apresentação do projeto europeu “Smartness to Existing Building (Smart2B)”, que visa melhorar a eficiência e a gestão energética de edifícios e equipamentos.

Dezembro

01/12/2021 – Lançada a Plataforma digital “Artentik” de disponibilização do espólio cultural da SCML, assim como de outros parceiros e causas sociais, no mercado de NFT.

01/12/2021 – Abertura da “Wonderland Lisboa” e “Um Sonho de Natal Jogos Santa Casa” em Portimão, inaugurando uma semana depois a “Praça de Natal Jogos Santa Casa” em Vila Nova de Gaia.

09/12/2021 – Anúncio do Programa “Mais de nós” de Responsabilidade Social e Cidadania Ativa (Voluntariado Corporativo).

10/12/2021 – *Open Week* de vacinação contra a gripe para todos os trabalhadores.

13/12/2021 – Entrega dos Prémio Santa Casa Neurociências – Prémio Mantero Belard para a equipa coordenada por Maria José Diógenes, do Instituto de Medicina Molecular João Lobo Antunes, e Prémio Melo e Castro para a equipa coordenada por António Salgado do ICVS/3B’s Laboratório Associado – e Prémio João Lobo Antunes para Daniela Pimenta da Silva do Centro Hospitalar Lisboa Norte.

13/12/2021 – Transferência do Centro Social e Paroquial da Nossa Senhora da Encarnação (berçário, creche e pré-escolar) para as remodeladas instalações da Travessa do Rosário.

14/12/2021 – Lançamento da 7ª edição do Santa Casa *Challenge*, para premiar soluções tecnológicas inovadoras com foco na sustentabilidade ambiental.

16/12/2021 – Natal dos Hospitais do CMRA, gravado em estúdio por causa da pandemia Covid-19.

27/12/2021 – 52ª Extração da Lotaria Clássica do Natal.

c. Resenha do Ano

A declaração de estado de emergência, devido à pandemia de Covid-19, vigorou em Portugal entre 9 de novembro de 2020 (Decreto do Presidente da República n.º 51-U/2020, de 6 de novembro) e 30 de abril de 2021. A partir dessa data e até 30 de agosto foi declarado o Estado de Calamidade, que voltaria a ser instaurada pelo Governo a partir de 31 de outubro; entre 31 de agosto e 30 outubro a aparente normalidade vivida foi na verdade em situação de “Contingência” e depois de “Alerta”.

2021 foi um ano sob declaração de calamidade pública ou catástrofe e a atividade da Santa Casa, como a de todo o país, foi determinada por essa condição.

À lupa da pandemia, poderemos sistematizar a atividade da Santa Casa em quatro grandes grupos de orientação:

- **Responder aos desafios da pandemia**, onde podemos identificar um conjunto significativo de ações e projetos de caráter excecional, cuja execução apenas acontece devido ao contexto pandémico, requerendo um investimento significativo quer de recursos e quer financeiros, nomeadamente na montagem e disponibilização de respostas de emergência como sejam as “Unidades de Retaguarda para Idosos”, vacinação de utentes e trabalhadores, as equipas de intervenção em Lisboa, a abertura de creches para apoiar as famílias de trabalhadores essenciais durante o estado de emergência, o programa “Cuidar de quem cuida” ou lançamento da Plataforma Digital “SupERa”;
- **Assegurar a resposta apesar dos constrangimentos**, causados pela pandemia, onde podemos identificar atividades regulares da Santa Casa cujo modelo de funcionamento foi alterado mas através de um esforço suplementar se conseguiu assegurar a sua prestação, nomeadamente mantendo a resposta às pessoas em situação de sem-abrigo seja na emergência da vaga de frio ou no esforço continuado para os retirar da situação de sem teto, reabrindo os equipamentos como creches ou as ERPI às visitas mas implementando rigorosos protocolos de higiene, mantendo a atividade cultural com novas publicações e apresentando exposições como “Suor Frio”, mantendo iniciativas de utentes sejam as oficinas do Pousal ou organizando exposições com as suas obras realizadas em diferentes equipamentos de idosos ou crianças, o reatar da Semana do Cuidador ou, ainda, ao assegurar a implementação dos programas da Casa do Impacto ou assinalando o segundo aniversário do SOL com mais de 40 000 consultas efetuadas ;
- **Transformar atividade**, optando pela adoção de meios telemáticos na concretização de iniciativas, ações e atividades regulares adaptaram-se a um funcionamento digital e à distância, ao mesmo tempo respondendo às imposições de distanciamento e acelerando o processo de transformação digital da SCML com ganhos significativos de eficiência e eficácia. Neste conjunto muito significativo encontramos quer ações preexistentes transpostas para essa via, quer novos projetos, que no futuro se verá qual o modelo de funcionamento irão adotar – regresso ao presencial, telemático ou híbrido – como sejam os inúmeros encontros do Simpósio “Interações”, as conferências como “Desafios de um novo normal”, a formação online de Recursos Humanos mas também de utentes, a disponibilização online de tutoriais para

Cuidadores, a apresentação da Exposição “Um Rei e Três Imperadores” e a Temporada de Música em São Roque.

- **Ações de futuro**, pois mesmo perante a adversidade a Santa Casa continua a implementar novas respostas, a abrir novos equipamentos, a inovar no seu campo de intervenção, de forma a assegurar a melhor resposta e a resiliência da instituição, seja reinstalando serviços como a Direção de Infância e Juventude no Palácio de Marquês de Minas, a entrada em funcionamento da “Valor T, agência de empregabilidade dedicada a pessoas com deficiência”, a abertura de dois Apartamentos de Autonomia no âmbito do protocolo celebrado com o Ministério da Justiça, a aprovação do Plano de Ação Climática 2030, a definição dos Objetivos Estratégicos 2022-2025, a revalidação da Certificação em jogo responsável, o lançamento da Plataforma digital “Artentik” ou da Lotaria do Património Cultural, seja a Inauguração do “Centro Intergeracional Ferreira Borges” e da Unidade de Cuidados Continuados Integrados Rainha D. Leonor que permite disponibilizar 91 vagas para a Rede Nacional.

A pandemia não será o “novo normal”, mas superado o inesperado, já estando conscientes dos condicionalismos e das exigências resultantes da pandemia, a atividade da SCML em 2021 foi uma adaptação consciente a essa realidade, tendo em conta a necessidade de responder à situação, a necessidade de equilibrar a despesa e criar as condições da retoma da atividade.

Avaliação estratégica do Ano de 2021


a. *Balanced Scorecard* – avaliação do nível de concretização

O *Balanced Scorecard* de 2021 espelha a adaptação da realidade de atuação da Santa Casa ao funcionamento em regime de pandemia, assim como o ajustamento da estratégia, nomeadamente através da alteração de um número muito significativo de metas previstas e a eliminação de alguns Indicadores de Desempenho, cuja verificação se tornou irrelevante, ou pouco significativa. Nesse sentido poder-se-á dizer que a avaliação *Balanced Scorecard* deste ano repôs alguma equidade nos seus pressupostos de base por se adaptar às possibilidades de atuação existentes.

O princípio de comparabilidade entre anos ou de progressão relativamente a uma meta final do ciclo estratégico, subjacente a um sistema de avaliação/ monitorização como o *Balanced Scorecard*, foi colocado em causa com a pandemia de Covid-19, pela alteração na prestação de serviços aos clientes, pela transformação de processos, pelas mudanças no processo de trabalho e, muito significativamente, pelo impacto súbito no mercado do Jogo Social do Estado fruto do confinamento da população.

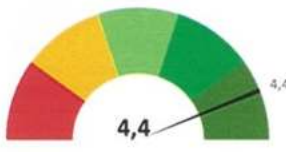
Dimensão Cliente.

Imagem 5 – Dimensão Cliente

Score	Leitura
	<p>A adaptação das respostas às condições possíveis de funcionamento e o retomar da normalidade em alguns serviços em determinados períodos do ano, assim como a adaptação das metas à realidade da Pandemia, permitiram aferir o empenho dos serviços na dimensão Cliente. A abertura do Centro Intergeracional Ferreira Borges e da UCCI Rainha D. Leonor marcam 2021.</p>


Dimensão Processos

Imagem 6 – Dimensão Processos

Score	Leitura
	<p>Em 2021 a progressão da dimensão Processo advém da confirmação da resiliência e capacidade de adaptação da organização a uma situação de emergência, a adaptação progressiva aos meios telemáticos no teletrabalho e a adoção de um conjunto significativo de estratégias significativas no âmbito da sustentabilidade, quer em matéria de não discriminação, quer ambiental.</p>


Dimensão Desenvolvimento

Imagem 7 – Dimensão Desenvolvimento

Score	Leitura
	<p>O resultado alcançado neste ano espelha o esforço efetuado para concluir um conjunto de Objetivos Operacionais com metas concretas para o ciclo estratégico, nomeadamente os relacionados com o OE13 referente à orgânica dos serviços. O restabelecimento de parcerias existentes e o estabelecimento de novos acordos foram outro fator de aprendizagem e crescimento.</p>

Dimensão Financeira

Imagem 8 – Dimensão Financeira

Score	Leitura
	<p>A Pandemia da Covid-19 provocou um sobressalto na saúde financeira da Santa Casa, confirmando-se a diminuição da rentabilidade dos Jogos Sociais e o aumento de custos na adaptação das respostas existentes e na resposta a novas procuras. Relativamente a 2020, verificou-se uma maior capacidade de gestão da situação graças ao conhecimento adquirido, que teve tradução no orçamento de 2022.</p>

Apreciação global – BSC SCML

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

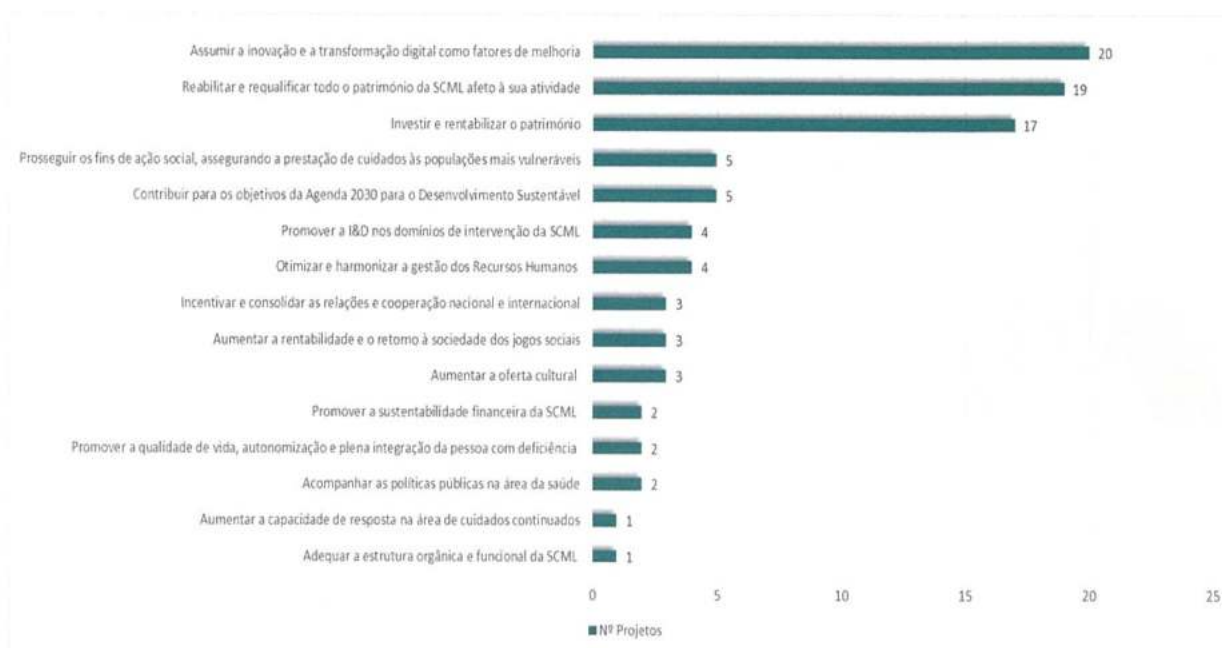
O Score Global de 4,3, bastante acima de 3,4 do ano transato, espelha o empenho da SCML na concretização das suas metas, não só no que se refere ao ano de 2021, mas também ao Ciclo Estratégico 2019-2021.

b. Portfólio de Projetos - avaliação de taxa de execução

Como resposta à crise pandémica, ainda no decurso de 2020, foram aplicadas medidas de contenção que obrigaram a um ajuste no portfólio de projetos e a uma restrição no volume de recursos disponíveis para a execução dos mesmos. Na sequência destas medidas e face à manutenção da situação sanitária, o ano de 2021 foi projetado num cenário restritivo, pelo que o conjunto de projetos aprovado representou 50% do aprovado em 2020.

No ano de 2021 o portfolio de projetos foi constituído por 91 projetos, cuja distribuição pelos Objetivos Estratégicos se encontra representada no gráfico infra.

Gráfico 9 – Estratégia & Portfólio de Projetos

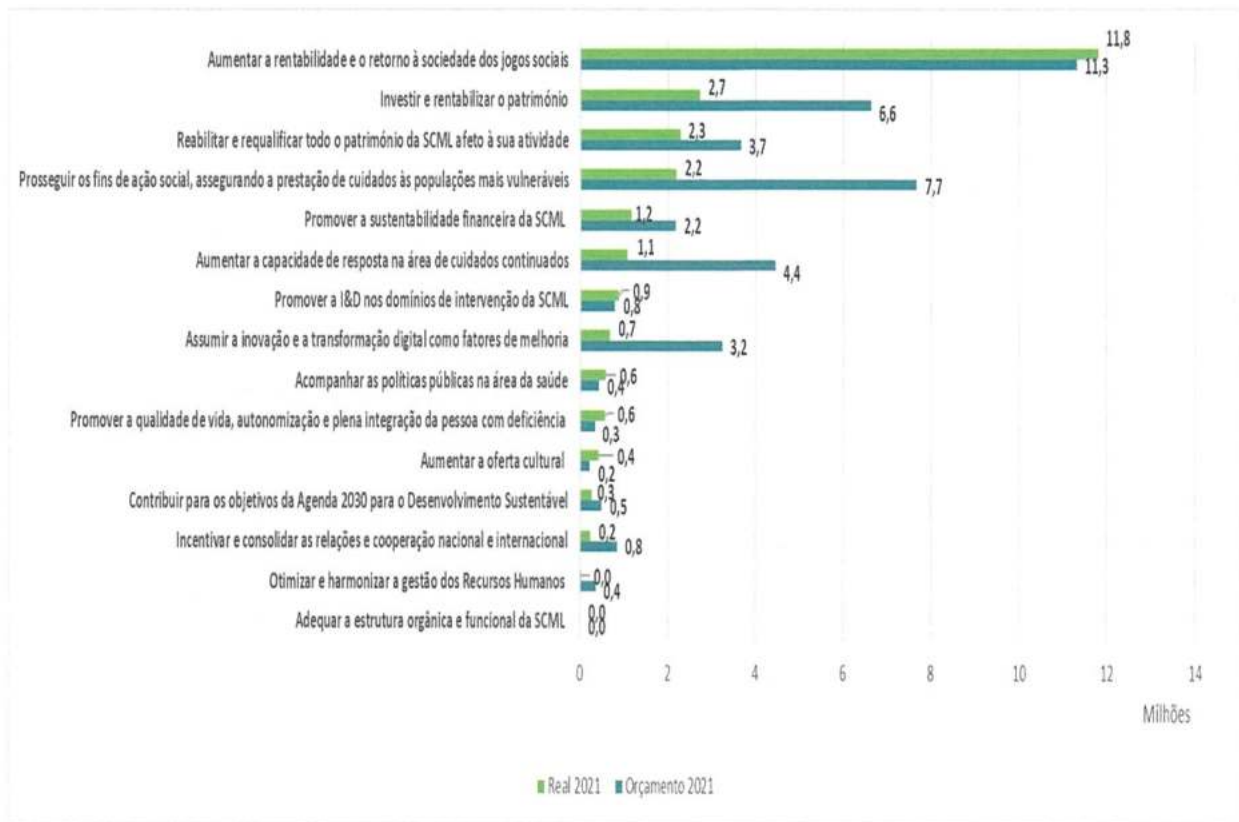


Da análise do gráfico nº 9 destaca-se o alinhamento dos projetos com os objetivos estratégicos associados à inovação e transformação digital (20 projetos) e à reabilitação, requalificação e rentabilização do património edificado, quer daquele destinado à atividade da SCML (19 projetos), quer do destinado a rendimento (17 projetos).

No decurso de 2021, foram ainda desenvolvidos 39 projetos que não estando no portfólio inicial, por necessidades emergentes e imprevistas tiveram execução orçamental.

A análise da consistência da implementação da estratégia permite verificar que a alocação dos recursos financeiros não segue o alinhamento inicial das iniciativas dedicadas a cada objetivo estratégico.

Gráfico 10 – Estratégia & Execução do Portfólio de projetos



Com efeito, as iniciativas especialmente consumidoras de recursos foram aquelas alinhadas com o aumento da rentabilidade e retorno dos Jogos Sociais (11,8M€), o investimento no património para rendimento (2,7M€) e para a atividade (2,3M€), a prossecução dos fins da ação social (2,2 M€), a promoção da sustentabilidade financeira (1,2M€) e o aumento na capacidade de resposta na área dos cuidados continuados (1,1M€).

No quadro seguinte evidenciam-se os projetos com maior volume de execução financeira.

Quadro 32 – Principais Iniciativas

(euros)			
Objetivos Estratégicos / Projetos	Orçamento 2021	Real 2021	
Aumentar a rentabilidade e o retorno à sociedade dos jogos sociais	11 321 140	11 802 680	
Internacionalização – Parcerias para o desenvolvimento	9 000 000	8 500 000	
SAS – Sociedade de Apostas Sociais, SA	2 300 000	3 211 497	
SoJogo	21 140		
Outros		91 183	
Promover a sustentabilidade financeira da SCML	2 175 875	1 167 756	
Diversificação dos Instrumentos Financeiros	1 000 000	1 042 500	
Outros	1 175 875	125 256	
Investir e rentabilizar o património	6 635 534	2 724 770	
Reabilitação Edifício Tv. Do Rosário - 3 Pisos Creche e 2 Pisos de Apartamentos	20 000	672 830	
Rua do Século, 25-29	350 000	447 133	
Calçada da Ajuda, 196-200 e Travessa Vitorino de Freitas 2-10	550 000	375 990	
Outros	5 715 534	1 228 818	
Reabilitar e requalificar todo o património da SCML afeto à sua atividade	3 664 982	2 278 386	
Intervenções em São Roque	850 000	876 655	
Reestruturação e requalificação dos estabelecimentos da DIIPV	820 354	330 208	
Beneficiação, renovação e reapetrechamento de equipamentos e infraestruturas	7 500	166 630	
Outros	1 987 128	904 983	
Prosseguir os fins de ação social, assegurando a prestação de cuidados às populações mais vulneráveis,	7 673 702	2 185 425	
Nestlé - Monsanto Residencial Sénior	1 032 249	603 232	
Políticas Públicas na Longevidade	307 045	347 588	
Requalificação da MITRA - Lisboa Social		306 605	
Projeto "Rua Ferreira Borges"		266 478	
Outros	6 334 408	661 522	
Aumentar a capacidade de resposta na área de cuidados continuados	4 449 424	1 072 750	
UCCI Rainha D. Leonor	4 449 424	1 072 750	

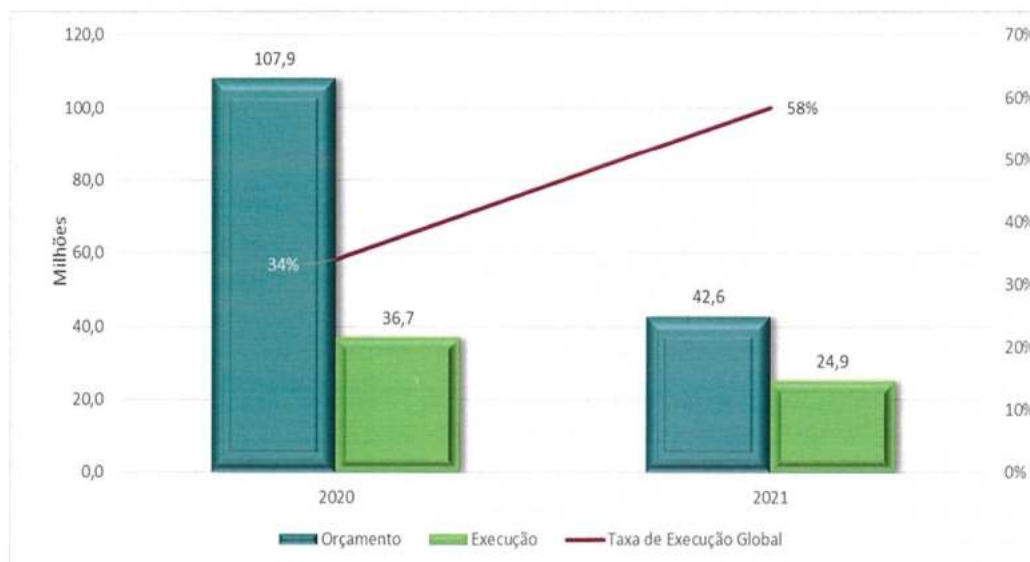
A taxa de execução global da despesa de projetos situou-se nos 58%, o que representa um acréscimo de 24 p.p. face a 2020.

Quadro 33 - Execução orçamental do Portfólio de Projetos

(euros)				
Rubricas	Orçamento 2020	Real 2020	Orçamento 2021	Real 2021
Despesas Correntes	20 646 328	9 419 691	12 915 190	4 283 324
Investimento	87 264 176	27 301 879	29 703 664	20 603 968
Total da Despesa	107 910 504	36 721 569	42 618 854	24 887 292
Receitas Correntes	9 552 591	200 906	6 998 908	804 098
Desinvestimento		390 765		512 821
Total da Receita	9 552 591	591 671	6 998 908	1 316 919

Em valores absolutos, registou-se um decréscimo no orçamento do portfólio de projetos de 65,3M€ (-66%) relativamente a 2020, tendo a execução de 2021 decrescido 11,8M€ (-32%) face a igual período.

Gráfico 11 - Execução da Despesa do Portefólio de Projetos



No total do portfólio foram executados 69% dos projetos em plano (63 em 91), tendo a SCML assegurado o desenvolvimento de 39 projetos adicionais (extraplano) para responder a necessidades de intervenção emergentes.

No âmbito das necessidades emergentes e daquelas cuja execução ficou acima das estimativas iniciais, merecem especial destaque:

- SAS – Sociedade de Apostas Sociais, SA – para garantir a operação de exploração dos jogos e apostas online.
- Requalificação da MITRA - Lisboa Social – espaço que agregará no mesmo local várias respostas da SCML.
- Reabilitação Edifício Travessa do Rosário e consequente reinstalação do Centro Social Paroquial da Nossa Senhora da Encarnação (CSPNSE) nas novas instalações, permitindo o aumento do número de vagas no âmbito das suas valências.

c. Objetivos Estratégicos – avaliação do nível de concretização

A Taxa de Concretização dos Objetivos Estratégicos no ano de 2021 superou a de 2020 com um score médio de 4,3. Em todos se verificou uma subida nos resultados alcançados, fruto de um ajustamento funcional e estratégico face à pandemia da Covid 19.

Imagem 9 – *Balanced Scorecard* Setorial

OBJETIVO ESTRATÉGICO	BALANCED SCORECARD SETORIAL									
	2019	2020	Ação Social	Cult.	Ensin. Inov.	Jogos	Patrim	Saúde	Instr.	2021
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	3,0		✓						3,7
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	4,4	4,1	✓	✓				✓		4,6
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	4,5	2,9	✓							4,1
4 Promover a qualidade de vida, autonomização e plena integração da pessoa com deficiência na sociedade, conjugando para esse fim a capacidade de intervenção das diversas áreas da SCML	4,0	3,3	✓	✓						4,8
5 Reabilitar e requalificar todo o património da SCML, que se encontra afeto à sua atividade, assegurando as adaptações necessárias ao cumprimento de todos os critérios legais de utilização	4,4	3,8			✓	✓				4,6
6 Melhorar a rede de mediadores dos Jogos Sociais do Estado, disponibilizando uma oferta de jogo responsável e segura, promotora de hábitos de jogo moderado.	3,8	2,5							✓	5,0
7 Aumentar a oferta cultural aos cidadãos que vivam ou visitem a cidade de Lisboa	4,4	1,8		✓	✓					4,3
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	4,2	✓	✓	✓		✓	✓	✓	4,5
9 Assumir a inovação e a transformação digital como fatores de melhoria no nível de eficácia e eficiência dos processos	3,9	3,9	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	4,4
10 Contribuir para os objetivos da Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável, no âmbito da actividade da SCML	4,0	3,8	✓	✓		✓	✓	✓		4,3
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	4,0	✓	✓	✓		✓	✓		4,9
12 Otimizar e harmonizar a gestão dos Recursos Humanos com base na partilha do conhecimento, na inovação e numa cultura de exigência, excelência e mérito.	4,1	3,6	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	4,5
13 Adequar a estrutura orgânica e funcional da SCML com vista a responder aos novos desafios da eficiência, qualidade e sustentabilidade	4,3	3,5	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	4,7
14 Promover a sustentabilidade financeira da SCML como um todo e nas suas diferentes áreas de intervenção	3,8	3,2	✓	✓	✓	✓	✓	✓		3,3
15 Aumentar a rentabilidade e o retorno à sociedade dos jogos sociais	3,0	3,0							✓	3,8
16 Investir e rentabilizar o património	3,8	3,9			✓	✓				3,9
Média	4,1	3,4								4,3

Legenda:

Ação Social: Direções da Ação Social / Departamento de Empreendedorismo e Economia Social / UM Lisboa Cidade Todas as Idades

Cult.: Direção de Cultura

Ensino & Inovação: Escola Superior de Saúde do Alcoitão / Departamento de Qualidade e Inovação (Promoção da Investigação e Inovação)

Jogos: Departamento de Jogos

Património: Departamento de Gestão de Imobiliário e Património

Saúde: Direção de Saúde Santa Casa / Direção de Cuidados Continuados Integrados/ Centro de Medicina de Reabilitação do Alcoitão / Hospital Ortopédico de Sant' Ana

Instrumentais: 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 / Direção de Compras / Gabinete de Auditoria Interna / Gabinete de Relações Internacionais / Gabinete de Segurança de Informação

No Plano de Atividades de 2021 fez-se um ajustamento das metas dos Objetivos Operacionais e Indicadores de Desempenho, mantendo-se a estratégia inicial das “Linhas de Orientação Estratégica 5.30”, importou reequacionar a ambição de forma a avaliar de forma justa o desempenho dos trabalhadores e da própria instituição.

Relativamente a cada um dos Objetivos Estratégicos importa realçar aspetos fulcrais no alcance dos resultados registados:

- O OE1 “Aumentar a capacidade de resposta na área de cuidados continuados, garantindo a satisfação das necessidades e a expectativa da população de Lisboa”, com a entrada em funções da Direção de Cuidados Continuados Integrados, assegurando uma gestão estratégica desta resposta, e a entrada em funcionamento da Unidade de Cuidados Continuados Rainha. D. Leonor, apenas não cumpriu as metas delineadas pelas dificuldades surgidas no recrutamento de pessoal de enfermagem;
- O 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” tem um resultado de acordo com o esforço desenvolvido pela valorização da resposta à Covid 19 e capacidade de dar continuidade ao trabalho, nomeadamente na reestruturação do apoio ao domicílio e do SOL;
- O OE3 “Prosseguir os fins de ação social, assegurando a prestação de cuidados às populações mais vulneráveis, priorizando as respostas às crianças e aos mais idosos, promovendo o seu desenvolvimento e qualidade de vida” foi devidamente valorizado com a adequação das metas face às condições de serviço mais exigentes em contexto de pandemia, assim como pela abertura do Centro Intergeracional Ferreira Borges e reabertura de diversas respostas;
- O OE5 “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” registou uma ligeira subida de score, em continuidade com os valores de 2019 graças a um retomar de um conjunto de processos;
- Os Objetivos Estratégicos 6 e 15, relacionados com a implementação do Jogo Social do Estado, tiveram em 2020 e 2021 dois anos atípicos que exigiram um esforço significativo que não se refletiu nos resultados financeiros;
- O OE7 “Aumentar a oferta cultural aos cidadãos que vivam ou visitem a cidade de Lisboa” face ao ano de 2020 teve uma significativa melhoria, aproximando-se a 2019, pela conjugação da retoma da atividade presencial com a oferta telemática e ajustamento das metas à nova realidade;
- Os Objetivos Estratégicos 8, 9, 10 alcançam um score entre 4,3 e 4,5 o que demonstra um empenho transversal no que concerne à melhoria de procedimentos, quer no âmbito da tecnologia, do conhecimento e da sustentabilidade;
- O 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” atingiu um score de 4,9 num tempo em que as sinergias foram necessárias;

- Os Objetivos Estratégicos 12 e 13, transversais a todos os setores da SCML, alcançam um score de 4,5 e 4,7 como resultado da concretização de Objetivos Operacionais com metas estabelecidas para o ciclo estratégico 2019-2021;
- Os Objetivos Estratégicos 14 e 16 mantiveram os resultados de 2020;

Na tabela que se segue são detalhados os resultados globais por Objetivo Operacional com uma breve observação explicativa desse resultado.

Imagem 10 – Objetivos Estratégicos/ Objetivos Operacionais

OBJETIVO ESTRATÉGICO	SCORE 2020	SCORE 2021	OBJETIVO OPERACIONAL	SCORE OO 2021	OBSERVAÇÕES
OE 1 Aumentar a capacidade de resposta na área de cuidados continuados, garantindo a satisfação das necessidades e a expectativa da população de Lisboa	3,0	3,7	Fortalecer a relação da SCML com os parceiros para um trabalho em rede na área dos cuidados continuados integrados	3,7	A abertura da nova Unidade de Cuidados Continuados Rainha D. Leonor (UCCIRDL) bem como a reestruturação efetuada nas outras UCCI permitiu aumentar o número de vagas disponíveis para a Rede Nacional de Cuidados Continuados
OE 2 Acompanhar as políticas públicas na área da saúde, otimizando as valências instaladas e atuando numa perspetiva de complementaridade e e supressão das lacunas do SNS	4,1	4,6	Reforçar o papel dos cuidados de saúde promovendo a integração, harmonização e qualificação das intervenções	4,7	Devido ao contexto pandémico foram realizados mais atos médicos do que se encontravam previstos, nomeadamente de enfermagem ao nível da testagem ao COVID19, mas também atos terapêuticos e outros exames complementares de diagnóstico
			Dar a conhecer de forma transversal a obra da SCML no que concerne à prestação de cuidados de saúde	5,0	O índice de notariadez dos serviços de saúde superou o valor esperado o que traduz o reconhecimento dos stakeholders . A taxa de execução das chamadas atendidas na linha saúde superou a meta definida, o que também contribuiu para divulgar a prestação de cuidados de saúde
			Promover a melhoria da qualidade do desempenho assistencial dos prestadores de cuidados de saúde	3,7	As reclamações apresentadas no ano em análise estão fundamentalmente relacionadas com o tempo de espera para marcação das consultas, o qual foi agravado pela limitação de agendamento imposta pela pandemia
			Fortalecer a relação da SCML com a ARS, em particular com os ACES de Lisboa, a CML, as freguesias e outros parceiros com vista a prestação de melhores cuidados de saúde à população	4,8	Contribuiu positivamente para os resultados alcançados a taxa de utilização do Protocolo com a ARSLVT, o que evidencia o esforço da equipa da USSC de Telheiras quanto à abrangência na prestação de cuidados de saúde. Também a taxa de ocupação do Centro Odontopediátrico de Lisboa foi superior ao valor esperado

Imagem 11 – Objetivos Estratégicos/ Objetivos Operacionais (cont.)

OBJETIVO ESTRATÉGICO	SCORE 2020	SCORE 2021	OBJETIVO OPERACIONAL	SCORE 2021	OBSERVAÇÕES
OE 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	2,9	4,1	Assegurar o funcionamento e melhoria da rede de respostas da SCML, nas diferentes áreas de intervenção, promovendo a autonomia e inclusão social das pessoas	2,0	A percentagem de utentes autonomizados ficou aquém da meta. A percentagem de utentes com subsídios mensais pelo menos ao longo de 12 meses, cuja revalidação do apoio cessou por alteração de rendimentos do utente (excluindo prestações sociais) ou por desistência por parte do utente foi inferior à meta fixada
			Contribuir com respostas integradoras e terapêuticas para o desenvolvimento biopsicossocial das pessoas	4,0	A pandemia limitou ações presenciais e a construção de planos educativos/formativos individuais no Centro de Formação da Aldeia de Santa Isabel (ASI), mas foi superada a resposta às situações de maior risco/vulnerabilidade dos formandos
			Aumentar o nível de educação e formação de crianças e jovens	4,5	Apesar das dificuldades, a taxa de sucesso escolar dos alunos e crianças/jovens acompanhados pela SCML foi superior à meta fixada o que traduz o nível de acompanhamento da formação destas crianças/jovens
			Melhoria da empregabilidade	3,0	Menor taxa de empregabilidade dos utentes formados no ano anterior no Centro de formação da ASI e no CEFC a qual foi compensada pela percentagem de utentes da Ação Social que integrou o mercado de trabalho mediante o acompanhamento da SCML
			Apoiar o acesso a alojamento	5,0	Em 2021 foram atribuídos subsídios à habitação a um número maior de agregados familiares o que permitiu alargar a percentagem de famílias com este apoio face à procura registada e superar a meta definida
			Contribuir para a diminuição da privação	5,0	A SCML apoiou mais de 70% dos pedidos de atribuição do Rendimento Social de Inserção reduzindo a privação de um número significativo de famílias
			Otimizar as redes comunitárias, numa ótica de cogovernança, para ampliação das respostas de apoio social e capacitação das crianças, idosos e famílias	4,2	Foi possível assegurar a realização de atividades individuais ou a grupo restritos para utentes dos Centros de Dia, de modo a quebrar o isolamento decorrente do encerramento associado à pandemia. Em setembro foi realizada a semana de descanso do cuidador informal - suspensão em 2020.
			Desenvolver programas de formação contínua e especializada para capacitação dos profissionais, integrando projetos científicos e tecnológicos	5,0	Dada a premência de reforçar o Modelo Humanidade no contexto de requalificação dos estabelecimentos residenciais para pessoa idosa (ERPI), reforçada pela pandemia, foi considerada prioritária a formação da maioria dos técnicos das duas ERPI em que se encontra a ser implementado este modelo, ultrapassando a meta que se encontrava prevista
OE 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	3,3	4,8	Alargar a oferta de cuidados promovendo respostas diferenciadas, ajustando à necessidade das pessoas	4,5	Face ao reduzido número de sinalizações, motivado pela pandemia, com vista a avaliar as crianças/jovens com deficiência intelectual moderada a grave foi possível dar resposta integral a todas as situações. Foram concretizadas, quase na totalidade, as sessões de sensibilização promotoras da inclusão no âmbito da educação e das atividades culturais e recreativas
			Promover a empregabilidade da pessoa com deficiência e incapacidade, através de respostas inovadoras, contribuindo para a sua autonomia	5,0	O levantamento de algumas restrições sanitárias permitiu a realização, em número superior ao planeado, de fóruns de âmbito nacional com federações e associações bem como iniciativas promotoras da empregabilidade para pessoas portadoras de incapacidade/deficiência
			Promover iniciativas que contribuam para melhorar a qualidade de vida e bem-estar.	4,8	O número de atividades - internas e externas - realizadas em 2021 foi superior ao verificado em 2020 graças ao nível de imunidade atingido pelos utentes, nomeadamente da Obra Social do Pousal, através da vacinação contra o COVID-19. Adicionalmente, o número de utentes abrangidos por iniciativas que promovam o bem-estar, permitiu ficar acima do objetivo proposto

Imagem 12 – Objetivos Estratégicos/ Objetivos Operacionais (cont.)

OBJETIVO ESTRATÉGICO	SCORE 2020	SCORE 2021	OBJETIVO OPERACIONAL	SCORE 2021	OBSERVAÇÕES
OE 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	2,9	4,1	Assegurar o funcionamento e melhoria da rede de respostas da SCML, nas diferentes áreas de intervenção, promovendo a autonomia e inclusão social das pessoas	2,0	A percentagem de utentes autonomizados ficou aquém da meta. A percentagem de utentes com subsídios mensais pelo menos ao longo de 12 meses, cuja revalidação do apoio cessou por alteração de rendimentos do utente (excluindo prestações sociais) ou por desistência por parte do utente foi inferior à meta fixada
			Contribuir com respostas integradoras e terapêuticas para o desenvolvimento biopsicossocial das pessoas	4,0	A pandemia limitou ações presenciais e a construção de planos educativos/formativos individuais no Centro de Formação da Aldeia de Santa Isabel (ASI), mas foi superada a resposta às situações de maior risco/vulnerabilidade dos formandos
			Aumentar o nível de educação e formação de crianças e jovens	4,5	Apesar das dificuldades, a taxa de sucesso escolar dos alunos e crianças/jovens acompanhados pela SCML foi superior à meta fixada o que traduz o nível de acompanhamento da formação destas crianças/jovens
			Melhoria da empregabilidade	3,0	Menor taxa de empregabilidade dos utentes formados no ano anterior no Centro de formação da ASI e no CEFC a qual foi compensada pela percentagem de utentes da Ação Social que integrou o mercado de trabalho mediante o acompanhamento da SCML
			Apoiar o acesso a alojamento	5,0	Em 2021 foram atribuídos subsídios à habitação a um número maior de agregados familiares o que permitiu alargar a percentagem de famílias com este apoio face à procura registada e superar a meta definida
			Contribuir para a diminuição da privação	5,0	A SCML apoiou mais de 70% dos pedidos de atribuição do Rendimento Social de Inserção reduzindo a privação de um número significativo de famílias
			Otimizar as redes comunitárias, numa ótica de cogovernança, para ampliação das respostas de apoio social e capacitação das crianças, idosos e famílias	4,2	Foi possível assegurar a realização de atividades individuais ou a grupo restritos para utentes dos Centros de Dia, de modo a quebrar o isolamento decorrente do encerramento associado à pandemia. Em setembro foi realizada a semana de descanso do cuidador informal - suspensa em 2020.
			Desenvolver programas de formação contínua e especializada para capacitação dos profissionais, integrando projetos científicos e tecnológicos	5,0	Dada a premência de reforçar o Modelo Humanidade no contexto de requalificação dos estabelecimentos residenciais para pessoa idosas (ERPI), reforçada pela pandemia, foi considerada prioritária a formação da maioria dos técnicos das duas ERPI em que se encontra a ser implementado este modelo, ultrapassando a meta que se encontrava prevista
OE 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	3,3	4,8	Alargar a oferta de cuidados promovendo respostas diferenciadas, ajustando à necessidade das pessoas	4,5	Face ao reduzido número de sinalizações, motivado pela pandemia, com vista a avaliar as crianças/jovens com deficiência intelectual moderada a grave foi possível dar resposta integral a todas as situações. Foram concretizadas, quase na totalidade, as sessões de sensibilização promotoras da inclusão no âmbito da educação e das atividades culturais e recreativas
			Promover a empregabilidade da pessoa com deficiência e incapacidade, através de respostas inovadoras, contribuindo para a sua autonomia	5,0	O levantamento de algumas restrições sanitárias permitiu a realização, em número superior ao planeado, de fóruns de âmbito nacional com federações e associações bem como iniciativas promotoras da empregabilidade para pessoas portadoras de incapacidade/deficiência
			Promover iniciativas que contribuam para melhorar a qualidade de vida e bem-estar.	4,8	O número de atividades - internas e externas - realizadas em 2021 foi superior ao verificado em 2020 graças ao nível de imunidade atingido pelos utentes, nomeadamente da Obra Social do Pousal, através da vacinação contra o COVID-19. Adicionalmente, o número de utentes abrangidos por iniciativas que promovam o bem-estar, permitiu ficar acima do objetivo proposto

Imagem 13 – Objetivos Estratégicos/ Objetivos Operacionais (cont.)

OBJETIVO ESTRATÉGICO	SCORE 2020	SCORE 2021	OBJETIVO OPERACIONAL	SCORE 2021	OBSERVAÇÕES
OE 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	3,8	4,5	Promover a reabilitação e a conservação do património afeto à atividade	4,5	O número de vistorias a prédios de atividade e de rendimento aumentaram significativamente e impactaram positivamente no número de intervenções. Ao nível da conservação e manutenção das obras de arte verificou-se um aumento pela incorporação, nos ativos da SCML, da Coleção Francisco Capelo
			Promover a utilização de energias renováveis no património urbano e rústico, por forma a assegurar a sustentabilidade ambiental.	4,0	As intervenções tendentes a uma exploração e ocupação ambientalmente responsável revelaram-se superiores às estimadas, no período considerado, cumprindo a legislação nesta matéria
OE 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.	2,5	5,0	Aumentar a segurança dos apostadores e mediadores	5,0	A percentagem da despesa líquida em jogos sociais do estado no rendimento disponível das famílias ficou aquém da meta estabelecida não comprometendo a responsabilidade social que a SC tem na promoção de hábitos de jogo moderado
OE 7 Aumentar a oferta cultural aos cidadãos que vivam ou visitem a cidade de Lisboa	1,8	4,3	Desenvolver e reforçar uma oferta cultural programada valorizadora da identidade e da relevância da SCML na sociedade	5,0	Em 2020 a Covid 19 condicionou fortemente a atividade cultural, tendo levado à fixação de metas conservadoras em 2021. No entanto, o aligeiramento das medidas de prevenção permitiram realizar mais atividades e com grupos de maior dimensão, atingindo pontuações elevadas relativamente a estes objetivos
			Promover o aumento e a diversificação dos públicos	4,0	
OE 8 Promover a I&D (investigação e desenvolvimento) nos domínios de intervenção da SCML, estabelecendo um processo de convergência com a meta nacional.	4,2	4,7	Assegurar as condições necessárias para o desenvolvimento de investigação de iniciativa individual promotora de qualificação em I&D, de profissionais ou outras pessoas institucionalmente ligadas à SCML, nomeadamente alunos da ESSA	4,2	A participação em eventos no âmbito da segurança da informação e da proteção de dados pessoais foi superior ao esperado. Não é alheia a circunstância de facilidade de acesso a este tipo de eventos que têm sido disponibilizados de forma gratuita, frequentemente na forma de Webinars. Também na área das compras as iniciativas de investigação relacionadas com a Contratação Pública e o Procurement foi, em número, superior ao previsto no Plano de Atividades de 2021.
			Estabelecer parcerias com a comunidade académica e científica	5,0	Destaque para as metas alcançadas pela ESSA, o estudo "Impacto da COVID19 nos Lares de idosos" realizado com COLABOR e Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade e "SMART2B", projeto europeu que visa melhorar eficiência energética dos edifícios, com a EDP
			Promover investigação nos domínios de intervenção da SCML	4,8	A atividade prevista no PEA 2020 foi cancelada devido aos constrangimentos causados pela pandemia, cuja execução em 2021 justifica o resultado
OE 9 Assumir a inovação e a transformação digital como fatores de melhoria no nível de eficácia e eficiência dos processos	3,9	4,4	Garantir a revisão de processos e procedimentos, identificando pontos de melhoria, com vista à simplificação e agilização de respostas	4,7	Foi possível rever um número de processos superior ao previsto, num esforço concertado de uniformização e sistematização de métodos de trabalho e de eliminação de redundâncias funcionais. Superado o objetivo de 20% dos processos identificados pela Direção de Compras. Salienta-se ainda a disponibilização da plataforma para a transação de Non Fungible Tokens (NFT)
			Otimizar os recursos tecnológicos existentes	5,0	Foi desenvolvido o módulo de SAP MM (para as compras) que se encontra em fase de testes. A Direção de Cuidados Continuados Integrados normalizou os recursos tecnológicos existentes nas três UCCI
			Promover a experimentação de soluções inovadoras de base tecnológica e sistematizar as evidências com vista a definição de boas práticas	3,8	Aceleração de todos os processos de comunicação digital com a instalação de um número significativo de VPN e a generalização do "teams" como ferramenta de comunicação e de partilha de informação
			Implementar e disseminar soluções de inovação e base tecnológica com garantia de impacto social e económico	4,0	Superou a meta a percentagem de estudantes que frequentaram os cursos de formação pós-graduada à distância

Imagem 14 – Objetivos Estratégicos/ Objetivos Operacionais (cont.)

OBJETIVO ESTRATÉGICO	SCORE 2020	SCORE 2021	OBJETIVO OPERACIONAL	SCORE 2021	OBSERVAÇÕES
OE 10 Contribuir para os objetivos da Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável, no âmbito da atividade da SCML	3,8	4,3	Reforço das condições para a participação activa	4,0	O grau de confiança dos utentes da Ação Social nas organizações da sociedade civil, obtido através de inquérito com resposta iguais ou superiores a 4 (escala 1-5), ficou um pouco abaixo da meta fixada
			Instalação de iluminação LED no património edificado da SCML	3,5	De acordo com as disposições legais atualmente em vigor, todos os prédios de atividade ou rendimento com intervenções de reabilitação têm contempladas, entre outras medidas, a instalação de iluminação LED
			Aumentar a promoção de veículos elétricos na frota automóvel da SCML	4,0	Foi cumprido o objetivo de 10% da frota automóvel ser composta por veículos elétricos
			Reduzir a geração de resíduos, por meio de prevenção, redução, reciclagem e reutilização	2,0	Foi alcançada em cerca de metade do valor proposto no Plano de Atividades a percentagem de redução de resíduos sólidos urbanos produzidos, em edifícios afetos à atividade, classificados como Grandes Produtores de Resíduos
			Eliminar plásticos de utilização única	5,0	No 1º trimestre entrou em vigor um contrato de aquisição de palamenta descartável não plástica, cuja taxa de substituição foi 81%. Procedeu-se à eliminação do consumo de garrafas de plástico, não sendo lançados procedimentos aquisitivos
			Promover a Diversidade e Inclusão	4,6	O número de atendimento de trabalhadores com aptidão condicionada, com vista à inclusão no regresso ao trabalho, foi superior ao previsto. Também o número de procedimentos que asseguram a igualdade e a inclusão foi superior à meta fixada
			Colaborar com outras entidades da cidade de Lisboa na implementação de Programas de inclusão social e combate à pobreza	4,2	Apesar da volatilidade dos casos sinalizados foram retiradas 136 pessoas desta situação de extrema precaridade o que corresponde a 45,5% do universo dos casos que foram identificados
			Contribuir para o desenvolvimento sustentável através da preservação e/ou utilização eficiente dos recursos disponíveis	3,3	A taxa de redução do consumo de eletricidade e do número de impressões é artificial devido ao tempo que os trabalhadores estiveram em teletrabalho
			Promover a melhoria das condições de saúde, atuando sobre as suas determinantes	5,0	Contribuí de forma decisiva o grau de satisfação dos utentes da Saúde (HOSA, CMRA e UCCL), com mais de 80% das respostas com classificação igual ou superior a 4 (escala de 1 a 5)
			Reforçar os mecanismos de boa governação e transparência	4,4	A Direção de Compras implementou um número de medidas superior ao esperado. De igual modo, o número de ações de auditorias, a realização de análise de risco e de avaliações de impacto, foi superior ao previsto. Contribuiu também, em termos de Segurança de Informação, a auditoria ocorrida em junho de 2021 não ter identificado qualquer não conformidades.
OE 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	4,0	4,8	Organizar e participar em parcerias promotoras da Igualdade de Género	5,0	A candidatura ao projeto "Divers@s e Ativ@s: Promoção da Diversidade e Não Discriminação no Âmbito Profissional" não prevista em plano, permitiu ultrapassar a meta inicialmente prevista
			Desenvolver ações e parcerias conducentes à promoção de projetos estruturantes para a SCML	5,0	Manteve-se a parceria com a COLABOR e celebraram-se 3 novas parcerias: EDP (SMART2B), IDC (Desafios para um novo normal) e com 4 universidades com formação pós-graduada na área da saúde
			Participar em iniciativas, promovidas por outrem, que encorajem uma cultura empreendedora, criativa e inovadora	5,0	Acréscimo de Iniciativas explicado pela necessidade de formalizar o apoio financeiro prestados a entidades externas na área da Saúde. Em virtude da situação de pandemia foram organizados mais eventos internacionais com recursos telemáticos.
			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	4,7	Parcerias em mais duas áreas de intervenção : Ação Social (inclusão de crianças e jovens com problemas neurológicos em Cabo Verde) e Património (restauro e conservação da SCM do Rio de Janeiro, Brasil). A crescer à parceria prevista com a Argentina (congresso da CIBELAE), foi possível criar sinergias na Suíça (European Lotteries), S. Tomé e Príncipe (Cruz Vermelha) e Moçambique (apoio à Misericórdia de Maputo, através da Associação Capulana)

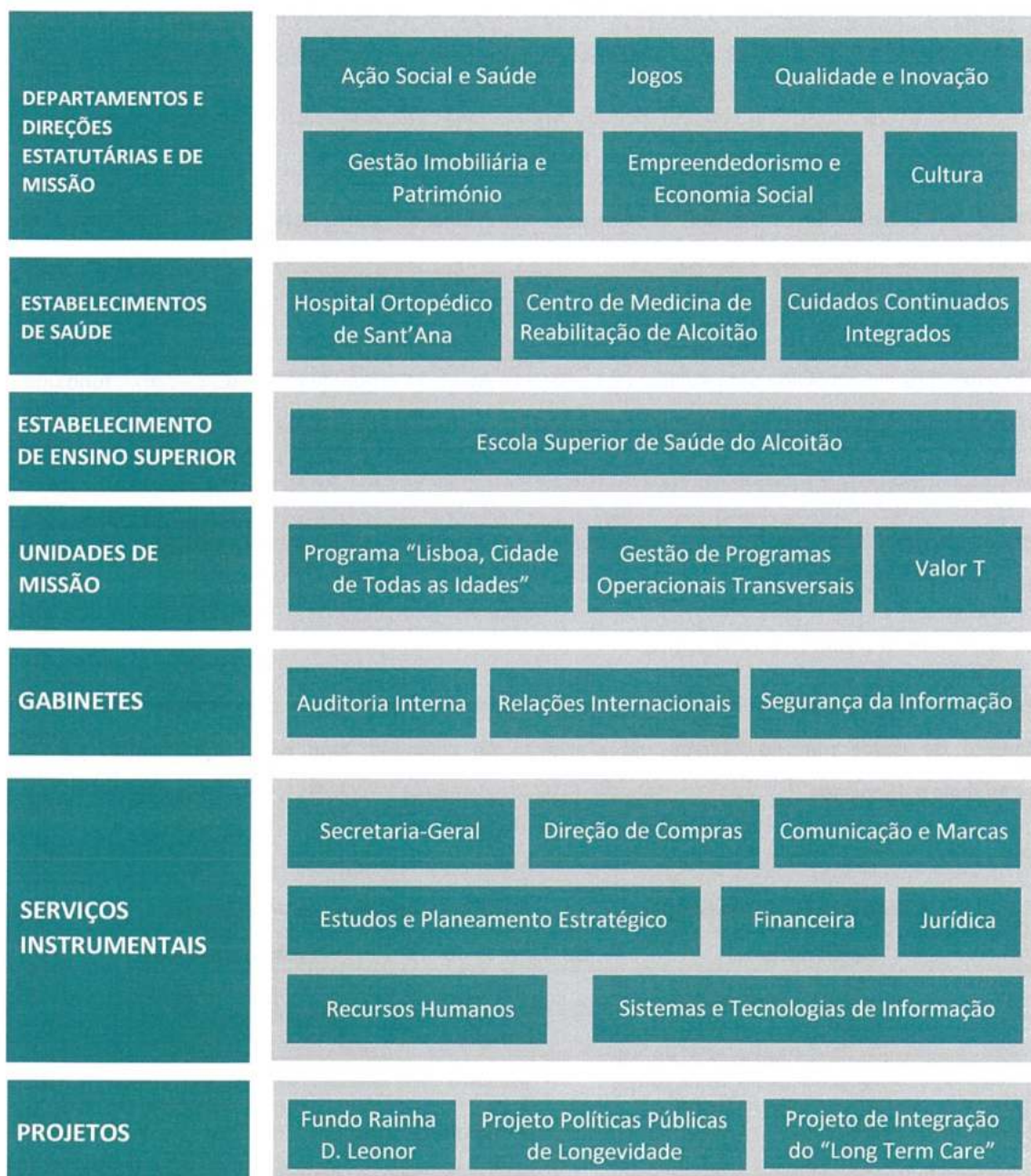
Imagem 15 – Objetivos Estratégicos/ Objetivos Operacionais (cont.)

OBJETIVO ESTRATÉGICO	SCORE 2020	SCORE 2021	OBJETIVO OPERACIONAL	SCORE 2021	OBSERVAÇÕES
OE 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.	3,6	4,5	Melhorar o nível de competências e conhecimentos dos colaboradores da SCML	3,8	Apesar deste objetivo ser transversal a todos os Departamentos/Serviços foi possível estabelecer, para mais de metade, os respetivos Planos Anuais de Desenvolvimento dos Trabalhadores
			Melhorar o nível de eficiência e eficácia de comunicação com os serviços	4,7	Destaca-se a formação para os júris dos procedimentos aquisitivos, o investimento numa "tramitação simplificada" de ajustes diretos dirigida, o envolvimento dos gestores técnicos na gestão do Ficheiro Mestre de Materiais e dos diversos gestores de contratos no âmbito do planeamento das compras, a melhoria da comunicação nos processos de marcação de férias e de justificação de ausências. Ao nível do controlo foi aprovado o orçamento plurianual para 2022-2025, dando suporte aos processos de adjudicação de procedimentos aquisitivos plurianuais
			Desenvolver boas práticas que conduzam a uma gestão eficaz dos serviços	4,1	Com base nas boas práticas de arquivo foram reorganizados os processos individuais dos trabalhadores para remessa ao arquivo histórico
			Identificar funções chave nos Departamentos e Serviços da SCML	4,7	Foi possível estabelecer, em metade dos Departamentos/ Serviços, os planos de substituição de trabalhadores com funções chave na Instituição
OE 13 Adequar a estrutura orgânica e funcional da SCML com vista a responder aos novos desafios da eficiência, qualidade e sustentabilidade	3,5	4,6	Identificar e adequar as competências internas, com vista a resposta aos clientes /utentes/pessoas	4,7	Destacam-se os resultados, em regra, superiores à meta, do inquérito transversal a todos os Departamento/ Serviços, com vista à avaliação das partes interessadas. A avaliação, também transversal, efetuada pelos trabalhadores quanto à orgânica do seu Departamento/ Serviço, com resultados mais modestos originaram a revisão em baixa da meta.
			Identificar soluções inovadoras de forma a adequar a estrutura orgânica às necessidades dos utentes	3,0	A este nível foram realizados inquéritos aos recém-licenciados da Escola Superior de Saúde de Alcoitão com resultados dentro do esperado
OE 14 Promover a sustentabilidade financeira da SCML como um todo e nas suas diferentes áreas de intervenção	3,2	3,3	Cumprimento do orçamento corrente	3,6	Com a exceção do Gabinete de Relações Internacionais e da Direção de Estudos e Planeamento Estratégico, cuja execução orçamental ficou aquém do esperado devido à transferência de trabalhadores para a a participada Santa Casa Global, em regra, os orçamentos correntes dos Departamentos/ Serviços foram cumpridos
			Contribuir para a sustentabilidade financeira da SCML	3,2	Contribuíram para este indicador a execução orçamental dos seguintes projetos: reabilitação do depósito de água do CMRA, programas de apoio à inovação e empreendedorismo social, obras de adaptação/requalificação do património imobiliário, as parcerias estabelecidas para a cultura e para o desporto jovem, "up-grade" ao site da SC, implementação do sistema de gestão hospitalar e modernização dos serviços de radiologia no Hospital Ortopédico de Santa'Ana, investimento na transformação digital, a implementação de novos softwares e a criação da plataforma Valor-T. Foi ainda concretizado o empréstimo à SCGlobal com vista a dinamizar o projeto de internacionalização dos jogos
OE 15 Aumentar a rentabilidade e o retorno à sociedade dos jogos sociais	3,0	3,8	Melhorar o nível de resultados líquidos do Departamento de Jogos e a taxa de retorno à sociedade	3,7	A rentabilidade e a eficiência de exploração dos Jogos Sociais atingiram as metas definidas para 2021. No entanto, a taxa de variação das vendas brutas, face aos valores registados no ano anterior, foi mais negativa do que o valor esperado de -3%, contribuindo em baixa para a pontuação deste objetivo operacional
			Melhorar o portefólio de jogos	4,0	A taxa de crescimento do peso das apostas mútuas na estrutura de vendas dos Jogos Santa Casa cumpriu o objetivo definido para 2021
OE 16 Investir e rentabilizar o património	3,9	3,9	Promover o investimento no património afeto ao rendimento	3,5	Face ao contexto de pandemia o mercado de arrendamento revelou-se mais ativo do que o estimado
			Assegurar a preservação e manutenção do património.	5,0	O valor gasto em conservação e reparação do património foi maior que a meta definida revelando uma preocupação em manter e reabilitar o património da SCML
			Inventariação, valorização e gestão do património móvel e integrado	4,3	Foram inventariados e valorizados todos os bens afetos ao património cultural

Atividades e projetos desenvolvidos pelos Departamentos e Serviços

No presente capítulo apresenta-se uma ação por departamento ou serviço, por si considerada mais relevante ou representativa do seu desempenho – identificando o Objetivo Estratégico e Objetivo Operacional para que concorre, uma breve descrição do desenrolar e resultados alcançados. Para além desta, são enumeradas outras ações/projetos, representativas quer da diversidade da intervenção, quer do modelo de organização dos serviços.

Imagem 16 - Organograma por Serviço



Departamento de Ação Social e Saúde

Direção Desenvolvimento e Intervenção de Proximidade (DIDIP)

Principal Ação de 2021

Executar programa de formação específica de Ajudantes Familiares do Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)

Objetivo Estratégico

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

Desenvolver programas de formação contínua e especializada para capacitação dos profissionais, integrando projetos científicos e tecnológicos

Descrição da ação

Formação específica desenvolvida para Auxiliar de Geriatria e Apoio à Comunidade (AGAC) de SAD é fundamental para um serviço que se pretende de excelência na resposta que oferece aos utentes

Resultado Alcançado (até 31 dezembro 2021)

Foram abrangidas pela Formação 100 AGAC o que correspondeu a 17,6% do universo de profissionais, superando o objetivo definido para 2021

Como concorreu para o Objetivo Estratégico

Representa uma mais valia para a qualidade do serviço prestado, permitindo a consolidação de conceitos, o conhecimento de novos métodos/técnicas na prestação de cuidados, bem como, qualificação para uma intervenção mais humanizada.

Principais Ações/Projetos desenvolvidos em 2021

Quadro 34 – Ação/Projeto Direção Desenvolvimento e Intervenção de Proximidade

Nº	Ação/Projeto	OE	Resultado Alcançado
1	Gestão Integrada das Altas Hospitalares (Ação COVID)	3	532 situações encaminhadas de contexto hospitalar para SAD e ERPI, sendo o total nacional de 2175. Desde março de 2020 foram encaminhadas 1184 situações.
2	Programa de Seminários sobre Saúde Mental, no âmbito do protocolo com o Lisbon Institute of Global Mental Health.	3	Nos quatro temas abordados - direitos humanos, impacto do Covid-19, pessoas idosas, Violência Doméstica - foram abrangidos 220 técnicos, das 4 Direções da Ação Social
3	Implementação e desenvolvimento de Programas de Acompanhamento e Formação On-line, para formandos do CEFC, no período de encerramento devido à pandemia (Ação COVID)	3	Abrangeu 200 Formandos (Pólo Adultos e Pólo Jovens), 25 Turmas, 18 Cursos, 5446 horas de formação, com uma taxa de sucesso de 84%. No Pólo de Jovens que prioriza o aumento do nível de escolaridade dos formandos, registou-se uma taxa de continuidade de 80%

Direção de Infância, Juventude e Família (DIJF)

Principal Ação de 2021

Acompanhar os jovens em situação de Autonomização (EIC/ETAAPA)

Objetivo Estratégico

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 da SCML, nas diferentes áreas de intervenção, promovendo a autonomia e inclusão social das pessoas

Descrição da ação

Promoção de competências pessoais específicas para a autonomia dos jovens, com ou sem vivência prévia de acolhimento (Equipa Técnica de Apoio aos Apartamentos de Autonomia, ETAAPA) e apoio a transição para a vida adulta de jovens (16-25 anos) com medida de apoio a autonomia de vida (Equipa de Integração Comunitária, EIC).

Resultado Alcançado (até 31 dezembro 2021)

Alargou-se a rede de Apartamentos de Autonomização, três novos equipamentos num total de quinze, com capacidade para 48 jovens. Abrangeram 59 jovens, dos quais 11 se autonomizaram. A EIC acompanhou 138 jovens, dos quais 9 se autonomizaram.

Como concorreu para o Objetivo Estratégico

Os Apartamentos de Autonomização permitem que a permanência dos jovens em respostas institucionais não se eternize. Promovem a autonomia face aos serviços, apoiando a transição para a vida autónoma e independente, com foco na capacitação.

Principais Ações/Projetos desenvolvidos em 2021

Quadro 35 – Ação/Projeto Direção de Infância, Juventude e Família

Nº	Ação/Projeto	OE	Resultado Alcançado
1	Medidas com vista à colocação de crianças dos 0 aos 6 anos em Famílias de Acolhimento	3	65 candidaturas e foram selecionadas 40 famílias. 60 crianças integradas em famílias de acolhimento, das quais 42 novas integrações.
2	Centro de Capacitação de Alvalade - atividade para equipas e famílias no âmbito da promoção da parentalidade e da capacidade reflexiva dos cuidadores (ações de sensibilização, workshops, História de vida, ponto de encontro familiar para crianças em acolhimento familiar).	3	CCA acompanhou 14 famílias de origem de crianças em acolhimento familiar (total 14 crianças). Ponto de Encontro Familiar - resposta a situações sinalizadas no Regime Tutelar Cível (3 crianças) e no âmbito de Processos de Promoção e Proteção (7 crianças).
3	Cooperação com Laboratório Colaborativo - CoLab - Pro Child	8	Novos projetos de investigação: Acolhimento Familiar (Construção dos protocolos de avaliação, intervenção e acompanhamento); Programa de Preparação da Criança para a Adoção; Aplicação da inteligência artificial no matching de adoção. Continuidade dos estudos: Modelo Multissistémico de Prevenção da Parentalidade de Risco; e Modelo de Intervenção Multissistémica com Famílias Sinalizadas por Parentalidade de Risco ou Perigo

Direção de Intervenção com Públicos Vulneráveis (DIIPV)

Principal Ação de 2021

Retirar da situação de sem-teto, os utentes que pernoitam nas ruas de Lisboa

Objetivo Estratégico

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

Objetivo Operacional

Colaborar com outras entidades da cidade de Lisboa na implementação de Programas de inclusão social e combate à pobreza

Descrição da ação

Retirada da situação de sem-teto de 20% dos utentes que pernoitam na rua na cidade de Lisboa, com adesão a plano de intervenção, por intervenção da Unidade de Emergência, no âmbito do Núcleo de Planeamento e Intervenção Sem Abrigo (NPISA)

Resultado Alcançado (até 31 dezembro 2021)

Retiradas da situação de sem-teto 136 pessoas de um universo de 299, ou seja 45,5%

Como concorreu para o Objetivo Estratégico

Contribui para o principal objetivo da Estratégia Nacional de Intervenção junto das Pessoas em Situação de Sem Abrigo 2019-2023, o combate e erradicação do fenómeno das pessoas em situação de sem abrigo.

Principais Ações/Projetos desenvolvidos em 2021

Quadro 36 – Ação/Projeto Direção de Intervenção com Públicos Vulneráveis

Nº	Ação/Projeto	OE	Resultado Alcançado
1	Reorganização e requalificação das respostas na área do Envelhecimento Ativo, nomeadamente no acolhimento residencial permanente de pessoas em situação de incapacidade/dependência	3	Transferência de 36 utentes para Residência Nº Sra. Do Carmo, Residência São João de Deus, Residência Quinta Alegre, Residência Quinta das Flores e Centro Intergeneracional Ferreira Borges. Encerramento da Residência Assistida de Telheiras, Residência Assistida Carlos da Maia e Residência Nº Sra. Da Visitação.
2	Disseminação da "Metodologia de Cuidado Humanidade" na área do Envelhecimento Ativo	3	Programa de formação contínua e especializada nas ERPI Residência Quinta Alegre e Mitra-Pólo de Inovação Social. Abrangeu 93% dos trabalhadores, no total das duas ERPI, proporcionando em média 30h de formação a cada trabalhador
3	Medição do Índice de Qualidade de Vida da Pessoa com Deficiência	4	Aplicação da "Escala Pessoal de Resultados" (EPR) com vista a promover a melhoria da qualidade de vida e bem-estar da Pessoa com Deficiência. Foram avaliados 82 utentes com Dificuldade Intelectual e Desenvolvidor/Multideficiência, o que corresponde a 85% do universo global de utentes.

Direção Técnica, de Gestão e Monitorização (DITGM)

Principal Ação de 2021

Consolidar os mecanismos de reporte automático (PRIA) dos indicadores de Atividade/Plano

Objetivo Estratégico

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

Objetivo Operacional

Garantir a revisão de processos e procedimentos, identificando pontos de melhoria, com vista à simplificação e agilização de respostas

Descrição da ação

Modernização do processo de *reporting* da Ação Social-Indicadores de Atividade e Desempenho- incremento de qualidade, fiabilidade e rigor ao nível dos dados. Concretizou-se pela via da programação e automatização do apuramento via sistema PRIA/PRIA BI

Resultado Alcançado (até 31 dezembro 2021)

O processo abrangeu um global de 756 Indicadores, dos quais 628 com automatização de apuramento (83%). Foi desenvolvido em estreita articulação com os serviços, combinando várias sinergias no plano interno, sem investimento ou recursos adicionais

Como concorreu para o Objetivo Estratégico

Ao abranger vertente tecnológica e revisão/mudança de vários processos internos, contribuiu para a modernização do *reporting* da atividade. Face aos meios disponíveis, prazos e dimensão do projeto, considera-se que os resultados são globalmente positivos.

Principais Ações/Projetos desenvolvidos em 2021

Quadro 37 – Ação/Projeto Direção Técnica, de Gestão e Monitorização

Nº	Ação/Projeto	OE	Resultado Alcançado
1	Implementação de formulário online de inscrição nas respostas de 1.ª e 2.ª infância da SCML, num contexto de promoção da acessibilidade através da inovação digital/tecnológica	9	479 Inscrições on-line a partir do acesso e submissão de um formulário disponível no site institucional da SCML; 267 Crianças diferentes inscritas; Abrangidos 26 equipamentos (1ª e 2ª infância) em Creche, Creche Familiar e Jardim de Infância.
2	Operacionalização do fornecimento de refeições aos utentes da resposta de Centro de Dia/SAD, na sequência do seu encerramento (reorganização do fornecimento, rotas de distribuição e fornecedores), bem como para população em situação de sem-abrigo, migrantes/ requerentes de asilo e outras pessoas em isolamento profilático (CML/ NPISA/ Proteção Civil/ ACM) e no âmbito do apoio comunitário a famílias em situação de exclusão social (Juntas de Freguesia) (Ação COVID)	3	253.825 Refeições fornecidas (Centros Acolhimento – CML/NPISA/Proteção Civil e Juntas de Freguesia), um acréscimo de 23% face a 2020 para resposta a novas situações e aumento de refeições fornecidas em respostas SCML (CASA) 813.743 Refeições fornecidas (Centros de Dia – 49 929/ Serviço de Apoio Domiciliário 628 729).

Direção de Saúde Santa Casa (DISSC)

Principal Projeto de 2021

Dar continuidade à reestruturação da DISSC, através da Centralização da Prestação de Cuidados de Saúde em Ambulatório

Objetivo Estratégico

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

Objetivo Operacional

Identificar soluções inovadoras de forma a adequar a estrutura orgânica às necessidades dos utentes

Descrição do projeto

Operacionalização do novo modelo de gestão das unidades de saúde com a centralização da atividade em ambulatório numa nova dinâmica assistencial integradora e diferenciadora da prestação de cuidados

Resultado Alcançado (até 31 dezembro 2021)

Agregação da atividade em ambulatório na USSC Tapada, agora USSC Ocidental. Aprovação da criação da USSC Oriental, pela concentração da atividade assistencial de 4 unidades e externalização de especialidades médicas para ambiente hospitalar

Como concorreu para o Objetivo Estratégico

Otimização de recursos, com ganhos de produtividade, eficiência e de qualidade, com impacto na redução de despesa no Orçamento da DISSC.

Principais Ações/Projetos desenvolvidos em 2021

Quadro 38 – Ação/Projeto Direção de Saúde Santa Casa

Nº	Ação/Projeto	OE	Resultado Alcançado
1	Promoção da melhoria das condições de saúde, atuando sobre as suas determinantes, conforme resultado global do Inquérito de Satisfação dos Utentes	10	Objetivo Superado
2	Aumento do nº de atividades sócio ocupacionais, promovendo iniciativas que contribuam para melhorar a qualidade de vida e o bem-estar dos residentes da Obra Social do Pousal	4	Objetivo Superado
3	Garantir a revisão de processos e procedimentos, identificando pontos de melhoria, com vista à simplificação e agilização de processos	9	Objetivo Superado
4	Reforçar o papel dos cuidados de saúde, promovendo a integração, harmonização e qualificação das intervenções, através da caracterização dos utentes no Domicílio	2	Objetivo Superado
5	Participação em iniciativas para o desenvolvimento de sinergias promotoras de retorno e/ou de projeção	11	Objetivo Superado

Departamento de Empreendedorismo e Economia Social (DEES)

Principal Projeto de 2021

Casa do Impacto

Objetivo Estratégico

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 do projeto

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

Resultado Alcançado (até 31 dezembro 2021)

1 Programa de Aceleração para *startups* de impacto e outro ligado à sustentabilidade ambiental; 1 Concurso de Inovação Social Digital; 2 Programas de Investimento; 67 projetos apoiados nos programas; 134 Eventos e Conferências.; 52 *startups* incubadas e mais de 200 residentes

Como concorreu para o Objetivo Estratégico

Investimento em projetos de impacto e programação destinada à promoção do ecossistema, com o objetivo de incentivar e consolidar o crescimento de novas soluções e de boas práticas, através do empreendedorismo e da inovação nas áreas intervenção da SCML.

Principais Ações/Projetos desenvolvidos em 2021

Quadro 39 – Ação/Projeto Departamento de Empreendedorismo e Economia Social

Nº	Ação/Projeto	OE	Resultado Alcançado
1	6ª edição Santa Casa Challenge	8	3 Projetos vencedores do concurso de inovação social digital que promove o uso das novas tecnologias de informação e comunicação para responder aos ODS
2	3ª edição Rise For Impact	88	29 Projetos apoiados no âmbito do programa de aceleração da Casa do Impacto, destinado a projetos em fase inicial de desenvolvimento e alinhados com os ODS
3	1ª edição Fundo + PLUS	8	10 Projetos apoiados, no âmbito do programa de investimento que promove iniciativas de empreendedorismo social, através da descoberta de ideias com potencial de impacto social e ambiental
4	Iniciativa Projetos de Impacto	8	7 Parcerias para o Impacto e 2 Títulos de Impacto Social, através de iniciativa conjunta com o Banco Montepio, que visam a dinamização do investimento social, através do financiamento a respostas inovadoras
5	Investimento em projetos de impacto	8	407.166,71€

Departamento de Gestão Imobiliária e Património (DGIP)

Principal Projeto de 2021

Promover a reabilitação do Edifício do Hospital Militar da Estrela para a instalação da UCCI Rainha D. Leonor

Objetivo Estratégico

OE5 - 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

Objetivo Operacional

Promover a reabilitação e a conservação do património afeto à atividade

Descrição do projeto

Trata-se de um projeto sobre um edifício existente, antigo Hospital Militar da Estrela adquirido para o efeito, apresentando por isso condicionantes e desafios, tais como a localização, questões legais e limitações do existente, que superados, vieram dar lugar a soluções que permitem compatibilizar o lado funcional com o volume edificado, a estrutura existente e a organização interna, tornando-o viável tanto em termos financeiros como em tempo de execução. Esta reabilitação permitiu uma resposta a nível nacional na área dos Cuidados Continuados Integrados, com capacidade para 91 camas, distribuídas por 3 tipologias: Convalescença (13), Média Duração e Reabilitação (39) e Longa Duração e Manutenção (39)

Resultado Alcançado (até 31 dezembro 2021)

- Reabilitar o Património existente
- Promover a instalação de uma Unidade de Cuidados Continuados Integrados de excelência
- Responder às necessidades regionais e nacionais na área dos Cuidados Continuados

Como concorreu para o Objetivo Estratégico

O Projeto permitiu reabilitar um espaço classificado como de Interesse Público e dar uma resposta na área da saúde, considerada da maior importância para Lisboa e para o país.

Principais Ações/Projetos desenvolvidos em 2021

Quadro 40 – Ação/Projeto Departamento de Gestão Imobiliária e Património

Nº	Ação/Projeto	OE	Resultado Alcançado
1	Desenvolver ações de vistoria e reabilitação/conservação em edifícios de atividade	5	Atingiu
2	Assegurar a preservação e manutenção do património	16	Atingiu
3	Promover o levantamento das necessidades de acessibilidade	5	Atingiu
4	Aproximar a utilização do património de rendimento da sua capacidade máxima	16	Atingiu
5	Reabilitação em prédios de rendimento/ Rua do Século, 25-29	14	Atingiu

Departamento de Jogos (DJ)

Principal Projeto de 2021

Reformulação do Totobola e Reformulação do Totoloto – Fase 0

Objetivo Estratégico

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

Objetivo Operacional

Melhorar o portefólio de jogos

Descrição do projeto

No Totobola aumentou o preço da aposta e a percentagem de vendas destinadas a prémios. No Totoloto lançou-se a possibilidade de realização de sorteios especiais com *Jackpots* e aumentou o valor da aposta

Resultado Alcançado (até 31 dezembro 2021)

Reforço da fidelização e captação de novos apostadores, com impacto positivo no volume de vendas

Como concorreu para o Objetivo Estratégico

O aumento de vendas proporcionado pela implementação deste projeto, resultará num maior montante de resultados a distribuir aos beneficiários dos jogos sociais do Estado.

Principais Ações/Projetos desenvolvidos em 2021

Quadro 41 – Ação/Projeto Departamento de Jogos

Nº	Ação/Projeto	OE	Resultado Alcançado
1	Entrada em produção do projeto Upgrade ABP	11	Modernização e maior robustez na plataforma de suporte Placard, permitindo a redinamização da oferta de apostas desportivas e melhorias de gestão, através de novas funcionalidade de reporting
2	Desmaterialização dos processos de candidaturas dos mediadores	9	Aumento de agilidade e eficiência no tratamento de processos e procedimentos, cujo retorno se poderá medir a curto/médio prazo através da redução de custos.
3	Criação de uma área na Intranet da SCML dedicada ao jogo responsável	12	Sensibilização de todos os colaboradores para o tema do Jogo Responsável e permitir o acesso à informação normativa interna associada à Política de Jogo Responsável dos Jogos Santa Casa, bem como aos conteúdos, às campanhas, às novidades e aos eventos nesta temática.

Departamento de Qualidade e Inovação (DQI)

Principal Projeto de 2021

Execução das medidas do Plano da Diversidade e Inclusão 2020/2021 da SCML

Objetivo Estratégico

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

Objetivo Operacional

Promover a Diversidade e Inclusão

Descrição do projeto

Execução das medidas inscritas no Plano da Diversidade e Inclusão da SCML 2020/2021

Resultado Alcançado (até 31 dezembro 2021)

Webinar «Estratégias para a Diversidade e Inclusão»; Proposta «O direito à dispensa (...) para acompanhamento de menor (...) no primeiro dia do ano letivo»; Elaboração dos guias «Boas Práticas para um recrutamento mais inclusivo» e «Boas Práticas para um melhor acolhimento no posto de trabalho»; Coorganização da Semana da Responsabilidade Social 2021; Campanha “Os nossos valores começam em casa”; Elaboração do Código de Ética; Curso de formação *e-learning* sobre «Enviesamento Inconsciente»; Indicador de incidentes de discriminação; Adesão à Associação Portuguesa para a Diversidade e Inclusão

Como concorreu para o Objetivo Estratégico

O Plano da Diversidade e Inclusão da SCML 2020/2021, o primeiro na SCML, foi dedicado à promoção destes valores dentro da instituição. Compromisso, cultura organizacional, comunicação, formação e desenvolvimento, recrutamento e seleção, e condições de trabalho foram as suas principais áreas.

Principais Ações/Projetos desenvolvidos em 2021

Quadro 42 – Ação/Projeto Departamento de Qualidade e Inovação

Nº	Ação/Projeto	OE	Resultado Alcançado
1	Compromisso Lisboa Capital Verde Europeia 2020-2030 - execução das medidas na área da gestão de resíduos e eficiência energética - aumento do encaminhamento de resíduos para reciclagem	10	Aumento de 3.69% (toneladas) de resíduos encaminhados para reciclagem (instalações da SCML localizadas no município de Lisboa)
2	Compromisso Lisboa Capital Verde Europeia 2020-2030 - Execução das medidas na área da gestão de resíduos e eficiência energética - diminuição da quantidade de resíduos urbanos produzidos	10	Redução de 2.50% (toneladas) de resíduos urbanos produzidos (instalações da SCML classificadas como «Grande Produtor de Resíduos» localizadas no município de Lisboa)
3	Comissão Técnica de Gestão e Controlo de Legionella (CTGCL) da SCML - Implementação e início de atividade	13	Intervenção atempada e preventiva no âmbito dos riscos associados à infeção por Legionella, resultando numa melhoria global da qualidade da água da SCML, com significativa mitigação de riscos para a saúde de utentes, colaboradores e visitantes nas instalações da SCML;
4	Plano de Auditorias Internas aos de Planos de Gestão e Controlo de Legionella - Proposta e implementação de equipa multidisciplinar e interdepartamental	13	Monitorização e avaliação da implementação e eficácia dos Planos de Controlo de Legionella, com ação preventiva no âmbito dos riscos associados à infeção por Legionella, resultando numa melhoria global da qualidade da água da SCML
5	SCIE - Segurança Contra Incêndios em Edifícios da SCML	13	Realização de 148 simulacros de incêndio nos equipamentos da SCML, um máximo histórico de simulacros realizados na instituição, mesmo em circunstâncias de limitações pontuais devido à pandemia COVID-19.

Direção da Cultura (DIC)

Principal Ação de 2021

Exposição Temporária “Suor Frio” / I Bienal Internacional de Joalheria Contemporânea

Objetivo Estratégico

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

Objetivo Operacional

Promover o aumento e diversificação de públicos

Descrição da ação

Exposição temporária “Suor Frio”, resultante de parceria com a PIN, o MUDE e o Museu da Farmácia, a qual reuniu trabalhos joalheiros contemporâneos em diálogo com obras do Museu e Igreja de São Roque

Resultado Alcançado (até 31 dezembro 2021)

Número de visitantes: 5.990. Esta exposição contribuiu largamente para o aumento de visitantes ao MSR, que recebeu 15.391 visitantes, número expressivo face às restrições decorrentes da pandemia

Como concorreu para o Objetivo Estratégico

A realização desta exposição permitiu divulgar o património artístico da SCML a públicos maioritariamente estrangeiros e de faixas etárias mais jovens, promovendo assim a diversificação de públicos e o alargamento da oferta cultural da cidade.

Principais Ações/Projetos desenvolvidos em 2021

Quadro 43 – Ação/Projeto Direção de Cultura

Nº	Ação/Projeto	OE	Resultado Alcançado
1	Seleção e descrição das obras com vista à criação de NFTs no projeto ARTENTIK	9	Número de tabelas Word: 1000 Número de registos EXEL: 100 Número de peças para o 1º drop: 13
2	Inventariação do património móvel da SCML (todos os equipamentos sociais e de saúde) com interesse histórico, artístico e cultural	16	Número de peças inventariadas: 769
3	Participação na Feira do Livro de Lisboa, 2021	7	Número de visitantes na Feira do Livro: cerca de 350.000
4	Investigação histórica e edição do livro: «A Mesa dos Enjeitados e a função assistencial da criação dos expostos na Lisboa Moderna (1657-1768): estudo orgânico-funcional»	7	Edição de uma obra relacionada com a história da SCML, o qual foi apresentada na Feira do Livro 2021 pelo Prof. António Camões Gouveia
5	Realização de Newsletter temática semanal da DIC com conteúdos digitais originais, dirigidos ao público adulto, famílias com crianças e escolas, como forma de manter a ligação com o público durante a pandemia	7	Número de pessoas que abriram a newsletter (somatório das aberturas únicas): 62.209 Número de aberturas da newsletter (somatório das aberturas): 149.437

Secretaria Geral (SG)

Principal Ação de 2021

A SG assegurou o necessário apoio técnico aos órgãos de administração, consultivos e de fiscalização da SCML, bem como aos Departamentos e serviços da SCML

Objetivo Estratégico

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 da ação

Assegurou o necessário apoio ao funcionamento das reuniões da Mesa da SCML e garantiu os procedimentos de divulgação das respetivas deliberações, emitiu certificados, certidões e públicas formas e outros documentos análogos, procedeu à verificação dos documentos legalmente exigidos na assinatura de contratos e protocolos em que a SCML foi outorgante e garantiu a publicitação no Portal BASE dos contratos públicos celebrados

Resultado Alcançado (até 31 dezembro 2021)

Elaboração e divulgação de 2.144 deliberações da Mesa, celebração de 618 Contratos reduzidos a escrito, 51 Protocolos e 907 contratos públicos publicitados no Portal BASE, 1.239 certidões, certificados, públicas-formas e, outros documentos análogos

Como concorreu para o Objetivo Estratégico

A SG implementou procedimentos e circuitos mais eficientes, adotando medidas de simplificação administrativa mais sustentáveis.

Principais Ações/Projetos desenvolvidos em 2021

Quadro 44 – Ação/Projeto Secretaria Geral

Nº	Ação/Projeto	OE	Resultado Alcançado
1	Assegurar o necessário apoio técnico aos órgãos de administração e aos departamentos e serviços da SCML (artigo 38.º dos Estatutos)	10	Elaboração e divulgação de 2144 deliberações da Mesa e 1239 certidões, certificados, públicas-formas e outros documentos análogos
2	Proceder a verificação dos documentos legalmente exigidos na assinatura de contratos e protocolos, bem como garantir a publicitação no Portal BASE	10	618 Contratos formalizados 51 Protocolos formalizados 907 contratos públicos publicitados no Portal BASE
3	Promover praticas de boa governação na gestão dos contratos das categorias sob responsabilidade da Secretaria Geral	10	12 procedimentos que correspondem à implementação de uma gestão mais eficiente dos contratos
4	Contribuir para a adequação da estrutura orgânica e funcional da Instituição, garantindo a sua adequação face à estratégia definida.	13	Uniformização de 14 regulamentos (orgânicos e internos) dos departamentos e serviços da SCML
5	Garantir o aumento dos níveis de serviço prestados pelo Contact Center da SCML na Linha Saúde	2	Taxa de execução de 82% das chamadas atendidas

Direção de Comunicação e Marcas (DICM)

Principal Projeto de 2021

Criação de identidades e implementação da estratégia lançamento dos projetos Valor T e “Artentik”

Objetivo Estratégico

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

Melhorar o nível de eficiência e eficácia de comunicação com os serviços

Descrição do projeto

Criação de Marca global para os projetos que reflita valores marca e sua ligação com a SCML. Elaboração e implementação da estratégia e plano de comunicação bem como das plataformas digitais, fundamentais para o lançamento dos projetos

Resultado Alcançado (até 31 dezembro 2021)

Criação de marcas inovadoras, desenvolvimento de campanhas de comunicação transversais, com enfoque em meios digitais e redes sociais. Resultados em termos de números de seguidores/ pessoas inscritas e vendas. Aumento de notoriedade dos projetos

Como concorreu para o Objetivo Estratégico

Trabalho com o “owner” do projeto para adequar o plano aos objetivos propostos, com a monitorização e avaliação permanente para afinar as estratégias. Projetos reconhecidos nos mercados onde atuam e atingidas as metas propostas.

Principais Ações/Projetos desenvolvidos em 2021

Quadro 45 – Ação/Projeto Direção Comunicação e Marcas

Nº	Ação/Projeto	OE	Resultado Alcançado
1	Tradução do site institucional PT/EN	13	Acesso mais vasto a todos os conteúdos presentes no site institucional.
2	Desenvolvimento de uma página da Intranet inteiramente dedicada ao Jogo Responsável.	12	Todos os colaboradores poderão ficar a par do trabalho que tem sido desenvolvido, informar-se sobre as práticas e procedimentos cumpridos escrupulosamente pela nossa instituição e ajudar a divulgar o Jogo Responsável.

Direção de Compras (DICOM)

Principal Projeto de 2021

Redução do peso relativo dos procedimentos por ajuste direto e consulta prévia tramitados por correio eletrónico face à totalidade dos procedimentos

Objetivo Estratégico

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 do projeto

A DICOM tem procurado soluções que permitam que, mesmo os procedimentos aquisitivos efetuados por consulta a entidades menos habilitadas informaticamente, possam ser tramitados na plataforma eletrónica de contratação pública

Resultado Alcançado (até 31 dezembro 2021)

Em 2021, a DICOM atingiu uma redução, face ao ano anterior, de 15% no peso relativo dos procedimentos por ajuste direto e consulta prévia tramitados por correio eletrónico relativamente à totalidade dos procedimentos das mesmas tipologias

Como concorreu para o Objetivo Estratégico

Esta ação permite assegurar os princípios de boa governação, transparência, não discriminação e igualdade no processo aquisitivo da SCML.

Principais Ações/Projetos desenvolvidos em 2021

Quadro 46 – Ação/Projeto Direção de Compras

Nº	Ação/Projeto	OE	Resultado Alcançado
1	Redução do número de procedimentos por ajuste direto simplificado	10	Redução em 11% do número de processos tramitados, o que se traduz numa gestão mais eficiente da tramitação do processo aquisitivo, com maior transparência e obtenção de vantagem estratégica e económica
2	Horas dedicadas a iniciativas relacionadas com a investigação e desenvolvimento de atividades relacionadas com o e-procurement	8	Maior capacitação da equipa da DICOM, com adequada adaptação às exigências das alterações legislativas e de procurement
3	Processos com revisão concluída cuja implementação resulte na melhoria da comunicação com os stakeholders do processo aquisitivo	12	Procura de melhoria contínua nos processos, com o consequente aumento de fluidez na comunicação e na operacionalização das funções de compras e colaterais
4	Processos incluídos no âmbito da inovação e transformação digital	9	Gestão de recursos internos dos serviços farmacêuticos para garantir resposta imediata às necessidades da UCCI RDL Início do processo para instalação da farmácia centralizada para as UCCI

Direção de Cuidados Continuados Integrados (DCCI)

Principal Projeto de 2021

Entrada em funcionamento da Unidade de Cuidados Continuados Integrados Rainha Dona Leonor (15/09/2021)

Objetivo Estratégico

OE1 - Aumentar a capacidade de resposta na área dos cuidados continuados integrados, garantindo a satisfação das necessidades e expectativas da população a servir

Objetivo Operacional

Fortalecer a relação da SCML com os parceiros institucionais, para um trabalho em rede na área dos cuidados continuados integrados

Descrição do projeto

O início do funcionamento da Unidade de Cuidados Continuados Integrados Rainha Dona Leonor permitiu, embora de forma faseada, que a SCML contribuisse para o aumento da capacidade de resposta nesta área. De uma capacidade instalada de 91 camas só foi possível disponibilizar 39 devido, fundamentalmente, à dificuldade de recrutamento de recursos humanos de enfermagem – abriu com 13 camas de Convalescença, reforçadas com 13 de Média Duração e Reabilitação em outubro e mais 13 de Longa Duração e Manutenção no final de dezembro

Resultado Alcançado (até 31 dezembro 2021)

Número de Dias de Tratamento – 1.735; Número de Doentes Tratados – 54; Taxa de Ocupação – Convalescença – 69,9%; Média Duração e Reabilitação – 27,4% Longa Duração e Manutenção – 5,8%

Como concorreu para o Objetivo Estratégico

No conjunto das três Unidades de Cuidados Continuados Integrados que compõem o universo da SCML, duplicou-se a capacidade de 90 camas passando assim para 181 camas integradas na Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (RNCCI), no ano de 2021.

Principais Ações/Projetos desenvolvidos em 2021

Quadro 47 – Ação/Projeto Direção de Cuidados Continuados Integrados

Nº	Ação/Projeto	OE	Resultado Alcançado
1	Assegurar o cumprimento das obrigações assumidas pela SCML no âmbito da contratualização com a Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (RNCCI)	1	Entrada em funcionamento a 15 de setembro da UCCI Rainha Dona Leonor
2	Estabelecer as regras de funcionamento das UCCI garantindo a uniformização dos processos e procedimentos	13	Definição de processos chave a implementar de forma transversal nas UCCI
3	Assegurar uma gestão integrada dos recursos humanos	12	Em estreita articulação com a DIRH apetrechar as UCCI com profissionais de saúde em número suficiente para garantir o seu funcionamento.
4	Assegurar a gestão clínica como suporte à prestação dos cuidados continuados	10	Definição de documentos orientadores que conduzem às boas práticas e processos de melhoria contínua da prestação de cuidados continuados.
5	Assegurar a gestão dos serviços farmacêuticos de suporte à prestação dos cuidados	12	Gestão de recursos internos dos serviços farmacêuticos para garantir resposta imediata às necessidades da UCCI RDL. Início do processo para instalação da farmácia centralizada para as UCCI.

Direção de Estudos e Planeamento Estratégico (DIEPE)

Principal Ação de 2021

Estudo à gestão e exploração das creches da SCML

Objetivo Estratégico

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 da ação

Estudo à gestão e exploração das creches da SCML no contexto da gratuidade da frequência de creche (Portaria n.º 271/2020) e dos Objetivos Estratégicos da Carta Municipal de Creches, definidos pela CML

Resultado Alcançado (até 31 dezembro 2021)

Analisar um conjunto de cenários para contribuição da SCML para a implementação do princípio da gratuidade da frequência de creche (Portaria n.º 271/2020) e dos Objetivos Estratégicos da Carta Municipal de Creches

Como concorreu para o Objetivo Estratégico

Permitiu identificar um conjunto de rácios financeiros e comparativos das creches da SCML e proceder a uma análise de cenários alternativos ao nível dos modelos de gestão e investimento nas creches da SCML.

Principais Ações/Projetos desenvolvidos em 2021

Quadro 48 – Ação/Projeto Direção de Estudos e Planeamento Estratégico

Nº	Ação/Projeto	OE	Resultado Alcançado
1	Análise custos/benefícios efetuada ao Centro Intergeneracional Ferreira Borges	5	A análise custos/benefícios relativa à proposta para abertura do Centro Intergeneracional Ferreira Borges procurou evidenciar os custos do programa funcional inicial, o impacto no número de utentes abrangidos, bem como os benefícios qualitativos. Este trabalho teve por objetivo avaliar o impacto da proposta na atividade da SCML, contribuindo para tomadas de decisão
2	Elaboração e submissão da candidatura "Lifelong Health Education" ao Plano de Recuperação e Resiliência (PRR) - Investimento RE-C06-i03 - Impulso Adulto	11	O projeto "Lifelong Health Education, com coordenação da Escola Superior de Saúde de Alcoitão, permitirá aumentar a oferta educativa. Trata-se de programa dirigido a profissionais de saúde não médicos e a executar em consórcio com escolas de enfermagem e parceiros privados até 2025
3	Organização da conferência "Desafios de um Novo Normal"	9	Esta conferência inseriu-se num plano de ações e atividades promovidas com o objetivo de sensibilizar e capacitar os serviços e colaboradores para os conceitos e oportunidades associadas aos processos de transformação digital
4	Estudos sobre Teletrabalho	12	Os estudos realizados junto dos colaboradores, decorrentes dos vários períodos de confinamento, permitiram identificar as condições físicas, materiais e de segurança necessárias para que o desempenho das funções fossem asseguradas. Permitiu também analisar as situações laborais, emergentes da pandemia, no que respeita a produtividade, bem-estar e metas atingidas, que servirão de base a uma estratégia laboral, a médio prazo, da aplicação de teletrabalho.
5	Definição do novo ciclo estratégico da SCML para o quadriénio 2022-2025	14	A implementação de um processo consultivo, tendo como ponto de partida os pressupostos estabelecidos pela Mesa da SCML, permitiu o envolvimento de responsáveis de todos os serviços, representantes de parceiros e de todos os trabalhadores no estabelecimento dos Objetivos Estratégicos 2022-2025.

Direção Financeira (DIF)

Principal Ação de 2021

Elaboração de Orçamento Plurianual com análise de impactos financeiros a médio e longo prazo decorrentes da estratégia da SCML

Objetivo Estratégico

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 da ação

Em 2021 foi elaborado o Orçamento Plurianual 2022-2025 através da valorização financeira dos objetivos operacionais, projetos, atividades e ações de cada serviço nas suas diferentes áreas de intervenção

Resultado Alcançado (até 31 dezembro 2021)

O Plano de Atividades e Orçamento 2022 entregue à Tutela em outubro de 2021 inclui um capítulo com as perspetivas financeiras até 2025 decorrentes do Plano Estratégico, incluindo Balanço e Demonstração de Resultados previsionais

Como concorreu para o Objetivo Estratégico

A ação desenvolvida permitiu confirmar a saúde financeira das contas e da estratégia da SCML, bem como melhorar o nível de comunicação entre serviços, através da elaboração, controlo e divulgação de mapas plurianuais.

Principais Ações/Projetos desenvolvidos em 2021

Quadro 49 – Ação/Projeto Direção Financeira

Nº	Ação/Projeto	OE	Resultado Alcançado
1	Implementação do QRCODE nas faturas conforme legislação em vigor	9	Implementação do QRCODE, obrigatório a partir de 1 de jan de 2022
2	Revisão do Regulamento dos Fundos Fixos, com formulários de prestação de contas mais simples e de gestão bancária com cartões multibanco	9	Maior segurança nos pagamentos por cartões multibanco e processo mais eficiente
3	Divulgação mensal por Centro de Responsabilidade de mapas resumo com a evolução histórica das principais rubricas da execução orçamental, com vista à análise de tendências e desvios decorrentes das ações e atividades implementadas	12	Controlo e Reporte Mensal Interno - maior comunicação com os serviços

Direção Jurídica (DIJ)

Principal Ação de 2021

Análise jurídica dos principais atos legislativos de caráter excecional e transitório produzidos no âmbito do combate à pandemia da doença Covid-19, com impacto direto na atividade da SCML

Objetivo Estratégico

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

Objetivo Operacional

Identificar e adequar as competências internas, com vista a resposta aos clientes/pessoas

Descrição da ação

Na sequência da declaração de situação de Emergência de Saúde Pública têm vindo a ser aprovadas e publicadas no Diário da República um conjunto de medidas destinadas aos cidadãos, às empresas e às entidades públicas e privadas, relativas à infeção epidemiológica por Covid-19. Em virtude do impacto que tal legislação assumia na atividade da SCML, a Direção Jurídica empreendeu um esforço permanente na análise da mesma, ficando habilitada à prestação de assessoria jurídica, quer aos membros da Mesa, quer dos Departamentos e Serviços

Resultado Alcançado (até 31 dezembro 2021)

Para além das 30 Notas Legislativas, exclusivamente elaboradas no âmbito da legislação Covid 19, enuncia-se um vasto conjunto de pareceres emitidos na sequência das alterações surgidas no regime jurídico da contratação pública ou do arrendamento de bens imóveis. É ainda de relevar que se definiu a metodologia de enquadramento do regime de suspensão de prazos quanto ao pagamento dos prémios dos Jogos Sociais do Estado.

Como concorreu para o Objetivo Estratégico

Esclarecendo todas as questões suscitadas por via da assessoria jurídica

Principais Ações/Projetos desenvolvidos em 2021

Quadro 50 - Ação/Projeto Direção Jurídica

Nº	Ação/Projeto	OE	Resultado Alcançado
1	Processos de contencioso ativos a 31.12.2021 com instrução da DIJ	13	98,40%
2	Processos de contencioso resolvidos pela DIJ com sentença favorável face ao total dos processos findos	13	68,75%
3	Número de processos de Contraordenação em movimento a 31.12.2021	13	240
4	Número de Informações no âmbito das solicitações dos Órgãos de Polícia Criminal, Tribunais inclusive	13	171
5	Número de Informações Técnicas/Instrumentos jurídicos produzidos	13	125

Direção de Recursos Humanos (DIRH)

Principal Projeto de 2021

Aplicação da metodologia *Kaizen*

Objetivo Estratégico

OE9 – Assumir a inovação e a transformação digital com fatores de melhoria no nível de eficácia e eficiência dos processos

Objetivo Operacional

Garantir a revisão de processos e procedimentos, identificando pontos de melhoria, com vista à simplificação e agilização de respostas

Descrição do projeto

Desenhar e implementar uma solução que vise melhorar o nível de serviço do processo de recrutamento garantindo assim a maximização da satisfação do cliente (serviços requisitantes) e demais intervenientes do processo (DIRH, Mesa e candidatos)

Resultado Alcançado (até 31 dezembro 2021)

Otimização do Processo de Recrutamento; Definição de *Lead Times*; Implementação de *Kaizen* diário; Criação de base de dados de recrutamento

Como concorreu para o Objetivo Estratégico

A metodologia *Kaizen* permitiu-nos rever todas as atividades relacionadas com o processo de recrutamento, bem como adaptar algumas delas a ferramentas tecnológicas.

Principais Ações/Projetos desenvolvidos em 2021

Quadro 51 – Ação/Projeto Direção de Recursos Humanos

Nº	Ação/Projeto	OE	Resultado Alcançado
1	(Re)integrar	10	65 trabalhadores reintegrados
2	Cuidar de Quem Cuida	10	Intervenção psicológica junto de 130 trabalhadores
3	Senior Executive Program	12	Formação Executiva para 27 dirigentes

Direção de Sistemas e Tecnologias de Formação (DISTI)

Principal Ação de 2021

Taxa de redução do número de impressões

Objetivo Estratégico

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

Objetivo Operacional

Contribuir para o desenvolvimento sustentável através da preservação e/ou utilização eficiente dos recursos disponíveis

Descrição da ação

Com a implementação do Teletrabalho devido à situação de pandemia, houve uma redução significativa no número de impressões efetuadas pelos colaboradores da SCML

A disseminação das ferramentas corporativas, como por exemplo, o *Teams*, o *OneDrive*, o circuito de documentação via email, com assinatura eletrónica, a disponibilização on-line de manuais e vídeos de formação, entre outros, contribuíram de igual forma para esta redução

Resultado Alcançado (até 31 dezembro 2021)

Superado

Como concorreu para o Objetivo Estratégico

Esta ação contribuiu para uma redução de custos no que diz respeito a toda a envolvente de impressão, como por exemplo, a diminuição de consumo de papel, consumíveis, entre outros.

Principais Ações/Projetos desenvolvidos em 2021

Quadro 52 – Ação/Projeto Direção de Sistemas e Tecnologias da Informação

Nº	Ação/Projeto	OE	Resultado Alcançado
1	Grau de satisfação dos colaboradores da SCML quanto à partilha do conhecimento, inovação e cultura de exigência, excelência e mérito	12	Superado
2	Percentagem de execução do projeto: Centralização de Logs (ElasticSearch)	14	Superado
3	Percentagem de execução do projeto: Gestão de Atualizações de Software dos Postos de Trabalho	14	Superado
4	Número de procedimento estabelecidos	12	Atingido
5	Percentagem de execução do projeto: Transformação e Manutenção dos Centros de Dados	14	Não atingido

Centro de Medicina de Reabilitação de Alcoitão (CMRA)

Principal Projeto de 2021

Reabilitação do Depósito de Água – Fase 1

Objetivo Estratégico

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 do projeto

A 1ª fase consiste na recuperação de um dos depósitos que se encontrava inoperacional, através do fornecimento e instalação de um descalcificador e de um sistema novo de tratamento de água de hipoclorito junto ao depósito de acumulação

Resultado Alcançado (até 31 dezembro 2021)

Permite a utilização do depósito com aumento da reserva de água tratada disponível e melhoria na qualidade de água para o consumo humano. Espera-se a diminuição das avarias dos equipamentos com resistências elétricas e aumento da vida das canalizações

Como concorreu para o Objetivo Estratégico

Minimização das despesas de tratamentos extraordinários na rede de água, diminuição de avarias nos equipamentos e nas canalizações e consequente redução dos gastos de conservação.

Principais Ações/Projetos desenvolvidos em 2021

Quadro 53 – Ação/Projeto Centro de Medicina de Reabilitação de Alcoitão

Nº	Ação/Projeto	OE	Resultado Alcançado
1	Plano de contingência em resposta à COVID-19	2	Continuidade da prestação de cuidados de saúde de reabilitação, mantendo os níveis de segurança dos utentes e dos profissionais.
2	Manutenção e substituição de parte das redes de abastecimento de água – zonas de consulta, terapêuticas e administrativas	14	Melhoria dos parâmetros da qualidade da água, considerando a antiguidade e desgaste da rede existente.
3	Aquisição/Substituição de equipamentos para a atividade clínica/terapêutica (aspiradores de secreções, máquina de sucção e 2 bladderscan)	2	Melhoria das tecnologias de avaliação e de apoio clínico, com ganhos de eficiência e fiabilidade dos resultados e redução dos gastos com manutenção;
4	Substituição de máquina de embalar medicamentos (formas orais sólidas)	2	Melhoria do sistema de identificação dos medicamentos reembalados em unidose

Escola Superior de Saúde de Alcoitão (ESSA)

Principal Projeto de 2021

Investigação e desenvolvimento nos domínios de intervenção da SCML

Objetivo Estratégico

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

Assegurar as condições necessárias para o desenvolvimento de investigação de iniciativa individual promotora de qualificação em I&D, de profissionais ou outras pessoas institucionalmente ligadas à SCML, nomeadamente alunos da E.S.S. Alcoitão

Descrição do projeto

"Impacto do Confinamento Social na Funcionalidade de pessoas com sequelas de lesão Neurológica". Estudo centrado na auto percepção de 44 utentes, com sequelas de lesão neurológica e que o confinamento, causou suspensão/redução tratamentos Fisioterapia

Resultado Alcançado (até 31 dezembro 2021)

Os resultados revelaram uma correlação significativa entre a suspensão ou redução dos tratamentos e o impacto na funcionalidade e o tempo de privação de Fisioterapia foi o fator preditivo mais significativo nas alterações da funcionalidade

Como concorreu para o Objetivo Estratégico

Os resultados do estudo permitem compreender as consequências do confinamento, na privação de Fisioterapia em indivíduos com sequelas de lesões neurológicas, possibilitando no futuro atuar nestes casos.

Principais Ações/Projetos desenvolvidos em 2021

Quadro 54 – Ação/Projeto Escola Superior de Saúde do Alcoitão

Nº	Ação/Projeto	OE	Resultado Alcançado
1	Estudo de investigação-ação intitulado "Aplicação WEB ReageCOVID" -	8	Promover a autogestão a curto e longo prazo no contexto COVID-19.
2	Estudo quantitativo sobre o Impacto do Isolamento físico e social imposto no combate ao Covid-19 nos hábitos, rotinas e bem-estar dos adultos portugueses.	8	O estudo identificou um declínio no bem-estar dos participantes, durante o período de confinamento obrigatório. Os adjetivos mais utilizados para descrever o confinamento foram ansiedade, nervosismo e angústia.
3	Adaptação ao português e validação de um instrumento de medida na área da voz para crianças intitulado pVHI (Pediatric voice handicap index /Índice de desvantagem vocal na criança)	8	O questionário 'pVHI- Índice de desvantagem vocal na criança' permite rastrear crianças com suspeita de perturbação da voz contribuindo para a identificação precoce do problema e a minimização do seu impacto negativo no desenvolvimento emocional, físico e social da criança
4	Voto eletrónico para eleição dos representantes dos alunos no conselho pedagógico	10	Maior transparência e adesão no processo eleitoral em causa
5	Elaboração e aplicação de um questionário de satisfação aos alunos inscritos no ano letivo 2021/22.	13	91% satisfeito ou muito satisfeito com a formação que recebe 71% satisfeito ou muito satisfeito com o nível do ensino, instalações, equipamentos e serviços (satisfação global).

Hospital Ortopédico de Sant'Ana (HOSA)

Principal Projeto de 2021

Implementação de mecanismos de gestão e adaptação de procedimentos e recursos de forma a responder às exigências da prestação em contexto de pandemia

Objetivo Estratégico

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

Fortalecer a relação da SCML com a ARS, em particular com os ACES de Lisboa, a CML e outros parceiros com vista a prestação de melhores cuidados de saúde à população

Descrição do projeto

Permanentemente adaptaram-se mecanismos, procedimentos e recursos por forma a responder de forma célere aos condicionalismos decorrentes da situação de pandemia e constrangimentos operacionais ocorridos sem prejudicar a atividade programada

Resultado Alcançado (até 31 dezembro 2021)

Estas medidas permitiram atender doentes encaminhados pela ARSLVT de vários Hospitais daquela área territorial com Covid-19 negativo. A articulação com o Centro Hospitalar de Lisboa Ocidental (CHLO) assegurou o atendimento cirúrgico dos doentes durante o encerramento do Bloco Operatório do HOSA

Como concorreu para o Objetivo Estratégico

Estas medidas permitiram reforçar a colaboração com a ARSLVT, numa vertente em que a resposta daquela entidade não era suficiente e assegurar a prestação de cuidados a utentes do CHLO entidade do SNS com quem o HOSA mantém estreita e longa colaboração.

Principais Ações/Projetos desenvolvidos em 2021

Quadro 55 – Ação/Projeto Hospital de Sant'Ana

Nº	Ação/Projeto	OE	Resultado Alcançado
1	Acordo com o CHLO para a realização de exames de capilaroscopia, no âmbito da reumatologia	2	Reforço da colaboração com o CHLO em área não abrangida pelo Protocolo vigente
2	Manutenção da Cirurgia Eletiva/Programada	2	Apesar das alterações ao modo da prestação e da adaptação às necessidades decorrentes da pandemia e outros constrangimentos operacionais, o Hospital assegurou a manutenção da Cirurgia Eletiva/Programada.
3	Realização de obras no Bloco Operatório do HOSA (entre 16 de agosto e 16 de setembro)	5	Decorreram durante o período compreendido entre 16 de agosto e 16 de setembro de 2021 e permitiram resolver graves problemas estruturais que obrigavam ao encerramento de salas com impacto na atividade, segurança do Doente e qualidade do serviço prestado.
4	Celebração e atualização dos Acordos vigentes e condições da Prestação, por forma a manter e/ou melhorar os mecanismos de financiamento	14	Adaptação e revisão das condições e preços da atividade desenvolvida para Entidades como ADSE, IASFA, ADM-GNR, ADM PSP, SAMS QUADROS, PTACS (Multicare) Advancecare, Médis, entre outras, por forma a manter e/ou melhorar os mecanismos de financiamento.

Gabinete de Auditoria Interna (GAI)

Principal Projeto de 2021

Executar o plano de ações de auditoria

Objetivo Estratégico

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 na SCML através da análise e avaliação do funcionamento dos serviços visando obter um melhor controlo, eficácia e eficiência

Descrição do projeto

Realização de ações de auditorias e outras ações de avaliação do sistema de controlo interno

Resultado Alcançado (até 31 dezembro 2021)

Foram finalizadas onze auditorias no âmbito da execução do Plano do GAI para 2021, é de salientar a execução de duas ações de seguimento (Ações de *Follow-up*): às contas pecúlio de utentes e ao Núcleo de Gestão de Produtos de Apoio. As ações de seguimento têm como objetivo avaliar a implementação das medidas propostas pelos serviços e se estas dão cumprimento às recomendações do relatório de auditoria, dentro dos prazos estabelecidos. Realça-se que a taxa de execução das ações de melhoria que os serviços se tinham proposto implementar foi de 82% e 88%, respetivamente

Como concorreu para o Objetivo Estratégico

As ações de seguimento (Ações de *Follow-up*) visam assegurar a melhoria dos procedimentos, o reforço do sistema de controlo interno e a mitigação dos riscos inicialmente identificados. Desta forma é garantida uma melhoria continua do desempenho dos serviços, contribuindo para a otimização dos processos, racionalização de recursos e uma gestão mais sustentada e eficiente nas diversas áreas funcionais.

Assegurando o cumprimento deste objetivo, o GAI pretendeu reforçar os mecanismos de boa governação e transparência, promovendo a conformidade com a governação da SCML.

Principais Ações/Projetos desenvolvidos em 2021

Quadro 56 - Ação/Projeto Gabinete de Auditoria Interna

Nº	Ação/Projeto	OE	Resultado Alcançado
1	Executar o plano de ações de auditoria	10	O Plano de auditorias foi executado com uma equipa técnica em 24% menor do que a prevista
2	Iniciar o processo de desenvolvimento da Gestão de Risco no GAI	10	Estava planeado aplicar uma metodologia de análise de risco em 3 auditorias em 2021, esta metodologia foi seguida em todas as auditorias realizadas em 2021

Gabinete de Relações Internacionais (GRI)

Principal Projeto de 2021

Colaboração com Instituições dos PALOP

Objetivo Estratégico

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 do projeto

Reativação do Protocolo de Cooperação com a Cruz Vermelha de São Tomé e Príncipe com vista a modernização da oferta dos Jogos cuja receita financia a atividade humanitária; Doação à Casa da Misericórdia de Maputo de material e de artigos relacionados com a prestação de cuidados de saúde e de apoio à infância; Partilha de boas práticas na área da Ação Social com a Associação Cabo Verdiana “WeBelieve”

Resultado Alcançado (até 31 dezembro 2021)

Após reunião entre o Provedor da SCML e o Diretor do Totoloto de São Tomé e Príncipe, em representação da Cruz Vermelha desse país, foram dados passos para o levantamento das necessidades; CMRA e o DGIP reuniram material para ser enviado para Moçambique; e a Associação WeBelieve de Cabo Verde reuniu-se com a DASS

Como concorreu para o Objetivo Estratégico

O apoio e a colaboração que foram prestados reforçaram o relacionamento existente com Instituições dos Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa (PALOP).

Principais Ações/Projetos desenvolvidos em 2021

Quadro 57 – Ação/Projeto Gabinete de Relações Internacionais

Nº	Ação/Projeto	OE	Resultado Alcançado
1	Pesquisa e divulgação interna de ações de formação a nível internacional e posterior inscrição dos colaboradores interessados	11	Atingido
2	Colaboração na divulgação da Conferencia organizada pela Presidencia portuguesa da UE : “Combater a situação de Sem-Abrigo. Uma prioridade da Europa social”	11	Atingido
3	Informação mensal à European Lotteries (EL) do impacto causado pela pandemia nas vendas dos Jogos sociais	11	Atingido
4	Participação nas reuniões do Conselho de Administração da Corporação Ibero Americana de Lotarias e Apostas de Estado	11	Atingido
5	Levantamento dos custos para fornecer uma estimativa de orçamento para organizar o Congresso da CIBELAE em Lisboa no ano de 2023	11	Atingido

Gabinete de Segurança da Informação (GSI)

Principal Ação de 2021

Constituição de uma lista de aplicações no âmbito do SGSI

Objetivo Estratégico

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 da ação

Identificação, para cada aplicação, de: dono da informação; descrição sumária da aplicação; utilizadores; operacionalidade; interfaces com outros sistemas de informação; (MTPD) *Maximum tolerable period of disruption* - máximo tempo aceitável de interrupção; impacto nos processos críticos do negócio dos jogos sociais do Estado; (RTO) *Recovery Time Objective* - tempo objetivo de recuperação; atuais backups; atuais redundâncias

Resultado Alcançado (até 31 dezembro 2021)

Com a participação de todas as áreas abrangidas pelo SGSI foi possível constituir uma lista completa das aplicações, permitindo também a atualização da ferramenta (CMDB) *Configuration Management Database*

Como concorreu para o Objetivo Estratégico

Com a identificação do MTPD (*Maximum tolerable period of disruption*, máximo tempo aceitável de interrupção), do RTO (*Recovery Time Objective*) e dos backups de informação, é mais fácil avaliar, em caso de incidente ou desastre, quais as redundâncias implementadas que garantem os requisitos de disponibilidade, e assegurar a continuidade do negócio.

Principais Ações/Projetos desenvolvidos em 2021

Quadro 58 – Ação/Projeto Gabinete de Segurança da Informação

Nº	Ação/Projeto	OE	Resultado Alcançado
1	Consolidação da realização de Avaliação de Impacto sobre a Proteção de Dados, para projetos e contratações	10	Realizadas 15 AIPD
2	Realização de auditorias internas da proteção de dados pessoais	10	Realizadas auditorias ao processo de videovigilância da SCML e ao processo clínico eletrónico do HOSA
3	Desenvolvimento de uma plataforma de e-learning para a formação inicial no SGSI, a qual permitirá assegurar, de forma mais célere e flexível, a formação a todos os novos trabalhadores	10	Plataforma desenvolvida e disponível no UNU
4	Promoção e coordenação de auditorias no âmbito da segurança da informação, com destaque para a realização de auditoria ao processo do M1lhão, por entidade externa	10	Auditoria concluída

Fundo Rainha D. Leonor (FRDL)

Principal Ação de 2021

Acompanhamento das obras em curso / Publicação do catálogo das obras apoiadas pelo FRDL

Objetivo Estratégico

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 da ação

Em 2021 manteve-se o contacto permanente previsto com as entidades intervenientes no desenvolvimento e evolução dos trabalhos. Também iniciado e desenvolvidas as ações necessárias para efeito de Publicação do catálogo das obras do FRDL

Resultado Alcançado (até 31 dezembro 2021)

Foram concluídas 20 obras, entre 62 entidades envolvidas com projetos acompanhados desde 1 de janeiro

Como concorreu para o Objetivo Estratégico

A relação da SCML com as Misericórdias de todo o país saiu reforçada, promovendo a inovação nos equipamentos sociais e a recuperação do património histórico, reforçando a marca secular "Misericórdia".

Principais Ações/Projetos desenvolvidos em 2021

Quadro 59 - Ação/Projeto Fundo Rainha D. Leonor

Nº	Ação/Projeto	OE	Resultado Alcançado
1	Desenvolvimento de plataforma informática para candidaturas		Concluído
2	Desenvolvimento de novo site		Aprovado na generalidade, em aperfeiçoamento.
3	Desenvolvimento de nova intranet		Trabalhos em curso na DICM
4	Número de obras concluídas		20
4	Valor de pagamentos efetuados		2.080.457,61€

Unidade de Missão – Gestão de Projetos Operacionais Transversais (UMGPOT)

Principal Projeto de 2021

Projeto de implementação do Centro Logístico SCML

Objetivo Estratégico

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 do projeto

Projeto implementação Centro Logístico SCML- Fase 1 e Fase 2

Resultado Alcançado (até 31 dezembro 2021)

Diagnóstico do modelo logístico atual e apresentação de cenários para um novo modelo logístico otimizado e centralizado para a SCML. Definição do detalhe operacional das soluções a implementar. Conceção de processos, infraestruturas, sistemas de informação e estrutura organizacional

Como concorreu para o Objetivo Estratégico

Promovendo um estudo com uma consultora externa especializada na área da logística (através de Concurso Limitado por Prévia Qualificação), que permitiu a elaboração de um diagnóstico do modelo logístico atual e apresentação de cenários para um novo modelo logístico otimizado e centralizado para a SCML, por operação, bem como, do detalhe operacional das soluções logísticas a implementar, conceção de processos, infraestruturas, sistemas de informação e estrutura organizacional.

Principais Ações/Projetos desenvolvidos em 2021

Quadro 60 – Ação/Projeto Unidade de Missão – Gestão de Projetos Operacionais Transversais

Nº	Ação/Projeto	OE	Resultado Alcançado
1	Projeto Lavandaria Industrial e Social	14	Análise das condições necessárias à constituição de uma parceria entre a SCML e a ILUNION (empresa pertencente ao Grupo Social ONCE), com vista à construção e operacionalização do centro de produção de Lavandaria Industrial e Social.
2	Gestão dos materiais EPIS de forma Centralizada	14	Gestão eficaz e centralizada da atribuição de EPIS de acordo com as necessidades efetivas de todos os equipamentos da SCML, face aos stocks existentes num armazém e à disponibilidade/indisponibilidade de entrega destes mesmos materiais por parte dos fornecedores.

Unidade de Missão Lisboa Cidade Todas as Idades (UMLCTI)

Principal Projeto de 2021

Consolidar Plataforma RADAR, como resposta à população 65+ da cidade de Lisboa, garantindo *focal points*/entrevistadores nas Juntas de Freguesia da Cidade

Objetivo Estratégico

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 do projeto

A Plataforma RADAR, enquanto ferramenta de trabalho da Cidade, permite a partilha de informação e a ativação dos recursos, entre parceiros, para responder às pessoas 65+

Resultado Alcançado (até 31 dezembro 2021)

Em 2021: 24 Juntas de Freguesia e 305 *focal points*/ 311 Atividades no Exterior/127 Ações de Rua / 2501 Radares Comunitários (+142)

Como concorreu para o Objetivo Estratégico

A Plataforma Radar depende do trabalho conjunto entre as organizações parceiras e seu compromisso. A existência dos *focal points* nas 24 Juntas de Freguesia da Cidade consubstancia a dimensão operacional do projeto, contribuindo para a sua efetividade.

Principais Ações/Projetos desenvolvidos em 2021

Quadro 61 – Ação/Projeto Unidade de Missão Lisboa Cidade Todas as Idades

Nº	Ação/Projeto	OE	Resultado Alcançado
1	Estabelecer Protocolos de colaboração com Centros de investigação/ inovação e desenvolvimento	8	Protocolos estabelecidos: Escola Superior de Enfermagem de Lisboa e Fundação La Caixa Projetos Pilotos – Alvalade e Olivais
2	Ampliar a cobertura da Plataforma RADAR no que respeita às pessoas 65+ integradas, otimizando as parcerias existentes.	3	A atividade desenvolvida assentou em grande parte no estabelecimento de contactos telefónicos com as pessoas 65+ integradas na Plataforma RADAR, tendo sido adotaada uma abordagem direta nas situações sinalizadas desprovidas de acompanhamento por parte de uma instituição, com o intuito de identificar as carências da população. 29.818 Pessoas Integradas; 1.027 Novas pessoas integradas; 23.104 Contactos Telefónicos
3	Dinamizar o site "Lisboa, Cidade de todas as Idades", integrando novos conteúdos mensalmente	9	Fortalecer e promover a identidade do programa, através da divulgação junto do público em geral, do papel desempenhado pelo Projeto RADAR: 52 conteúdos inseridos no site
4	Realização de Simpósio/Encontro sobre o tema: "Lisboa, Cidade de Todas as Idades"	11	Permitiu identificar os principais desafios da longevidade e discutir estratégias, opções e oportunidades de atuação. 1600 presenças registadas; 86 oradores; 18 sessões temáticas (média 220 participantes p/sessão)

Unidade de Missão Valor T – Talento e Transformação

Principal Projeto de 2021

A conceção e implementação de uma nova resposta integrada e eficaz para incrementar a empregabilidade das pessoas com deficiência, trabalhando para potenciar a inserção no mercado de trabalho e garantindo o necessário acompanhamento em todo o processo de recrutamento

Objetivo Estratégico

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 empregabilidade da pessoa com deficiência e incapacidade, através de respostas inovadoras, contribuindo para a sua autonomia

Descrição do projeto

A criação Unidade de Missão VALOR T resultou da congregação das diferentes respostas e conhecimento que a SCML integra na Rede Colaborativa T, traduzindo um inovador contributo que, em parceria com o IEFP e INR, Autarquias, Universidades, Entidades Empregadoras e ONG, procura concretizar o Trabalho digno e a Cidadania plena que a todos assiste

Resultado Alcançado (até 31 dezembro 2021)

Neste contexto e após o lançamento oficial da Plataforma de Colocação Online no dia 1 de maio de 2021, a Valor T consolidou-se como espaço acessível procurado por muitas centenas de Pessoas com Deficiência residentes em todo o território, adotando uma metodologia centrada na competência, no mérito e no talento

Como concorreu para o Objetivo Estratégico

Com a criação da Rede Colaborativa T e a concretização de uma rede nacional de 156 parcerias capaz de gerar mais oportunidades e emprego, a VALOR T revela-se uma nova e agregadora resposta que contribui para um mercado de Trabalho mais inclusivo e solidário.

Principais Ações/Projetos desenvolvidos em 2021

Quadro 62 – Ação/Projeto Unidade Missão Valor T – Talento e Transformação

Nº	Ação/Projeto	OE	Resultado Alcançado
1	Iniciativas promotoras da empregabilidade	4	228% - Foram realizadas 57 iniciativas promotoras da empregabilidade
2	Número fóruns sobre empregabilidade	4	160% - Participação em 32 fóruns com entidades empregadoras e parceiros
3	Porcentagem de utentes abrangidos	4	71,7% - 738 candidatos entrevistados das 1030 candidaturas validadas

Projeto para Integração “Long Term Care” (PILTC)

Principal Ação de 2021

Estudo sobre o conjunto das respostas da SCML para pessoas em situação de dependência, sobretudo idosos

Objetivo Estratégico

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

Promover o alinhamento estratégico e uma gestão integrada, coerente e sustentável das respostas, geradora de sinergias, de ganhos de eficiência e eficácia e de melhoria da qualidade dos serviços

Descrição da ação

Caraterização das respostas em centros de dia, no domicílio, em estruturas residenciais para pessoas idosas e nas áreas dos cuidados continuados integrados, da deficiência, da saúde mental e das demências. Reflexão sobre a integração de LTC/CLD

Resultado Alcançado (até 31 dezembro 2021)

Visão abrangente das respostas objeto de estudo e proposta de Estrutura de Gestão Integrada dos CLD da SCML, com identificação de questões-chave para a respetiva criação, desenvolvimento e operacionalização

Como concorreu para o Objetivo Estratégico

O relatório da 1.ª fase dos trabalhos do PILTC constitui um contributo para a ponderação com vista à definição pela Mesa da Estratégia para os CLD da SCML, que norteará o Plano de Ação previsto para a 2.ª fase.

Principais Ações/Projetos desenvolvidos em 2021

Quadro 63 – Ação/Projeto para Integração “Long Term Care”

Nº	Ação/Projeto	OE	Resultado Alcançado
1	Apoio aos trabalhos da Comissão de Coordenação de preparação de uma proposta de Estratégia Nacional de Combate à Pobreza (ENCP)	3	A ENCP 2021-2030 foi aprovada pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 184/2021, de 29 de dezembro de 2021

Projeto Políticas Públicas de Longevidade (PPPL)

Principal Projeto de 2021

Integração da Longevidade no Âmbito das Políticas Públicas

Objetivo Estratégico

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

Promover investigação nos domínios de intervenção da SCML

Descrição do projeto

O PPPL articulou com parceiros nacionais e a agenda internacional relativa à transversalidade da Longevidade, resultando um contributo para a integração da Longevidade no âmbito das Políticas Públicas. Consubstanciados nas publicações “Políticas Públicas na Longevidade” e “Longevidade: Conhecimentos e Práticas na SCML”. Complementarmente foi efetuado o Estudo sobre longevidade, realizado a 2500 pessoas 55+ em Portugal

Em simultâneo, acompanhou os trabalhos do SWGA da UNECE, da Presidência Portuguesa da EU, da Estratégia Nacional de Combate à Pobreza, do Plano de Ação do Pilar Europeu dos Direitos Social e reporte ao GEP do MTSSS

Coordenou as Equipas de Intervenção Preventiva de Lisboa e as Unidades de Retaguarda, respostas emergentes em contexto de pandemia. Conciliada com coordenação das responsabilidades da SCML no âmbito do Memorando celebrado com MNE de apoio às Comunidades Portuguesas do qual emerge o Projeto *Protea*

Resultado Alcançado (até 31 dezembro 2021)

Publicações “Políticas Públicas na Longevidade” e “Longevidade: Conhecimentos e Práticas na SCML”

Como concorreu para o Objetivo Estratégico

Contribuindo com um vasto conjunto de informação e reflexões, do qual resultaram diversos pareceres, relatórios e publicações disponibilizados à administração, à tutela e ao público em geral.

Principais Ações/Projetos desenvolvidos em 2021

Quadro 64 – Ação/Projeto Políticas Públicas de Longevidade

Nº	Ação/Projeto	OE	Resultado Alcançado
1	Workshop Políticas Publicas na Longevidade (13-15/07)	8	Recolha de contributos para estudo
2	Seminário Longevidade: Conhecimentos e Práticas na SCML (22/09)	8	Participação transversal dos serviços
3	Equipas de Intervenção Preventiva de Lisboa (COVID 19)	3	Testagem de profissionais dos equipamentos (ERPI's e Lares Residenciais) do concelho de Lisboa
4	Unidades de Retaguarda para Idosos (COVID 19)	3	Instaladas 3 unidades, que acolheram mais de 200 pessoas
5	Projeto Protea	11	Realização de Seminário de Intercâmbio e Capacitação com representantes de instituição sociais de África do Sul

Balanço do Ciclo Estratégico 2019-2021

Os dezasseis (16) Objetivos Estratégicos do Ciclo Estratégico 2019-2021, que agora termina, foram delineados tendo como base as Linhas de Orientação Estratégica 5.30 – conjunto de metas a alcançar até ao 530º aniversário da instituição estabelecidas a partir de um processo de auscultação interno aos dirigentes de primeira linha – e os Objetivos Estratégicos 2016-2018 a cujos valores importava dar continuidade.

Os Objetivos Estratégicos 2019/2021 consideraram, na sua formulação, a necessidade de corresponder aos desafios com que a Instituição se deparava nas suas diferentes “Áreas de Missão” – Ação Social, Cultura, Património e Saúde - mas, simultaneamente, a obrigatoriedade da Instituição se modernizar, inovar nos seus processos, garantir a capacidade de atração dos Recursos Humanos mais capazes e assumir um papel fundamental no que concerne à promoção da 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.

Para avaliação dos resultados alcançados com estes Objetivos Estratégicos adotou-se uma metodologia “*Balanced Scorecard*”, adaptada à dimensão social, nas suas quatro dimensões tradicionais de análise: Cliente, Processos, Desenvolvimento e Financeira. Um processo de avaliação que foi evoluindo ao longo do triénio, procurando melhorar a visão da SCML como um todo: em 2019 foi introduzido o sistema de avaliação BSC e Objetivos Operacionais Transversais; em 2020 foram estabelecidos de forma participada os Objetivos Operacionais Comuns e implementado o BSC Sectorial; em 2021 introduziram-se Objetivos Operacionais relativos a Avaliação de Impacto Social, Lisboa Verde 2030 e Plano de Diversidade e Inclusão.

O período de 2019 a 2021, ao contrário das expectativas, foi marcado pelo regresso a uma nova crise fruto de uma pandemia de carácter global, a infeção por SARSCOV19, com constrangimentos sociais e económicos a nível internacional cuja dimensão só tem equivalente mais próximo no final da II Guerra Mundial.

Se em 2019, como se pode ler no Relatório de Gestão e Contas desse ano, encontrávamo-nos numa fase de recuperação económica, em 2021 assinala-se o cenário de reajustamento do mercado interno e externo, uma aceleração dos preços devido à crise energética, uma taxa de emprego e desemprego que retoma valores de 2019, mantendo-se as preocupações com o mercado habitacional e a evolução demográfica que viu a taxa de natalidade diminuir – alertando-se para o impacto da sobrecarga sobre o Sistema Nacional de Saúde. Ou seja, um ciclo de estagnação que se revelou extremamente severo para a população em geral.

Para a Santa Casa este contexto social e económico alterou profundamente a sua atuação no dia-a-dia obrigando a adaptar e a reinventar procedimentos, seja porque os equipamentos tiveram de encerrar ou porque muitos dos procedimentos passaram a ser feitos em teletrabalho, como também obrigou a alterar as opções planeadas com vista a atender a novas dificuldades resultantes da pandemia, adiando investimentos para poder montar respostas de emergência no âmbito da saúde e do apoio social. Acresce a estes dados com forte repercussão na despesa, que os longos períodos de confinamento a que a sociedade foi obrigada para contenção da Covid-19 tiveram um forte impacto no Jogo Social, quer porque a ausência de campeonatos desportivos impossibilitava a execução de um conjunto importante de jogos, diminuindo os resultados financeiros tão importantes para suportar inúmeros programas sociais a nível nacional.

A avaliação da concretização dos Objetivos Estratégicos do Ciclo 2019-2021 será portanto conjuntural atendendo a Covid-19, verificando-se que alguns Objetivos Estratégicos se concretizaram por resposta a novos desafios, como seja o OE2 onde por necessidade se aprofundou a complementaridade ao SNS na resposta de emergência ou no OE9 onde se constata um acelerar da transformação digital; ou pelo contrário haverá outros que viram limitados os meios de alcançar o pretendido, como seja o OE7 onde a ausência de público impossibilita aumentar a oferta a visitantes culturais, ou o investimento previsto em reabilitação do património pressuposto nos OE5 e OE16. Será, no entanto, importante salientar que ao longo deste período, optou-se por ajustar Objetivos Operacionais, Indicadores de Desempenho e respetivas metas, ao contexto de operação fazendo justiça ao desempenho dos trabalhadores.

O SCORE de avaliação dos Objetivos Estratégicos resulta da monitorização dos valores de concretização dos Indicadores de Desempenho reportados trimestralmente por todos os Serviços. Deles se obtêm o valor por OE e por Dimensão e geral, como em secção anterior se apresenta. Para a ponderação global dos Indicadores de Desempenho foi necessário não considerar aqueles que não foi possível concretizar atendendo as limitações já referidas.

Conclui-se que a Santa Casa cumpriu as metas estabelecidas para cada um dos anos, sendo evidente a quebra registada em 2020 e a recuperação em 2021, quer por adaptação de metas à nova realidade quer por retoma da atividade.

As contingências vividas dificultaram o planeamento da ação a longo prazo e, muito embora, podendo não ser correto uma avaliação do conjunto destes três anos é importante assinalar um SCORE GLOBAL *Balanced Scorecard* de 4,0 (em 2019 – 4,1; em 2020 – 3,4; em 2021 – 4,3)

A ponderação dos Objetivos Estratégicos que na tabela seguinte se apresenta foi executada no âmbito do processo de elaboração dos Objetivos Estratégicos do Ciclo 2022-2025, propondo uma leitura genérica dos resultados alcançados.

Quadro 65 – Balanço do Ciclo Estratégico 2019 - 2021

BSC	OE	Objetivo Estratégico	2019	2020	2021	Ponderação para o Ciclo Estratégico 2022-2025
Cliente	1	Aumentar a capacidade de resposta na área dos cuidados continuados, garantindo a satisfação das necessidades e expectativas da população de Lisboa.	4,9	3,0	3,7	A evolução demográfica, abertura da UCCI R.D. Leonor, compromisso Lisboa Cidade de Todas as Idades, indiciam a continuidade da opção.
	2	Acompanhar as políticas públicas na área da saúde, otimizando as valências instaladas e atuando numa perspetiva de complementaridade e supressão de lacunas do SNS.	4,4	4,1	4,6	A resposta à Pandemia, a articulação digital com SNS, a necessidade de programas como as UCCI ou de respostas específicas como o SOL, indicia a continuidade da estratégia de aprofundamento da articulação com SNS.
	3	Prosseguir os fins de ação social, assegurando a prestação de cuidados às populações mais vulneráveis, priorizando as respostas às crianças e aos mais idosos, promovendo o seu desenvolvimento e qualidade de vida.	4,5	2,9	4,1	A transformação dos serviços focando-se na infância e juventude e nas pessoas mais velhas, responde onde a vulnerabilidade é cada vez mais transversal na sociedade portuguesa.
	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.	4,0	3,3	4,8	Foi criado o Programa Valor T mas não se verificam mais alterações nas respostas, não configurando uma mudança estratégica.
	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	3,8	4,5	A reabilitação e requalificação do património afeto à atividade é um processo permanente de melhoria; a regulamentação uma obrigação.
	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	2,5	5,0	Melhoria da rede de mediadores é um processo permanente com variáveis e medidas distintas ao longo do tempo.
	7	Aumentar a oferta cultural dos cidadãos que vivam ou visitem a cidade de Lisboa.	4,4	1,8	4,3	É um objetivo que foi colocado em causa pela Pandemia, retomou-se a oferta por meios telemáticos colocando-se a questão de recuperar públicos.
Processos	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	4,2	4,5	Promover I&D é um objetivo nacional e a sua integração na SCML trará mais valias mas implica uma transformação de mentalidade e processos.
	9	Assumir a inovação e transformação digital com fatores de melhoria do nível de eficácia e eficiência dos processos.	3,9	3,9	4,4	Inovação e Transformação Digital é um objetivo nacional e a sua integração na SCML trará mais valias mas implica uma transformação de mentalidade e processos.
	10	Contribuir para os objetivos da Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável, no âmbito da atividade da SCML.	4,0	3,8	4,3	Todos os OE da SCML deverão contribuir para os ODS2030, sendo necessário identificar em que âmbito cada qual concorre.
Desenvolvimento	11	Incentivar e consolidar as relações de cooperação nacional e internacional, garantindo o acesso às boas práticas de gestão, em todas as áreas de intervenção da SCML.	4,6	4,0	4,9	A sua avaliação depende de meta concreta de difícil parametrização devendo ter um enquadramento mais específico.
	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	3,6	4,5	A gestão harmoniosa dos RH é um processo permanente de melhoria, podendo se alcançar e avaliar por diferentes parâmetros dependendo de distintas condições. Os ID estabelecidos neste ciclo estão implementados.
	13	Adequar a estrutura orgânica e funcional da SCML com vista a responder aos novos desafios da eficiência, qualidade e sustentabilidade.	4,3	3,5	4,7	Em 2020 foi concluído um ciclo de adequação da estrutura orgânica.
Financeira	14	Promover a sustentabilidade financeira da SCML como um todo e nas suas diferentes áreas de intervenção.	3,8	3,2	3,3	A sustentabilidade financeira da SCML é um processo permanente, necessita de uma meta ou estabelecer de distintos parâmetros.
	15	Aumentar a rentabilidade e o retorno à sociedade dos Jogos Sociais.	3,0	3,0	3,8	Aumentar a rentabilidade é uma ambição permanente em equilíbrio com a promoção do jogo responsável.
	16	Investir e rentabilizar o património.	3,8	3,9	3,9	A boa gestão do património é um processo permanente.
média			4,1	3,4	4,3	

III. Contas 2021

Demonstrações financeiras: Departamentos de Ação Social e Saúde, Qualidade e Inovação, Empreendedorismo e Economia Social, Gestão Imobiliária e Património, Direção da Cultura, 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	2021	2020 (Reexpresso)
Ativo			
Não corrente			
Ativos fixos tangíveis	7	225.972.533	230.542.518
Propriedades de investimento	8	373.621.386	350.189.157
Ativos intangíveis	9	475.866	1.389.888
Ativos biológicos	10	3.754.179	3.772.754
Outros créditos a receber	11	366.800	380.000
Participações financeiras - método equivalência patrimonial	12	1.626.936	5.017.312
Participações financeiras - outros métodos	13	9.717.260	8.427.519
Outros investimentos financeiros	14	1.000.000	1.000.000
		616.534.960	600.719.148
Corrente			
Inventários	15	889.355	916.876
Clientes	16	3.629.301	4.010.515
Estado e outros entes públicos	17	714.254	1.317.590
Outros créditos a receber	11	45.506.937	43.553.357
Diferimentos	18	1.397.045	1.437.763
Caixa e depósitos bancários	5	82.945.762	137.066.051
		135.082.654	188.302.151
Total do ativo		751.617.614	789.021.300
Capital próprio			
Capital e reservas atribuíveis aos detentores de capital			
Fundo social	19	75.815.000	75.815.000
Resultados transitados	20	621.173.573	672.490.608
Outras variações no capital próprio	21	12.917.382	8.749.786
		709.905.955	757.055.394
Resultado líquido do período		(39.835.377)	(51.317.035)
Total do capital próprio		670.070.578	705.738.359
Passivo			
Não corrente			
Provisões	22	17.270.069	12.221.350
Responsabilidades por benefícios pós-emprego	23	11.288.546	17.401.095
		28.558.615	29.622.446
Corrente			
Fornecedores	24	9.247.924	6.845.319
Adiantamentos de clientes	16	533.520	
Estado e outros entes públicos	17	4.955.061	5.269.641
Outras dívidas a pagar	25	37.494.293	40.739.625
Diferimentos	18	757.623	805.911
		52.988.420	53.660.495
Total do passivo		81.547.035	83.282.941
Total do capital próprio e do passivo		751.617.614	789.021.300

Contabilista Certificado 35356

(Fernando Antunes)

A Mesa da SCML

(Ana Maria Teodoro Jorge, Provedora)

(Ana Vitória Chagas Cardoso de Aragão Azevedo, Vice-Provedora)

(João José Garcia Correia, Vogal)

(Sérgio Rui Lopes Cintra, Vogal)

(Nuno Miguel Ribeiro da Silva Alves, Vogal)

(Teresa Mafalda Andrade do Passo de Sousa, Vogal)

Demonstração dos resultados por naturezas

		(euros)	
	Nota	2021	2020 (Reexpresso)
Vendas e serviços prestados	26	32.232.161	30.799.822
Fundos Europeus e Programas cofinanciados	27	1.751.546	1.557.589
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	28	(3.375.739)	(3.393.988)
Fornecimentos e serviços externos	29	(63.543.816)	(63.525.922)
Gastos com o pessoal	30, 23	(149.602.791)	(147.765.209)
Imparidade de inventários (perdas/ reversões)	15		
Imparidade de dívidas a receber (perdas/ reversões)	16	(197.576)	(457.183)
Provisões (aumentos/ reduções)	22	(5.108.504)	(1.714.672)
Imparidade de invest. não depreciables/ amortizáveis (perdas/ reversões)	12	(10.973.066)	(3.676.820)
Aumentos/ reduções de justo valor	8, 10, 13	18.722.489	2.853.402
Ganhos/perdas imputados de subsidiárias	12	(4.628.807)	(348.363)
Rendimentos dos Jogos Sociais	31	186.456.126	180.492.480
Outros rendimentos	32	3.396.426	4.555.785
Subsídios atribuídos e outros gastos	33	(34.944.160)	(40.493.727)
Resultados antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos		(29.815.709)	(41.116.805)
Gastos/ reversões de depreciação e de amortização	7, 9	(10.145.341)	(10.364.293)
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)		(39.961.050)	(51.481.098)
Juros e rendimentos similares obtidos	34	138.384	164.482
Juros e gastos similares suportados	34	(12.711)	(419)
Resultado líquido do período		(39.835.377)	(51.317.035)

Contabilista Certificado 35356

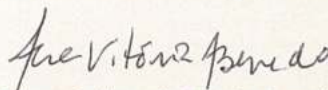


(Fernando Antunes)

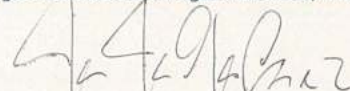
A Mesa da SCML



(Ana Maria Teodoro Jorge, Provedora)



(Ana Vitória Chagas Cardoso de Aragão Azevedo, Vice-Provedora)



(João José Garcia Correia, Vogal)



(Sérgio Rui Lopes Cintra, Vogal)



(Nuno Miguel Ribeiro da Silva Alves, Vogal)



(Teresa Mafalda Andrade do Passo de Sousa, Vogal)

Demonstração das alterações no capital próprio

(euros)

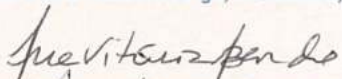
	Fundo Social	Resultados transitados	Outras variações no capital próprio	Resultado líquido do período	Total
1 de Janeiro de 2020	75.815.000	647.308.785	39.240.443	37.489.296	799.853.524
Impacto da Reexpressão		(12.307.473)	(31.086.322)		(43.393.795)
1 de Janeiro de 2020 (Reexpresso)	75.815.000	635.001.312	8.154.122	37.489.296	756.459.730
Alterações no período					
Alterações políticas contabilísticas	-	-	(3.152.183)	-	(3.152.183)
Outras alterações reconhecidas no capital próprio	-	-	3.747.848	-	3.747.848
Aplicação de Resultados	-	37.489.296	-	(37.489.296)	-
	75.815.000	672.490.608	8.749.786	-	757.055.394
Resultado líquido do período	-	-	-	(51.317.035)	(51.317.035)
Resultado Integral	75.815.000	672.490.608	8.749.786	(51.317.035)	705.738.359
Outras operações					
Outras operações	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-
31 de dezembro de 2020	75.815.000	672.490.608	8.749.786	(51.317.035)	705.738.359
Alterações no período					
Alterações políticas contabilísticas	-	-	2.886.485	-	2.886.485
Outras alterações reconhecidas no capital próprio	-	-	1.281.111	-	1.281.111
Aplicação de Resultados	-	(51.317.035)	-	51.317.035	-
	-	(51.317.035)	4.167.596	51.317.035	4.167.596
Resultado líquido do período	-	-	-	(39.835.377)	(39.835.377)
Resultado Integral	75.815.000	621.173.573	12.917.382	(39.835.377)	670.070.578
Outras operações					
Outras operações	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-
31 de dezembro de 2021	75.815.000	621.173.573	12.917.382	(39.835.377)	670.070.578

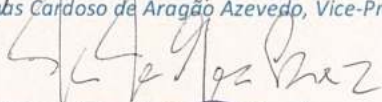
Contabilista Certificado 35356

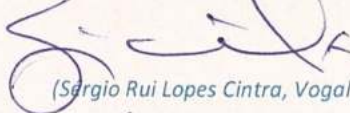

(Fernando Antunes)

A Mesa da SCML

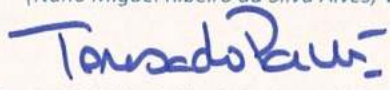

(Ana Maria Teodoro Jorge, Provedora)


(Ana Vitória Chagas Cardoso de Aragão Azevedo, Vice-Provedora)


(João José Garcia Correia, Vogal)


(Sérgio Rui Lopes Cintra, Vogal)


(Nuno Miguel Ribeiro da Silva Alves, Vogal)


(Teresa Mafalda Andrade do Passo de Sousa, Vogal)

Demonstração dos fluxos de caixa

	(euros)	
	Exercício findo em 31 de dezembro	
	2021	2020
Fluxos de caixa das atividades operacionais		
Recebimentos de clientes/ utentes	25.458.681	25.650.450
Recebimentos de inquilinos	7.372.515	6.496.861
Jogos sociais	184.835.157	182.058.758
Estado	1.897.942	1.599.774
Financiamento externo	2.573.971	5.833.772
Doações	90.536	1.783.628
Outros recebimentos	3.151.136	2.891.412
Pagamentos a fornecedores	(65.863.391)	(69.539.705)
Pagamentos ao pessoal	(89.878.933)	(90.872.321)
Pagamentos ao Estado	(58.822.549)	(57.450.953)
Pagamentos de Subsídios e Apoios Financeiros	(37.630.901)	(41.373.990)
Outros pagamentos	(4.925.479)	(1.474.548)
Caixa gerada pelas operações	(31.741.316)	(34.396.861)
Recebimentos/ pagamentos Departamento Jogos	(290.766)	2.194.945
Fluxos de caixa das atividades operacionais	(32.032.082)	(32.201.916)
Fluxos de caixa das atividades de investimento		
Pagamentos respeitantes a:		
Ativos fixos tangíveis e intangíveis	(10.472.908)	(20.940.605)
Investimentos financeiros	(12.253.997)	(12.465.891)
Outros ativos	-	-
Recebimentos provenientes de:		
Investimentos financeiros	516.697	339.901
Outros ativos	-	-
Juros e rendimentos similares	106.839	55.063
Dividendos	15.989	104.967
Fluxos de caixa das atividades de investimento	(22.087.380)	(32.906.565)
Fluxos de caixa das atividades de financiamento		
Pagamentos respeitantes a:		
Juros e gastos e similares	(828)	-
Fluxos de caixa das atividades de financiamento	(828)	-
Varição de caixa e seus equivalentes	(54.120.290)	(65.108.481)
Efeitos das diferenças de câmbio		
Caixa e seus equivalentes no início do período	137.066.051	202.174.532
Caixa e seus equivalentes no fim do período	82.945.762	137.066.051

Contabilista Certificado 35356

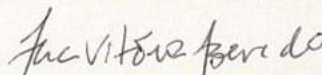


(Fernando Antunes)

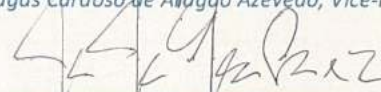
A Mesa da SCML



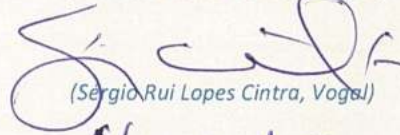
(Ana Maria Teodoro Jorge, Provedora)



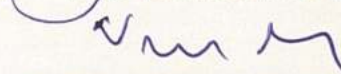
(Ana Vitória Chagas Cardoso de Alagão Azevedo, Vice-Provedora)



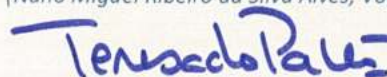
(João José Garcia Correia, Vogal)



(Sérgio Rui Lopes Cintra, Vogal)



(Nuno Miguel Ribeiro da Silva Alves, Vogal)



(Teresa Mafalda Andrade do Passo de Sousa, Vogal)

Anexo

1. Introdução

A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (referida neste documento como “Santa Casa” ou “SCML”) é uma instituição secular sem fins lucrativos com a natureza jurídica de pessoa coletiva de direito privado e utilidade pública administrativa, com sede no Largo da Trindade Coelho, freguesia da Misericórdia, concelho de Lisboa, distrito de Lisboa, Portugal, com o NIF 500 745 471.

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 2021 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, Hospital Ortopédico de Sant’Ana, Centro de Medicina de Reabilitação do Alcoitão, Escola Superior de Saúde do Alcoitão, Unidades de Missão e Serviços Instrumentais.

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, de cuidados continuados integrados 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) Cuidados continuados integrados
- g) 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.

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.

G

D

A

M

B

A

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.

Unidades de Missão

As Unidades de Missão que tem como objetivo implementar novos serviços são: Unidade de Missão - Programa Lisboa, Cidade de Todas as Idades; Unidade de Missão para a Gestão de Projetos Operacionais Transversais e Unidade de Missão VALOR T – Talento e Transformação.

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 Direção 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 07 de março de 2024. 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 2021, 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.

Handwritten notes and signatures on the right margin, including initials and a large signature.

7.

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 excepcionais que tenham implicado a derrogação de qualquer disposição prevista pelo SNC, , sem prejuízo do referido na Nota 4.3.

2.3. Comparabilidade das demonstrações financeiras

Os elementos constantes nas presentes demonstrações financeiras são comparáveis com os do exercício anterior, anterior, devendo ter-se em atenção que os saldos comparativos de 2020 foram reexpressos na sequência das seguintes correções:

(Em Euros)

Descrição do Ajustamento	Ativo	Capital Próprio			Passivo
		Resultado Líquido	Resultados Transitados	Outras Rubricas	
Balanço aprovado a 31/12/2020	(839 525 266)	-(52 778 218)	(684 798 081)	(118 803 291)	(88 702 113)
Propriedades de investimento	-(40 082 829)		-(40 082 829)		
Participações financeiras	-(10 421 138)	-(1 691 000)	-(3 310 966)		-(5 419 172)
Benefícios pós emprego		(3 152 183)	(31 086 322)	-(34 238 505)	
Total de ajustamento de 2020	-(50 503 966)	(1 461 183)	-(12 307 473)	-(34 238 505)	-(5 419 172)
Balanço reexpresso a 31/12/2020	(789 021 300)	-(51 317 035)	(672 490 608)	(84 564 786)	(83 282 941)

3. Apresentação de contas consolidadas

A SCML não apresenta contas consolidadas estando tal possibilidade em análise no âmbito de futuros reportes financeiros cumprindo com o disposto no artigo 6º do Decreto-Lei n.º 98/2015, de 2 de junho.

4. Principais políticas contabilísticas

As principais políticas contabilísticas aplicadas na elaboração das demonstrações financeiras são as que de seguida se descrevem.

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	2021	2020
USD	1,1326	1,2271
CAD	1,4393	1,5633
BRL	6,3101	6,3735
MZN	71,5800	91,0500

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:

Ji
Plus
A
KZ
H
B
AK

7

	Vida útil
Edifícios e outras construções	Entre 4 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

5

11

12

14

15

17

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 das propriedades de investimento que se encontram arrendadas foi objeto de correção no exercício, com a consequente reexpressão dos comparativos de 2020, conforme referido na Nota 2.3., de forma a assegurar, o cumprimento do determinado pela NCRF 11 e mais concretamente no seu § 52, que estabelece que *“o justo valor da propriedade de investimento não reflete os dispêndios futuros de capital fixo que melhorem ou aumentem a propriedade e não reflete os benefícios futuros relacionados derivados destes dispêndios futuros”*.

Note-se que, anteriormente, o justo valor dos imóveis ou frações arrendados era apurada no pressuposto de que os respetivos contratos de arrendamento seriam denunciados, sendo de imediato efetuadas obras de beneficiação, seguidas da negociação de novas rendas a valores de mercado, tendo em consideração as beneficiações efetuadas, o que, para além de contrariar o referido normativo proporcionava uma imagem menos apropriada do potencial de geração de valor deste património, atentas as especificidades próprias da SCML.

Nos casos das propriedades de investimento constituídas por imóveis ou frações que se encontram devolutas, apesar de a respetiva valorização ao justo valor ter sido considerando os cash-flows futuros que seriam gerados projetando os dispêndios estimados futuros de capital fixo necessário para assegurar a respetiva requalificação, bem como os benefícios futuros daí decorrentes, através da venda ou do arrendamento a preços de mercado, o que contraria o normativo aplicável, foi posteriormente efetuado um teste, para uma amostra significativa desta tipologia específica de bens, considerando comparativos de mercado com características similares, não tendo sido

apurados desvios significativos, razão pela qual se considerou que da aplicação do método comparativo a todos estes bens não seriam apuradas diferenças materiais.

Nas propriedades rústicas o justo valor foi calculado pelo método do rendimento com a valorização dos ativos biológicos quando aplicável.

Os ganhos ou perdas provenientes da retirada ou alienação de propriedades de investimento são determinados como a diferença entre os rendimentos 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).

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.

7

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.

LF
DLS

A

NA
B

AM

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.

Handwritten signatures and initials on the right margin, including a large 'S' at the top, followed by 'JL', 'A', 'U', 'B', and 'AS'.

7.

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.

g

4.11. Caixa e equivalentes de caixa

ds

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

4.12. Passivos financeiros

A

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.

MA
B
A7

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

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

São registados ao custo ou custo amortizado os passivos financeiros que constituem financiamentos obtidos, contas a pagar (fornecedores, outros credores, etc.) e instrumentos de capital próprio bem como quaisquer contratos derivados associados, que não sejam negociados em mercado ativo ou cujo justo valor não possa ser determinado de forma fiável.

4.13. Fornecedores e Outras Dívidas a Pagar

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

4.14. Benefícios aos empregados

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

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

Conforme referido na Nota 23, o Fundo de Pensões foi constituído de forma a financiar a totalidade das suas responsabilidades por tais pagamentos.

No presente exercício procedeu-se aos ajustamentos necessários para dar cumprimento à NCRF 28 – Benefícios dos empregados, de forma a respeitar a alteração desta norma que produziu efeitos a partir de 1 de janeiro de 2016, dado que as demonstrações financeiras elaboradas a partir desta data não cumpriam os procedimentos definidos no § 43 desta NCRF 28, tendo-se mantido os procedimentos contabilísticos permitidos pela redação anterior da norma, o que implicou que os ganhos/perdas atuariais/financeiros continuassem a ser reconhecidos em resultados do ano, em detrimento do reconhecimento em outras rubricas de capitais próprios.

Houve assim necessidade de proceder aos ajustamentos adequados para assegurar o cumprimento do normativo contabilístico, o que se refletiu na transferência entre rubricas de capital próprio, no montante de 34,2 milhões de euros, correspondente à reexpressão dos saldos comparativos de 2020, a que acresceu uma diminuição do resultado líquido do exercício de 2021 em 2,9 milhões de euros.

➤ 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.

Os ganhos e perdas atuariais são reconhecidos no capital próprio.

➤ **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 "Outras dívidas a pagar".

4.15. Provisões

As provisões são reconhecidas quando a Santa Casa tem: 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.

Handwritten signatures and initials on the right margin, including a large 'P.' at the top, and several other initials and signatures below it.

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 determinado 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 colaboradores em processos em que a SCML consta como réu. A Santa Casa reconhece esta provisão quando se estima que há uma probabilidade razoável de incorrer em pagamentos.

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 e por unidades de cuidados continuados integrados;
- iv) Venda de material terapêutico efetuada aos utentes, sendo o rédito reconhecido após a entrega do material ao utente, ou seja, com a transferência dos riscos e benefícios inerentes à sua propriedade;
- v) Prestação de serviços de saúde, cujo rédito é reconhecido no ato médico quando se trata de serviços prestados pelo HOSA. Quando prestados pelo CMRA, é reconhecido quando é provável que benefícios económicos associados à transação fluam para a entidade e a fase de acabamento do serviço prestado à data do balanço possa ser estimada com fiabilidade. Os serviços prestados são os seguintes:
 - a) Internamentos: os serviços prestados pelo HOSA e pelo CMRA compreendem os atos cirúrgicos e os períodos de internamento associados. No caso da faturação por GDH (grupos de diagnóstico homogéneo) a faturação é especializada mensalmente e só é faturada após a codificação dos processos clínicos;
 - b) Consultas externas: serviços de consulta externa nas várias áreas de especialidade tais como: Ortopedia/Traumatologia, Anestesiologia, Cirurgia plástica reconstrutiva e estética, Clínica geral, Fisiatria, Oftalmologia, Otorrinolaringologia e Reumatologia, prestadas a utentes do SNS e outros subsistemas de saúde. Contempla ainda consultas de medicina física e reabilitação especializada, consultorias 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.

Sf

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.

As

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.

AA

B

A7

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 22).

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 no capital próprio (Nota 21).

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.

Atendendo a que as presentes demonstrações financeiras apenas são apresentadas em março de 2024, foram considerados na respetiva preparação os elementos já conhecidos relacionados com as perdas associadas a investimentos efetuados através de participadas da SCML, com os consequentes apoios financeiros efetuados em 2021 a estas entidades.

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 2020 e 2021, o detalhe de caixa e equivalentes de caixa apresentam os seguintes valores:

	(euros)	
	2021	2020
Caixa	226.447	313.779
Depósitos bancários	82.719.315	136.752.272
Caixa e equivalentes de caixa	82.945.762	137.066.051

F.

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 2020 e 2021 é como segue:

fy

	(euros)	
	2021	2020
Numerário		
- Caixa	226.447	313.779
	226.447	313.779
Depósitos bancários		
- Depósitos à ordem	82.390.859	111.423.816
- Depósitos a prazo < 90 dias	250.000	25.250.000
- Depósitos a prazo ≥ 90 dias	78.456	78.456
	82.719.315	136.752.272
Outros Activos Financeiros	-	-
Caixa e equivalentes de caixa (ativo)	82.945.762	137.066.051
Total	82.945.762	137.066.051

De

fy

MA

fy

fy

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 2021 qualquer alteração às políticas contabilísticas.

6.3. Erros de períodos anteriores

No âmbito da determinação do justo valor das propriedades de investimento, dificilmente se pode admitir que a Santa Casa proceda ao despejo de todos os inquilinos, alguns em situação vulnerável. Mesmo que o fizesse, dificilmente conseguia realizar simultaneamente as obras de requalificação necessárias, em todo o seu vasto património, com o objetivo de contratualizar novos arrendamentos em condições de mercado. Neste contexto, a Santa Casa procedeu à alteração da determinação do justo valor dos imóveis de rendimento com base na NCRF 11 em detrimento da IRFS 13.

Esta alteração de estimativa, teve os seguintes impactos nas contas de 2020 e de 2021:

	(euros)	
	2021	2020 (Reexpresso)
Propriedades de investimento	(4.394.272)	(40.082.829)
Resultados transitados		40.082.829
Aumentos/reduções de justo valor	4.394.272	

A Santa Casa não cumpre desde 01/01/2016 com os requisitos definidos no parágrafo 43 da Norma Contabilística de Relato Financeiro (NCRF) 28. Neste contexto, procedeu-se em 2021, à aplicação retrospectiva dos registos contabilísticos, originalmente reconhecidos em resultados, para a rubrica de outras variações do capital próprio.

	(euros)	
	2021	2020 (Reexpresso)
Resultados Transitados		(34.238.505)
Outras variações no capital próprio	(2.886.485)	34.238.505
Gastos com o pessoal	2.886.485	

Os ajustamentos relativos ao reconhecimento dos riscos de recuperação dos empréstimos concedidos devem ser considerados como imparidade a deduzir ao valor dos ativos e não como provisão no passivo. Neste contexto, de forma a não sobreavaliar ativos e passivos, foram anuladas as provisões para os riscos subjacentes a empréstimos concedidos a participadas e reconhecidos a deduzir ao ativo, na rubrica de participações financeiras – Método de equivalência patrimonial, os ajustamentos em igual montante por contrapartida de resultados.

	(euros)	
	2021	2020 (Reexpresso)
Provisões	988.019	5.419.172
Participações Financeiras - MEP	(2.473.066)	(10.421.138)
Resultados transitados		(5.001.966)
Ganhos/perdas imp. sub. assoc. empreend. conjuntos	2.473.066	
Aumentos/reduções de justo valor	(988.019)	

7. Ativos fixos tangíveis

Durante o exercício findo em 31 de dezembro de 2020 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
1 de janeiro de 2019									
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)
Valor líquido	37.689.834	140.395.383	4.998.130	1.287.805	1.019.668	10.721.125	1.048.197	27.372.701	224.532.844
31 de dezembro de 2019									
Adições	-	39.995	1.408.343	178.904	1.551.794	356.442	459.947	10.664.470	14.659.894
Doações	-	-	-	-	-	350.000	-	-	350.000
Alienações	-	-	-	(127.432)	(1.350)	-	-	-	(128.782)
Transferências	-	2.912.939	(20.165)	-	24.121	-	34.528	(2.951.424)	-
Regularizações e abates	-	16.933	(35.951)	-	33.197	-	(10.422)	(282.670)	(278.912)
Depreciação - exercício	-	(5.404.858)	(1.588.597)	(412.190)	(891.618)	-	(398.061)	-	(8.695.324)
Depreciação - exercícios ant.	-	(30.589)	-	-	-	-	-	-	(30.589)
Depreciação - alienações	-	-	-	127.432	1.350	-	-	-	128.782
Depreciação- transf. e abates	-	1.088	4.989	-	(2.455)	-	982	-	4.604
Valor líquido	37.689.834	137.930.891	4.766.751	1.054.519	1.734.707	11.427.567	1.135.171	34.803.077	230.542.518
31 de dezembro de 2020									
Custo de aquisição	37.689.834	226.256.731	24.287.833	4.898.265	20.223.825	11.427.567	9.173.318	34.803.077	368.760.451
Depreciações acumuladas	-	(88.325.839)	(19.521.082)	(3.843.746)	(18.489.118)	-	(8.038.148)	-	(138.217.933)
Valor líquido	37.689.834	137.930.891	4.766.751	1.054.519	1.734.707	11.427.567	1.135.171	34.803.077	230.542.518

Durante o exercício findo em 31 de dezembro de 2021 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
1 de janeiro de 2020									
Custo de aquisição	37.689.834	226.256.731	24.287.833	4.898.265	20.223.825	11.427.567	9.173.318	34.803.077	368.760.451
Depreciações acumuladas	-	(88.325.839)	(19.521.082)	(3.843.746)	(18.489.118)	-	(8.038.148)	-	(138.217.933)
Valor líquido	37.689.834	137.930.891	4.766.751	1.054.519	1.734.707	11.427.567	1.135.171	34.803.077	230.542.518
31 de dezembro de 2020									
Adições	-	50.381	1.570.884	402.840	862.166	3.485	179.369	3.999.602	7.068.728
Transferências	-	16.460.605	18.959	-	-	-	-	(16.479.563)	-
Regularizações e abates	(293.044)	(1.458.621)	(66.947)	(311.934)	(15.757)	-	(2.799)	(273.176)	(2.422.277)
Depreciação - exercício	-	(5.561.750)	(1.654.711)	(376.507)	(1.113.572)	-	(351.506)	-	(9.058.045)
Depreciação - exercícios ant.	-	-	(986)	-	-	-	(503)	-	(1.489)
Depreciação- transf. e abates	-	(553.558)	66.330	311.934	15.974	-	2.418	-	(156.901)
Valor líquido	37.396.790	146.867.949	4.700.281	1.080.852	1.483.519	11.431.052	962.151	22.049.940	225.972.533
31 de dezembro de 2021									
Custo de aquisição	37.396.790	241.309.096	25.810.730	4.989.170	21.070.234	11.431.052	9.349.889	22.049.940	373.406.901
Perdas por imparidade acumuladas	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Depreciações acumuladas	-	(94.441.147)	(21.110.449)	(3.908.319)	(19.586.715)	-	(8.387.738)	-	(147.434.368)
Valor líquido	37.396.790	146.867.949	4.700.281	1.080.852	1.483.519	11.431.052	962.151	22.049.940	225.972.533

Handwritten mark

Handwritten mark

Handwritten mark

Handwritten mark

Handwritten mark

Handwritten mark

As transferências de Ativos em curso para Ativos fixos tangíveis, ocorridas entre 1 de janeiro e 31 dezembro de 2021, referem-se sobretudo a obras em edifícios afetos à atividade.

As adições efetuadas referem-se, sobretudo 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 e 2020 pelo colecionador Francisco Capelo.

A SCML procede à depreciação dos ativos fixos tangíveis, conforme as suas vidas úteis estimadas. Sempre que o valor de aquisição seja inferior a 1.000 euros o bem é depreciado na totalidade no primeiro período de utilização. Quanto às obras de arte, pela sua natureza, não estão sujeitas a depreciação.

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 2020 e 2021 a rubrica de propriedades de investimento registou a seguinte evolução, por natureza de ativo:

(euros)

	2021			2020		
	Prop. Invest.	Prop. Invest. em curso	Total	Prop. Invest.	Prop. Invest. em curso	Total
1 de janeiro						
Valor bruto	341.737.429	8.451.729	350.189.157	338.015.917	6.589.168	344.605.085
Justo Valor	341.737.429	8.451.729	350.189.157	338.015.917	6.589.168	344.605.085
Transferências	2.508.428	(2.508.428)	-	464.226	(464.226)	-
Adições	316.807	1.983.789	2.300.596	17.673	2.449.667	2.467.340
Doações	1.574.822		1.574.822	104.682	-	104.682
Regularizações e abates	2.320.955	(231.604)	2.089.351	(103.703)	(122.881)	(226.584)
Variação de Justo valor			-			-
Ganhos	25.877.434		25.877.434	13.334.883	-	13.334.883
Perdas	(8.409.976)		(8.409.976)	(10.096.249)	-	(10.096.249)
	365.925.899	7.695.486	373.621.385	341.737.429	8.451.729	350.189.157
31 de dezembro						
Valor bruto	365.925.899	7.695.487	373.621.386	341.737.429	8.451.729	350.189.157
Justo Valor	365.925.899	7.695.487	373.621.386	341.737.429	8.451.729	350.189.157

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

Em 2021 foram realizadas as avaliações do Justo Valor das 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.

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

A.

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 2020 e 2021, foram como segue:

(euros)	
2021	2020
7.226.157	7.275.005

Os encargos incorridos com conservação e manutenção de propriedades de rendimento durante os exercícios de 2020 e 2021, foram os seguintes:

(euros)	
2021	2020
640.468	834.389

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)	
	2021	2020
1 de janeiro de		
Custo de aquisição	11.532.788	11.269.657
Amortizações acumuladas	(10.142.900)	(8.473.931)
Valor líquido	1.389.888	2.795.726
Adições	127.107	197.255
Transferências e abates	46.167	65.876
Amortização - exercício	(1.087.296)	(1.668.969)
Valor líquido	475.866	1.389.888
31 de dezembro de		
Custo de aquisição	11.706.062	11.532.788
Amortizações acumuladas	(11.230.195)	(10.142.900)
Valor líquido	475.866	1.389.888

A SCML procede à depreciação dos ativos intangíveis, em função da estimativa da vida útil e do eventual valor residual.

10. Ativos biológicos

A 31 de dezembro de 2020 e 2021, os ativos biológicos registados referem-se às seguintes naturezas:

	2021			2020		
	Corrente	Não corrente	Total	Corrente	Não corrente	Total
Ao justo valor						
Montado de Sobro (produção de cortiça)	-	3.570.946	3.570.946	-	3.474.983	3.474.983
Montado de Sobro Jovem	-	-	-	-	74.906	74.906
Pinheiro Bravo	-	61.538	61.538	-	106.966	106.966
Eucalipto	-	121.695	121.695	-	115.900	115.900
	-	3.754.179	3.754.179	-	3.772.754	3.772.754

No período findo em 31 de dezembro de 2021, 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 2021, divididos por tipologia, assim como as estimativas não financeiras efetuadas encontram-se descritas na tabela seguinte:

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

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

	(euros)				
	Montado de Sobro (produção de cortiça)	Pinheiro Bravo	Eucalipto	Montado de Sobro Jovem	Total
1 de Janeiro de 2020	3.233.574	427.204	183.109	74.906	3.918.793
Reduções					
- Extrações	(37.888)	-	-	-	(37.888)
Variações do justo valor	279.297	(320.239)	(67.209)	-	(108.150)
31 de dezembro de 2020	3.474.983	106.966	115.900	74.906	3.772.754
Reduções					
- Extrações	-13.543,80	-	-	-	(13.544)
Variações do justo valor	109.506,76	(45.428)	5.795	(74.906)	(5.032)
31 de dezembro de 2021	3.570.946	61.538	121.695	-	3.754.179

Handwritten signatures and initials: *lg*, *JK*, *AG*, *AG*, *AG*.

A variação do justo valor ocorrida no exercício de 2021 é de 5.031 euros negativa (2020: 108.150 euros negativa).

11. Outros créditos a receber

Em 31 de dezembro de 2020 e 2021, a decomposição da rubrica de outros créditos a receber, é como segue:

	(euros)					
	2021			2020		
	Corrente	Não corrente	Total	Corrente	Não corrente	Total
Outros devedores						
Entidades relacionadas i)	1.619.132		1.619.132	1.328.367	-	1.328.367
Financiamentos externos ii)	249.987		249.987	544.564	-	544.564
Distribuição de Resultados do DJ iii)	36.699.171		36.699.171	34.982.512	-	34.982.512
Adiantamentos CTT - Subsídios iv)	317.415		317.415	235.150	-	235.150
Outros v)	6.067.726	366.800	6.434.526	6.028.326	380.000	6.408.326
Pessoal vi)	477.467		477.467	413.930	-	413.930
Devedores por acréscimos de rendimentos vii)	191.542		191.542	119.468	-	119.468
Cobrança Duvidosa	182.212		182.212	168.638	-	168.638
Imparidade de Pessoal	(182.212)		(182.212)	(168.638)	-	(168.638)
Imparidade de outros devedores	(115.504)		(115.504)	(98.960)	-	(98.960)
Outros créditos a receber	45.506.937	366.800	45.873.737	43.553.357	380.000	43.933.357

i) Entidades relacionadas: saldos resultantes das transações operacionais entre a Santa Casa e o Departamento de Jogos (Nota 38);

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

iii) Distribuição de Resultados do DJ: conta através da qual são registados os apuramentos de resultados do Departamento de Jogos, a distribuir pelos beneficiários dos Jogos Sociais, conforme as disposições do Decreto-Lei n.º 56/2006, de 15 de março, alterado 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 em 2021 e 2020 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:

		(euros)	
		2021	2020
Juros a receber		-	347
Outros rendimentos	i)	<u>191.542</u>	<u>119.120</u>
		191.542	119.468

i) 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.

12. Participações financeiras – método equivalência patrimonial

Em 31 de dezembro de 2020 e 2021, os movimentos relacionados com as Participações Financeiras mensuradas através do Método de Equivalência Patrimonial (MEP) são os constantes do quadro seguinte:

							(euros)
	SAS	SOJOGO	Clínica Oriental de Chelas	SC GLOBAL	CVPSGH	LHEA	Total
1 de janeiro de 2019	0	0	0	0	0	0	0
Empréstimos Concedidos - Transferências	1.000.000	400.000	-	-	-	-	1.400.000
Prestação Acessória de Capital	5.344.318	-	-	-	-	-	5.344.318
Ajustamento Imparidade	<u>(6.344.318)</u>	<u>(400.000)</u>	-	-	-	-	<u>(6.744.318)</u>
1 de janeiro de 2020	0	0	0	0	0	0	0
Aquisições	135.000	-	230.674	5.000.000	-	-	5.365.674
Ganhos / (Perdas)	(135.000)	-	(38.811)	(174.552)	-	-	(348.362)
Prestação Acessória de Capital	3.676.820	-	-	-	-	-	3.676.820
Ajustamento Imparidade	<u>(3.676.820)</u>	-	-	-	-	-	<u>(3.676.820)</u>
31 de dezembro de 2020	0	0	191.863	4.825.448	0	0	5.017.312
Transferências	-	-	-	-	-	500.000	500.000
Ganhos / (Perdas)	-	-	(25.601)	(4.629.855)	-	26.650	(4.628.807)
Prestação Acessória de Capital	3.211.497	-	-	8.500.000	-	-	11.711.497
Ajustamento Imparidade	<u>(2.473.066)</u>	-	-	<u>(8.500.000)</u>	-	-	<u>(10.973.066)</u>
31 de dezembro de 2021	738.431	0	166.262	195.593	0	526.650	1.626.936

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 87,06% da SOJOGO.

Os empréstimos concedidos pela SCML à SOJOGO ascendem a 400 mil euros e encontram-se totalmente ajustados.

Os ativos e passivos a 31 de dezembro de 2020 e 2021, e os rendimentos e gastos gerados, conforme expresso nas demonstrações financeiras da SOJOGO, são como segue:

F.

	SOJOGO	
	2021	2020
(euros)		
Ativos		
Não correntes	54.976	60.999
Correntes	207.614	88.303
	<u>262.590</u>	<u>149.303</u>
Passivos		
Não correntes	-	-
Correntes	2.561.147	1.585.864
	<u>2.561.147</u>	<u>1.585.864</u>
Capital Próprio	<u>(2.298.557)</u>	<u>(1.436.561)</u>
	<u>262.590</u>	<u>149.303</u>
Atividade no ano		
Rendimentos	1.777.806	335.110
Gastos	(2.097.387)	(647.634)
Resultado líquido	<u>(319.581)</u>	<u>(312.525)</u>
% participação detida	<u>87,06%</u>	<u>87,06%</u>
	<u>(278.227)</u>	<u>(272.084)</u>

40

Rs

Az

11

B

A7

Porque o Capital Próprio da SOJOGO é negativo, foi constituída uma provisão na proporção da percentagem de participação detida pela SCML (nota 22).

SAS Apostas Sociais, Jogos e Apostas Online, S.A.

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.

Em 2020 a SAS promoveu um aumento de capital social no valor global de 250.000€, que foi realizado por todos os acionistas proporcionalmente à sua participação, tendo a SCML ficado a deter 4.050 ações num valor global de 405.000€ (750.000*54%).

As prestações acessórias de capital concedidas pela SCML à SAS ascendem a 13.232.635 euros e encontram-se ajustadas em 12.494.203,19 euros, atendendo a que os restantes acionistas não efetuaram prestações acessórias na mesma proporção do capital social detido.

Os ativos e passivos a 31 de dezembro de 2020 e 2021, e os rendimentos e gastos gerados, conforme reconhecido nas demonstrações financeiras da Sociedade de Apostas Sociais, são como segue:

	SAS	
	2021	2020
(euros)		
Ativos		
Não correntes	246.693	300.422
Correntes	3.626.898	2.151.918
	<u>3.873.591</u>	<u>2.452.339</u>
Passivos		
Não correntes		
Correntes	2.506.125	4.305.517
	<u>2.506.125</u>	<u>4.305.517</u>
Capital Próprio	<u>1.367.466</u>	<u>(1.853.178)</u>
	<u>3.873.591</u>	<u>2.452.339</u>
Atividade no ano		
Rendimentos	7.836.795,2	5.855.842,1
Gastos	(7.827.648)	(8.448.124)
Resultado líquido	<u>9.147</u>	<u>(2.592.282)</u>
% participação detida	54%	54%
	<u>4.939</u>	<u>(1.399.832)</u>

S

DS

A

14

B

70

COC – Clínica Oriental de Chelas

A Clínica Oriental de Chelas, Lda foi fundada em 1978, com a designação de Polínica Central de Chelas, tendo iniciado a atividade assistencial nas áreas da enfermagem, radioscopia e clinica geral. Posteriormente com as alterações societárias a designação foi alterada para Clínica Oriental de Chelas, Lda. A forma jurídica da COC é uma sociedade por quotas com um capital social de 30.000,00€.

Em 2020, foi autorizada a aceitação da proposta de doação modal, de duas quotas, uma no valor de 2.000,00€ e outra no valor de 26.500 €, perfazendo um total de 28.500€ do capital social da COC. A SCML passou a deter 95% do capital social da COC e restante capital próprio (resultados transitados e reservas legais).

Os ativos e passivos a 31 de dezembro de 2020 e 2021, e os rendimentos e gastos gerados, conforme reconhecido nas demonstrações financeiras da COC, são como segue:

	Clínica Oriental de Chelas	
	2021	2020
(euros)		
Ativos		
Não correntes	226.893	271.609
Correntes	220.953	185.155
	<u>447.846</u>	<u>456.764</u>
Passivos		
Não correntes	200.000	200.000
Correntes	72.833	54.803
	<u>272.833</u>	<u>254.803</u>
Capital Próprio	<u>175.013</u>	<u>201.961</u>
	<u>447.846</u>	<u>456.764</u>
Atividade no ano		
Rendimentos	1.145.024	947.478
Gastos	(1.147.768)	(988.331)
Resultado líquido	<u>(2.744)</u>	<u>(40.853)</u>
% participação detida	95,0%	95,0%
	<u>(2.607)</u>	<u>(38.811)</u>

SC Global– Santa Casa Global Unipessoal Lda.

Em 2020, foi aprovado a proposta de Estatutos da Santa Casa Global Unipessoal Lda.

O capital social da sociedade foi fixado em cinco milhões de euros, o qual foi realizado em dinheiro até ao final do primeiro exercício social, ou seja, até 31 de dezembro de 2020. A SC Global é detida a 100% pela SCML.

A prestação suplementar de capital concedida pela SCML à SC Global em 2021 ascende a 8.500.000 euros.

Os ativos e passivos a 31 de dezembro de 2020 e 2021, e os rendimentos e gastos gerados, conforme reconhecido nas demonstrações financeiras da SC Global, são como segue:

	(euros)	
	2021	2020
SC Global		
Ativos		
Não correntes	10.992.960	842.811
Correntes	188.477	4.119.321
	<u>11.181.437</u>	<u>4.962.132</u>
Passivos		
Não correntes	-	-
Correntes	33.440	136.683
	<u>33.440</u>	<u>136.683</u>
Capital Próprio	<u>11.147.997</u>	<u>4.825.448</u>
	<u>11.181.437</u>	<u>4.962.132</u>
Atividade no ano		
Rendimentos	1.115	-
Gastos	(2.178.566)	(174.502)
Resultado líquido	<u>(2.177.451)</u>	<u>(174.502)</u>
% participação detida	<u>100,0%</u>	<u>100,0%</u>
	<u>(2.177.451)</u>	<u>(174.502)</u>

Os ativos não correntes são fundamentalmente constituídos por empréstimos concedidos a empresas participadas para financiar investimentos com elevado risco e recuperabilidade incerta. Assim, por prudência, a SCML constituiu nas contas de 2021 um ajustamento no valor de 10.952.440 euros e valorizou a participação financeira em 195.593 euros.

CVP - Sociedade de Gestão Hospitalar, S.A. (SGH)

A CVP - Sociedade de Gestão Hospitalar, S.A. (SGH) é a sociedade que explora o Hospital da Cruz Vermelha Portuguesa, mediante contrato de cessão de exploração celebrado desde 3 de agosto de 1998. Esta sociedade tem o capital social de 2.500.000€.

Em 2020 a SCML adquiriu à Cruz Vermelha Portuguesa a participação de 54,98% que aquela Entidade detinha na CVP - Sociedade de Gestão Hospitalar, S.A. (SGH), sendo que representa um valor escritural de 1.371.101,44€ (274.880 ações * 4,988€ do valor nominal de cada ação).

Os ativos e passivos a 31 de dezembro de 2020 e 2021, e os rendimentos e gastos gerados, conforme reconhecido nas demonstrações financeiras da CVP, são como segue:

4

2




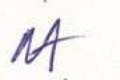

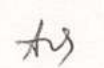
2

1A

B

A7

	CVPSGH	
	2021	2020
(euros)		
Ativos		
Não correntes	26.840.733	25.010.854
Correntes	15.405.567	20.211.947
	<u>42.246.300</u>	<u>45.222.802</u>
Passivos		
Não correntes	25.849.784	18.381.151
Correntes	23.456.209	27.158.213
	<u>49.305.993</u>	<u>45.539.364</u>
Capital Próprio	<u>(7.059.692)</u>	<u>(316.562)</u>
	<u>42.246.300</u>	<u>45.222.802</u>
Atividade no ano		
Rendimentos	24.156.164	23.530.385
Gastos	(31.020.945)	(30.848.749)
Imposto sobre o rendimento		
Resultado líquido	<u>(6.864.781)</u>	<u>(7.318.364)</u>
% participação detida	54,98%	54,98%
	<u>(3.773.982)</u>	<u>(4.023.344)</u>

Porque o Capital Próprio da CVP é negativo, foi constituída uma provisão na proporção da percentagem de participação detida pela SCML (nota 22).

LHEA - Association For Lifelong Health Education

Em abril de 2019, a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML) estabeleceu uma parceria para o desenvolvimento do projeto de criação e exploração da Escola de Estudos Pós-Graduados em saúde a desenvolver no concelho de Cascais. A LHEA é constituída por 5 entidades (sócios fundadores), detendo a SCML 24,39% do Fundo Patrimonial da Associação (500.000€/2.050.000€).

Os ativos e passivos a 31 de dezembro de 2020 e 2021, e os rendimentos e gastos gerados, conforme reconhecido nas demonstrações financeiras da LHEA, são como segue:

	LHEA	
	2021	2020
(euros)		
Ativos		
Não correntes	1.790.095	1.153.947
Correntes	473.520	257.980
	<u>2.263.615</u>	<u>1.411.927</u>
Passivos		
Não correntes	-	-
Correntes	104.352	234.774
	<u>104.352</u>	<u>234.774</u>
Capital Próprio	<u>2.159.263</u>	<u>1.177.153</u>
	<u>2.263.615</u>	<u>1.411.927</u>
Atividade no ano		
Rendimentos	955.203	314.463
Gastos	(723.093)	(491.693)
Resultado líquido	<u>232.110</u>	<u>(177.230)</u>
% participação detida	24,39%	24,39%
	<u>56.612</u>	<u>(43.226)</u>

P.

13. Participações financeiras – outros métodos

Em 31 de dezembro de 2020 e 2021, os ativos reconhecidos nesta rubrica referem-se a instrumentos de capital de natureza diversa, como segue:

Y

		(euros)	
Método de mensuração		2021	2020
Ao justo valor			
Ações nacionais cotadas	i)	401.878	261.191
Ações internacionais cotadas	ii)	7.361	29.783
Unidades de Participação Nacionais	iii)	7.370.112	5.878.477
Unidades de Participação Internacionais	iii)	-	-
Títulos de dívida pública perpétua		54.677	54.835
Ao custo			
Ações nacionais e internacionais não cotadas	iv)	728.557	728.557
Obrigações nacionais e internacionais não cotadas	iv)	1.000.000	1.000.000
Outros	iv)	154.675	474.675
Total		9.717.260	8.427.519

As

z

14

B

Am

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

Os movimentos registados nesta rubrica foram os seguintes:

	(euros)		
	Mensuração justo valor	Mensuração custos	Total
1 de janeiro de 2020	5.146.110	1.073.232	6.219.342
Adições	1.746.024	1.130.000	2.876.024
Ajustamento de justo valor	(277.083)	-	(277.083)
Alienações/Liquidações	(390.765)	-	(390.765)
31 de dezembro de 2020	6.224.287	2.203.232	8.427.519
Adições	862.500	180.000	1.042.500
Ajustamento de justo valor	1.260.062	-	1.260.062
Alienações/Liquidações	(512.821)	-	(512.821)
Transferências	-	(500.000)	(500.000)
31 de dezembro de 2021	7.834.028	1.883.232	9.717.260

14. Outros investimentos financeiros

Em 31 de dezembro de 2020 e 2021, a rubrica de outros investimentos financeiros apresenta a seguinte decomposição:

	(euros)	
	2021	2020
Outros investimentos financeiros	1.000.000	1.000.000
Total	1.000.000	1.000.000

Em outros investimentos financeiros encontra-se registada uma aplicação financeira no valor de 1 milhão de euros, que deve permanecer constituída enquanto vigorar a garantia bancária prestada à SOJOGO.

15. Inventários

O detalhe de inventários em 31 de dezembro de 2020 e 2021 é como segue:

	(euros)	
	2021	2020
Mercadorias	118.542	114.874
Outros artigos	75.924	71.070
Artigos papel	23.330	26.559
Artigos casa	9.834	7.792
Artigos moda	3.739	3.739
Livros e publicações	5.714	5.714
Matérias-primas, subsidiárias e de consumo	777.313	808.502
Produtos farmacêuticos	230.300	226.333
Material consumo clínico	399.267	412.721
Aparelhos ortopédicos e outros	126.871	148.686
Limpeza, Higiene e conforto	19.075	19.672
Produtos dietéticos	1.800	1.090
Imparidade de inventários	(6.500)	(6.500)
Total inventários	889.355	916.876

7.

O custo dos inventários reconhecidos em 2021 como gasto e incluído na rubrica "custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas" totalizou 3.375.739 euros (2020: 3.393.988 euros).

16. Clientes / Utentes

No exercício findo em 31 de dezembro de 2020 e 2021 a decomposição da rubrica de clientes/utentes é como segue:

		2021			2020			(euros)
		Corrente	Não corrente	Total	Corrente	Não corrente	Total	
Clientes de Ação Social	i)	213.896	-	213.896	142.560	-	142.560	
Inquilinos		1.005.510	-	1.005.510	862.257	-	862.257	
Clientes saúde	ii)	2.353.403	-	2.353.403	2.945.973	-	2.945.973	
Clientes de estabelecimento de ensino		53.963	-	53.963	56.999	-	56.999	
Outros clientes		2.530	-	2.530	2.725	-	2.725	
Clientes cobrança duvidosa	iii)	45.904.187	-	45.904.187	49.739.937	-	49.739.937	
		49.533.488	-	49.533.488	53.750.452	-	53.750.452	
Imparidade de clientes da Ação Social		(107.882)	-	(107.882)	(92.119)	-	(92.119)	
Imparidade de inquilinos		(1.469.696)	-	(1.469.696)	(1.490.385)	-	(1.490.385)	
Imparidade de clientes saúde		(44.193.156)	-	(44.193.156)	(48.039.016)	-	(48.039.016)	
Imparidade de clientes de estab. de ensino		(133.249)	-	(133.249)	(118.214)	-	(118.214)	
Imparidade de outros clientes		(203)	-	(203)	(203)	-	(203)	
		(45.904.187)	-	(45.904.187)	(49.739.937)	-	(49.739.937)	
Total		3.629.301	-	3.629.301	4.010.515	-	4.010.515	

Handwritten notes and signatures on the right margin, including a large '7' at the top and several initials and marks below.

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, 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)	
		2021	2020
1 de janeiro		49.739.937	49.290.687
Aumentos		591.556	528.543
Utilizações		(4.021.114)	(9.102)
Reduções		(406.192)	(70.191)
31 de dezembro		45.904.187	49.739.937

O adiantamento de clientes em 2021 no valor de 533.520 euros corresponde ao arredamento em 2021 de um edifício da SCML à EMEL e é relativo ao terceiro ano de contrato, findo o período de carência de dois anos.

17. Estado e outros entes públicos

No exercício findo em 31 de dezembro de 2020 e 2021, os saldos de Estado e outros entes públicos são os seguintes:

	2021		2020	
	Devedor	Credor	Devedor	Credor
Impostos s/ rendimento - IRS	-	1.202.860	-	1.353.310
Imposto s/ valor acrescentado - IVA	713.160	475.142	1.286.288	745.519
Contribuições p/ segurança social e CGA	-	3.276.901	30.207	3.142.009
Outros impostos	1.094	158	1.094	28.803
	714.254	4.955.061	1.317.590	5.269.641

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. Diferimentos

Em 31 de dezembro de 2020 e 2021, a Santa Casa tem registado na rubrica de diferimentos os seguintes saldos:

	2021		2020	
Rendas e outros serviços	1.397.045		1.437.763	
Gastos a reconhecer	1.397.045		1.437.763	
Rendas de Propriedades de Investimento	545.561		536.735	
Outros rendimentos	212.062		269.175	
Rendimentos a reconhecer	757.623		805.911	

Em gastos a reconhecer encontram-se registados valores relativos a rendas de espaços arrendados pela SCML referentes a janeiro de 2022, a seguros referentes ao primeiro trimestre de 2022 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 2021 mas referentes a janeiro de 2022.

Em outros rendimentos a reconhecer, estão relevadas as matrículas e inscrições recebidas pela ESSA em Agosto e Setembro relativas ao ano letivo 2021/2022, bem como outros rendimentos referentes a períodos subsequentes.

19. 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.

R.

4'

Plus

A

A

B

A3

20. Resultados transitados

Os movimentos registados em resultados transitados nos exercícios de 2020 e 2021 são os seguintes:

Exercício 2020 (Reexpresso):

- a) +31.086.322 euros: Pelo impacto positivo da correção do reconhecimento do fundo de pensões;
- b) -40.082.829 euros: Pelo impacto negativo da valorização das propriedades de investimento;
- c) -3.310.966 euros: Pelo impacto negativo das participações financeiras;
- d) +37.489.296 euros: Pela aplicação do resultado líquido positivo do exercício de 2019, conforme deliberação da Mesa da Santa Casa de 27 de março de 2020.

Exercício 2021:

- a) -51.317.035 euros: pela aplicação do resultado líquido do exercício de 2020.

21. Outras variações no capital próprio

A rubrica "Outras variações no capital próprio", refere-se às seguintes naturezas de movimentos ocorridos nos exercícios de 2020 e 2021:

	(euros)			
	Doações	Subsídios	Fundo de Pensões	Total
1 de Janeiro de 2020	37.828.713	1.411.730	(31.086.322)	8.154.122
Adições/ Reforços	707.309	3.268.442		3.975.751
Perdas e ganhos atuariais			(3.152.183)	(3.152.183)
Regularização por resultados	(86.031)	(141.873)		(227.903)
1 de Janeiro de 2021	38.449.992	4.538.299	(34.238.505)	8.749.786
Adições/ Reforços	1.574.822			1.574.822
Perdas e ganhos atuariais			2.886.485	2.886.485
Regularização por resultados		(293.712)		(293.712)
31 de dezembro de 2021	40.024.814	4.244.588	(31.352.020)	12.917.382

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.

Subsídios

Os saldos de subsídios ao investimento respeitam aos seguintes programas:

	(euros)	
	2021	2020
CNLCS - Residência Santa Rita de Cássia	-	5.326
POC - Obras de Remodelação / Ampliação do Museu de S. Roque	362.927	380.058
PORLISBOA - UCCI Rainha Dona Leonor	3.881.661	4.152.916
	4.244.588	4.538.299

Os movimentos do período (em 2021: 293.712 euros e em 2020: 141.873 euros) refletem 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”.

J

Hus

Fundo de Pensões

Conforme se encontra descrito na nota 6.3 a Santa Casa não cumpre desde 01/01/2016 com os requisitos definidos no parágrafo 43 da Norma Contabilística de Relato Financeiro (NCRF) 28. Neste contexto, procedeu-se em 2021, à aplicação retrospectiva dos registos contabilísticos, originalmente reconhecidos em resultados, para a rubrica de outras variações do capital próprio

A

14

13

21

22. Provisões

Em 31 de dezembro de 2020 e 2021, o detalhe da rubrica de “Provisões” apresenta os seguintes valores:

	(euros)			
	Processos judiciais	Conservação de jazigos	Outras provisões	Total
1 de janeiro de 2020	4.871.094	2.932.054	2.917.573	10.720.721
Dotação	2.330.043	398.978	228.456	2.957.477
Utilização	(35.772)	(178.270)	-	(214.042)
Atualização efeito desconto			-	-
Redução	(522.209)	-	(720.597)	(1.242.805)
31 de dezembro de 2020	6.643.156	3.152.762	2.425.432	12.221.350
Saldo não corrente	6.643.156	3.152.762	2.425.432	12.221.350
	6.643.156	3.152.762	2.425.432	12.221.350
	Processos judiciais	Conservação de jazigos	Outras provisões	Total
1 de janeiro de 2021	6.643.156	3.152.762	2.425.432	12.221.350
Dotação	1.235.012	789.820	4.457.827	6.482.659
Utilização	(17.551)	(42.234)	-	(59.785)
Redução	(373.439)	-	(1.000.716)	(1.374.155)
31 de dezembro de 2021	7.487.179	3.900.347	5.882.543	17.270.069
Saldo não corrente	7.487.179	3.900.347	5.882.543	17.270.069
	7.487.179	3.900.347	5.882.543	17.270.069

7.
Lg
An
A
B
A3

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 2021 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 da Direção Jurídica da SCML. As reduções decorrem de processos judiciais em curso com conclusão favorável em 2021.

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 2021 utilizou-se a provisão pelos gastos de conservação incorridos no período e reforçou-se a provisão.

Outras provisões

Em 2020 e 2021 foram reconhecidos na rubrica de outras provisões os seguintes valores:

	SAS	HCV	SCG	SOJOGO	Total
1 de janeiro de 2020	1.721.313	-	-	1.196.260	2.917.573
Aumento	-	174.046	-	54.410	228.456
Redução	(720.597)	-	-	-	(720.597)
31 de dezembro de 2020	1.000.716	174.046	-	1.250.670	2.425.432
Aumento	-	3.707.373	-	750.454	4.457.827
Redução	(1.000.716)	-	-	-	(1.000.716)
31 de dezembro de 2021	-	3.881.419	-	2.001.124	5.882.543

23. 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 os 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)		
	2021	2020
Obrigações no balanço		
Complemento de pensões	(11.288.546)	(17.401.095)
	(11.288.546)	(17.401.095)
Gastos na demonstração dos resultados		
Complemento de pensões	133.936	147.224
	133.936	147.224

Handwritten notes and signatures on the right side of the page, including initials like 'Ji', 'As', 'A', 'NA', 'B', and 'AV'.

O estudo atuarial desenvolvido por entidade independente, com referência a 31 de dezembro de 2021, para apuramento das responsabilidades acumuladas a essa data, teve por base os seguintes pressupostos:

	2021	2020
Taxa anual de desconto	1,00%	0,75%
Taxa anual de crescimento dos salários	1,00%	0,00%
Taxa anual de crescimento das pensões	1,00%	1,25%
Tábua de mortalidade	TV 88/90	TV 88/90
Tábua de invalidez	0,75% EVK80	0,75% EVK80

Em 31 de dezembro de 2020 e 2021 a cobertura das responsabilidades da Santa Casa pelos ativos do Fundo era a seguinte:

(euros)		
	2021	2020
Valor presente da obrigação	(55.228.009)	(62.764.943)
Justo valor dos ativos do plano	43.939.463	45.363.848
Obrigaçã o no balanço	(11.288.546)	(17.401.095)

A evolução verificada no valor presente da obrigação com o Fundo de Pensões, nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2021, detalha-se como segue:

(euros)		
	2021	2020
1 de janeiro	62.764.943	65.555.835
Custo serviços correntes	3.445	6.199
Custo dos juros	451.466	628.199
Pagamento de benefícios	(5.706.756)	(5.991.520)
(Ganhos)/perdas atuariais	(2.285.089)	2.566.230
31 de dezembro	55.228.009	62.764.943

7.

4

JK

JK

NA

JK

JK

Nos exercícios findos a 31 de dezembro de 2020 e 2021, o património dos fundos afetos ao financiamento das responsabilidades acima referidas teve a seguinte evolução:

	(euros)	
	2021	2020
1 de janeiro	45.363.848	51.454.147
Contribuições entregues	3.360.000	-
Ganhos/ (perdas) atuariais	601.396	(585.953)
Benefícios pagos	(5.706.756)	(5.991.520)
Retorno esperado dos ativos do	320.976	487.174
31 de dezembro	43.939.463	45.363.848

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 2020 e 2021:

	(euros)	
	2021	2020
Obrigações	27.145.870	22.551.185
Acções	1.489.553	11.920.032
Depósitos a curto prazo	1.767.741	826.464
Fundos de Investimento	22.278.144	19.006.881
Outros	27.468	47.151
	52.708.776	54.351.714

Em 2020 e 2021 o impacto dos gastos suportados com os serviços correntes e juros não foi compensado pelo retorno esperado dos ativos do plano acrescentando aos gastos com o pessoal, os seguintes valores:

	(euros)	
	2021	2020
Custos serviços correntes	(3.445)	(6.199)
Custos dos juros	(451.466)	(628.199)
(Ganhos) / perdas atuariais		
Retorno estimado dos ativos do plano	320.976	487.174
Total incluído em gastos com pessoal	(133.936)	(147.224)

24. Fornecedores

Em 31 de dezembro de 2019 e 2020 a decomposição da rubrica "Fornecedores" era como segue:

		2021			2020			(euros)
		Corrente	Não corrente	Total	Corrente	Não corrente	Total	
Fornecedores gerais	i)	6.352.685	-	6.352.685	6.688.134	-	6.688.134	
Fornecedores faturas em receção		2.895.239	-	2.895.239	157.184	-	157.184	
Total saldo fornecedores		9.247.924	-	9.247.924	6.845.319	-	6.845.319	

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 2020 e 2021, os saldos de fornecedores em conta corrente mais significativos, referem-se às seguintes entidades:

	(euros)	
	2021	2020
Entidade		
Itau - Inst. Técnico Alim. Humana	1.269.352	882.339
Strong Charon, Soluções de Segurança	521.837	246.256
Sket Facility Services	372.025	-
Servilimpe - Limpeza Técnicas Mecanizadas	371.513	-
Tãmega Engineering	355.700	-
Hewlett - Packard Portugal	341.116	282.725
Clece	260.012	-
OMEF - Obras Medições Projecto	233.487	28.088
Nordigal Industria de Transf. Alimentar	230.980	352.990
Synlabhealth II	195.411	535.793
Eurest (Portugal) Soc. Europeia de Restaurantes	163.648	163.648
EDP Comercial - Comercialização de Energia	133.977	389.216
EPAL - Empresa Portuguesa das Águas Livres	133.710	65.970
Claranet II Solution	130.228	119.590
Associação Nacional Das Farmácias	129.596	55.143
Município de Lisboa	126.562	124.599
Vodafone Portugal - Com. E multimédia	120.442	117.258
SCHMITT - Elevadores	117.364	27.715
Cunha e Barroso	110.398	110.398
MEO - Serviços de Comunicações E Multimédia	109.669	76.323
OMNINSTAL - Electricidade	102.522	68
EDP Serviço Universal	101.035	35.633
Outros	3.617.341	3.231.566
Total	9.247.924	6.845.319

7.

25. Outras dívidas a pagar

Em 31 de dezembro de 2020 e 2021, o detalhe da rubrica de Outras dívidas a pagar é como segue:

		2021			2020		
		Corrente	Não corrente	Total	Corrente	Não corrente	Total
Fornecedores de investimentos	i)	2.456.609	-	2.456.609	2.204.390	-	2.204.390
Outros credores							
Credores por subsídios a pagar	ii)	252.793	-	252.793	388.421	-	388.421
ISS - Estabelecimentos Integrados	iii)	794.860	-	794.860	794.742	-	794.742
Ent. beneficiárias do Fundo Invest. e Desenv.	iv)	5.483.402	-	5.483.402	7.577.246	-	7.577.246
Pecúlio de Utentes	v)	1.704.259	-	1.704.259	1.542.141	-	1.542.141
Outros		4.646.162	-	4.646.162	4.303.492	-	4.303.492
Pessoal		54.767	-	54.767	86.588	-	86.588
Credores por acréscimos de gastos	vi)	22.101.441	-	22.101.441	23.842.606	-	23.842.606
Outras dívidas a pagar		37.494.293	-	37.494.293	40.739.625	-	40.739.625

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);

Credores por subsídios a pagar: saldos relativos a prestações concedidas, pela Santa Casa, a pessoas desfavorecidas;

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;

Entidades beneficiárias do fundo de investigação e desenvolvimento (FID): este saldo respeita a compromissos assumidos com entidades no âmbito do FID e cujos pagamentos só estão previstos ocorrer em anos futuros;

Pecúlio de Utentes: Valores que estão à guarda da SCML, porque os utentes não têm capacidade de movimentação dos seus fundos ou porque demonstraram vontade de que os seus valores monetários fossem geridos pela SCML;

Credores por acréscimos de gastos: este saldo respeita a especializações de gastos de natureza diversa, os quais se resumem como segue:

		(euros)	
		2021	2020
Remunerações a liquidar	a)	20.311.728	19.816.280
Outros gastos	b)	1.789.713	4.026.325
		22.101.441	23.842.606

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.

26. Vendas e serviços prestados

O montante de vendas e serviços prestados reconhecido na demonstração dos resultados em 2020 e 2021 é o seguinte:

		(euros)	
		2021	2020
Vendas de Produtos	i)		
Livros e publicações		10.841	7.280
Artigos museu S. Roque		1.536	1.344
Alimentação		46.694	40.516
Trab. Prod. Utentes		3.268	5.246
Artigos médicos		182.348	214.759
NFT		1.040	-
Outros bens		3.173	2.597
Subtotal		248.898	271.742
Prestação de serviços - Ação Social	ii)		
Estrutura Residencial		2.605.753	2.574.942
Serviço de Apoio Domiciliário		823.974	851.812
Creche		220.694	410.841
Centro de dia		190.622	214.612
Jardim de infância		109.839	117.930
Creche familiar		28.616	49.992
Outras prestações de serviços		74.695	69.329
Subtotal		4.054.194	4.289.459
Prestação de serviços - Ensino	iii)		
Inscrições		89.071	139.668
Matrículas		53.570	73.225
Propinas		1.369.165	1.235.554
Candidaturas		29.200	21.575
Outras		49.617	6.139
Subtotal		1.590.623	1.476.162
Prestação de serviços - Património	iv)		
Rendas de Terrenos		54.153	63.578
Rendas de Edifícios		7.154.225	7.194.268
Outras		126.363	125.030
Subtotal		7.334.740	7.382.876
Outras Prestações de Serviços			
Saúde	ii)	18.635.275	17.007.986
Outras		368.431	371.596
Subtotal		19.003.706	17.379.582
Vendas e serviços prestados		32.232.161	30.799.822

Handwritten signatures and initials on the right side of the page, including a large signature at the top and several initials below it.

i) Rédito de vendas de produtos: rédito das vendas de artigos de *merchandising* comercializados no Museu de S. Roque, venda de bens doados e venda de Non Fungible Token (NFT);

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;

2

iv) Rédito da prestação de serviços inerente ao Património Imobiliário: compreende rendas de terrenos e de edifícios, de estacionamento, cedência de instalações e condomínios.

6
R

27. 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 2020 e 2021, é o seguinte:

	(euros)	
	2021	2020
Acordo de Cooperação com IEFP	745.000	633.250
PorLisboa - Qualifica	-	173.044
Apoio ao Emprego	209.648	181.339
Herdade Évora Monte	88.596	76.382
Programa Apoio Complementar	204.144	279.458
PRR Impulso Adultos	242.880	
Outros	261.279	214.116
	1.751.546	1.557.589

A

1A

B

A

28. Custo das Mercadorias Vendidas e das Matérias Consumidas

O detalhe do custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas, para os exercícios de 2020 e 2021, é o seguinte:

	(euros)			
	Mercadorias		Matérias diversas	
	2021	2020	2021	2020
Existências iniciais	114.874	113.878	802.002	863.267
Compras	5.166	3.451	3.328.648	3.346.600
Regularizações	-	(1.146)	14.404	(15.186)
Existências finais	118.542	114.874	770.813	802.002
	1.498	1.309	3.374.241	3.392.679
			2021	2020
Mercadorias			1.498	1.309
Matérias-primas, subsidiárias e de consumo			3.374.241	3.392.679
Total do custo das mercadorias vendidas e matérias consumidas			3.375.739	3.393.988

29. Fornecimentos e serviços externos

O detalhe dos custos com fornecimentos e serviços externos para os exercícios de 2020 e 2021 é como segue:

	(euros)	
	2021	2020
Refeições confeccionadas	11.141.240	10.667.430
Trabalhos especializados	6.782.166	5.474.262
Limpeza das instalações	6.763.595	5.698.003
Conservação e reparação	6.093.116	5.909.638
Vigilância e segurança	5.528.065	5.749.861
Honorários e Trabalho Temporário	3.630.168	3.150.925
Encargos com saúde de utentes	2.991.004	7.790.133
Licenças software	2.921.557	2.643.994
Publicidade, patrocínios e com. Institucional	2.647.063	2.438.746
Rendas e alugueres	2.534.537	2.275.071
Electricidade	2.278.905	2.082.852
Deslocações, estadas e transportes	1.923.220	2.066.284
Outros encargos com atividade	1.526.139	1.198.994
Comunicações	1.182.360	1.404.451
Combustíveis e outros fluidos	1.105.283	679.521
Outros artigos e bens de baixo valor	903.128	671.338
Consumíveis	817.930	976.944
Água	810.794	792.197
Outros	731.556	739.110
Lavandaria	647.480	573.768
Seguros	584.509	542.397
Total dos fornecimentos e serviços externos	63.543.816	63.525.922

Refeições confeccionadas: custos suportados com a aquisição de refeições confeccionadas, as quais são fornecidas aos Equipamentos Sociais e de Saúde da Santa Casa;

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; comunicações; electricidade, outros encargos com atividade; combustíveis e outros fluidos; 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;

Honorários e trabalho temporário: valores suportados com pessoal externo à Santa Casa, no âmbito dos serviços prestados pela Ação Social e docentes da ESSA;

Encargos com saúde de utentes: diversos encargos com saúde destacando-se em 2020, derivado da pandemia COVID 19, a aquisição de EPI- equipamentos de proteção individual;

S

P

A

UA

B

A

7.

g

Pls

A

MA

B

AM

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.

30. Gastos com pessoal

Os gastos com pessoal, incorridos durante os exercícios de 2020 e 2021, foram como segue:

	(euros)	
	2021	2020
Remunerações		
Órgãos sociais	514.477	472.688
Pessoal	119.657.204	118.196.379
Subtotal	120.171.680	118.669.066
Encargos sociais		
Prémios para benefícios reforma	133.936	147.224
Encargos sobre remunerações	25.652.536	25.272.178
Gastos de ação social	676.650	694.889
Outros	2.967.989	2.981.852
Subtotal	29.431.111	29.096.142
Gastos com o pessoal	149.602.791	147.765.209

O número de empregados da Santa Casa a 31 de dezembro de 2021 era de 5.892 (2020: 5.831), sendo o acréscimo do número de colaboradores de 1%.

31. Rendimentos dos Jogos Sociais

Os rendimentos dos Jogos Sociais em 2020 e 2021 foram como segue:

	(euros)	
	2021	2020
Jogos sociais	168.582.490	161.314.177
Prémios caducados	7.832.341	9.033.342
Rendimentos Apostas Desportivas à cota	10.041.295	10.144.961
	186.456.126	180.492.480

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: trata-se essencialmente 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.

32. Outros Rendimentos

Os outros rendimentos obtidos em 2020 e 2021 foram como segue:

	(euros)	
	2021	2020
Correções relativas a períodos anteriores	883.956	786.775
Protocolo com Centro Distrital de Lisboa	558.162	926.242
Heranças, legados e doações	140.954	1.926.722
Outros	1.813.354	916.047
	3.396.426	4.555.785

Protocolo com Centro Distrital de Lisboa: reembolso de subsídios atribuídos pela Santa Casa a utentes em situação de toxicodependência, refugiados, requerentes de asilo e para tratamento de alcoólicos, bem como ajudas técnicas, de acordo com o orçamento anual aprovado pelo Centro Distrital.

33. Subsídios atribuídos e outros gastos

Os subsídios atribuídos e outros gastos obtidos em 2020 e 2021 foram como segue:

S.

D.

A.

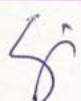





N.

B.

M.

7.

		(euros)	
		2021	2020
Subsídios e ajudas técnicas	i)	33.550.471	39.166.944
Encargos com formandos / alunos	ii)	451.697	494.024
Correções relativas a períodos anteriores		48.556	67.128
Outros	iii)	893.436	765.631
		34.944.160	40.493.727

i) Subsídios a utentes e a entidades para diversas finalidades e ajudas técnicas atribuídas a utentes;

ii) Encargos de formação (ex: bolsas de estudo) suportados pela Santa Casa no âmbito da Ação Social;

iii) Outros: outros gastos que não se incluem nas rubricas anteriores.

34. Juros e gastos e rendimentos similares

O detalhe dos juros e gastos e rendimentos similares nos exercícios de 2020 e 2021 é como segue:

		(euros)	
		2021	2020
Gastos e perdas financeiras			
Juros pagos		(12.711)	(419)
		(12.711)	(419)
Rendimentos e ganhos financeiros			
Juros obtidos	i)	4.031	13.922
Juros de aplicações financeiras do DJ	ii)	-	29.275
Juros de obrigações		100.138	-
Dividendos investimentos financeiros		15.989	104.967
Outros		18.226	16.318
		138.384	164.482

i) Juros obtidos: juros de aplicações de curto prazo;

ii) Juros de aplicações financeiras do DJ: reconhecimento pela Santa Casa, dos juros das aplicações financeiras do Departamento de Jogos, conforme previsto no artigo 5º do Decreto-Lei 44/2011 de 24 de março.

35. Compromissos

Os compromissos assumidos pela Santa Casa, à data do balanço dos exercícios findos a 31 de dezembro de 2020 e 2021, correspondem a 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 2021, é a seguinte:

	(euros)		
Rendas vincendas	< 1 ano	1 - 5 anos	Total
Aluguer Operacional de Viaturas	366.897	608.975	975.872
	366.897	608.975	975.872

Ji
Jh

36. Contingências

Passivos contingentes

Constitui passivo contingente da Santa Casa o valor da garantia bancária prestada à SOJOGO, no valor de 1.000 mil euros, decorrente da qual foi constituída uma aplicação financeira, registada em outros ativos financeiros não correntes, devendo esta permanecer enquanto vigorar a referida garantia.

Adicionalmente, e conforme referido na Nota Introdutória ao Relatório de Gestão, que não estando ainda concluída a auditoria forense à Santa Casa Global e aos investimentos por esta efetuados em empresas por si participadas, não é possível nesta data concluir sobre a eventual existência, ou não, de responsabilidades potenciais decorrentes de ações judiciais que possam ainda vir a ser suscitadas, relacionadas com estes investimentos, bem como sobre se a SCML poderá, ou não, ser corresponsabilizada por estas situações. Trata-se de uma matéria que está também a ser acompanhada pela equipa jurídica que apoia a SCML e que, com base na informação disponível, não é possível quantificar ou sequer definir um grau de risco associado.

Deste modo, e atento o disposto na alínea (b) do §12 da NCRF 21 – Provisões, passivos contingentes e ativos contingentes, entende-se que os efeitos das matérias já identificadas na referida auditoria forense e ainda não refletidas nos ajustamentos já efetuados, quer ao nível dos ajustamentos na valorização das participações em presença, por via das imparidades já reconhecidas, quer das provisões constituídas, não satisfazem os critérios de reconhecimento como passivo dado que:

- (i) Trata-se de situações que são apenas qualificáveis como obrigações possíveis, uma vez que carecem de confirmação sobre se a SCML tem, ou não, uma obrigação presente que possa conduzir a um exfluxo de recursos que incorporem benefícios económicos;
- (ii) Ainda que se admitisse, hipoteticamente, a existência de uma obrigação presente, a mesma não satisfaria os critérios de reconhecimento previstos na NCRF 21, dado que nem sequer é possível fazer uma estimativa suficientemente fiável da quantia da obrigação a que, eventualmente houvesse lugar.

A
B
AV

37. Matérias ambientais

Durante o período findo a 31 de dezembro de 2021, a Santa Casa, no âmbito do desenvolvimento da sua atividade, não incorreu em encargos significativos de carácter ambiental.

A 31 de dezembro de 2021 não se encontra registado nas demonstrações financeiras qualquer passivo de carácter ambiental nem é divulgada qualquer contingência, por ser convicção da Mesa da Santa Casa em como não existem, a essa data, obrigações ou contingências provenientes de acontecimentos passados de que resultem encargos materialmente relevantes para a SCML.

38. Partes relacionadas

A Santa Casa da Misericórdia é uma entidade de direito privado e utilidade pública administrativa que atua sob a tutela do Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social.

38.1. Remuneração dos Órgãos Sociais

Os Órgãos Sociais (Provedor, Mesa da Santa Casa e Conselho de Auditoria) foram considerados, de acordo com a NCRF 5, como sendo os únicos elementos “chave” da gestão da Santa Casa. Durante o período findo em 31 de dezembro de 2021, as remunerações auferidas pelos Órgãos Sociais da SCML ascenderam a euros 514.477 (2020: 472.688 euros), conforme mapa seguinte:

LF

	(euros)	
	2021	2020
Mesa da SCML	469.705	427.916
Conselho de Auditoria	44.771	44.771
	514.477	472.688

DLs

LF

38.2. Transações entre partes relacionadas

(a) Natureza do relacionamento com as partes relacionadas:

Entidades contabilísticas (sem personalidade jurídica) do Universo Santa Casa da Misericórdia de Lisboa:

Departamento de Jogos (DJ)

Entidades contabilísticas (com personalidade jurídica) do Universo Santa Casa da Misericórdia de Lisboa:

SAS Apostas Sociais

SOJOGO

SC Global

Clínica Oriental de Chelas

CVP - Sociedade de Gestão Hospitalar, S.A. (SGH)

LHEA - Association For Lifelong Health Education

MA

B

AM

(b) transações e saldos pendentes

Transações

Durante os exercícios de 2020 e 2021, a Santa Casa efetuou transações com a seguinte entidade:

Royalties	(euros)	
	2021	2020
SAS	133.914	163.262

Saldos devedores e credores

No final dos exercícios de 2020 e 2021, os saldos resultantes de transações efetuadas e saldos pendentes com partes relacionadas são como segue:

	2021		2020	
	Saldo Devedor	Saldo Credor	Saldo Devedor	Saldo Credor
(euros)				
Outras Contas a Pagar / Receber				
Departamento de Jogos (DJ)				
Lucros dos Jogos Sociais	36.699.171	-	34.982.512	-
Remunerações, Aquisição de Bens e Serviços, Impostos e Outros	1.619.132	-	1.328.367	-
	38.318.303	-	36.310.879	-
SAS Apostas Sociais				
Royalties	78.117	-	78.117	-
	78.117	-	78.117	-
TOTAL	38.396.420	-	36.388.995	-

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, juros e royalties.

39. Eventos subsequentes

A SCML tem vindo a procurar diversificar as suas fontes de financiamento, tendo a internacionalização do jogo sido uma das medidas com este objetivo, tendo sido autorizada pela tutela, condicionada à salvaguarda da missão da instituição e a vários pressupostos para garantia da prossecução dos fins sociais que a SCML prossegue.

Na sequência da tomada de posse da nova Provedora da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa e restantes membros da Mesa, no início do mês de maio de 2023, a Sra. Ministra do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social solicitou, com urgência, um primeiro diagnóstico económico-financeiro da Instituição.

Este documento, apresentado pela Mesa da Santa Casa no dia 5 de junho de 2023, evidenciava fortes preocupações económico-financeiras, com especial relevância no processo de internacionalização conduzido pela Santa Casa Global, bem como a exigência de avaliação dos respetivos negócios, em termos de viabilidade económica, atos de gestão e cumprimento das determinações e condições impostas pela tutela, designadamente, quanto à garantia de sustentabilidade financeira da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa.

Nestes termos, a Sra. Ministra do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social determinou que a Mesa da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa:

1. Promovesse a realização de uma auditoria à Santa Casa Global e participadas, com caráter urgente, por entidade externa e independente, que avalie a legalidade, legitimidade e efeitos das ações efetuadas, bem como a conformidade com o despacho n.º 57/MTSSS/2020/XXII, de 9 de junho de 2020.
2. Desencadeasse os procedimentos necessários face às situações detetadas de forma a garantir a sustentabilidade e a legalidade, bem como apure eventuais responsabilidades, atuando em conformidade.
3. Promovesse as diligências necessárias para salvaguardar a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, garantindo a prossecução da sua missão e o interesse público.

7.

g

Pls

Az

MA

B

AV

Na sequência desta determinação, foi contratada em agosto de 2023 uma empresa de auditoria de reconhecida competência e idoneidade (BDO). O trabalho a desenvolver consiste na auditoria forense, tendo como objetivo a verificação dos procedimentos de legalidade e regularidade das decisões e da atuação, em termos legais, contratuais, financeiros, contabilísticos e fiscais, bem como a conformidade dos processos de decisão relativos a negócios internacionais da SCML, da Santa Casa Global, Lda. (SCG) e das suas participadas, diretas e indiretas, à data atual.

No âmbito do desenvolvimento da auditoria forense foram detetados indícios de irregularidades que levaram a Mesa da Santa Casa a apresentar na Procuradoria-Geral da República uma queixa-crime contra desconhecidos.

Tendo em conta a complexidade deste processo o relatório da auditoria forense foi entregue em janeiro de 2024 com a informação que se encontrava disponível até essa data, sem prejuízo de vir a ser atualizado quando a informação solicitada estiver disponível.

Tendo em conta a situação descrita, procedeu-se à auditoria às contas de 2021 e de 2022, feita pela sociedade de revisores oficiais de contas responsável pela revisão legal das contas da Santa Casa. Deste trabalho, resultaram correções, com impactos expressivos nas demonstrações financeiras, que se encontram quantificados no presente Anexo e resumidas na respetiva Nota 6. Neste contexto, entendeu a Mesa da Santa Casa proceder à aprovação de novas contas, relativas aos períodos findos em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2022, que incluam as responsabilidades bancárias garantidas pela Santa Casa até essas datas, mas que revelam incerteza relativamente ao apuramento da totalidade das responsabilidades decorrentes deste processo, as quais aguardam a versão final da auditoria forense.

40. Outras informações

40.1. Demonstrações de Resultados por Departamento/Serviço

Departamento de Ação Social e Saúde

	(euros)	
	2021	2020
Vendas e serviços prestados	8.126.506	8.122.431
Fundos Europeus e Programas cofinanciados	1.181.177	1.223.224
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	(428.991)	(459.591)
Fornecimentos e serviços externos	(40.055.340)	(39.830.117)
Gastos com o pessoal	(93.715.298)	(91.466.309)
Imparidade de dívidas a receber (perdas/ reversões)	(8.631)	4.638
Provisões (aumentos/ reduções)	-	-
Aumentos/ reduções de justo valor	-	-
Ganhos/perdas imputados de subsidiárias	-	-
Rendimentos dos Jogos Sociais	-	-
Outros rendimentos	1.459.713	1.391.863
Subsídios atribuídos e outros gastos	(29.884.835)	(31.426.248)
Resultados antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos	(153.325.700)	(152.440.108)
Gastos/ reversões de depreciação e de amortização	(2.495.725)	(2.571.514)
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)	(155.821.425)	(155.011.622)
Juros e rendimentos similares obtidos	2.562	239
Juros e gastos similares suportados	(10.406)	(167)
Resultado líquido do período	(155.829.269)	(155.011.551)

Departamento de Qualidade e Inovação

	(euros)	
	2021	2020
Vendas e serviços prestados	11	576
Fundos Europeus e Programas cofinanciados	7.055	9.763
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	-	-
Fornecimentos e serviços externos	(772.371)	(769.006)
Gastos com o pessoal	(1.438.347)	(1.464.954)
Imparidade de dívidas a receber (perdas/ reversões)	-	-
Provisões (aumentos/ reduções)	-	-
Aumentos/ reduções de justo valor	-	-
Ganhos/perdas imputados de subsidiárias	-	-
Rendimentos dos Jogos Sociais	-	-
Outros rendimentos	117.311	13.455
Subsídios atribuídos e outros gastos	(462.717)	(488.665)
Resultados antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos	(2.549.058)	(2.698.831)
Gastos/ reversões de depreciação e de amortização	(73.019)	(82.471)
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)	(2.622.076)	(2.781.302)
Juros e rendimentos similares obtidos	-	-
Juros e gastos similares suportados	-	-
Resultado líquido do período	(2.622.076)	(2.781.302)

Departamento de Empreendedorismo e Economia Social

	(euros)	
	2021	2020
Vendas e serviços prestados	-	-
Fundos Europeus e Programas cofinanciados	-	14.286
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	-	-
Fornecimentos e serviços externos	(510.781)	(249.288)
Gastos com o pessoal	(673.370)	(732.286)
Imparidade de dívidas a receber (perdas/ reversões)	1.362	-
Provisões (aumentos/ reduções)	-	-
Aumentos/ reduções de justo valor	-	-
Ganhos/perdas imputados de subsidiárias	-	-
Rendimentos dos Jogos Sociais	-	-
Outros rendimentos	155.313	126.778
Subsídios atribuídos e outros gastos	(596.234)	(696.306)
Resultados antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos	(1.623.709)	(1.536.816)
Gastos/ reversões de depreciação e de amortização	(18.988)	(19.952)
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)	(1.642.698)	(1.556.769)
Juros e rendimentos similares obtidos	-	-
Juros e gastos similares suportados	-	-
Resultado líquido do período	(1.642.698)	(1.556.769)

7.

Departamento de Gestão Imobiliária e Património

	(euros)	
	2021	2020
Vendas e serviços prestados	7.262.579	7.295.976
Fundos Europeus e Programas cofinanciados	88.596	76.382
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	-	-
Fornecimentos e serviços externos	(4.525.855)	(4.514.553)
Gastos com o pessoal	(4.365.824)	(4.253.415)
Imparidade de dívidas a receber (perdas/ reversões)	20.688	(438.790)
Provisões (aumentos/ reduções)	(789.820)	(398.978)
Imparidade de invest. não depreciables/ amortizáveis (perdas/ reversões)	-	-
Aumentos/ reduções de justo valor	17.462.427	3.130.484
Ganhos/perdas imputados de subsidiárias	-	-
Rendimentos dos Jogos Sociais	-	-
Outros rendimentos	221.558	684.573
Subsídios atribuídos e outros gastos	(86.995)	(205.685)
Resultados antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos	15.287.353	1.375.995
Gastos/ reversões de depreciação e de amortização	(3.949.887)	(3.924.631)
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)	11.337.466	(2.548.636)
Juros e rendimentos similares obtidos	-	-
Juros e gastos similares suportados	(1.404)	(251)
Resultado líquido do período	11.336.062	(2.548.888)

Li

As

As

MA

As

As

Direção da Cultura

	(euros)	
	2021	2020
Vendas e serviços prestados	16.203	12.796
Fundos Europeus e Programas cofinanciados	-	-
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	(1.541)	(1.309)
Fornecimentos e serviços externos	(1.096.374)	(1.421.087)
Gastos com o pessoal	(2.136.805)	(2.124.704)
Imparidade de dívidas a receber (perdas/ reversões)	-	-
Provisões (aumentos/ reduções)	-	-
Aumentos/ reduções de justo valor	-	-
Ganhos/perdas imputados de subsidiárias	-	-
Rendimentos dos Jogos Sociais	-	-
Outros rendimentos	22.978	17.575
Subsídios atribuídos e outros gastos	(116.074)	(106.160)
Resultados antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos	(3.311.613)	(3.622.890)
Gastos/ reversões de depreciação e de amortização	(141.610)	(34.026)
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)	(3.453.223)	(3.656.915)
Juros e rendimentos similares obtidos	-	-
Juros e gastos similares suportados	-	-
Resultado líquido do período	(3.453.223)	(3.656.915)

Hospital Ortopédico de Sant'Ana

	(euros)	
	2021	2020
Vendas e serviços prestados	7.000.066	6.353.416
Fundos Europeus e Programas cofinanciados	11.444	8.266
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	(2.174.177)	(2.176.408)
Fornecimentos e serviços externos	(3.627.426)	(3.382.474)
Gastos com o pessoal	(9.448.076)	(9.660.625)
Imparidade de dívidas a receber (perdas/ reversões)	(23.981)	34.330
Provisões (aumentos/ reduções)	101.111	-
Aumentos/ reduções de justo valor	-	-
Ganhos/perdas imputados de subsidiárias	-	-
Rendimentos dos Jogos Sociais	-	-
Outros rendimentos	511.269	32.625
Subsídios atribuídos e outros gastos	(97.523)	(29.866)
Resultados antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos	(7.747.294)	(8.820.735)
Gastos/ reversões de depreciação e de amortização	(833.824)	(867.360)
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)	(8.581.118)	(9.688.095)
Juros e rendimentos similares obtidos	-	376
Juros e gastos similares suportados	-	-
Resultado líquido do período	(8.581.118)	(9.687.719)

Centro de Medicina de Reabilitação do Alcoitão

	(euros)	
	2021	2020
Vendas e serviços prestados	8.464.034	7.924.159
Fundos Europeus e Programas cofinanciados	32.617	94.798
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	(765.748)	(737.490)
Fornecimentos e serviços externos	(3.693.667)	(3.649.462)
Gastos com o pessoal	(14.580.866)	(14.929.767)
Imparidade de dívidas a receber (perdas/ reversões)	(158.405)	(59.312)
Provisões (aumentos/ reduções)	-	-
Aumentos/ reduções de justo valor	-	-
Ganhos/perdas imputados de subsidiárias	-	-
Rendimentos dos Jogos Sociais	2.741.218	2.263.183
Outros rendimentos	78.021	54.576
Subsídios atribuídos e outros gastos	(41.871)	(24.485)
Resultados antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos	(7.924.668)	(9.063.800)
Gastos/ reversões de depreciação e de amortização	(730.138)	(855.274)
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)	(8.654.806)	(9.919.074)
Juros e rendimentos similares obtidos	3	32
Juros e gastos similares suportados	-	-
Resultado líquido do período	(8.654.803)	(9.919.041)

F.

4

20
20
14
13
10

Escola Superior de Saúde do Alcoitão

(euros)

	2021	2020
Vendas e serviços prestados	2.058.177	1.942.316
Fundos Europeus e Programas cofinanciados	255.314	71.312
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	-	-
Fornecimentos e serviços externos	(1.100.468)	(862.366)
Gastos com o pessoal	(2.378.967)	(2.341.526)
Imparidade de dívidas a receber (perdas/ reversões)	(15.035)	782
Provisões (aumentos/ reduções)	-	-
Aumentos/ reduções de justo valor	-	-
Ganhos/perdas imputados de subsidiárias	-	-
Rendimentos dos Jogos Sociais	-	-
Outros rendimentos	38.154	79.605
Subsídios atribuídos e outros gastos	(89.625)	(146.672)
Resultados antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos	(1.232.450)	(1.256.549)
Gastos/ reversões de depreciação e de amortização	(253.861)	(254.834)
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)	(1.486.310)	(1.511.383)
Juros e rendimentos similares obtidos	-	-
Juros e gastos similares suportados	-	-
Resultado líquido do período	(1.486.310)	(1.511.383)

Unidades de Missão

(euros)

	2021	2020
Vendas e serviços prestados	-	-
Fundos Europeus e Programas cofinanciados	9.738	-
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	-	(10)
Fornecimentos e serviços externos	(799.308)	(168.644)
Gastos com o pessoal	(1.337.708)	(1.343.669)
Imparidade de dívidas a receber (perdas/ reversões)	-	-
Provisões (aumentos/ reduções)	-	-
Aumentos/ reduções de justo valor	-	-
Ganhos/perdas imputados de subsidiárias	-	-
Rendimentos dos Jogos Sociais	-	-
Outros rendimentos	79	35
Subsídios atribuídos e outros gastos	(27)	(17)
Resultados antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos	(2.127.226)	(1.512.306)
Gastos/ reversões de depreciação e de amortização	(25.162)	(8.079)
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)	(2.152.388)	(1.520.385)
Juros e rendimentos similares obtidos	-	-
Juros e gastos similares suportados	-	-
Resultado líquido do período	(2.152.388)	(1.520.385)

Serviços Instrumentais

	(euros)	
	2021	2020 (Reexpresso)
Vendas e serviços prestados	1.040	-
Fundos Europeus e Programas cofinanciados	165.605	59.558
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	(5.283)	(19.179)
Fornecimentos e serviços externos	(7.420.774)	(8.909.627)
Gastos com o pessoal	(19.528.434)	(19.449.145)
Imparidade de dívidas a receber (perdas/ reversões)	(13.574)	1.169
Provisões (aumentos/ reduções)	(4.419.795)	(1.315.694)
Imparidade de invest. não depreciáveis/ amortizáveis (perdas/ reversões)	(10.973.066)	(3.676.820)
Aumentos/ reduções de justo valor	1.260.062	(277.083)
Ganhos/perdas imputados de subsidiárias	(4.628.807)	(348.363)
Rendimentos dos Jogos Sociais	183.714.908	178.229.297
Outros rendimentos	792.030	2.304.700
Subsídios atribuídos e outros gastos	(4.205.258)	(8.139.579)
Resultados antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos	134.738.656	138.459.235
Gastos/ reversões de depreciação e de amortização	(1.623.127)	(1.746.151)
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)	133.115.528	136.713.083
Juros e rendimentos similares obtidos	135.819	163.835
Juros e gastos similares suportados	(901)	(0)
Resultado líquido do período	133.250.447	136.876.918

40.2. Execução Orçamental

A execução orçamental da Santa Casa, nos exercícios de 2020 e 2021 apresenta os seguintes valores:

gi

Plus

14

14

13

107

P.

4

Plus

1

NA

B

Am

	(euros)				
	2020	Orç. 2021	2021	Desvio	
	(1)	(2)	(3)	Valor (4 = 3 - 2)	% (5 = 4 / 2)
71 - Vendas	271.742	373.796	248.898	(124.898)	-33,4%
72 - Prestações de Serviços	31.379.929	43.193.334	32.679.716	(10.513.618)	-24,3%
75 - Fundos Europeus e Programas co-financiados	1.557.589	1.398.298	1.751.546	353.248	25,3%
78 - Outros Rendimentos e Ganhos	185.198.265	215.915.508	189.852.552	(26.062.956)	-12,1%
79 - Juros, Dividendos e outros Rendimentos Similares	164.482	272.064	138.384	(133.680)	-49,1%
Total Receitas Correntes	218.572.007	261.153.000	224.671.097	(36.481.903)	-14,0%
61 - Custo Mercadorias Vendidas e Matérias Consumidas	3.393.988	4.375.300	3.375.739	(999.561)	-22,8%
62 - Fornecimentos e Serviços Externos	63.756.624	78.641.518	63.602.365	(15.039.153)	-19,1%
63 - Gastos c/Pessoal	147.619.174	163.187.350	152.829.762	(10.357.588)	-6,3%
68 - Subsídios atribuídos e outros gastos e perdas	41.263.684	41.336.831	35.527.356	(5.809.475)	-14,1%
69 - Gastos e Perdas de Financiamento	419	-	12.711	12.711	-
Total Despesas Correntes	256.033.889	287.541.000	255.347.933	(32.193.067)	-11,2%
Saldo Corrente	(37.461.882)	(26.388.000)	(30.676.836)	(4.288.836)	
Receita de Capital	390.765	-	512.821	512.821	-
Despesa de Capital	29.439.433	32.942.600	22.113.484	(10.829.116)	-32,9%
Saldo Capital	(29.048.668)	(32.942.600)	(21.600.663)	11.341.937	
Despesa Global (Corrente e Capital)	285.473.322	320.483.600	277.461.417	(43.022.183)	-13,4%
Receita Global (Corrente e Capital)	218.962.772	261.153.000	225.183.918	(35.969.082)	-13,8%
Saldo Global	(66.510.551)	(59.330.600)	(52.277.499)	7.053.101	

Não foi ultrapassado o Orçamento de Despesa Corrente nem o Orçamento de Despesa de Capital.

O Orçamento da Despesa Global (Corrente e Capital) da SCML não foi ultrapassado, apresentando a SCML uma Taxa de Execução Orçamental da Despesa Corrente de 88,8% e uma Taxa de Execução Orçamental de Despesa de Capital de 67,1%.

No que respeita às rubricas sem fluxo financeiro, verificam-se os seguintes valores:

	(euros)				
	2020	Orç. 2021	2021	Desvio	
	(1)	(2)	(3)	Valor (4 = 3 - 2)	% (5 = 4 / 2)
Reversões	1.316.279	-	1.782.513	1.782.513	-
Ganhos por aumento de justo valor	13.629.889	-	29.706.636	29.706.636	-
Outros Rendimentos - Aplicação MEP	-	-	26.650	26.650	-
Total Rendimentos sem Fluxo Financeiro	14.946.169	-	31.515.798	31.515.798	-
Gastos c/Pessoal - Estudo atuarial do Fundo de Pensões	147.224	-	(3.226.064)	(3.226.064)	-
Gastos de Depreciação e de Amortização	10.364.293	12.000.000	10.145.341	(1.854.659)	-15,5%
Perdas por Imparidade	4.207.477	-	11.578.999	11.578.999	-
Perdas por redução de Justo Valor	10.776.488	-	10.984.147	10.984.147	-
Provisões do Período	2.957.477	-	6.482.659	6.482.659	-
Outros Gastos - Aplicação MEP e Abates AFT e PI	348.363	-	4.709.258	4.709.258	-
Total Gastos sem Fluxo Financeiro	28.801.322	12.000.000	40.674.339	28.674.339	239,0%
Saldo	(13.855.153)	(12.000.000)	(9.158.541)	2.841.459	

40.3. Execução Orçamental por Departamento/Serviço

Departamento de Ação Social e Saúde

	(euros)				
	2020	Orç. 2021	2021	Desvio	
				Valor	%
	(1)	(2)	(3)	(4 = 3 - 2)	(5 = 4 / 2)
71 - Vendas	47.037	75.100	52.183	(22.917)	-30,5%
72 - Prestações de Serviços	8.075.394	11.907.983	8.074.323	(3.833.660)	-32,2%
75 - Fundos Europeus e Programas co-financiados	1.223.224	1.146.362	1.181.177	34.815	3,0%
78 - Outros Rendimentos e Ganhos	1.391.863	1.346.260	1.459.713	113.453	8,4%
79 - Juros, Dividendos e outros Rendimentos Similares	239	260	2.562	2.302	885,3%
Total Receitas Correntes	10.737.758	14.475.964	10.769.957	(3.706.007)	-25,6%
61 e 62 - CMVMC e Fornecimentos e Serviços Externos	40.289.708	46.245.184	40.484.331	(5.760.853)	-12,5%
63 - Gastos c/Pessoal	91.466.309	99.029.762	93.715.298	(5.314.463)	-5,4%
68 - Subsídios atribuídos e outros gastos e perdas	31.426.248	35.104.158	29.836.394	(5.267.764)	-15,0%
69 - Gastos e Perdas de Financiamento	167	-	10.406	10.406	-
Total Despesas Correntes	163.182.432	180.379.103	164.046.429	(16.332.674)	-9,1%
Saldo Corrente	(152.444.674)	(165.903.139)	(153.276.472)	12.626.667	
Receita de Capital	-	-	-	-	-
Despesa de Capital	7.593.505	5.289.721	3.404.890	(1.884.831)	-35,6%
Saldo Capital	(7.593.505)	(5.289.721)	(3.404.890)	1.884.831	
Despesa Global (Corrente e Capital)	170.775.938	185.668.824	167.451.320	(18.217.505)	-9,8%
Receita Global (Corrente e Capital)	10.737.758	14.475.964	10.769.957	(3.706.007)	-25,6%
Saldo Global	(160.038.180)	(171.192.860)	(156.681.362)	14.511.498	

Departamento de Qualidade e Inovação

	(euros)				
	2020	Orç. 2021	2021	Desvio	
				Valor	%
	(1)	(2)	(3)	(4 = 3 - 2)	(5 = 4 / 2)
71 - Vendas	576	-	11	11	-
72 - Prestações de Serviços	-	-	-	-	-
75 - Fundos Europeus e Programas co-financiados	9.763	2.964	7.055	4.091	138,0%
78 - Outros Rendimentos e Ganhos	13.455	-	117.311	117.311	-
79 - Juros, Dividendos e outros Rendimentos Similares	-	-	-	-	-
Total Receitas Correntes	23.794	2.964	124.377	121.413	4095,8%
61 e 62 - CMVMC e Fornecimentos e Serviços Externos	769.006	2.193.285	772.371	(1.420.914)	-64,8%
63 - Gastos c/Pessoal	1.464.954	1.629.822	1.438.347	(191.475)	-11,7%
68 - Subsídios atribuídos e outros gastos e perdas	488.665	495.540	462.717	(32.823)	-6,6%
69 - Gastos e Perdas de Financiamento	-	-	-	-	-
Total Despesas Correntes	2.722.625	4.318.647	2.673.435	(1.645.212)	-38,1%
Saldo Corrente	(2.698.831)	(4.315.682)	(2.549.058)	1.766.625	
Receita de Capital	-	-	-	-	-
Despesa de Capital	240.399	32.400	21.508	(10.892)	-33,6%
Saldo Capital	(240.399)	(32.400)	(21.508)	10.892	
Despesa Global (Corrente e Capital)	2.963.024	4.351.047	2.694.943	(1.656.104)	-38,1%
Receita Global (Corrente e Capital)	23.794	2.964	124.377	121.413	-
Saldo Global	(2.939.230)	(4.348.082)	(2.570.566)	1.777.516	

R.

Departamento de Empreendedorismo e Economia Social

	(euros)				
	2020	Orç. 2021	2021	Desvio	
	(1)	(2)	(3)	Valor (4 = 3 - 2)	% (5 = 4 / 2)
71 - Vendas	-	-	-	-	-
72 - Prestações de Serviços	-	-	-	-	-
75 - Fundos Europeus e Programas co-financiados	14.286	-	-	-	-
78 - Outros Rendimentos e Ganhos	126.778	-	155.313	155.313	-
79 - Juros, Dividendos e outros Rendimentos Similares	-	-	-	-	-
Total Receitas Correntes	141.064	-	155.313	155.313	-
61 e 62 - CMVMC e Fornecimentos e Serviços Externos	249.288	418.453	510.781	92.328	22,1%
63 - Gastos c/Pessoal	732.286	762.889	673.370	(89.519)	-11,7%
68 - Subsídios atribuídos e outros gastos e perdas	696.306	603.669	596.234	(7.435)	-1,2%
69 - Gastos e Perdas de Financiamento	-	-	-	-	-
Total Despesas Correntes	1.677.880	1.785.011	1.780.385	(4.626)	-0,3%
Saldo Corrente	(1.536.816)	(1.785.011)	(1.625.071)	159.939	
Receita de Capital	-	-	-	-	-
Despesa de Capital	16.479	-	3.057	3.057	-
Saldo Capital	(16.479)	-	(3.057)	(3.057)	
Despesa Global (Corrente e Capital)	1.694.360	1.785.011	1.783.441	(1.569)	-0,1%
Receita Global (Corrente e Capital)	141.064	-	155.313	155.313	-
Saldo Global	(1.553.296)	(1.785.011)	(1.628.128)	156.883	

g

Jos

A

NA

B

A

Departamento de Gestão Imobiliária e Património

	(euros)				
	2020	Orç. 2021	2021	Desvio	
	(1)	(2)	(3)	Valor (4 = 3 - 2)	% (5 = 4 / 2)
71 - Vendas	-	-	-	-	-
72 - Prestações de Serviços	7.295.976	10.555.339	7.262.579	(3.292.760)	-31,2%
75 - Fundos Europeus e Programas co-financiados	76.382	15.000	88.596	73.596	490,6%
78 - Outros Rendimentos e Ganhos	684.573	4.486.163	221.558	(4.264.605)	-95,1%
79 - Juros, Dividendos e outros Rendimentos Similares	-	-	-	-	-
Total Receitas Correntes	8.056.932	15.056.502	7.572.732	(7.483.770)	-49,7%
61 e 62 - CMVMC e Fornecimentos e Serviços Externos	4.514.553	3.755.029	4.525.855	770.825	20,5%
63 - Gastos c/Pessoal	4.253.415	4.210.388	4.365.824	155.437	3,7%
68 - Subsídios atribuídos e outros gastos e perdas	205.685	264.907	86.995	(177.912)	-67,2%
69 - Gastos e Perdas de Financiamento	251	-	1.404	1.404	-
Total Despesas Correntes	8.973.904	8.230.324	8.980.078	749.754	9,1%
Saldo Corrente	(916.972)	6.826.178	(1.407.346)	(8.233.524)	
Receita de Capital	-	-	-	-	-
Despesa de Capital	6.041.936	8.019.000	3.952.304	(4.066.696)	-50,7%
Saldo Capital	(6.041.936)	(8.019.000)	(3.952.304)	4.066.696	
Despesa Global (Corrente e Capital)	15.015.840	16.249.324	12.932.383	(3.316.941)	-20,4%
Receita Global (Corrente e Capital)	8.056.932	15.056.502	7.572.732	(7.483.770)	-49,7%
Saldo Global	(6.958.909)	(1.192.822)	(5.359.651)	(4.166.829)	

Direção da Cultura

	(euros)				
	2020	Orç. 2021	2021	Desvio	
	(1)	(2)	(3)	Valor (4 = 3 - 2)	% (5 = 4 / 2)
71 - Vendas	8.624	13.000	12.376	(624)	-4,8%
72 - Prestações de Serviços	4.172	19.000	3.827	(15.173)	-79,9%
75 - Fundos Europeus e Programas co-financiados	-	-	-	-	-
78 - Outros Rendimentos e Ganhos	17.575	17.231	22.978	5.746	33,3%
79 - Juros, Dividendos e outros Rendimentos Similares	-	-	-	-	-
Total Receitas Correntes	30.371	49.231	39.181	(10.051)	-20,4%
61 e 62 - CMVMC e Fornecimentos e Serviços Externos	1.422.396	2.045.676	1.097.915	(947.761)	-46,3%
63 - Gastos c/Pessoal	2.124.704	2.160.414	2.136.805	(23.609)	-1,1%
68 - Subsídios atribuídos e outros gastos e perdas	106.160	146.615	116.074	(30.541)	-20,8%
69 - Gastos e Perdas de Financiamento	-	-	-	-	-
Total Despesas Correntes	3.653.260	4.352.705	3.350.794	(1.001.911)	-23,0%
Saldo Corrente	(3.622.890)	(4.303.473)	(3.311.613)	991.860	
Receita de Capital	-	-	-	-	-
Despesa de Capital	1.281.764	35.001	284.625	249.624	713,2%
Saldo Capital	(1.281.764)	(35.001)	(284.625)	(249.624)	
Despesa Global (Corrente e Capital)	4.935.024	4.387.706	3.635.419	(752.286)	-17,1%
Receita Global (Corrente e Capital)	30.371	49.231	39.181	(10.051)	-20,4%
Saldo Global	(4.904.654)	(4.338.474)	(3.596.238)	742.236	

Hospital Ortopédico de Sant'Ana

	(euros)				
	2020	Orç. 2021	2021	Desvio	
	(1)	(2)	(3)	Valor (4 = 3 - 2)	% (5 = 4 / 2)
71 - Vendas	7.492	10.096	6.751	(3.345)	-33,1%
72 - Prestações de Serviços	6.345.924	8.654.097	6.993.314	(1.660.782)	-19,2%
75 - Fundos Europeus e Programas co-financiados	8.266	3.770	11.444	7.674	203,6%
78 - Outros Rendimentos e Ganhos	32.625	8.000	511.269	503.269	6290,9%
79 - Juros, Dividendos e outros Rendimentos Similares	376	400	-	(400)	-100,0%
Total Receitas Correntes	6.394.683	8.676.363	7.522.779	(1.153.584)	-13,3%
61 e 62 - CMVMC e Fornecimentos e Serviços Externos	5.558.882	5.897.236	5.801.603	(95.633)	-1,6%
63 - Gastos c/Pessoal	9.660.625	9.325.807	9.448.076	122.270	1,3%
68 - Subsídios atribuídos e outros gastos e perdas	29.866	6.131	97.523	91.393	1490,7%
69 - Gastos e Perdas de Financiamento	-	-	-	-	-
Total Despesas Correntes	15.249.373	15.229.174	15.347.203	118.029	0,8%
Saldo Corrente	(8.854.690)	(6.552.811)	(7.824.424)	(1.271.613)	
Receita de Capital	-	-	-	-	-
Despesa de Capital	254.669	1.005.000	883.523	(121.477)	-12,1%
Saldo Capital	(254.669)	(1.005.000)	(883.523)	121.477	
Despesa Global (Corrente e Capital)	15.504.042	16.234.174	16.230.726	(3.448)	0,0%
Receita Global (Corrente e Capital)	6.394.683	8.676.363	7.522.779	(1.153.584)	-13,3%
Saldo Global	(9.109.359)	(7.557.811)	(8.707.947)	(1.150.136)	

7.

Centro de Medicina de Reabilitação do Alcoitão

	(euros)				
	2020	Orç. 2021	2021	Desvio	
				Valor	%
	(1)	(2)	(3)	(4 = 3 - 2)	(5 = 4 / 2)
71 - Vendas	208.012	275.600	176.538	(99.062)	-35,9%
72 - Prestações de Serviços	7.716.147	10.061.700	8.287.496	(1.774.204)	-17,6%
75 - Fundos Europeus e Programas co-financiados	94.798	2.504	32.617	30.113	1202,5%
78 - Outros Rendimentos e Ganhos	2.317.759	2.365.337	2.819.239	453.902	19,2%
79 - Juros, Dividendos e outros Rendimentos Similares	32	100	3	(97)	-96,7%
Total Receitas Correntes	10.336.748	12.705.241	11.315.893	(1.389.348)	-10,9%
61 e 62 - CMVMC e Fornecimentos e Serviços Externos	4.386.952	4.262.007	4.459.415	197.408	4,6%
63 - Gastos c/Pessoal	14.929.767	14.522.828	14.580.866	58.038	0,4%
68 - Subsídios atribuídos e outros gastos e perdas	24.485	5.020	41.871	36.851	734,1%
69 - Gastos e Perdas de Financiamento	-	-	-	-	-
Total Despesas Correntes	19.341.204	18.789.855	19.082.153	292.298	1,6%
Saldo Corrente	(9.004.456)	(6.084.614)	(7.766.260)	(1.681.646)	
Receita de Capital	-	-	-	-	-
Despesa de Capital	550.795	699.815	324.726	(375.089)	-53,6%
Saldo Capital	(550.795)	(699.815)	(324.726)	375.089	
Despesa Global (Corrente e Capital)	19.891.998	19.489.670	19.406.878	(82.792)	-0,4%
Receita Global (Corrente e Capital)	10.336.748	12.705.241	11.315.893	(1.389.348)	-10,9%
Saldo Global	(9.555.250)	(6.784.429)	(8.090.985)	(1.306.557)	

4j

Plus

2

AA

B

AA7

Escola Superior de Saúde do Alcoitão

	(euros)				
	2020	Orç. 2021	2021	Desvio	
				Valor	%
	(1)	(2)	(3)	(4 = 3 - 2)	(5 = 4 / 2)
71 - Vendas	-	-	-	-	-
72 - Prestações de Serviços	1.942.316	1.995.215	2.058.177	62.962	3,2%
75 - Fundos Europeus e Programas co-financiados	71.312	-	255.314	255.314	-
78 - Outros Rendimentos e Ganhos	79.605	48.500	38.154	(10.346)	-21,3%
79 - Juros, Dividendos e outros Rendimentos Similares	-	-	-	-	-
Total Receitas Correntes	2.093.233	2.043.715	2.351.645	307.930	15,1%
61 e 62 - CMVMC e Fornecimentos e Serviços Externos	862.366	1.114.598	1.100.468	(14.129)	-1,3%
63 - Gastos c/Pessoal	2.341.526	2.348.937	2.378.967	30.030	1,3%
68 - Subsídios atribuídos e outros gastos e perdas	146.672	155.934	89.625	(66.310)	-42,5%
69 - Gastos e Perdas de Financiamento	-	-	-	-	-
Total Despesas Correntes	3.350.564	3.619.469	3.569.060	(50.409)	-1,4%
Saldo Corrente	(1.257.330)	(1.575.754)	(1.217.415)	358.339	
Receita de Capital	-	-	-	-	-
Despesa de Capital	102.826	46.000	65.542	19.542	42,5%
Saldo Capital	(102.826)	(46.000)	(65.542)	(19.542)	
Despesa Global (Corrente e Capital)	3.453.390	3.665.469	3.634.601	(30.867)	-0,8%
Receita Global (Corrente e Capital)	2.093.233	2.043.715	2.351.645	307.930	15,1%
Saldo Global	(1.360.156)	(1.621.754)	(1.282.956)	338.797	

Unidades de Missão

	(euros)				
	2020	Orç. 2021	2021	Desvio	
				Valor	%
	(1)	(2)	(3)	(4 = 3 - 2)	(5 = 4 / 2)
71 - Vendas	-	-	-	-	-
72 - Prestações de Serviços	-	-	-	-	-
75 - Fundos Europeus e Programas co-financiados	-	-	9.738	9.738	-
78 - Outros Rendimentos e Ganhos	35	-	79	79	-
79 - Juros, Dividendos e outros Rendimentos Similares	-	-	-	-	-
Total Receitas Correntes	35	-	9.817	9.817	-
61 e 62 - CMVMC e Fornecimentos e Serviços Externos	168.654	600.652	799.308	198.657	33,1%
63 - Gastos c/Pessoal	1.343.669	1.163.176	1.337.708	174.532	15,0%
68 - Subsídios atribuídos e outros gastos e perdas	17	-	27	27	-
69 - Gastos e Perdas de Financiamento	-	-	-	-	-
Total Despesas Correntes	1.512.340	1.763.828	2.137.043	373.216	21,2%
Saldo Corrente	(1.512.306)	(1.763.828)	(2.127.226)	(363.398)	
Receita de Capital	-	-	-	-	-
Despesa de Capital	23.357	146.500	56.878	(89.622)	-61,2%
Saldo Capital	(23.357)	(146.500)	(56.878)	89.622	
Despesa Global (Corrente e Capital)	1.535.697	1.910.328	2.193.922	283.594	14,8%
Receita Global (Corrente e Capital)	35	-	9.817	9.817	-
Saldo Global	(1.535.662)	(1.910.328)	(2.184.104)	(273.776)	

Serviços Instrumentais

	(euros)				
	2020	Orç. 2021	2021	Desvio	
				Valor	%
	(1)	(2)	(3)	(4 = 3 - 2)	(5 = 4 / 2)
71 - Vendas	-	-	1.040	1.040	-
72 - Prestações de Serviços	-	-	-	-	-
75 - Fundos Europeus e Programas co-financiados	59.558	227.698	165.605	(62.093)	-27,3%
78 - Outros Rendimentos e Ganhos	180.533.997	207.644.017	184.506.939	(23.137.078)	-11,1%
79 - Juros, Dividendos e outros Rendimentos Similares	163.835	271.304	135.819	(135.485)	-49,9%
Total Receitas Correntes	180.757.390	208.143.019	184.809.403	(23.333.617)	-11,2%
61 e 62 - CMVMC e Fornecimentos e Serviços Externos	8.928.807	16.484.699	7.426.057	(9.058.643)	-55,0%
63 - Gastos c/Pessoal	19.301.921	28.033.328	22.754.498	(5.278.830)	-18,8%
68 - Subsídios atribuídos e outros gastos e perdas	8.139.579	4.554.858	4.199.897	(354.961)	-7,8%
69 - Gastos e Perdas de Financiamento	0	-	901	901	-
Total Despesas Correntes	36.370.307	49.072.886	34.381.352	(14.691.533)	-29,9%
Saldo Corrente	144.387.083	159.070.133	150.428.050	(8.642.083)	
Receita de Capital	390.765	-	512.821	512.821	-
Despesa de Capital	13.333.702	17.669.163	13.116.431	(4.552.732)	-25,8%
Saldo Capital	(12.942.938)	(17.669.163)	(12.603.610)	5.065.553	
Despesa Global (Corrente e Capital)	49.704.009	66.742.049	47.497.784	(19.244.265)	-28,8%
Receita Global (Corrente e Capital)	181.148.155	208.143.019	185.322.224	(22.820.796)	-11,0%
Saldo Global	131.444.145	141.400.970	137.824.440	(3.576.531)	

7.

40.4. Garantias Prestadas

	(euros)	
	2021	2020
SOJOGO	1.000.000	1.000.000
SC Global	2.000.000	
CVPSGH	8.250.000	
	11.250.000	1.000.000

40

20

12

A garantia prestada à SOJOGO, no valor de 1.000.000 de euros, sob a forma de carta conforto, foi emitida, a pedido dos auditores da SOJOGO, para evitar uma reserva às contas devido ao facto dos capitais próprio da sociedade serem inferiores ao Capital Social.

14

A garantia prestada à Santa Casa Global, no valor de 2.000.000 euros, sob a forma de livrança, garante a conta corrente caucionada.

18

As garantias prestadas ao CVP- Sociedade de Gestão Hospitalar, S.A., sob a forma de cartas conforto, garantem os empréstimos bancários efetuados por aquela participada.

107

Proposta de Aplicação de Resultados

Considerando que a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa encerrou as contas relativas ao exercício de 2021 com Resultados Líquidos negativos no montante de 39.835.377,62 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 2021 ser integrado na conta "Resultados Transitados".

Lisboa, 07 de março de 2024,

Contabilista Certificado 35356

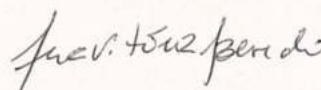


(Fernando Antunes)

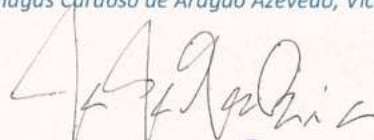
A Mesa da SCML



(Ana Maria Teodoro Jorge, Provedora)



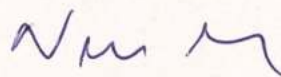
(Ana Vitória Chagas Cardoso de Aragão Azevedo, Vice-Provedora)



(João José Garcia Corrêa, Vogal)



(Sérgio Rui Lopes Cintra, Vogal)



(Nuno Miguel Ribeiro da Silva Alves, Vogal)



(Teresa Mafalda Andrade do Passo de Sousa, Vogal)

IV. Anexo I – QUADROS

Nos Quadros por Departamentos/Serviços que a seguir se apresenta constam as metas planeadas *versus* as realizadas de acordo o estabelecido e reportado pelos próprios, de acordo Objetivos Estratégicos (OE) e Objetivos Operacionais de Desempenho (OOD) do Plano de Atividades de 2021.

Quadro 66 – CMRA – Indicadores de Atividade e Desempenho

OE	Objetivo Operacional	Atividade/Ação	Descrição do Indicador da Ação	Meta	Realizado		
2	Dar a conhecer de forma transversal a obra da SCML no que concerne à prestação de cuidados de saúde	Realizar inquéritos / Estudos diferenciados	Índice de notoriedade dos serviços de Saúde da SCML	80,0	0,0		
		Determinar o n.º de utentes abrangidos por próteses e ortóteses	Número de utentes abrangidos por próteses e ortóteses "Alcoitão"	525,0	981,0		
	Fortalecer a relação da SCML com a ARS, em particular com os ACES de Lisboa, a CML, as freguesias e outros parceiros com vista a prestação de melhores cuidados de saúde à população	Determinar a % de procedimentos de saúde prestados ao abrigo do SNS e outras parcerias comunitárias	Percentagem de utentes abrangidos	70,0	67,2		
		Realizar inquéritos / Estudos diferenciados	Grau de satisfação com os prestadores de cuidados de saúde	50,0	93,3		
	Promover a melhoria da qualidade do desempenho assistencial dos prestadores de cuidados de saúde	Definir e implementar ações corretivas	Percentagem de reclamações no total das consultas	1,0	0,0		
		Monitorizar o impacto na tesouraria	Percentagem da cobrança sobre a receita por utente	90,0	96,0		
	Reforçar o papel dos cuidados de saúde promovendo a integração, harmonização e qualificação das intervenções	Monitorizar o impacto nos gastos	Rácio custo por utente	4 000,0	0,0		
		Monitorizar a atividade	Rácio das intervenções	30,0	114,7		
		Determinar o n.º de Utentes tratados por internamento	Número utentes tratados internamento	800,0	738,0		
		Determinar o n.º de Sessões em internamento	Número de sessões em internamento	147 000,0	146 310,0		
		Otimizar a capacidade máxima da ocupação	Taxa de ocupação	83,0	73,7		
		Determinar o n.º de Meios complementares de diagnóstico	Número meios complementares de diagnóstico	4 000,0	4 510,0		
		Garantir cuidados de saúde diferenciados, fomentando a cooperação institucional entre o CMRA e um leque diversificado e abrangente de entidades - Cliente	Percentagem de utentes abrangidos por via da cooperação institucional	80,0	67,2		
		Determinar o n.º de dias de internamento	Número dias de internamento	44 000,0	38 738,0		
		Determinar o n.º de Consultas externas (MFR)	Número consultas externas (MFR)	8 000,0	8 505,0		
		Determinar o n.º de atos terapêuticos em ambulatório	Número de atos terapêuticos em ambulatório	90 000,0	134 477,0		
		Determinar o n.º de atos de enfermagem	Número atos de enfermagem	7 000,0	11 612,0		
		Avaliar o impacto das 1ª consultas no número total de consultas	Percentagem de 1ª consultas	20,0	23,4		
		4	Alargar a oferta de cuidados promovendo respostas diferenciadas, ajustando à necessidade das pessoas	Promover respostas que contribuam para a qualidade de vida dos utentes	Percentagem de utentes abrangidos	20,0	0,0
					Número sessões promotoras da inclusão no âmbito da educação e das atividades culturais e recreativas	30,0	26,0
8	Promover a I&D (investigação e desenvolvimento) nos domínios de intervenção da SCML, estabelecendo um processo de convergência com a meta nacional	Promover e apoiar a realização de estudos clínicos	Número de estudos diferenciados	15,0	16,0		
			Estudos clínicos apresentados	10,0	14,0		
9	Promover a experimentação de soluções inovadoras de base tecnológica e sistematizar as evidências com vista a definição de boas práticas	Implementar soluções inovadoras de base tecnológica	Número de soluções inovadoras experimentadas	10,0	2,0		
10	Promover a melhoria das condições de saúde, atuando sobre as suas determinantes	Realizar inquéritos / Estudos diferenciados	Grau de satisfação dos utentes da SCML	70,0	83,3		

Quadro 66 – CMRA – Indicadores de Atividade e Desempenho (cont.)

OE	Objetivo Operacional	Atividade/Ação	Descrição do Indicador da Ação	Meta	Realizado
12	Identificar funções chave nos Departamentos e Serviços da SCML	Verificar se atividade operacional está assegurada em todos os processos críticos	Percentagem de execução do processo de identificação das funções e elementos chave de cada Departamento e Serviço	100,0	0,0
	Melhorar o nível de competências e conhecimentos dos colaboradores da SCML	Aplicar instrumentos de capacitação/valorização dos trabalhadores	Percentagem de execução do Plano Anual de Desenvolvimento dos Trabalhadores	100,0	30,7
	Melhorar o nível de eficiência e eficácia de comunicação com os serviços	Realizar inquéritos / Estudos diferenciados	Grau de satisfação dos colaboradores da SCML quanto à partilha do conhecimento, inovação e cultura de exigência, excelência e mérito	50,0	52,3
Criar procedimentos a implementar		Número de procedimentos estabelecidos	1,0	0,0	
13	Identificar e adequar as competências internas, com vista a resposta aos clientes /utentes/pessoas	Realizar inquéritos / Estudos diferenciados	Grau de satisfação das partes interessadas	60,0	90,7
		Realizar inquéritos / Estudos diferenciados	Grau de satisfação dos colaboradores da SCML quanto à orgânica do seu Departamento/Serviço	60,0	61,4
14	Contribuir para a sustentabilidade financeira da SCML	Avaliar a variação real e orçamental de gestão de projetos face ao período homólogo do ano anterior	Taxa de variação homóloga de execução orçamental de projetos (€)	80,0	95,3
			Taxa de variação homóloga de execução real de projetos	80,0	0,0
		Avaliar a execução física e orçamental da Sub.rede geral abast. água,incendio,rega	Percentagem de execução do projeto	100,0	45,0
			Percentagem de execução orçamental do projeto (€)	80,0	23,2
		Avaliar a execução física e orçamental da implementação do Sistema de Gestão Hospitalar para a Saúde SCML	Percentagem de execução do projeto	80,0	0,0
			Percentagem de execução orçamental do projeto (€)	100,0	0,0
		Avaliar a execução física e orçamental da implementação do Sistema automático de deteção de incêndios (SADI)	Percentagem de execução do projeto	100,0	45,0
			Percentagem de execução orçamental do projeto (€)	100,0	0,0
		Avaliar a execução física e orçamental da Reabilitação do Depósito De Água	Percentagem de execução do projeto	100,0	5,0
			Percentagem de execução orçamental do projeto (€)	100,0	122,8
		Avaliar a execução física e orçamental das obras de Benef Piso 3 (SRA3) - Zona 4	Percentagem de execução do projeto	100,0	45,0
			Percentagem de execução orçamental do projeto (€)	100,0	0,0
		Cumprimento do orçamento corrente	Executar o orçamento corrente	Percentagem de execução do orçamento corrente	100,0

Quadro 67 – DASS – Indicadores de Atividade e Desempenho

OE	Objetivo Operacional	Atividade/Ação	Descrição do Indicador da Ação	Meta	Realizado
2	Reforçar o papel dos cuidados de saúde promovendo a integração, harmonização e qualificação das intervenções	Realizar inquérito/Estudo diferenciado	Percentagem de utentes da área da ação social e saúde da SCML que referem melhoria do seu estado de saúde	40,0	60,0
		Garantir cuidados integrados entre a área da ação social e saúde	Percentagem de utentes da ação social e saúde referenciados para serviços de saúde física e mental não prestados pela SCML	0,0	28,6
			Taxa de concessão dos produtos de apoio	35,0	99,2
			Taxa de utilização do cartão de saúde	35,0	59,0
3	Apoiar o acesso a alojamento	Apoiar as famílias ao acesso à habitação (alojamento)	Percentagem de agregados familiares com prestações pecuniárias com finalidade de apoio a habitação atribuídas, face ao total de pedidos de apoio a habitação, no ano transato	20,0	37,6
	Assegurar o funcionamento e melhoria da rede de respostas da SCML, nas diferentes áreas de intervenção, promovendo a autonomia e inclusão social das pessoas	Melhorar a autonomia e inclusão social dos utentes da ação social	Percentagem de utentes da ação social com subsídios mensais pelo menos ao longo de 12 meses, cuja revalidação do apoio cessou por alteração de rendimentos do utente (excluindo prestações sociais) ou por desistência por parte do utente, nos últimos dois anos	1,5	0,6
		Acompanhar os jovens em situação de autonomização (EIC/ETAAPA)	Percentagem de utentes autonomizados	25,0	10,2
	Aumentar o nível de educação e formação de crianças e jovens	Desenvolver ações que visem o sucesso escolar e profissional dos formandos	Taxa de certificações de qualificação e formação profissional dos formandos da CFP-ASI e CEFC - Jovens da SCML, no ano	40,0	37,8
			Taxa de sucesso escolar dos alunos e crianças/jovens acompanhados SCML	9,0	87,2
	Contribuir com respostas integradoras e terapêuticas para o desenvolvimento biopsicossocial das pessoas	Melhoria dos processos de ensino-aprendizagem por via da adaptação/flexibilidade curricular em função do perfil do formando	Percentagem de formandos abrangidos por Planos Educativos/Formativos Individuais	10,0	0,2
		Implementar Mecanismo de recuperação de horas de faltas de formandos de forma a combater o absentismo, o insucesso e o abandono escolar	Percentagem de utentes abrangidos	20,0	58,2
		Desenvolver o Projeto "Animação por casa"	N.º de Utentes de SAD abrangidos	150,0	0,0
	Contribuir para a diminuição da privação	Aumentar o rendimento anual líquidos dos agregados familiares apoiados pela SCML	Média do Rendimento anual líquido per capita dos utentes da ação social da SCML com processo familiar ativo no ano transato	115,0	736,0
		Aumentar o número de agregados familiares com o apoio de prestações pecuniárias da SCML	Percentagem de agregados familiares com prestações pecuniárias da SCML atribuídas, face ao total de pedidos de apoio dos agregados familiares, no ano transato	14,0	71,6
	Desenvolver programas de formação contínua e especializada para capacitação dos profissionais, integrando projetos científicos e tecnológicos	Executar programa de formação específica de Ajudantes Familiares do Serviço de Apoio Domiciliário da DIDIP	Percentagem de Ajudantes Familiares abrangidas pela formação	15,0	16,4
			Disseminar o modelo da humanidade implementado na área do Envelhecimento Ativo em duas Estruturas Residenciais para pessoas idosas	Número de horas de formação (média por profissional)	25,0
Percentagem de técnicos abrangidos				50,0	92,1

Quadro 67 – DASS – Indicadores de Atividade e Desempenho (cont.)

OE	Objetivo Operacional	Atividade/Ação	Descrição do Indicador da Ação	Meta	Realizado
3	Melhoria da empregabilidade	Promover a empregabilidade dos utentes da ação social	Percentagem de utentes da ação social que integrou o mercado de trabalho após o acompanhamento da SCML para a procura de emprego, no ano	2,0	4,7
		Promover a empregabilidade dos formandos da ASI e CEFC	Taxa de empregabilidade dos formandos da ASI e CEFC, no ano transato	50,0	12,4
	Otimizar as redes comunitárias, numa ótica de cogovernança, para ampliação das respostas de apoio social e capacitação das crianças, idosos e famílias	Determinar a percentagem de utentes abrangidos pela ampliação das respostas de apoio social e capacitação das crianças, idosos e famílias	Percentagem de utentes abrangidos	80,0	60,6
		Realizar inquérito/Estudo diferenciado	Percentagem de utentes da ação social da SCML que indicam ter com quem contar em caso de necessidade	0,0	73,9
		Realizar a semana do cuidador	Percentagem de cuidadores informais abrangidos	80,0	60,6
		Implementar plataforma digital nos estabelecimentos de infância, como ferramenta pedagógica, de comunicação e partilha de informação com os pais	N.º de Plataformas Implementadas	1,0	0,0
		Assegurar a realização de atividades individuais/grupo restrito para utentes de CD, de modo a quebrar o isolamento decorrente do encerramento associado à pandemia	Percentagem de utentes abrangidos pelas atividades	50,0	43,4
		Apoiar o desenvolvimento de projetos comunitários numa ótica de cogovernança	Percentagem de utentes da ação social abrangidos por projetos comunitários numa ótica de cogovernança	0,0	1,8
4	Alargar a oferta de cuidados promovendo respostas diferenciadas, ajustando à necessidade das pessoas	Assegurar a avaliação de crianças/jovens com deficiência intelectual moderada a grave (Equipa Móvel - R. D. Carlos I)	Percentagem de utentes abrangidos	60,0	100,0
	Promover iniciativas que contribuam para melhorar a qualidade de vida e bem-estar	Medir o índice de qualidade de vida da pessoa com deficiência	Percentagem de utentes abrangidos	75,0	82,5
8	Promover investigação nos domínios de intervenção da SCML	Cooperar com Laboratório Colaborativo (CoLab - Pro Child) para a implementação de estudos com validade científica, na promoção de cuidados alternativos de cariz familiar para crianças privadas de cuidados parentais.	Número de estudos diferenciados	3,0	3,0
9	Garantir a revisão de processos e procedimentos, identificando pontos de melhoria, com vista à simplificação e agilização de respostas	Determinar a percentagem de processos e procedimentos incluídos no âmbito da inovação e transformação digital	Percentagem de processos incluídos no âmbito da inovação e transformação digital	85,0	83,1
		Operacionalizar sistema de Monitorização e Avaliação do Desenvolvimento Comunitário otimizando os recursos tecnológicos	Percentagem de procedimentos que integram o sistema de Monitorização e Avaliação do Desenvolvimento Comunitário	30,0	42,9
		Consolidar os mecanismos de reporte automático (PRIA) dos indicadores de Atividade/Plano	Percentagem de indicadores de atividade apurados via PRIA	85,0	83,1
		Apoiar o desenvolvimento de projetos de voluntariado à distância passíveis de ser implementados nos diferentes serviços da SCML, onde existem constrangimentos impostos por planos de contingência	Número de Projectos Desenvolvidos	20,0	20,0

Quadro 67 – DASS – Indicadores de Atividade e Desempenho (cont.)

OE	Objetivo Operacional	Atividade/Ação	Descrição do Indicador da Ação	Meta	Realizado
10	Colaborar com outras entidades da cidade de Lisboa na implementação de Programas de inclusão social e combate à pobreza	Determinar a percentagem de pessoas abrangidas em programas de inclusão social e combate à pobreza desenvolvidos com outras entidades da cidade de Lisboa	Percentagem de pessoas abrangidas	20,0	45,5
		Retirar da situação de sem-teto, os utentes que pernhoitam na rua da cidade de Lisboa no âmbito do Núcleo de Planeamento e Intervenção Sem Abrigo (NPISA)	Percentagem de utentes em situação de sem-teto com proposta de adesão a plano de intervenção	20,0	45,5
	Eliminar plásticos de utilização única	Reduzir as aquisições de garrafas de bebida com embalagem de plástico de utilização única	Percentagem de redução de garrafas de bebida com embalagem de plástico de utilização única adquiridas	10,0	100,0
		Reduzir as aquisições de garrafas de água com embalagem de plástico de utilização única	Taxa de redução de garrafas de água com embalagem de plástico de utilização única no âmbito dos contratos geridos pela UGCAS	20,0	100,0
		Reduzir as aquisições da palamenta descartável de plástico	Percentagem de redução da palamenta descartável de plástico adquirida	10,0	10,6
		Promover a celebração de contratos de aquisição de palamenta descartável não plástica, em detrimento da palamenta descartável plástica	Taxa de substituição de palamenta descartável não plástica no âmbito dos contratos de aquisição de palamenta descartável geridos pela UGCAS	50,0	80,7
	Reforço das condições para a participação activa	Realizar inquérito/Estudo diferenciado	Grau de confiança nas organizações da sociedade civil, dos utentes da ação social SCML	75,0	58,0
12	Desenvolver boas práticas que conduzam a uma gestão eficaz dos serviços	Desenvolver e implementar processos com vista a alcançar a gestão eficaz dos Serviços	Percentagem de processos desenvolvidos	100,0	50,0
		Implementar sistema digital de acesso/partilha de informação técnica	Percentagem de técnicos abrangidos por estes procedimentos	100,0	94,0
		Assegurar a criação de Núcleos de Infância e Juventude, no âmbito do Protocolo ISS, nos concelhos que integram a NUT 3 da área metropolitana de Lisboa	N.º Núcleos de Infância e Juventude criados na NUT 3 da área metropolitana de Lisboa	4,0	2,0
	Identificar funções chave nos Departamentos e Serviços da SCML	Verificar se atividade operacional está assegurada em todos os processos críticos da SCML	Percentagem de execução do processo de identificação das funções e elementos chave de cada Departamento e Serviço	100,0	0,0

Quadro 68 – DEES – Indicadores de Atividade e Desempenho

OE	Objetivo Operacional	Atividade/Ação	Descrição do Indicador da Ação	Meta	Realizado
8	Estabelecer parcerias com a comunidade académica e científica	Participar em candidaturas transnacionais e estabelecer parcerias com a comunidade académica e científica na área do empreendedorismo e inovação social	Percentagem de técnicos participantes nos processos decorrentes destas parcerias	40,0	43,8
			Número de parcerias estabelecidas junto da comunidade académica e científica	12,0	13,0
	Promover investigação nos domínios de intervenção da SCML	Desenvolver ações e projetos que incorporem I&D convergindo para a meta estabelecida pela SCML	Percentagem de investimento em I&D	20,0	23,8
			Promover projetos e iniciativas através de apoio financeiro	Número de iniciativas e projetos apoiados financeiramente	35,0
9	Implementar e disseminar soluções de inovação e base tecnológica com garantia de impacto social e económico	Implementar soluções provenientes dos programas SOL e Rise for Impact.	Número de utentes abrangidos	160,0	88,0
	Promover a experimentação de soluções inovadoras de base tecnológica e sistematizar as evidências com vista a definição de boas práticas	Implementar soluções provenientes dos programas SOL e Rise for Impact.	Número de soluções inovadoras experimentadas	2,0	4,0

Quadro 68 – DEES – Indicadores de Atividade e Desempenho (cont.)

OE	Objetivo Operacional	Atividade/Ação	Descrição do Indicador da Ação	Meta	Realizado
10	Colaborar com outras entidades da cidade de Lisboa na implementação de Programas de inclusão social e combate à pobreza	Determinar a % de utentes e colaboradores da SCML integrados em projetos/programas/atividades apoiados no âmbito das parcerias do projecto Casa do Impacto	Percentagem de pessoas abrangidas	1,0	2,9
		Determinar o n.º de utentes e colaboradores da SCML integrados em projetos/programas/atividades apoiados no âmbito das parcerias do projecto Casa do Impacto	Número de (utentes/colaboradores SCML) apoiados no âmbito dos programas dos parceiros da Casa do Impacto	20,0	16,0
	Organizar e participar em parcerias promotoras da Igualdade de Género	Quantificar na programação da Casa do Impacto o número de medidas implementadas relativamente à Igualdade de género	Número de medidas implementadas	10,0	10,0
11	Desenvolver ações e parcerias conducentes à promoção de projetos estruturantes para a SCML	Estabelecer parcerias com entidades de relevo do ecossistema da inovação e empreendedorismo social.	Número de parcerias	30,0	49,0
	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	Participar em candidaturas transnacionais e estabelecer parcerias com parceiros a nível internacional.	Número de entidades envolvidas nos projetos transnacionais e outras parcerias realizadas a nível internacional	17,0	17,0
	Participar em iniciativas, promovidas por outrem, que encorajem uma cultura empreendedora, criativa e inovadora	Programação contínua destinada a diferentes públicos e áreas de atuação a dinamizar semanalmente pelos parceiros no âmbito do projeto Casa do Impacto	Número de países envolvidos nos projetos transnacionais	5,0	7,0
12	Identificar funções chave nos Departamentos e Serviços da SCML	Verificar se atividade operacional está assegurada em todos os processos críticos	Número de iniciativas	150,0	202,0
	Melhorar o nível de competências e conhecimentos dos colaboradores da SCML	Aplicar instrumentos de capacitação/valorização dos trabalhadores	Percentagem de execução do processo de identificação das funções e elementos chave de cada Departamento e Serviço	100,0	100,0
	Melhorar o nível de eficiência e eficácia de comunicação com os serviços	Realizar inquérito/Estudo diferenciado	Percentagem de execução do Plano Anual de Desenvolvimento dos Trabalhadores	100,0	100,0
		Dinamizar workshops de curta duração nas áreas específicas do empreendedorismo e inovação	Grau de satisfação dos colaboradores da SCML quanto à partilha do conhecimento, inovação e cultura de exigência, excelência e mérito	50,0	90,4
13	Identificar e adequar as competências internas, com vista a resposta aos clientes /utentes/pessoas	Realizar inquérito/Estudo diferenciado	Grau de satisfação das partes interessadas	60,0	85,4
			Grau de satisfação dos colaboradores da SCML quanto à orgânica do seu Departamento/Serviço	60,0	57,1
14	Contribuir para a sustentabilidade financeira da SCML	Avaliar a variação real e orçamental de gestão de projetos face ao período homólogo do ano anterior	Taxa de variação homóloga de execução orçamental de projetos (€)	80,0	24,6
			Taxa de variação homóloga de execução real de projetos	80,0	122,2
		Programa de Investimento Social	Percentagem de execução do projeto	100,0	100,0
			Percentagem de execução orçamental do projeto (€)	80,0	98,4
		Programa de Empreendedorismo Social	Percentagem de execução do projeto	100,0	100,0
			Percentagem de execução orçamental do projeto (€)	80,0	87,5
	Programa de Apoio à Inovação Social	Percentagem de execução do projeto	100,0	100,0	
Cumprimento do orçamento corrente	Executar o orçamento corrente	Percentagem de execução orçamental do projeto (€)	80,0	93,2	
		Percentagem de execução do orçamento corrente	100,0	89,0	

Quadro 69 – DGIP - Indicadores de Atividade e Desempenho

OE	Objetivo Operacional	Atividade/Ação	Descrição do Indicador da Ação	Meta	Realizado
5	Melhorar a requalificação do Património da SCML, adaptando-o aos requisitos de acessibilidade para pessoas com mobilidade reduzida.	Investir em acessibilidades para pessoas com mobilidade reduzida	Percentagem da despesa de investimento em acessibilidades na despesa de investimento total	5,0	0,0
			Reabilitar o património afeto à atividade	Percentagem de utentes abrangidos por obras reabilitação e conservação	10,0
	Promover a reabilitação e a conservação do património afeto à atividade	Desenvolver ações de vistoria e reabilitação/conservação em edifícios de atividade	Rácio custo reabilitação e conservação por utente	300,0	319,5
			Número de levantamentos arquitetónicos e topográficos lançados	15,0	17,0
			Número de propostas de intervenção decorrentes das vistorias realizadas	20,0	175,0
			Número de vistorias efetuadas a Equipamentos	125,0	326,0
			Número de vistorias efetuadas a Prédios de Rendimento	750,0	1 983,0
			Número de vistorias realizadas internamente	85,0	194,0
			Número médio de intervenções de reabilitação em curso (prédios/frações de atividade)	12,0	6,8
			Número médio de obras com fiscalização externas	9,0	9,8
			Número médio de obras com fiscalização internas	5,0	4,0
			Número médio de projetos de interiores	10,0	20,4
			Número médio de projetos externos em curso – Edifícios de Atividade	5,0	5,9
			Número médio de projetos internos em curso – Edifícios de Atividade	20,0	10,2
			Tx. Exec. do orçamento afeto a manutenção e conservação de edifícios de atividade	80,0	0,0
			Promover a utilização de energias renováveis no património urbano e rústico, por forma a assegurar a sustentabilidade ambiental.	Empreender ações de preservação e/ou utilização eficiente de recursos naturais	Peso da despesa de investimento em medidas de sustentabilidade energética no total da despesas de investimento em obras
	Número de ações tendentes a uma exploração e ocupação ambientalmente responsável dos prédios rústicos	10,0			26,0
	Número de intervenções no âmbito da melhoria do Plano de Prevenção da Água	30,0			0,0
	Número de medidas de eficiência no âmbito da sustentabilidade nos edifícios de rendimento e de atividade	20,0			10,0
	Tx. Exec. Orçamental do Projeto "Planos de Gestão Florestal" (PEP A013113EG)	60,0			0,0
	Desenvolver ações e projetos em que seja possível a instalação de sistemas fotovoltaicos	Taxa de variação homóloga de edifícios com instalação de sistemas fotovoltaicos		10,0	0,0

Quadro 69 – DGIP - Indicadores de Atividade e Desempenho (cont.)

OE	Objetivo Operacional	Atividade/Ação	Descrição do Indicador da Ação	Meta	Realizado
8	Promover investigação nos domínios de intervenção da SCML	Desenvolver ações e projetos que incorporem I&D convergindo para a meta estabelecida pela SCML	Percentagem de investimento em I&D	1,0	0,0
9	Promover a experimentação de soluções inovadoras de base tecnológica e sistematizar as evidências com vista a definição de boas práticas	Proceder ao arquivo digital e físico, à inventariação dos bens móveis e ao registo dos imóveis	Numero de soluções inovadoras experimentadas	1,0	0,0
			Número de dias para o levantamento dos requisitos necessários ao lançamento do procedimento aquisitivo para a aquisição de serviços de inventariação	120,0	0,0
10	Instalação de iluminação LED no património edificado da SCML	Substituição dos sistemas elétricos que condicione a instalação da iluminação LED	Percentagem de instalação da iluminação LED, em edifícios afetos à atividade, no âmbito da manutenção e conservação dos sistemas elétricos	10,0	5,1
			Percentagem de instalação da iluminação LED, em edifícios de rendimento que sejam propriedade total da SCML, no âmbito da manutenção e conservação dos sistemas elétricos	10,0	0,0
			Percentagem de instalação da iluminação LED, em novas construções ou reabilitações em edifícios de atividade ou rendimento	10,0	8,0
12	Identificar funções chave nos Departamentos e Serviços da SCML	Verificar se atividade operacional está assegurada em todos os processos críticos	Percentagem de execução do processo de identificação das funções e elementos chave de cada Departamento e Serviço	100,0	0,0
	Melhorar o nível de competências e conhecimentos dos colaboradores da SCML	Aplicar instrumentos de capacitação/valorização dos trabalhadores	Percentagem de execução do Plano Anual de Desenvolvimento dos Trabalhadores	100,0	22,6
	Melhorar o nível de eficiência e eficácia de comunicação com os serviços	Realizar inquéritos / Estudos diferenciados	Grau de satisfação dos colaboradores da SCML quanto à partilha do conhecimento, inovação e cultura de exigência, excelência e mérito	50,0	60,0
		Criar e implementar procedimentos com vista a melhorar os níveis de eficiência e eficácia de comunicação com os Serviços	Número de procedimentos estabelecidos	1,0	1,0
13	Identificar e adequar as competências internas, com vista a resposta aos clientes /utentes/pessoas	Realizar inquéritos / Estudos diferenciados	Grau de satisfação das partes interessadas	60,0	56,0
			Grau de satisfação dos colaboradores da SCML quanto à orgânica do seu Departamento/Serviço	60,0	56,0
14	Contribuir para a sustentabilidade financeira da SCML	Verificar face ao período homólogo do ano anterior a variação da execução física e orçamental de projetos	Taxa de variação homóloga de execução orçamental de projetos (€)	80,0	622,0
			Taxa de variação homóloga de execução real de projetos	80,0	0,0
		Urbanização do Rio Seco	Percentagem de execução do projeto	80,0	25,0
			Percentagem de execução orçamental do projeto (€)	80,0	-2,2
		Urbanização de Alcântara	Percentagem de execução do projeto	80,0	0,0
			Percentagem de execução orçamental do projeto (€)	80,0	15,5
		Travessa Salva Vidas, 12	Percentagem de execução do projeto	80,0	75,0
			Percentagem de execução orçamental do projeto (€)	80,0	0,0

Quadro 69 – DGIP - Indicadores de Atividade e Desempenho (cont.)

OE	Objetivo Operacional	Atividade/Ação	Descrição do Indicador da Ação	Meta	Realizado
14	Contribuir para a sustentabilidade financeira da SCML	Travessa do Forte, 24	Percentagem de execução do projeto	80,0	0,0
			Percentagem de execução orçamental do projeto (€)	80,0	13,1
		Travessa das Flores, 18-20	Percentagem de execução do projeto	80,0	0,0
			Percentagem de execução orçamental do projeto (€)	80,0	67,6
		Rua Maria, 11-15	Percentagem de execução do projeto	80,0	75,0
			Percentagem de execução orçamental do projeto (€)	80,0	0,0
		Rua General Taborda, N°42 e N°44	Percentagem de execução do projeto	80,0	0,0
			Percentagem de execução orçamental do projeto (€)	80,0	17,7
		Rua dos Açores, 44	Percentagem de execução do projeto	80,0	50,0
			Percentagem de execução orçamental do projeto (€)	80,0	0,0
		Rua do Século, 25-29	Percentagem de execução do projeto	80,0	0,0
			Percentagem de execução orçamental do projeto (€)	80,0	121,3
		Rua da Páscoa nº. 8	Percentagem de execução do projeto	80,0	0,0
			Percentagem de execução orçamental do projeto (€)	80,0	28,7
		Rua da Lapa, 74-74 A, Lisboa	Percentagem de execução do projeto	80,0	0,0
			Percentagem de execução orçamental do projeto (€)	80,0	0,0
		Rua Capitão Renato Batista, 8	Percentagem de execução do projeto	80,0	50,0
			Percentagem de execução orçamental do projeto (€)	80,0	22,8
		Rua Augusta 277 a 283	Percentagem de execução do projeto	80,0	0,0
			Percentagem de execução orçamental do projeto (€)	80,0	63,3
		Reabilitação Edifício Tv. Do Rosário - 3 Pisos Creche e 2 Pisos de Apartamentos	Percentagem de execução do projeto	80,0	0,0
			Percentagem de execução orçamental do projeto (€)	80,0	658,9
		Reabilitação e Constr. Nova nos Prédios sítos na Praça José Fontana e rua de Sousa Martins	Percentagem de execução do projeto	80,0	0,0
			Percentagem de execução orçamental do projeto (€)	80,0	71,7
		Planos de Gestão Florestal	Percentagem de execução do projeto	80,0	0,0
			Percentagem de execução orçamental do projeto (€)	80,0	16,6
		Obras de Reabilitação em Prédios de Rendimento	Percentagem de execução do projeto	80,0	0,0
			Percentagem de execução orçamental do projeto (€)	80,0	0,0
		Intervenções em São Roque	Percentagem de execução do projeto	80,0	0,0
			Percentagem de execução orçamental do projeto (€)	80,0	91,6

Quadro 69 – DGIP - Indicadores de Atividade e Desempenho (cont.)

OE	Objetivo Operacional	Atividade/Ação	Descrição do Indicador da Ação	Meta	Realizado
14	Contribuir para a sustentabilidade financeira da SCML	Concept Store	Percentagem de execução do projeto	80,0	0,0
			Percentagem de execução orçamental do projeto (€)	80,0	91,1
		Calçada da Ajuda, 196-200 e Travessa Vitorino de Freitas 2-10	Percentagem de execução do projeto	80,0	0,0
			Percentagem de execução orçamental do projeto (€)	80,0	107,4
		Avenida da República, 34, Lisboa (ACAPO)	Percentagem de execução do projeto	80,0	75,0
			Percentagem de execução orçamental do projeto (€)	80,0	0,0
	Cumprimento do orçamento corrente	Executar o orçamento corrente	Percentagem de execução do orçamento corrente	100,0	-20,8
16	Assegurar a preservação e manutenção do património.	Dar resposta de qualidade às solicitações do Cliente Interno	Percentagem de investimento da despesa em manutenção no valor patrimonial	2,0	5,2
			Número de solicitações satisfeitas Edif. Atividade/Número de solicitações recebidas Edif. Atividade (Cliente Interno)	85,0	0,0
			Número de solicitações satisfeitas Edif. Rendimento/Número de solicitações recebidas Edif. Rendimento (Cliente Interno)	85,0	0,0
			Percentagem de respostas c/ grau de satisfação ≥ 3 (escala de 1-5) em inquérito aplicado ao Cliente Interno, na área da conservação e manutenção	80,0	0,0
	Inventariação, valorização e gestão do património móvel e integrado	Identificar e determinar o valor em uso dos bens	Percentagem de bens inventariados e valorizados	5,0	4,9
			Criar ferramentas de sistematização de informação para apoio à Gestão	Número de dias para apresentação dos valores das avaliações dos imóveis afetos ao rendimento	240,0
		Número de dias úteis para apresentação dos valores das avaliações dos imóveis afetos à atividade		240,0	0,0
	Promover o investimento no património afeto ao rendimento	Aproximar a utilização do património de rendimento da sua capacidade máxima	Taxa de rentabilidade líquida do património afeto ao rendimento	2,0	1,7
			Número médio de projetos externos de especialidades em curso	6,0	4,5
			Número médio de projetos externos em curso – Edifícios de Rendimento	2,0	5,2
			Número médio de projetos internos de especialidades em curso	2,0	1,3
			Número médio de projetos internos em curso – Edifícios de Rendimento	15,0	4,8
			Percentagem de novos contratos de arrendamento celebrados face ao total de contratos ativos	2,0	5,5
			Tx. de crescimento das receitas das rendas	1,0	-2,4
Tx. Exec. do orçamento afeto a manutenção e conservação de edifícios de rendimento			80,0	150,4	

Quadro 70 – DIC - Indicadores de Atividade e Desempenho

OE	Objetivo Operacional	Atividade/Ação	Descrição do Indicador da Ação	Meta	Realizado
5	Promover a reabilitação e a conservação do património afeto à atividade	Conservação e restauro de documentos e de obras de arte	Número de bens artísticos intervencionados	100,0	128,0
			Número de documentos restaurados	800,0	939,0
			Número de higienizações da documentação	10 000,0	7 489,0
			Rácio custo reabilitação e conservação por utente	88,7	107,1
7	Assegurar uma fruição da cultura de elevada satisfação	Avaliar a satisfação dos públicos nas atividades culturais	Grau de satisfação dos públicos nas atividades culturais	85,0	0,0
	Desenvolver e reforçar uma oferta cultural programada valorizadora da identidade e da relevância da SCML na sociedade	Avaliar a variação relativamente ao período homólogo do n.º de iniciativas culturais	Taxa de variação homóloga do número de iniciativas culturais	0,0	55,6
		Determinar o número de atividades educativas e culturais	Número de atividades educativas e culturais realizadas	180,0	596,0
	Promover o aumento e a diversificação dos públicos	Diversificar o número de iniciativas culturais	Percentagem de outras iniciativas para o público	0,0	23,5
		Avaliar a variação do n.º de participantes relativamente ao período homólogo do ano anterior	Taxa de variação homóloga de participantes, visitantes e utilizadores relativo ao ano transato	0,0	-1,2
		Produção e edição de publicações e distribuição e venda de edições e artigos de merchandising	Número de artigos de merchandising vendidos	750,0	605,0
			Número de publicações distribuídas (venda, permuta e oferta)	7 600,0	9 233,0
			Número de publicações editadas	13,0	23,0
		Acessos ao Pólo Cultural de S. Roque e restante património cultural da SCML	Número de participantes nas atividades educativas e culturais	1 200,0	8 727,0
			Número de utilizadores da Biblioteca	1 300,0	507,0
			Número de utilizadores do Arquivo Histórico	450,0	349,0
	Número de visitantes à Igreja de S. Roque		125 000,0	69 303,0	
Número de visitantes ao Museu de S. Roque	18 000,0		15 391,0		
Número de visitantes ao Novo Museu: Casa Ásia - Coleção Francisco Capelo	10 000,0	0,0			
8	Promover investigação nos domínios de intervenção da SCML	Desenvolver ações e projetos que incorporem I&D convergindo para a meta estabelecida pela SCML	Percentagem de investimento em I&D	2,0	0,0
		Desenvolver ações e projetos que incorporem I&D, convergindo para a meta estabelecida pela SCML	Número de ações e projetos que incorporem I&D	8,0	6,0
9	Garantir a revisão de processos e procedimentos, identificando pontos de melhoria, com vista à simplificação e agilização de respostas	Incluir processos no âmbito da transformação digital	Percentagem de processos incluídos no âmbito da inovação e transformação digital	1,0	3,4
		Desenvolver ações e projetos que tenham como objetivo a inovação dos processos de negócio	Número de ações e projetos no âmbito da Inovação	3,0	1,0
11	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	Desenvolver a projeção institucional	Número de entidades envolvidas	6,0	3,0
		Preparação de candidatura para a classificação da documentação relacionada com a série dos sinais expostos, como registo da memória do mundo (UNESCO) ou como registo europeu e preparação da monografia sobre crianças expostas	Número de caixas descritas arquivisticamente contendo os processos de entrega de expostos a país	5,0	5,0
12	Identificar funções chave nos Departamentos e Serviços da SCML	Verificar se atividade operacional está assegurada em todos os processos críticos	Percentagem de execução do processo de identificação das funções e elementos chave de cada Departamento e Serviço	100,0	100,0
	Melhorar o nível de competências e conhecimentos dos colaboradores da SCML	Aplicar instrumentos de capacitação/valorização dos trabalhadores	Percentagem de execução do Plano Anual de Desenvolvimento dos Trabalhadores	100,0	0,0
		Realizar inquéritos / Estudos diferenciados	Grau de satisfação dos colaboradores da SCML quanto à partilha do conhecimento, inovação e cultura de exigência, excelência e mérito	50,0	50,0
			Número de procedimentos estabelecidos	3,0	7,0
Melhorar o nível de eficiência e eficácia de comunicação com os serviços	Ações fomentadoras de coesão e espírito de equipa	Número de ações realizadas	5,0	7,0	

Quadro 70 – DIC - Indicadores de Atividade e Desempenho (cont.)

OE	Objetivo Operacional	Atividade/Ação	Descrição do Indicador da Ação	Meta	Realizado
13	Identificar e adequar as competências internas, com vista a resposta aos clientes /utentes/pessoas	Realizar inquéritos / Estudos diferenciados	Grau de satisfação das partes interessadas	60,0	80,6
			Grau de satisfação dos colaboradores da SCML quanto à orgânica do seu Departamento/Serviço	60,0	50,0
14	Contribuir para a sustentabilidade financeira da SCML	Verificar face ao período homólogo do ano anterior a variação da execução física e orçamental de projetos	Taxa de variação homóloga de execução orçamental de projetos (€)	80,0	-2,3
			Taxa de variação homóloga de execução real de projetos	80,0	0,0
		Programação Polo Cultural de São Roque	Percentagem de execução do projeto	80,0	25,0
			Percentagem de execução orçamental do projeto (€)	80,0	70,5
		Comemorações do IV Centenário da Canonização dos Santos Inácio de Loiola e Francisco Xavier (1622_2022)	Percentagem de execução do projeto	80,0	0,0
			Percentagem de execução orçamental do projeto (€)	80,0	0,0
		Coleção de relicários do Museu e Igreja de São Roque	Percentagem de execução do projeto	80,0	100,0
			Percentagem de execução orçamental do projeto (€)	80,0	10,0
		Candidatura para classificação de documentação como registo da memória do mundo (UNESCO)	Percentagem de execução do projeto	80,0	0,0
			Percentagem de execução orçamental do projeto (€)	80,0	12,3
		Beneficiação da área de Exposição Permanente do Museu de São Roque	Percentagem de execução do projeto	80,0	0,0
			Percentagem de execução orçamental do projeto (€)	80,0	0,0
	Cumprimento do orçamento corrente	Executar o orçamento corrente	Percentagem de execução do orçamento corrente	100,0	75,0
16	Inventariação, valorização e gestão do património móvel e integrado	Identificar e valorizar os bens	Percentagem de bens inventariados e valorizados	20,0	100,0
			Aquisição e inventariação de edições, documentos e obras de arte	Investimento realizado em aquisição de obras de arte	0,0
		Investimento realizado na atualização do acervo bibliográfico e documental na SCML		35 300,0	15 969,0
		Número de documentos catalogados do Arquivo Histórico		21 000,0	32 699,0
		Número de obras catalogadas e disponibilizadas on-line da Biblioteca		3 000,0	3 032,0
		Número de obras e publicações compradas	180,0	110,0	

Quadro 71 – DISSC - Indicadores de Atividade e Desempenho

OE	Objetivo Operacional	Atividade/Ação	Descrição do Indicador da Ação	Meta	Realizado	
2	Dar a conhecer de forma transversal a obra da SCML no que concerne à prestação de cuidados de saúde	Realizar inquérito / estudo diferenciado	Índice de notoriedade dos serviços de Saúde da SCML	80,0	0,0	
		Realizar consultas no âmbito do protocolo existente	Taxa de utilização do protocolo existente	65,0	81,0	
	Fortalecer a relação da SCML com a ARS, em particular com os ACES de Lisboa, a CML, as freguesias e outros parceiros com vista a prestação de melhores cuidados de saúde à população	Realizar consultas no SOL	Realizar consultas no SOL	Percentagem de utentes abrangidos	70,0	80,3
			Realizar consultas no SOL	Taxa de Ocupação do SOL	70,0	73,9
			Realizar inquérito / estudo diferenciado	Grau de satisfação com os prestadores de cuidados de saúde	50,0	0,0
	Promover a melhoria da qualidade do desempenho assistencial dos prestadores de cuidados de saúde	Definir / Implementar ações corretivas	Percentagem de reclamações no total das consultas	1,0	0,0	
		Determinar a % de cobrança sobre a receita por utente	Percentagem da cobrança sobre a receita por utente	60,0	59,6	
	Reforçar o papel dos cuidados de saúde promovendo a integração, harmonização e qualificação das intervenções	Determinar o custo directo total em intervenções nos cuidados de saúde ao domicílio	Rácio custo por utente	765,7	768,9	
		Determinar o rácio das intervenções da equipa de enfermagem de reabilitação	Rácio das intervenções da Equipa de Enfermagem de Reabilitação	50,0	50,0	
		Realizar inquérito/Estudo diferenciado	Percentagem de utentes da área da ação social e saúde da SCML que referem melhoria do seu estado de saúde	35,0	28,2	
		Caracterização dos Utentes	Percentagem de Utentes Caracterizados em Apoio Domiciliário	50,0	59,5	
		Determinar a % de utentes abrangidos por iniciativas que contribuam para melhorar a qualidade de vida e o bem-estar	Percentagem de utentes abrangidos	80,0	81,3	
4	Promover iniciativas que contribuam para melhorar a qualidade de vida e bem-estar.	Aumentar o número de atividades sócio ocupacionais na Obra Social do Pousal	Percentagem de aumento do número de atividades no equipamento	4,0	294,1	
		Realizar estudos diferenciados de especialidade clínica e/ou problemática social	Número de estudos diferenciados	1,0	1,0	
8	Promover investigação nos domínios de intervenção da SCML	Realizar estudos diferenciados de especialidade clínica e/ou problemática social	Número de estudos diferenciados	1,0	1,0	
9	Garantir a revisão de processos e procedimentos, identificando pontos de melhoria, com vista à simplificação e agilização de respostas	Promover a transformação digital de processos internos	Percentagem de processos incluídos no âmbito da inovação e transformação digital	30,0	41,7	
10	Promover a melhoria das condições de saúde, atuando sobre as suas determinantes	Realizar inquérito/Estudo diferenciado	Grau de satisfação dos utentes da SCML	50,0	56,5	
11	Participar em iniciativas, promovidas por outrem, que encorajem uma cultura empreendedora, criativa e inovadora	Estabelecimento de Protocolos ou apresentação de candidaturas	Número de iniciativas	2,0	5,0	
12	Identificar funções chave nos Departamentos e Serviços da SCML	Verificar se atividade operacional está assegurada em todos os processos críticos	Percentagem de execução do processo de identificação das funções e elementos chave de cada Departamento e Serviço	100,0	100,0	
		Aplicar instrumentos de capacitação/valorização dos trabalhadores	Percentagem de execução do Plano Anual de Desenvolvimento dos Trabalhadores	100,0	100,0	
	Melhorar o nível de eficiência e eficácia de comunicação com os serviços	Realizar inquéritos / Estudos diferenciados	Grau de satisfação dos colaboradores da SCML quanto à partilha do conhecimento, inovação e cultura de exigência, excelência e mérito	50,0	35,7	
		Determinar o n.º de procedimentos estabelecidos com vista a melhorar o nível de eficácia e eficiência de comunicação com os Serviços	Número de procedimentos estabelecidos	1,0	1,0	

Quadro 71 – DISSC - Indicadores de Atividade e Desempenho (Cont.)

OE	Objetivo Operacional	Atividade/Ação	Descrição do Indicador da Ação	Meta	Realizado	
13	Identificar e adequar as competências internas, com vista a resposta aos clientes /utentes/pessoas	Realizar inquéritos / Estudos diferenciados	Grau de satisfação das partes interessadas	60,0	90,6	
			Grau de satisfação dos colaboradores da SCML quanto à orgânica do seu Departamento/Serviço	60,0	51,4	
14	Contribuir para a sustentabilidade financeira da SCML	Verificar face ao período homólogo do ano anterior a variação da execução física e orçamental de projetos	Taxa de variação homóloga de execução orçamental de projetos (€)	80,0	-62,4	
			Taxa de variação homóloga de execução real de projetos	80,0	81,3	
		Sistema de Gestão Hospitalar para a Saúde SCML	Percentagem de execução do projeto	0,0	0,0	
			Percentagem de execução orçamental do projeto (€)	80,0	0,0	
		Requalificação do Edifício da Obra Social do Pousal	Percentagem de execução do projeto	80,0	45,0	
			Percentagem de execução orçamental do projeto (€)	80,0	45,0	
		Obras de Adaptação USSC J Domingos Barreiro	Percentagem de execução do projeto	80,0	45,0	
			Percentagem de execução orçamental do projeto (€)	80,0	44,8	
		Cumprimento do orçamento corrente	Executar o orçamento corrente	Percentagem de execução do orçamento corrente	100,0	89,0

Quadro 72 – DICCI - Indicadores de Atividade e Desempenho

OE	Objetivo Operacional	Atividade/Ação	Descrição do Indicador da Ação	Meta	Realizado	
1	Fortalecer a relação da SCML com os parceiros para um trabalho em rede na área dos cuidados continuados integrados	Verificar face ao período homólogo do ano anterior a variação do n.º de doentes abrangidos pela RNCCI	Taxa de Variação Homóloga de doentes abrangidos pela RNCCI	25,0	1,4	
			Estabelecer parcerias que visem desenvolver projetos em rede na área dos cuidados continuados integrados	Taxa de Variação Homóloga por Dias de Internamento	20,0	38,7
				Taxa de Variação Homóloga por número de camas da RNCCI	25,0	115,5
2	Dar a conhecer de forma transversal a obra da SCML no que concerne à prestação de cuidados de saúde	Realizar inquéritos / Estudos diferenciados	Índice de notoriedade dos serviços de Saúde da SCML	80,0	0,0	
	Promover a melhoria da qualidade do desempenho assistencial dos prestadores de cuidados de saúde	Realizar inquéritos / Estudos diferenciados	Grau de satisfação com os prestadores de cuidados de saúde	50,0	0,0	
8	Estabelecer parcerias com a comunidade académica e científica	Determinar a % de técnicos participantes	Percentagem de técnicos participantes nos processos decorrentes destas parcerias	5,0	33,1	
		Estabelecer Protocolos com as Universidades para estágios académicos	Número de Protocolos	1,0	12,0	
	Promover investigação nos domínios de intervenção da SCML	Promover a apresentação interna de trabalhos finais de estágios	Número de estudos diferenciados	1,0	0,0	
			Número de trabalhos de investigação e/ou conhecimento apresentados internamente	1,0	24,0	

Quadro 72 – DICCI - Indicadores de Atividade e Desempenho (cont.)

OE	Objetivo Operacional	Atividade/Ação	Descrição do Indicador da Ação	Meta	Realizado	
9	Garantir a revisão de processos e procedimentos, identificando pontos de melhoria, com vista à simplificação e agilização de respostas	Promover a transformação digital de processos internos	Percentagem de processos incluídos no âmbito da inovação e transformação digital	10,0	0,0	
		Promover a transformação digital de processos internos	Número de processos transformados digitalmente	1,0	7,0	
	Otimizar os recursos tecnológicos existentes	Promover a utilização das plataformas nos múltiplos processos	Número de plataformas agregadoras	1,0	3,0	
10	Promover a melhoria das condições de saúde, atuando sobre as suas determinantes	Realizar inquéritos / Estudos diferenciados	Grau de satisfação dos utentes da SCML	70,0	89,3	
12	Desenvolver boas práticas que conduzam a uma gestão eficaz dos serviços	Determinar a % de técnicos participantes	Percentagem de técnicos abrangidos por estes procedimentos	75,0	90,3	
		Promover ações de formação sobre boas práticas na equipa multidisciplinar	Número ações de formação sobre boas práticas na equipa multidisciplinar	2,0	8,0	
	Identificar funções chave nos Departamentos e Serviços da SCML	Verificar se atividade operacional está assegurada em todos os processos críticos	Percentagem de execução do processo de identificação das funções e elementos chave de cada Departamento e Serviço	100,0	0,0	
		Aplicar instrumentos de capacitação/valorização dos trabalhadores	Percentagem de execução do Plano Anual de Desenvolvimento dos Trabalhadores	100,0	0,0	
	Melhorar o nível de eficiência e eficácia de comunicação com os serviços	Realizar inquéritos / Estudos diferenciados	Grau de satisfação dos colaboradores da SCML quanto à partilha do conhecimento, inovação e cultura de exigência, excelência e mérito	50,0	58,3	
		Determinar o n.º de procedimentos estabelecidos com vista a melhorar o nível de eficácia e eficiência de comunicação com os Serviços	Número de procedimentos estabelecidos	2,0	2,0	
		Promover a elaboração de procedimentos	Número de procedimentos elaborados ou revistos	3,0	72,0	
		Estabelecer com os Recursos Humanos procedimentos tipo	Número de procedimentos tipo	2,0	32,0	
		Desenvolvimento de ações que potenciem o envolvimento e partilha de conhecimento entre a Unidade e os restantes Serviços	Número de ações	2,0	2,0	
	13	Identificar e adequar as competências internas, com vista a resposta aos clientes /utentes/pessoas	Realizar inquéritos / Estudos diferenciados	Grau de satisfação das partes interessadas	60,0	83,0
				Grau de satisfação dos colaboradores da SCML quanto à orgânica do seu Departamento/Serviço	60,0	41,7
	14	Contribuir para a sustentabilidade financeira da SCML	Verificar face ao período homólogo do ano anterior a variação da execução física e orçamental de projetos	Taxa de variação homóloga de execução orçamental de projetos (€)	80,0	-10,8
Taxa de variação homóloga de execução real de projetos				80,0	0,0	
Unidade de Cuidados Continuados Integrados Rainha D. Leonor			Percentagem de execução do projeto	80,0	0,0	
			Percentagem de execução orçamental do projeto (€)	80,0	89,1	
Unidade de Cuidados Continuados Integrados Maria José Nogueira Pinto			Percentagem de execução do projeto	80,0	0,0	
			Percentagem de execução orçamental do projeto (€)	80,0	0,0	
Unidade de Cuidados Continuados Integrados de São Roque			Percentagem de execução do projeto	80,0	0,0	
			Percentagem de execução orçamental do projeto (€)	80,0	0,0	
Cumprimento do orçamento corrente	Executar o orçamento corrente	Percentagem de execução do orçamento corrente	100,0	99,0		

Quadro 73 – DICM - Indicadores de Atividade e Desempenho

OE	Objetivo Operacional	Atividade/Ação	Descrição do Indicador da Ação	Meta	Realizado
8	Promover investigação nos domínios de intervenção da SCML	Desenvolver ações e projetos que incorporem I&D convergindo para a meta estabelecida pela SCML	Percentagem de investimento em I&D	1,5	0,0
9	Promover a experimentação de soluções inovadoras de base tecnológica e sistematizar as evidências com vista a definição de boas práticas	Desenvolver sites, microsites ou aplicações móveis para divulgação das áreas de atuação da SCML	Número de soluções inovadoras experimentadas	4,0	6,0
12	Identificar funções chave nos Departamentos e Serviços da SCML	Verificar se atividade operacional está assegurada em todos os processos críticos	Percentagem de execução do processo de identificação das funções e elementos chave de cada Departamento e Serviço	100,0	25,9
	Melhorar o nível de competências e conhecimentos dos colaboradores da SCML	Aplicar instrumentos de capacitação/valorização dos trabalhadores	Percentagem de execução do Plano Anual de Desenvolvimento dos Trabalhadores	100,0	5,8
	Melhorar o nível de eficiência e eficácia de comunicação com os serviços	Realizar inquéritos / Estudos diferenciados	Grau de satisfação dos colaboradores da SCML quanto à partilha do conhecimento, inovação e cultura de exigência, excelência e mérito	50,0	35,3
		Canalizar todos os pedidos internos de comunicação para o email comunicacao.interna@scml.pt através do envio da Ficha de Pedido de Comunicação	Número de procedimentos estabelecidos	400,0	833,0
13	Identificar e adequar as competências internas, com vista a resposta aos clientes /utentes/pessoas	Realizar inquéritos / Estudos diferenciados	Grau de satisfação das partes interessadas	60,0	82,1
			Grau de satisfação dos colaboradores da SCML quanto à orgânica do seu Departamento/Serviço	60,0	29,4
14	Contribuir para a sustentabilidade financeira da SCML	Verificar face ao período homólogo do ano anterior a variação da execução física e orçamental de projetos	Taxa de variação homóloga de execução orçamental de projetos (€)	80,0	-30,4
		Site SCML Upgrade	Percentagem de execução orçamental do projeto (€)	60,0	97,5
		Parcerias SCML para a Promoção ao Desporto Jovem	Percentagem de execução orçamental do projeto (€)	60,0	92,5
		Parcerias da SCML para promoção da Cultura Nacional	Percentagem de execução orçamental do projeto (€)	60,0	70,7
		Divulgação de Grandes Ações Santa Casa	Percentagem de execução orçamental do projeto (€)	60,0	70,4
	Cumprimento do orçamento corrente	Executar o orçamento corrente	Percentagem de execução do orçamento corrente	100,0	90,5

Quadro 74 – DICOM - Indicadores de Atividade e Desempenho

OE	Objetivo Operacional	Atividade/Ação	Descrição do Indicador da Ação	Meta	Realizado
8	Assegurar as condições necessárias para o desenvolvimento de investigação de iniciativa individual promotora de qualificação em I&D, de profissionais ou outras pessoas institucionalmente ligadas à SCML, nomeadamente alunos da ESSA	Desenvolver ações e projetos que incorporem I&D convergindo para a meta estabelecida pela SCML	Nº de horas despendidas em I&D por profissional envolvido em atividades de I&D	7,0	6,5
		Promover a participação dos dirigentes e colaboradores em iniciativa de I&D das atividades relacionadas com o e-procurement	Número de horas dedicadas pelos dirigentes e colaboradores em iniciativas relacionadas com a investigação e desenvolvimento de atividades relacionadas com o e-procurement (média por profissional)	7,0	20,2
9	Garantir a revisão de processos e procedimentos, identificando pontos de melhoria, com vista à simplificação e agilização de respostas	Promover a transformação digital de processos internos	Percentagem de processos incluídos no âmbito da inovação e transformação digital	20,0	45,5
		Revisão dos processos afetados pela reestruturação dos serviços de aprovisionamento, padronizando atividades e eliminando redundâncias	Número de processos com revisão concluída	5,0	9,0

Quadro 74 - DICOM - Indicadores de Atividade e Desempenho (cont.)

OE	Objetivo Operacional	Atividade/Ação	Descrição do Indicador da Ação	Meta	Realizado
10	Eliminar plásticos de utilização única	Reduzir as aquisições de garrafas de bebida com embalagem de plástico de utilização única	Percentagem de redução de garrafas de bebida com embalagem de plástico de utilização única adquiridas	10,0	88,6
		Reduzir as aquisições da palamenta descartável de plástico	Percentagem de redução da palamenta descartável de plástico adquirida	10,0	0,0
	Reforçar os mecanismos de boa governação e transparência	Reforçar a evidência de transparência na tomada de decisão	Número de medidas implementadas	4,0	6,0
		Introdução de medidas que reforcem o cumprimento dos princípios da transparência, publicidade, igualdade e concorrência	Aumento do peso relativo dos procedimentos abertos (CP e CLPQ) face ao total de procedimentos tramitados (exceto CE e AJS)	2,0	1,3
			Número de categorias de produto com revisão concluída	10,0	10,0
			Redução do número de procedimentos por ajuste direto simplificado	10,0	10,9
			Redução do peso relativo dos procedimentos por ajuste direto e consulta prévia tramitados por correio eletrónico face à totalidade dos procedimentos destas tipologias	5,0	14,9
Redução do peso relativo dos procedimentos por ajuste direto, critério valor, face ao total de procedimentos tramitados (exceto CE e AJS)	2,0		-5,0		
12	Identificar funções chave nos Departamentos e Serviços da SCML	Verificar se atividade operacional está assegurada em todos os processos críticos	Percentagem de execução do processo de identificação das funções e elementos chave de cada Departamento e Serviço	100,0	90,0
	Melhorar o nível de competências e conhecimentos dos colaboradores da SCML	Aplicar instrumentos de capacitação/valorização dos trabalhadores	Percentagem de execução do Plano Anual de Desenvolvimento dos Trabalhadores	100,0	89,8
	Melhorar o nível de eficiência e eficácia de comunicação com os serviços	Realizar inquéritos / Estudos diferenciados	Grau de satisfação dos colaboradores da SCML quanto à partilha do conhecimento, inovação e cultura de exigência, excelência e mérito	50,0	60,0
		Determinar o n.º de procedimentos estabelecidos com vista a melhorar o nível de eficácia e eficiência de comunicação com os Serviços	Número de procedimentos estabelecidos	3,0	5,0
		Introdução de procedimentos que visem aumentar a participação dos colaboradores nas tomadas de decisão que afetam as suas tarefas	Número de ações realizadas com vista à promoção do espírito de equipa e ao envolvimento dos colaboradores nos processos de tomada de decisão	4,0	6,0
Introdução de mecanismos que permitam agilizar e padronizar a comunicação com os diversos stakeholders do processo aquisitivo		Número de processos com revisão concluída cuja implementação resulte na melhoria da comunicação com os diversos stakeholders do processo aquisitivo	3,0	5,0	
13	Identificar e adequar as competências internas, com vista a resposta aos clientes /utentes/pessoas	Realizar inquéritos / Estudos diferenciados	Grau de satisfação das partes interessadas	60,0	74,1
			Grau de satisfação dos colaboradores da SCML quanto à orgânica do seu Departamento/Serviço	60,0	68,0
14	Contribuir para a sustentabilidade financeira da SCML	Sistema de Gestão Integrada de Compras	Percentagem de execução do projeto	80,0	33,3
			Percentagem de execução orçamental do projeto (€)	80,0	0,0
	Cumprimento do orçamento corrente	Executar o orçamento corrente	Percentagem de execução do orçamento corrente	100,0	81,5

Quadro 75 – DIEPE - Indicadores de Atividade e Desempenho

OE	Objetivo Operacional	Atividade/Ação	Descrição do Indicador da Ação	Meta	Realizado
8	Estabelecer parcerias com a comunidade académica e científica	Estabelecer parcerias com a comunidade académica e científica nas áreas da I&D	Percentagem de técnicos participantes nos processos decorrentes destas parcerias	10,0	25,9
	Promover investigação nos domínios de intervenção da SCML	Desenvolver ações e projetos que incorporem I&D convergindo para a meta estabelecida pela SCML	Percentagem de investimento em I&D	2,0	0,0
9	Garantir a revisão de processos e procedimentos, identificando pontos de melhoria, com vista à simplificação e agilização de respostas	Promover a transformação digital de processos internos	Percentagem de processos incluídos no âmbito da inovação e transformação digital	25,0	33,3
	Otimizar os recursos tecnológicos existentes	Investir em recursos tecnológicos	Percentagem de investimento em recursos tecnológicos	5,0	0,0
	Promover a experimentação de soluções inovadoras de base tecnológica e sistematizar as evidências com vista a definição de boas práticas	Implementar soluções inovadoras de base tecnológica	Número de soluções inovadoras experimentadas	4,0	2,0
11	Desenvolver ações e parcerias conducentes à promoção de projetos estruturantes para a SCML	Estabelecer parcerias com entidades de relevo e reconhecido mérito	Número de parcerias	4,0	8,0
	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	Desenvolver iniciativas de cooperação promotoras de retorno e/ou projeção institucional	Número de áreas de intervenção da SCML envolvidas em iniciativas de cooperação	4,0	4,0
12	Identificar funções chave nos Departamentos e Serviços da SCML	Verificar se atividade operacional está assegurada em todos os processos críticos	Percentagem de execução do processo de identificação das funções e elementos chave de cada Departamento e Serviço	100,0	100,0
	Melhorar o nível de competências e conhecimentos dos colaboradores da SCML	Aplicar instrumentos de capacitação/valorização dos trabalhadores	Percentagem de execução do Plano Anual de Desenvolvimento dos Trabalhadores	100,0	76,0
	Melhorar o nível de eficiência e eficácia de comunicação com os serviços	Realizar inquéritos / Estudos diferenciados	Grau de satisfação dos colaboradores da SCML quanto à partilha do conhecimento, inovação e cultura de exigência, excelência e mérito	50,0	35,7
13	Identificar e adequar as competências internas, com vista a resposta aos clientes /utentes/pessoas	Realizar inquéritos / Estudos diferenciados	Grau de satisfação das partes interessadas	60,0	84,3
			Grau de satisfação dos colaboradores da SCML quanto à orgânica do seu Departamento/Serviço	60,0	92,9
14	Contribuir para a sustentabilidade financeira da SCML	Verificar face ao período homólogo do ano anterior a variação da execução física e orçamental de projetos	Taxa de variação homóloga de execução orçamental de projetos (€)	80,0	130,4
			Taxa de variação homóloga de execução real de projetos	80,0	0,0
		Transformação Digital	Percentagem de execução do projeto	80,0	100,0
			Percentagem de execução orçamental do projeto (€)	80,0	79,6
		Índice de Qualidade e Bem Estar	Percentagem de execução do projeto	80,0	40,0
			Percentagem de execução orçamental do projeto (€)	80,0	14,6
		Implementação e desenvolvimento de um Sistema de Gestão de Documentos Electrónicos	Percentagem de execução do projeto	80,0	100,0
			Percentagem de execução orçamental do projeto (€)	80,0	0,0
Cumprimento do orçamento corrente	Executar o orçamento corrente	Percentagem de execução do orçamento corrente	100,0	32,2	

Quadro 76 – DIF – Indicadores de Atividade e Desempenho

OE	Objetivo Operacional	Atividade/Ação	Descrição do Indicador da Ação	Meta	Realizado
8	Promover investigação nos domínios de intervenção da SCML	Desenvolver ações e projetos que incorporem I&D convergindo para a meta estabelecida pela SCML	Percentagem de investimento em I&D	2,0	17,1
9	Garantir a revisão de processos e procedimentos, identificando pontos de melhoria, com vista à simplificação e agilização de respostas	Promover a transformação digital de processos internos	Percentagem de processos incluídos no âmbito da inovação e transformação digital	100,0	100,0
12	Identificar funções chave nos Departamentos e Serviços da SCML	Verificar se atividade operacional está assegurada em todos os processos críticos	Percentagem de execução do processo de identificação das funções e elementos chave de cada Departamento e Serviço	100,0	100,0
	Melhorar o nível de competências e conhecimentos dos colaboradores da SCML	Aplicar instrumentos de capacitação/valorização dos trabalhadores	Percentagem de execução do Plano Anual de Desenvolvimento dos Trabalhadores	100,0	100,0
	Melhorar o nível de eficiência e eficácia de comunicação com os serviços	Realizar inquéritos / Estudos diferenciados	Grau de satisfação dos colaboradores da SCML quanto à partilha do conhecimento, inovação e cultura de exigência, excelência e mérito	50,0	50,0
		Determinar o n.º de procedimentos estabelecidos com vista a melhorar o nível de eficácia e eficiência de comunicação com os Serviços	Número de procedimentos estabelecidos	2,0	3,0
		Recolher junto da DIRH o grau de satisfação dos formandos/serviços das ações de sensibilização/formação em temas financeiros	Grau de satisfação dos formandos/serviços das ações de sensibilização/formação em temas financeiros	4,0	4,0
Promover 2 ações de sensibilização/formação em temas financeiros, com o apoio da área de formação/DIRH	Número de ações de sensibilização/formação em temas financeiros	2,0	2,0		
13	Identificar e adequar as competências internas, com vista a resposta aos clientes /utentes/pessoas	Realizar inquéritos / Estudos diferenciados	Grau de satisfação das partes interessadas	60,0	88,3
			Grau de satisfação dos colaboradores da SCML quanto à orgânica do seu Departamento/Serviço	60,0	75,0
14	Contribuir para a sustentabilidade financeira da SCML	Recolher junto da DIRH o grau de satisfação dos formandos/serviços das ações de sensibilização/formação em temas financeiros	Percentagem de execução do projeto	95,0	100,0
			Percentagem de execução orçamental do projeto (€)	100,0	101,8
	Cumprimento do orçamento corrente	Executar o orçamento corrente	Percentagem de execução do orçamento corrente	100,0	94,8

Quadro 77 – DIJ – Indicadores de Atividade e Desempenho

OE	Objetivo Operacional	Atividade/Ação	Descrição do Indicador da Ação	Meta	Realizado
8	Assegurar as condições necessárias para o desenvolvimento de investigação de iniciativa individual promotora de qualificação em I&D, de profissionais ou outras pessoas institucionalmente ligadas à SCML, nomeadamente alunos da ESSA	Desenvolver ações e projetos que incorporem I&D convergindo para a meta estabelecida pela SCML	Nº de horas despendidas em I&D por profissional envolvido em atividades de I&D	6,0	8,3
		Investigação na área jurídica	Número de grupos de investigação que integra	1,0	1,0
	Promover investigação nos domínios de intervenção da SCML	Promover a apresentação interna de trabalhos de investigação na área jurídica	Número de estudos diferenciados	1,0	1,0
9	Garantir a revisão de processos e procedimentos, identificando pontos de melhoria, com vista à simplificação e agilização de respostas	Promover a transformação digital de processos internos	Percentagem de processos incluídos no âmbito da inovação e transformação digital	100,0	0,0
	Otimizar os recursos tecnológicos existentes	Promover a utilização de plataformas nos múltiplos processos	Número de plataformas agregadoras	1,0	0,0
12	Identificar funções chave nos Departamentos e Serviços da SCML	Verificar se atividade operacional está assegurada em todos os processos críticos	Percentagem de execução do processo de identificação das funções e elementos chave de cada Departamento e Serviço	100,0	0,0
	Melhorar o nível de competências e conhecimentos dos colaboradores da SCML	Aplicar instrumentos de capacitação/valorização dos trabalhadores	Percentagem de execução do Plano Anual de Desenvolvimento dos Trabalhadores	100,0	0,0
	Melhorar o nível de eficiência e eficácia de comunicação com os serviços	Realizar inquéritos / Estudos diferenciados	Grau de satisfação dos colaboradores da SCML quanto à partilha do conhecimento, inovação e cultura de exigência, excelência e mérito	75,0	0,0
		Determinar o n.º de procedimentos estabelecidos com vista a melhorar o nível de eficácia e eficiência de comunicação com os Serviços	Número de procedimentos estabelecidos	4,0	4,0
13	Identificar e adequar as competências internas, com vista a resposta aos clientes /utentes/pessoas	Realizar inquéritos / Estudos diferenciados	Grau de satisfação das partes interessadas	60,0	0,0
			Grau de satisfação dos colaboradores da SCML quanto à orgânica do seu Departamento/Serviço	75,0	0,0
14	Contribuir para a sustentabilidade financeira da SCML	Verificar face ao período homólogo do ano anterior a variação da execução física e orçamental de projetos	Taxa de variação homóloga de execução orçamental de projetos (€)	80,0	0,0
			Taxa de variação homóloga de execução real de projetos	80,0	0,0
	Cumprimento do orçamento corrente	Executar o orçamento corrente	Percentagem de execução do orçamento corrente	100,0	75,9

Quadro 78 – DIRH – Indicadores de Atividade e Desempenho

OE	Objetivo Operacional	Atividade/Ação	Descrição do Indicador da Ação	Meta	Realizado	
8	Estabelecer parcerias com a comunidade académica e científica	Estabelecer parcerias com a comunidade académica e científica nas áreas da I&D	Percentagem de técnicos participantes nos processos decorrentes destas parcerias	80,0	113,3	
		Desenvolver parcerias com Ministério	Número de Estágios Profissionais e Curriculares realizados	30,0	34,0	
9	Garantir a revisão de processos e procedimentos, identificando pontos de melhoria, com vista à simplificação e agilização de respostas	Promover a transformação digital de processos internos	Percentagem de processos incluídos no âmbito da inovação e transformação digital	50,0	0,0	
		Criação de manual de boas práticas de gestão de utilização do RP_SAP	Número de dias para a elaboração do manual de boas práticas de utilização ERP_SAP	279,0	253,0	
	Otimizar os recursos tecnológicos existentes	Promover a utilização de plataformas nos múltiplos processos	Número de plataformas agregadoras	2,0	0,0	
		Gestão desmaterializada e descentralizada de pedidos de suporte de cada área da DIRH (Ferramenta de Tickets)	Número de pedidos de suporte recebidos	200,0	0,0	
		Alargamento do número de terminais de gestão integrada de tempos de trabalho aos Estabelecimentos da SCML que o permitam	Número de terminais colocados	100,0	0,0	
10	Promover a Diversidade e Inclusão	Elaborar procedimentos de RH que assegurem a diversidade e inclusão	Número de procedimentos de RH que asseguram diversidade e inclusão	54,0	424,0	
		Divulgação do catálogo de formação online aos trabalhadores da SCML	Número de divulgações efetuadas	4,0	4,0	
		Atendimento aos trabalhadores com aptidão condicionada	Número de atendimentos de trabalhadores com aptidão condicionada com vista à inclusão dos mesmos no regresso ao trabalho	50,0	738,0	
12	Desenvolver boas práticas que conduzam a uma gestão eficaz dos serviços	Implementar procedimentos de auditoria e monitorização da qualidade dos dados registados em SAP HCM	Número de processos para implementação de procedimentos de auditoria e monitorização da qualidade dos dados registados em SAP HCM	5,0	4,0	
		Dar continuidade à reorganização do arquivo dos processos individuais dos trabalhadores	Percentagem de processos desenvolvidos Número de processos individuais dos trabalhadores reorganizados em arquivo	50,0 500,0	0,0 2 290,0	
	Identificar funções chave nos Departamentos e Serviços da SCML	Verificar se atividade operacional está assegurada em todos os processos críticos	Percentagem de execução do processo de identificação das funções e elementos chave de cada Departamento e Serviço	90,0	0,0	
		Aplicar instrumentos de capacitação/valorização dos trabalhadores	Percentagem de execução do orçamento de formação	90,0	50,4	
	Percentagem de execução do Plano Anual de Desenvolvimento dos Trabalhadores		80,0	0,0		
	Executar o plano de ações 2021-2022 para promoção de locais de trabalho mais saudáveis		Número de Consultas de Nutrição	360,0	239,0	
	Melhorar o nível de competências e conhecimentos dos colaboradores da SCML	Dar continuidade à execução do programa de formação para dirigentes e chefias sobre gestão e liderança	Número de dirigentes e chefias abrangidos pelo programa de formação para dirigentes e chefias sobre gestão e liderança	54,0	25,0	
		Melhorar o nível de eficiência e eficácia de comunicação com os serviços	Realizar inquéritos / Estudos diferenciados	Grau de satisfação dos colaboradores da SCML quanto à partilha do conhecimento, inovação e cultura de exigência, excelência e mérito	50,0	31,5
			Determinar o n.º de procedimentos estabelecidos com vista a melhorar o nível de eficácia e eficiência de comunicação com os Serviços	Número de procedimentos estabelecidos	1,0	1,0
	Atualização e Divulgação de Procedimentos da DIRH		Número de procedimentos da DIRH atualizados e divulgados na Intranet da SCML	30,0	21,0	

Quadro 78 – DIRH – Indicadores de Atividade e Desempenho(cont.)

OE	Objetivo Operacional	Atividade/Ação	Descrição do Indicador da Ação	Meta	Realizado	
13	Identificar e adequar as competências internas, com vista a resposta aos clientes /utentes/pessoas	Realizar inquéritos / Estudos diferenciados	Grau de satisfação das partes interessadas	60,0	67,8	
			Grau de satisfação dos colaboradores da SCML quanto à orgânica do seu Departamento/Serviço	60,0	40,7	
14	Contribuir para a sustentabilidade financeira da SCML	Verificar face ao período homólogo do ano anterior a variação da execução física e orçamental de projetos	Taxa de variação homóloga de execução orçamental de projetos (€)	80,0	-32,3	
			Taxa de variação homóloga de execução real de projetos	80,0	0,0	
		WORKMED - SAP EHS Aplicação informática para Saúde e Segurança no Trabalho	Percentagem de execução do projeto	80,0	33,3	
			Percentagem de execução orçamental do projeto (€)	80,0	0,0	
		Success Factors	Percentagem de execução do projeto	80,0	33,3	
			Percentagem de execução orçamental do projeto (€)	80,0	0,0	
		Sistema de Registo de Tempos de Trabalho - iTime	Percentagem de execução do projeto	80,0	25,0	
			Percentagem de execução orçamental do projeto (€)	80,0	0,0	
		Report & Analytics	Percentagem de execução do projeto	80,0	33,3	
			Percentagem de execução orçamental do projeto (€)	80,0	0,0	
		Plano Qualidade de Vida no Trabalho	Percentagem de execução do projeto	80,0	100,0	
			Percentagem de execução orçamental do projeto (€)	80,0	0,0	
		FERRAMENTA DE TICKETS	Percentagem de execução do projeto	80,0	33,3	
			Percentagem de execução orçamental do projeto (€)	80,0	0,0	
		Audit & Compliance	Percentagem de execução do projeto	80,0	33,3	
			Percentagem de execução orçamental do projeto (€)	80,0	13,3	
		Cumprimento do orçamento corrente	Executar o orçamento corrente	Percentagem de execução do orçamento corrente	100,0	84,6

Quadro 79 – DISTI - Indicadores de Atividade e Desempenho

OE	Objetivo Operacional	Atividade/Ação	Descrição do Indicador da Ação	Meta	Realizado
8	Promover investigação nos domínios de intervenção da SCML	Desenvolver ações e projetos que incorporem I&D convergindo para a meta estabelecida pela SCML	Percentagem de investimento em I&D	5,0	24,6
9	Otimizar os recursos tecnológicos existentes	Promover a utilização de plataformas nos múltiplos processos	Número de plataformas agregadoras	1,0	0,0
10	Contribuir para o desenvolvimento sustentável através da preservação e/ou utilização eficiente dos recursos disponíveis	Ação de sensibilização com vista a reduzir o número de impressões	Taxa de redução do número de impressões	1,0	5,3
12	Identificar funções chave nos Departamentos e Serviços da SCML	Verificar se atividade operacional está assegurada em todos os processos críticos	Percentagem de execução do processo de identificação das funções e elementos chave de cada Departamento e Serviço	100,0	0,0
	Melhorar o nível de competências e conhecimentos dos colaboradores da SCML	Aplicar instrumentos de capacitação/valorização dos trabalhadores	Percentagem de execução do Plano Anual de Desenvolvimento dos Trabalhadores	100,0	0,0
	Melhorar o nível de eficiência e eficácia de comunicação com os serviços	Realizar inquéritos / Estudos diferenciados	Grau de satisfação dos colaboradores da SCML quanto à partilha do conhecimento, inovação e cultura de exigência, excelência e mérito	50,0	89,4
		Determinar o n.º de procedimentos estabelecidos com vista a melhorar o nível de eficácia e eficiência de comunicação com os Serviços	Número de procedimentos estabelecidos	1,0	1,0
13	Identificar e adequar as competências internas, com vista a resposta aos clientes /utentes/pessoas	Realizar inquéritos / Estudos diferenciados	Grau de satisfação das partes interessadas	60,0	75,0
			Grau de satisfação dos colaboradores da SCML quanto à orgânica do seu Departamento/Serviço	60,0	59,6
14	Contribuir para a sustentabilidade financeira da SCML	Verificar face ao período homólogo do ano anterior a variação da execução física e orçamental de projetos	Taxa de variação homóloga de execução orçamental de projetos (€)	80,0	110,2
			Taxa de variação homóloga de execução real de projetos	80,0	0,0
		Upgrade de SAP	Percentagem de execução do projeto	90,0	14,3
			Percentagem de execução orçamental do projeto (€)	90,0	0,0
		Transformação e Manutenção dos Centros de Dados	Percentagem de execução do projeto	90,0	40,0
			Percentagem de execução orçamental do projeto (€)	90,0	0,0
		Migração Biztalk PRIA para Mulesoft	Percentagem de execução do projeto	90,0	40,0
			Percentagem de execução orçamental do projeto (€)	90,0	89,2
		Gestão de Identidades e Acessos	Percentagem de execução do projeto	90,0	25,0
			Percentagem de execução orçamental do projeto (€)	90,0	41,2
		Gestão de Atualizações de Software dos Postos de Trabalho	Percentagem de execução do projeto	90,0	100,0
			Percentagem de execução orçamental do projeto (€)	90,0	0,0
		Centralização de Logs (ElasticSearch)	Percentagem de execução do projeto	90,0	100,0
			Percentagem de execução orçamental do projeto (€)	90,0	0,0
		Aquisição de Bens Informáticos	Percentagem de execução do projeto	90,0	80,0
			Percentagem de execução orçamental do projeto (€)	90,0	0,0
		Análise de Segurança de Servidores Windows	Percentagem de execução do projeto	90,0	0,0
			Percentagem de execução orçamental do projeto (€)	90,0	0,0
		Acompanhamento PRIA - BI	Percentagem de execução do projeto	90,0	75,0
			Percentagem de execução orçamental do projeto (€)	90,0	0,0
Cumprimento do orçamento corrente	Executar o orçamento corrente	Percentagem de execução do orçamento corrente	100,0	70,5	

Quadro 80 – DJ – Indicadores de Atividade e Desempenho

OE	Objetivo Operacional	Atividade/Ação	Descrição do Indicador da Ação	Meta	Realizado
6	Aumentar a segurança dos apostadores e mediadores	Promover hábitos de jogo moderado	Percentagem da despesa líquida em jogos sociais do estado no rendimento disponível das famílias	1,1	0,8
8	Promover investigação nos domínios de intervenção da SCML	Desenvolver ações e projetos que incorporem I&D convergindo para a meta estabelecida pela SCML	Número de técnicos afetos às atividades de I&D	4,0	1,1
9	Promover a experimentação de soluções inovadoras de base tecnológica e sistematizar as evidências com vista a definição de boas práticas	Implementar soluções inovadoras de base tecnológica	Número de soluções inovadoras experimentadas	2,0	1,0
12	Identificar funções chave nos Departamentos e Serviços da SCML	Verificar se atividade operacional está assegurada em todos os processos críticos	Percentagem de execução do processo de identificação das funções e elementos chave de cada Departamento e Serviço	50,0	0,0
	Melhorar o nível de competências e conhecimentos dos colaboradores da SCML	Aplicar instrumentos de capacitação/valorização dos trabalhadores	Percentagem de execução do Plano Anual de Desenvolvimento dos Trabalhadores	100,0	0,0
	Melhorar o nível de eficiência e eficácia de comunicação com os serviços	Realizar inquéritos / Estudos diferenciados	Grau de satisfação dos colaboradores da SCML quanto à partilha do conhecimento, inovação e cultura de exigência, excelência e mérito	50,0	44,2
		Determinar o n.º de procedimentos estabelecidos com vista a melhorar o nível de eficácia e eficiência de comunicação com os Serviços	Número de procedimentos estabelecidos	1,0	3,0
13	Identificar e adequar as competências internas, com vista a resposta aos clientes /utentes/pessoas	Realizar inquéritos / Estudos diferenciados	Grau de satisfação das partes interessadas	60,0	72,4
		Realizar inquéritos / Estudos diferenciados	Grau de satisfação dos colaboradores da SCML quanto à orgânica do seu Departamento/Serviço	60,0	50,6
14	Contribuir para a sustentabilidade financeira da SCML	Verificar face ao período homólogo do ano anterior a variação da execução física e orçamental de projetos	Taxa de variação homóloga de execução orçamental de projetos (€)	80,0	0,0
			Taxa de variação homóloga de execução real de projetos	80,0	0,0
	Cumprimento do orçamento corrente	Executar o orçamento corrente	Percentagem de execução do orçamento corrente	100,0	89,2
15	Alargar a base de apostadores	Aumentar o número de apostadores	Taxa de crescimento do número de apostadores em percentagem da população com mais de 18 anos (novo estudo tracking marcas vs últimos resultados conhecidos)	0,5	0,0
	Melhorar o nível de resultados líquidos do Departamento de Jogos e a taxa de retorno à sociedade	Melhorar o incremento de retorno dos Jogos Sociais	Taxa de Eficiência de Exploração	3,6	3,4
			Taxa de rendibilidade de exploração	85,8	87,1
			Taxa de variação das vendas brutas face ao orçamento do ano transato	-3,0	-14,7
Melhorar o portefólio de jogos	Taxa de crescimento do peso das apostas mútuas na estrutura de vendas dos Jogos Santa Casa		29,5	28,0	

Quadro 81 – DQI - Indicadores de Atividade e Desempenho

OE	Objetivo Operacional	Atividade/Ação	Descrição do Indicador da Ação	Meta	Realizado
8	Promover investigação nos domínios de intervenção da SCML	Desenvolver ações e projetos que incorporem I&D convergindo para a meta estabelecida pela SCML	Percentagem de investimento em I&D	5,0	0,0
9	Garantir a revisão de processos e procedimentos, identificando pontos de melhoria, com vista à simplificação e agilização de respostas	Identificar, rever, simplificar e desmaterilizar os processos macro do DQI	Percentagem de processos incluídos no âmbito da inovação e transformação digital	20,0	0,0
10	Contribuir para o desenvolvimento sustentável através da preservação e/ou utilização eficiente dos recursos disponíveis	Realizar ação de sensibilização com vista a reduzir o consumo de água e eletricidade	Taxa de redução do consumo de eletricidade	1,0	7,9
			Taxa de redução dos consumos de água	1,0	-5,9
		Aumentar o número de resíduos para reciclagem	Percentagem de aumento de resíduos enviados para reciclagem	5,0	3,7
	Organizar e participar em parcerias promotoras da igualdade de Género	Implementar medidas no âmbito da adesão à Carta Portuguesa para a Diversidade	Número de medidas implementadas	1,0	2,0
	Promover a Diversidade e Inclusão	Realizar Iniciativas e programas promotoras da Diversidade e Inclusão junto da população	Taxa de variação homóloga do número de programas e iniciativas promotoras da Diversidade e Inclusão junto da população	50,0	100,0
		Incidentes de discriminação na SCML	Número de incidentes de discriminação na SCML	0,0	1,0
		Executar as medidas que constam do Plano de Diversidade e Inclusão	Percentagem de execução das medidas do Plano de Diversidade e Inclusão	80,0	46,7
	Reduzir a geração de resíduos, por meio de prevenção, redução, reciclagem e reutilização	Reduzir resíduos sólidos urbanos	Percentagem de redução de resíduos sólidos urbanos produzidos, em edifícios afetos à atividade, classificados como Grandes Produtores de Resíduos	5,0	2,5
Reforçar os mecanismos de boa governação e transparência	Implementar medidas de reforço dos mecanismos de boa governação e transparência transversais à SCML	Número de medidas implementadas	2,0	2,0	
11	Participar em iniciativas, promovidas por outrem, que encorajem uma cultura empreendedora, criativa e inovadora	Realizar eventos/ações de comunicação que promova e divulgue Lisboa Capital Verde 2020	Número de eventos de Promoção e divulgação da Lisboa Capital Verde 2020	3,0	3,0
12	Identificar funções chave nos Departamentos e Serviços da SCML	Verificar se atividade operacional está assegurada em todos os processos críticos	Percentagem de execução do processo de identificação das funções e elementos chave de cada Departamento e Serviço	100,0	91,2
	Melhorar o nível de competências e conhecimentos dos colaboradores da SCML	Aplicar instrumentos de capacitação/valorização dos trabalhadores	Percentagem de execução do Plano Anual de Desenvolvimento dos Trabalhadores	100,0	0,0
	Melhorar o nível de eficiência e eficácia de comunicação com os serviços	Realizar inquéritos / Estudos diferenciados	Grau de satisfação dos colaboradores da SCML quanto à partilha do conhecimento, inovação e cultura de exigência, excelência e mérito	50,0	50,0
		Identificar, definir e implementar procedimentos que otimizem a gestão de RH com base na partilha de conhecimento, na inovação e numa cultura de exigência, excelência e mérito	Número de procedimentos estabelecidos	2,0	0,0
13	Identificar e adequar as competências internas, com vista a resposta aos clientes /utentes/pessoas	Realizar inquéritos / Estudos diferenciados	Grau de satisfação das partes interessadas	60,0	86,8
			Grau de satisfação dos colaboradores da SCML quanto à orgânica do seu Departamento/Serviço	60,0	55,6
14	Contribuir para a sustentabilidade financeira da SCML	Verificar face ao período homólogo do ano anterior a variação da execução física e orçamental de projetos	Taxa de variação homóloga de execução orçamental de projetos (€)	80,0	-13,7
			Taxa de variação homóloga de execução real de projetos	80,0	66,7
		Eficiência Energética e Hídrica	Percentagem de execução do projeto	80,0	25,0
			Percentagem de execução orçamental do projeto (€)	80,0	16,4
	Cumprimento do orçamento corrente	Executar o orçamento corrente	Percentagem de execução do orçamento corrente	100,0	68,0

Quadro 82 – ESSA - Indicadores de Atividade e Desempenho

OE	Objetivo Operacional	Atividade/Ação	Descrição do Indicador da Ação	Meta	Realizado	
8	Assegurar as condições necessárias para o desenvolvimento de investigação de iniciativa individual promotora de qualificação em I&D, de profissionais ou outras pessoas institucionalmente ligadas à SCML, nomeadamente alunos da ESSA	Desenvolver ações e projetos que incorporem I&D convergindo para a meta estabelecida pela SCML	Nº de horas despendidas em I&D por profissional envolvido em atividades de I&D	350,0	282,0	
		Contabilizar o número de investigadores (docentes e estudantes) por 1000 colaboradores	Rácio de profissionais, ou outras pessoas institucionalmente ligadas à SCML por cada 1000 colaboradores	4,0	5,1	
		Contabilizar o número de horas despendidas pelos investigadores (docentes e estudantes)	Número de horas despendidas pelos investigadores (docentes e estudantes) (média por investigador)	350,0	460,0	
	Estabelecer parcerias com a comunidade académica e científica	Estabelecer parcerias com a comunidade académica e científica nas áreas da I&D	Percentagem de técnicos participantes nos processos decorrentes destas parcerias	40,0	100,0	
		Registrar a percentagem de docentes envolvidos nas parcerias com a comunidade académica e científica	Rácio de docentes de carreira envolvidos nas parcerias com a comunidade académica e científica	40,0	73,9	
	Promover investigação nos domínios de intervenção da SCML	Número de teses de Mestrado (estudantes), Doutoramento (docentes) e trabalhos de curso/projetos (Licenciaturas)	Número de estudos diferenciados	60,0	60,0	
Avaliar o número de teses de Mestrado (estudantes), Doutoramento (docentes) e trabalhos de curso/projetos (licenciaturas)		Número de teses de Mestrado (estudantes), Doutoramento (docentes) e trabalhos de curso/projetos (licenciaturas)	60,0	78,0		
9	Garantir a revisão de processos e procedimentos, identificando pontos de melhoria, com vista à simplificação e agilização de respostas	Promover a transformação digital de processos internos	Percentagem de processos incluídos no âmbito da inovação e transformação digital	50,0	100,0	
		Calcular a percentagem de processos digitalizados: Fichas de Unidade Curricular	Percentagem de processos digitalizados	50,0	50,0	
	Implementar e disseminar soluções de inovação e base tecnológica com garantia de impacto social e económico	Incentivar a formação pós-graduada em regime remoto	Percentagem de utentes abrangidos	10,0	0,0	
		Determinar a percentagem de estudantes abrangidos pelos cursos de formação pós-graduada à distância	Percentagem de estudantes que frequentam os cursos de formação pós-graduada à distância	10,0	12,0	
	Promover a experimentação de soluções inovadoras de base tecnológica e sistematizar as evidências com vista a definição de boas práticas	Implementar soluções inovadoras de base tecnológica	Número de soluções inovadoras experimentadas	3,0	1,0	
		Disponibilização de software antifraude académico (plágio)	Número de soluções inovadoras experimentadas	1,0	0,0	
		Desenvolvimentos na utilização de ferramentas multimédias para o ensino à distância	Número de soluções inovadoras experimentadas	1,0	0,0	
		Criação de uma biblioteca virtual/audioteca	Número de soluções inovadoras experimentadas	1,0	0,0	
	10	Reforçar os mecanismos de boa governação e transparência	Criar e implementar as medidas	Número de medidas implementadas	1,0	1,0
	11	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	Criar e implementar as medidas	Número de entidades envolvidas	20,0	10,0
Estabelecer novas cooperações internacionais e nacionais, número parceiros AHED.-Advanced Health Education e número Parceiros Erasmus			Número de cooperações internacionais e nacionais, número parceiros AHED.-Advanced Health Education e número Parceiros Erasmus	20,0	17,0	

Quadro 82 – ESSA - Indicadores de Atividade e Desempenho (cont.)

OE	Objetivo Operacional	Atividade/Ação	Descrição do Indicador da Ação	Meta	Realizado	
12	Identificar funções chave nos Departamentos e Serviços da SCML	Verificar se atividade operacional está assegurada em todos os processos críticos	Percentagem de execução do processo de identificação das funções e elementos chave de cada Departamento e Serviço	100,0	90,9	
	Melhorar o nível de competências e conhecimentos dos colaboradores da SCML	Aplicar instrumentos de capacitação/valorização dos trabalhadores	Percentagem de execução do Plano Anual de Desenvolvimento dos Trabalhadores	100,0	37,0	
	Melhorar o nível de eficiência e eficácia de comunicação com os serviços	Realizar inquéritos / Estudos diferenciados	Grau de satisfação dos colaboradores da SCML quanto à partilha do conhecimento, inovação e cultura de exigência, excelência e mérito	50,0	64,3	
		Redigir/criar e implementar os procedimentos correntes da Escola	Número de procedimentos estabelecidos	2,0	2,0	
13	Identificar e adequar as competências internas, com vista a resposta aos clientes /utentes/pessoas	Realizar inquéritos / Estudos diferenciados	Grau de satisfação das partes interessadas	60,0	76,7	
			Grau de satisfação dos colaboradores da SCML quanto à orgânica do seu Departamento/Serviço	60,0	64,3	
			Grau de satisfação dos licenciados quanto aos resultados	50,0	51,4	
	Identificar soluções inovadoras de forma a adequar a estrutura orgânica às necessidades dos utentes	Realizar inquéritos / Estudos diferenciados	Grau de satisfação dos alunos da SCML	4,0	0,8	
		Aplicar questionário de satisfação/Empregabilidade aos recém-licenciados	Grau de satisfação dos recém-licenciados	4,0	4,0	
14	Contribuir para a sustentabilidade financeira da SCML	Verificar face ao período homólogo do ano anterior a variação da execução física e orçamental de projetos	Taxa de variação homóloga de execução orçamental de projetos (€)	80,0	-494,0	
			Taxa de variação homóloga de execução real de projetos	80,0	-50,0	
		Plano Estratégico de Marketing/Plano de Meios	Percentagem de execução do projeto	80,0	100,0	
			Percentagem de execução orçamental do projeto (€)	80,0	160,0	
		Núcleo de Investigação da ESSA	Percentagem de execução do projeto	80,0	50,0	
			Percentagem de execução orçamental do projeto (€)	80,0	100,0	
		Implementação de novos Softwares	Percentagem de execução do projeto	80,0	50,0	
			Percentagem de execução orçamental do projeto (€)	80,0	65,0	
		Cumprimento do orçamento corrente	Executar o orçamento corrente	Percentagem de execução do orçamento corrente	100,0	76,7

Quadro 83 – FRDL – Indicadores de Atividade e Desempenho

OE	Objetivo Operacional	Atividade/Ação	Descrição do Indicador da Ação	Meta	Realizado
9	Garantir a revisão de processos e procedimentos, identificando pontos de melhoria, com vista à simplificação e agilização de respostas	Promover a transformação digital de processos internos	Percentagem de processos incluídos no âmbito da inovação e transformação digital	66,0	66,7
11	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	Publicação do catálogo das obras apoiadas pelo FRDL	Número de entidades envolvidas	2,0	2,0
		Acompanhamento das obras em curso	Número de entidades envolvidas	62,0	62,0
12	Identificar funções chave nos Departamentos e Serviços da SCML	Verificar se atividade operacional está assegurada em todos os processos críticos	Percentagem de execução do processo de identificação das funções e elementos chave de cada Departamento e Serviço	100,0	100,0
	Melhorar o nível de competências e conhecimentos dos colaboradores da SCML	Aplicar instrumentos de capacitação/valorização dos trabalhadores	Percentagem de execução do Plano Anual de Desenvolvimento dos Trabalhadores	100,0	100,0
	Melhorar o nível de eficiência e eficácia de comunicação com os serviços	Realizar inquéritos / Estudos diferenciados	Grau de satisfação dos colaboradores da SCML quanto à partilha do conhecimento, inovação e cultura de exigência, excelência e mérito	50,0	100,0
		Determinar o n.º de procedimentos estabelecidos com vista a melhorar o nível de eficácia e eficiência de comunicação com os Serviços	Número de procedimentos estabelecidos	1,0	1,0
13	Identificar e adequar as competências internas, com vista a resposta aos clientes /utentes/pessoas	Realizar inquéritos / Estudos diferenciados	Grau de satisfação das partes interessadas	60,0	65,4
			Grau de satisfação dos colaboradores da SCML quanto à orgânica do seu Departamento/Serviço	60,0	100,0
14	Cumprimento do orçamento corrente	Executar o orçamento corrente	Percentagem de execução do orçamento corrente	100,0	98,9

Quadro 84 – GAI – Indicadores de Atividade e Desempenho

OE	Objetivo Operacional	Atividade/Ação	Descrição do Indicador da Ação	Meta	Realizado
8	Assegurar as condições necessárias para o desenvolvimento de investigação de iniciativa individual promotora de qualificação em I&D, de profissionais ou outras pessoas institucionalmente ligadas à SCML, nomeadamente alunos da ESSA	Desenvolver ações e projetos que incorporem I&D convergindo para a meta estabelecida pela SCML	Nº de horas despendidas em I&D por profissional envolvido em atividades de I&D	8,0	5,7
		Número de horas alocadas à investigação	Número de horas mensais alocadas a investigação	8,0	5,7
9	Garantir a revisão de processos e procedimentos, identificando pontos de melhoria, com vista à simplificação e agilização de respostas	Promover a transformação digital de processos internos	Percentagem de processos incluídos no âmbito da inovação e transformação digital	100,0	61,1
		Automatizar o Processo de Auditoria através da utilização da ferramenta +SIMP	Percentagem de processos do GAI desenvolvidos no +SIMP	100,0	0,0
10	Reforçar os mecanismos de boa governação e transparência	Desenvolver e implementar medidas com vista a reforçar a boa governação e a transparência	Número de medidas implementadas	12,0	11,0
		Iniciar o processo de desenvolvimento da Gestão de Risco no GAI	Número ações de Auditoria com realização de análise de risco	3,0	7,0
12	Identificar funções chave nos Departamentos e Serviços da SCML	Verificar se atividade operacional está assegurada em todos os processos críticos	Percentagem de execução do processo de identificação das funções e elementos chave de cada Departamento e Serviço	100,0	100,0
	Melhorar o nível de competências e conhecimentos dos colaboradores da SCML	Aplicar instrumentos de capacitação/valorização dos trabalhadores	Percentagem de execução do Plano Anual de Desenvolvimento dos Trabalhadores	100,0	100,0
	Melhorar o nível de eficiência e eficácia de comunicação com os serviços	Realizar inquéritos / Estudos diferenciados	Grau de satisfação dos colaboradores da SCML quanto à partilha do conhecimento, inovação e cultura de exigência, excelência e mérito	50,0	50,0
		Determinar o n.º de procedimentos estabelecidos com vista a melhorar o nível de eficácia e eficiência de comunicação com os Serviços	Número de procedimentos estabelecidos	1,0	1,0
13	Identificar e adequar as competências internas, com vista a resposta aos clientes /utentes/pessoas	Realizar inquéritos / Estudos diferenciados	Grau de satisfação das partes interessadas	60,0	95,6
			Grau de satisfação dos colaboradores da SCML quanto à orgânica do seu Departamento/Serviço	60,0	75,0
14	Cumprimento do orçamento corrente	Executar o orçamento corrente	Percentagem de execução do orçamento corrente	100,0	90,2

Quadro 85 – GRI – Indicadores de Atividade e Desempenho

OE	Objetivo Operacional	Atividade/Ação	Descrição do Indicador da Ação	Meta	Realizado
8	Estabelecer parcerias com a comunidade académica e científica	Estabelecer parcerias com a comunidade académica e científica nas áreas da I&D	Percentagem de técnicos participantes nos processos decorrentes destas parcerias	80,0	100,0
9	Garantir a revisão de processos e procedimentos, identificando pontos de melhoria, com vista à simplificação e agilização de respostas	Promover a transformação digital de processos internos	Percentagem de processos incluídos no âmbito da inovação e transformação digital	50,0	75,0
11	Desenvolver ações e parcerias conducentes à promoção de projetos estruturantes para a SCML	Estabelecer parcerias com entidades de relevo e reconhecido mérito	Número de parcerias	1,0	2,0
	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	Desenvolver iniciativas de cooperação promotoras de retorno e/ou projeção institucional	Número de áreas de intervenção da SCML envolvidas em iniciativas de cooperação	1,0	3,0
			Número de entidades envolvidas	1,0	6,0
			Número de países	1,0	5,0
Participar em iniciativas, promovidas por outrem, que encorajem uma cultura empreendedora, criativa e inovadora	Participar em iniciativas transnacionais e estabelecer parcerias internacionais	Número de iniciativas	1,0	4,0	
12	Identificar funções chave nos Departamentos e Serviços da SCML	Verificar se atividade operacional está assegurada em todos os processos críticos	Percentagem de execução do processo de identificação das funções e elementos chave de cada Departamento e Serviço	100,0	100,0
	Melhorar o nível de competências e conhecimentos dos colaboradores da SCML	Aplicar instrumentos de capacitação/valorização dos trabalhadores	Percentagem de execução do Plano Anual de Desenvolvimento dos Trabalhadores	100,0	0,0
	Melhorar o nível de eficiência e eficácia de comunicação com os serviços	Realizar inquéritos / Estudos diferenciados	Grau de satisfação dos colaboradores da SCML quanto à partilha do conhecimento, inovação e cultura de exigência, excelência e mérito	50,0	0,0
		Determinar o n.º de procedimentos estabelecidos com vista a melhorar o nível de eficácia e eficiência de comunicação com os Serviços	Número de procedimentos estabelecidos	1,0	1,0
13	Identificar e adequar as competências internas, com vista a resposta aos clientes /utentes/pessoas	Realizar inquéritos / Estudos diferenciados	Grau de satisfação das partes interessadas	60,0	60,0
			Grau de satisfação dos colaboradores da SCML quanto à orgânica do seu Departamento/Serviço	60,0	100,0
14	Contribuir para a sustentabilidade financeira da SCML	Verificar face ao período homólogo do ano anterior a variação da execução física e orçamental de projetos	Taxa de variação homóloga de execução orçamental de projetos (€)	80,0	0,0
			Taxa de variação homóloga de execução real de projetos	80,0	0,0
		Internacionalização – Parcerias para o desenvolvimento	Percentagem de execução do projeto	80,0	0,0
			Percentagem de execução orçamental do projeto (€)	80,0	125,0
	Cumprimento do orçamento corrente	Executar o orçamento corrente	Percentagem de execução do orçamento corrente	100,0	21,0
15	Aprofundar a base de conhecimento da atividade dos jogos	Realizar inquéritos / Estudos diferenciados	Número de estudos realizados da atividade dos jogos	1,0	0,0

Quadro 86 – GSI – Indicadores de Atividade e Desempenho

OE	Objetivo Operacional	Atividade/Ação	Descrição do Indicador da Ação	Meta	Realizado
8	Assegurar as condições necessárias para o desenvolvimento de investigação de iniciativa individual promotora de qualificação em I&D, de profissionais ou outras pessoas institucionalmente ligadas à SCML, nomeadamente alunos da ESSA	Promover a participação em ações de formação de especialidade tendo em vista capacitar os colaboradores para o desenvolvimento de iniciativas inovadoras de interesse para a SCML, nomeadamente no âmbito da proteção de dados e da segurança da informação	Nº de horas despendidas em I&D por profissional envolvido em atividades de I&D	7,0	23,3
9	Promover a experimentação de soluções inovadoras de base tecnológica e sistematizar as evidências com vista a definição de boas práticas	Testar a implementação da ferramenta Teams da MSC no âmbito da dinamização da sensibilização e formação interna	Número de soluções inovadoras experimentadas	1,0	1,0
10	Reforçar os mecanismos de boa governação e transparência	Desenvolver e implementar medidas com vista a reforçar a boa governação e a transparência	Número de medidas implementadas	64,0	50,0
		Realizar a formação interna no âmbito da segurança da informação e proteção de dados	Percentagem de formandos participantes em ações de formação	65,0	60,9
		Promover e coordenar avaliações de impacto sobre a proteção de dados (AIPD) aplicáveis a projetos e iniciativas da SCML, no prazo médio de execução previsto	Nº dias despendidos em AIPD's (média por AIPD)	15,0	15,1
		Promover e coordenar a realização de auditorias internas no âmbito da segurança da informação e proteção de dados	Número de medidas implementadas	6,0	4,0
		Promover e coordenar a realização de análises de risco (AR) de segurança da informação a processos de contratação, no prazo médio de execução previsto	Nº dias despendidos em Análises de Risco (média por AR)	6,0	5,1
		Assegurar a manutenção da certificação do Sistema de Gestão da Segurança e da Informação no âmbito dos jogos sociais do Estado	Número de não conformidades reportadas no âmbito da gestão do SGSI	3,0	0,0
11	Participar em iniciativas, promovidas por outrem, que encorajem uma cultura empreendedora, criativa e inovadora	Participar em iniciativas, promovidas por outrem, que encorajem uma cultura empreendedora, criativa e inovadora	Número de iniciativas	10,0	18,0
		Garantir a participação em eventos internacionais no âmbito da segurança da informação, proteção de dados e exploração de jogos sociais	Número de eventos internacionais no âmbito da segurança da informação, proteção de dados e exploração de jogos sociais	10,0	18,0
12	Identificar funções chave nos Departamentos e Serviços da SCML	Verificar se atividade operacional está assegurada em todos os processos críticos	Percentagem de execução do processo de identificação das funções e elementos chave de cada Departamento e Serviço	100,0	100,0
	Melhorar o nível de competências e conhecimentos dos colaboradores da SCML	Aplicar instrumentos de capacitação/valorização dos trabalhadores	Percentagem de execução do Plano Anual de Desenvolvimento dos Trabalhadores	100,0	100,0
	Melhorar o nível de eficiência e eficácia de comunicação com os serviços	Realizar inquéritos / Estudos diferenciados	Grau de satisfação dos colaboradores da SCML quanto à partilha do conhecimento, inovação e cultura de exigência, excelência e mérito	50,0	50,0
		Determinar o n.º de procedimentos estabelecidos com vista a melhorar o nível de eficácia e eficiência de comunicação com os Serviços	Número de procedimentos estabelecidos	1,0	1,0
13	Identificar e adequar as competências internas, com vista a resposta aos clientes /utentes/pessoas	Realizar inquéritos / Estudos diferenciados	Grau de satisfação das partes interessadas	60,0	88,9
			Grau de satisfação dos colaboradores da SCML quanto à orgânica do seu Departamento/Serviço	60,0	100,0
14	Cumprimento do orçamento corrente	Executar o orçamento corrente	Percentagem de execução do orçamento corrente	100,0	40,2

Quadro 87 – HOSA – Indicadores de Atividade e Desempenho

OE	Objetivo Operacional	Atividade/Ação	Descrição do Indicador da Ação	Meta	Realizado
2	Dar a conhecer de forma transversal a obra da SCML no que concerne à prestação de cuidados de saúde	Realizar inquéritos / Estudos diferenciados	Índice de notoriedade dos serviços de Saúde da SCML	80,0	0,0
	Fortalecer a relação da SCML com a ARS, em particular com os ACES de Lisboa, a CML, as freguesias e outros parceiros com vista a prestação de melhores cuidados de saúde à população	Implementar procedimentos de saúde ao abrigo de acordos com o SNS e outras parcerias comunitárias	Percentagem de utentes abrangidos	70,0	71,9
		Aumentar o número de atos realizados a utentes pertencentes a Entidades do SNS ARS CHLO	Percentagem de aumento dos atos realizados a entidades do SNS face ao ano anterior	5,0	20,4
	Promover a melhoria da qualidade do desempenho assistencial dos prestadores de cuidados de saúde	Realizar inquéritos / Estudos diferenciados	Grau de satisfação com os prestadores de cuidados de saúde	50,0	90,5
		Definir e implementar ações corretivas	Percentagem de reclamações no total das consultas	1,0	0,1
		Efectuar ações corretivas relativamente a aspectos críticos apontados em reclamações	Número de ações corretivas efetuadas	2,0	3,0
	Reforçar o papel dos cuidados de saúde promovendo a integração, harmonização e qualificação das intervenções	Determinar a percentagem da cobrança sobre a receita por utente	Percentagem da cobrança sobre a receita por utente	90,0	32,0
		Determinar a % de utentes abrangidos por via da cooperação institucional	Percentagem de utentes abrangidos por via da cooperação institucional	80,0	71,9
		Com base nos indicadores de produção determinar o rácio das intervenções	Rácio das intervenções	30,0	104,3
		Determinar a taxa Média de Ocupação do Hospital	Taxa Média de Ocupação do Hospital	67,0	62,3
		Determinar o n.º de utentes tratados por recurso à cirurgia	Número de cirurgias realizadas	1 716,0	1 790,0
		Determinar o n.º de utentes tratados em internamento	Número utentes tratados em internamento	1 799,0	1 862,0
		Determinar o n.º de meios complementares de diagnóstico	Número de exames de imagiologia	2 333,0	3 057,0
			Número de exames de RX convencional	16 077,0	18 595,0
		Determinar o n.º de dias de internamento	Número dias de internamento dos doentes tratados	12 250,0	12 851,0
		Determinar o n.º de consultas externas de outras especialidades	Número consultas externas de outras especialidades	4 031,0	4 317,0
		Determinar o n.º de consultas externas de ortopedia e traumatologia	Número consultas externas de ortopedia e traumatologia	14 492,0	18 762,0
		Determinar o n.º de consultas externas de MFR	Número consultas externas de MFR	3 266,0	4 063,0
		Determinar o n.º de atos terapêuticos em internamento	Número de atos terapêuticos em internamento	24 045,0	26 582,0
	Determinar o n.º de atos terapêuticos em ambulatório	Número de atos terapêuticos em ambulatório	61 204,0	75 465,0	
Determinar o n.º de atos de enfermagem	Número atos de enfermagem	298 932,0	312 521,0		
7	Desenvolver e reforçar uma oferta cultural programada valorizadora da identidade e da relevância da SCML na sociedade	Promover a realização de visitas e outros eventos culturais no HOSA	Taxa de variação homóloga do número de iniciativas culturais	200,0	200,0
			Número de visitas/eventos culturais	6,0	9,0

Quadro 87 – HOSA – Indicadores de Atividade e Desempenho (cont.)

OE	Objetivo Operacional	Atividade/Ação	Descrição do Indicador da Ação	Meta	Realizado
8	Assegurar as condições necessárias para o desenvolvimento de investigação de iniciativa individual promotora de qualificação em I&D, de profissionais ou outras pessoas institucionalmente ligadas à SCML, nomeadamente alunos da ESSA	Determinar a permissão de profissionais ou outras pessoas institucionalmente ligadas à SC que contribuam para a I&D	Rácio de profissionais, ou outras pessoas institucionalmente ligadas à SCML por cada 1000 colaboradores	2,0	0,1
		Divulgar projetos e ações de I&D por forma a promover a participação de colaboradores do HOSA nestas iniciativas	Número de ações divulgadas	2,0	10,0
	Estabelecer parcerias com a comunidade académica e científica	Determinar a % de técnicos participantes em parcerias com a comunidade de académica e científica	Percentagem de técnicos participantes nos processos decorrentes destas parcerias	8,0	37,2
		Celebrar protocolos com Entidades Académicas e Científicas	Número de protocolos celebrados	3,0	6,0
	Promover investigação nos domínios de intervenção da SCML	Promover a elaboração de estudos diferenciados pelos profissionais de saúde do HOSA	Número de estudos diferenciados	2,0	15,0
Promover a elaboração de artigos científicos pelos profissionais de saúde do HOSA		Número de artigos científicos elaborados	3,0	15,0	
9	Garantir a revisão de processos e procedimentos, identificando pontos de melhoria, com vista à simplificação e agilização de respostas	Promover a transformação digital de processos internos	Percentagem de processos incluídos no âmbito da inovação e transformação digital	2,0	100,0
		Rever os processos e procedimentos estabelecidos introduzindo os aspectos de melhoria decorrentes da transformação digital implementada	Número de processos revistos	2,0	47,0
		Implementar evoluções nos sistemas informáticos do HOSA	Número de evoluções realizadas	8,0	35,0
	Promover a experimentação de soluções inovadoras de base tecnológica e sistematizar as evidências com vista a definição de boas práticas	Implementar soluções inovadoras de base tecnológica	Número de soluções inovadoras experimentadas	2,0	1,0
			Número de soluções inovadoras implementadas	2,0	1,0
10	Organizar e participar em parcerias promotoras da Igualdade de Género	Participar em parcerias promotoras da igualdade de género	Número de parcerias estabelecidas	1,0	0,0
	Promover a melhoria das condições de saúde, atuando sobre as suas determinantes	Realizar inquéritos / Estudos diferenciados	Grau de satisfação dos utentes da SCML	70,0	90,5
		Implementar medidas com vista a reforçar os mecanismos de boa governação e transparência	Número de medidas implementadas	2,0	14,0
	Reforçar os mecanismos de boa governação e transparência	Realizar auditorias ao funcionamento do processo clínico eletrónico	Número de medidas implementadas no âmbito do processo clínico eletrónico	2,0	19,0
11	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		Número de entidades envolvidas	2,0	2,0
		Realizar ações externas no âmbito da atividade técnica e clínica do HOSA	Número de ações externas realizadas	4,0	0,0
12	Identificar funções chave nos Departamentos e Serviços da SCML	Verificar se atividade operacional está assegurada em todos os processos críticos	Percentagem de execução do processo de identificação das funções e elementos chave de cada Departamento e Serviço	100,0	100,0
	Melhorar o nível de competências e conhecimentos dos colaboradores da SCML	Aplicar instrumentos de capacitação/valorização dos trabalhadores	Percentagem de execução do Plano Anual de Desenvolvimento dos Trabalhadores	100,0	0,0
	Melhorar o nível de eficiência e eficácia de comunicação com os serviços	Realizar inquéritos / Estudos diferenciados	Grau de satisfação dos colaboradores da SCML quanto à partilha do conhecimento, inovação e cultura de exigência, excelência e mérito	50,0	46,2
		Determinar o n.º de procedimentos estabelecidos com vista a melhorar o nível de eficácia e eficiência de comunicação com os Serviços	Número de procedimentos estabelecidos	1,0	1,0
		Promover a elaboração de procedimentos	Número de procedimentos elaborados ou revistos	2,0	1,0

Quadro 87 – HOSA – Indicadores de Atividade e Desempenho (cont.)

OE	Objetivo Operacional	Atividade/Ação	Descrição do Indicador da Ação	Meta	Realizado
13	Identificar e adequar as competências internas, com vista a resposta aos clientes /utentes/pessoas	Realizar inquéritos / Estudos diferenciados	Grau de satisfação das partes interessadas	60,0	87,9
			Grau de satisfação dos colaboradores da SCML quanto à orgânica do seu Departamento/Serviço	60,0	47,7
14	Contribuir para a sustentabilidade financeira da SCML	Verificar face ao período homólogo do ano anterior a variação da execução física e orçamental de projetos	Taxa de variação homóloga de execução orçamental de projetos (€)	80,0	164,3
			Taxa de variação homóloga de execução real de projetos	80,0	-11,8
		Sistema de Gestão Hospitalar para a Saúde SCML	Percentagem de execução do projeto	80,0	0,0
			Percentagem de execução orçamental do projeto (€)	80,0	0,0
		Obras de conservação preservação do património: Edifício principal	Percentagem de execução do projeto	80,0	80,0
			Percentagem de execução orçamental do projeto (€)	80,0	76,6
		Modernização dos serviços de Radiologia e Imagiologia	Percentagem de execução do projeto	80,0	80,0
			Percentagem de execução orçamental do projeto (€)	80,0	90,7
		Implementação de Sistema Informático de Gestão Hospitalar	Percentagem de execução do projeto	80,0	0,0
			Percentagem de execução orçamental do projeto (€)	80,0	157,1
		Construção de uma Interligação entre Edifícios	Percentagem de execução do projeto	80,0	0,0
			Percentagem de execução orçamental do projeto (€)	80,0	44,5
		Beneficiar Áreas Interna., C.Ext. e MCDT	Percentagem de execução do projeto	80,0	80,0
			Percentagem de execução orçamental do projeto (€)	80,0	52,2
Cumprimento do orçamento corrente	Executar o orçamento corrente	Percentagem de execução do orçamento corrente	100,0	109,8	

Quadro 88 – PILTC – Indicadores de Atividade e Desempenho

OE	Objetivo Operacional	Atividade/Ação	Descrição do Indicador da Ação	Meta	Realizado
8	Promover investigação nos domínios de intervenção da SCML	Desenvolver ações e projetos que incorporem I&D convergindo para a meta estabelecida pela SCML	Percentagem de investimento em I&D	5,0	0,0
9	Otimizar os recursos tecnológicos existentes	Promover a utilização de plataformas nos múltiplos processos	Número de plataformas agregadoras	1,0	0,0
12	Melhorar o nível de competências e conhecimentos dos colaboradores da SCML	Aplicar instrumentos de capacitação/valorização dos trabalhadores	Percentagem de execução do Plano Anual de Desenvolvimento dos Trabalhadores	100,0	100,0
	Melhorar o nível de eficiência e eficácia de comunicação com os serviços	Realizar inquéritos / Estudos diferenciados	Grau de satisfação dos colaboradores da SCML quanto à partilha do conhecimento, inovação e cultura de exigência, excelência e mérito	50,0	100,0
		Definição e apresentação de um plano de ação para a implementação do novo modelo de governação da entidade da gestão integrada do Long Term Care	Número de procedimentos estabelecidos	1,0	0,0
13	Identificar e adequar as competências internas, com vista a resposta aos clientes /utentes/pessoas	Realizar inquéritos / Estudos diferenciados	Grau de satisfação das partes interessadas	60,0	84,2
14	Contribuir para a sustentabilidade financeira da SCML	Projeto de Integração de “Long Term Care” / Cuidados de Longa Duração	Percentagem de execução do projeto	100,0	100,0
	Cumprimento do orçamento corrente	Executar o orçamento corrente	Percentagem de execução do orçamento corrente	100,0	100,9

Quadro 89 – PPL – Indicadores de Atividade e Desempenho

OE	Objetivo Operacional	Atividade/Ação	Descrição do Indicador da Ação	Meta	Realizado
12	Identificar funções chave nos Departamentos e Serviços da SCML	Verificar se atividade operacional está assegurada em todos os processos críticos	Percentagem de execução do processo de identificação das funções e elementos chave de cada Departamento e Serviço	100,0	100,0
	Melhorar o nível de competências e conhecimentos dos colaboradores da SCML	Aplicar instrumentos de capacitação/valorização dos trabalhadores	Percentagem de execução do Plano Anual de Desenvolvimento dos Trabalhadores	100,0	71,0
	Melhorar o nível de eficiência e eficácia de comunicação com os serviços	Realizar inquéritos / Estudos diferenciados	Grau de satisfação dos colaboradores da SCML quanto à partilha do conhecimento, inovação e cultura de exigência, excelência e mérito	50,0	50,0
		Determinar o n.º de procedimentos estabelecidos com vista a melhorar o nível de eficácia e eficiência de comunicação com os Serviços	Número de procedimentos estabelecidos	1,0	18,0
13	Identificar e adequar as competências internas, com vista a resposta aos clientes /utentes/pessoas	Realizar inquéritos / Estudos diferenciados	Grau de satisfação das partes interessadas	60,0	92,0
			Grau de satisfação dos colaboradores da SCML quanto à orgânica do seu Departamento/Serviço	60,0	100,0
14	Contribuir para a sustentabilidade financeira da SCML	Presidência portuguesa do Conselho da União Europeia	Percentagem de execução do projeto	80,0	100,0
		Políticas Públicas na Longevidade	Percentagem de execução do projeto	80,0	100,0
			Percentagem de execução orçamental do projeto (€)	80,0	113,0
	Cumprimento do orçamento corrente	Executar o orçamento corrente	Percentagem de execução do orçamento corrente	100,0	113,0

Quadro 90 – SG – Indicadores de Atividade e Desempenho

OE	Objetivo Operacional	Atividade/Ação	Descrição do Indicador da Ação	Meta	Realizado	
2	Dar a conhecer de forma transversal a obra da SCML no que concerne à prestação de cuidados de saúde	Realizar inquéritos / Estudos diferenciados	Índice de notoriedade dos serviços de Saúde da SCML	80,0	81,0	
		Garantir o aumento dos níveis de serviço prestados pelo Contact Center da SCML neste domínio	Taxa de Execução das chamadas atendidas na Linha Saúde	80,0	81,7	
8	Promover investigação nos domínios de intervenção da SCML	Desenvolver ações e projetos que incorporem I&D convergindo para a meta estabelecida pela SCML	Percentagem de investimento em I&D	20,0	0,0	
9	Promover a experimentação de soluções inovadoras de base tecnológica e sistematizar as evidências com vista a definição de boas práticas	Implementar soluções inovadoras de base tecnológica	Número de soluções inovadoras experimentadas	1,0	1,0	
10	Reforçar os mecanismos de boa governação e transparência	Aumentar a promoção de veículos elétricos na frota automóvel da SCML	Percentagem de veículos elétricos na frota automóvel da SCML	10,0	9,8	
		Propor medidas que visam reforçar a boa governação, garantindo a publicitação no Portal BASE dos contratos públicos celebrados pela SCML	Número de medidas implementadas	12,0	15,0	
		Promover práticas de boa governação na gestão dos contratos das categorias sob responsabilidade da SG, procurando fomentar, em sede de processo aquisitivo, a agregação acrescida de necessidades	Número de medidas implementadas	6,0	10,0	
		Proceder à verificação dos documentos legalmente exigidos na assinatura de contratos e protocolos em que a SCML seja outorgante	Número 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	5,0	5,0	
12	Melhorar o nível de eficiência e eficácia de comunicação com os serviços	Identificar funções chave nos Departamentos e Serviços da SCML	Percentagem de execução do processo de identificação das funções e elementos chave de cada Departamento e Serviço	100,0	100,0	
		Melhorar o nível de competências e conhecimentos dos colaboradores da SCML	Aplicar instrumentos de capacitação/valorização dos trabalhadores	Percentagem de execução do Plano Anual de Desenvolvimento dos Trabalhadores	100,0	93,9
		Realizar inquéritos / Estudos diferenciados	Grau de satisfação dos colaboradores da SCML quanto à partilha do conhecimento, inovação e cultura de exigência, excelência e mérito	50,0	52,9	
13	Identificar e adequar as competências internas, com vista a resposta aos clientes /utentes/pessoas	Realizar inquéritos / Estudos diferenciados	Grau de satisfação das partes interessadas	60,0	90,1	
			Grau de satisfação dos colaboradores da SCML quanto à orgânica do seu Departamento/Serviço	60,0	55,9	
14	Contribuir para a sustentabilidade financeira da SCML	Verificar face ao período homólogo do ano anterior a variação da execução física e orçamental de projetos	Taxa de variação homóloga de execução orçamental de projetos (€)	80,0	-70,6	
			Taxa de variação homóloga de execução real de projetos	80,0	81,8	
		Implementação e desenvolvimento do Contact Center da SCML	Percentagem de execução do projeto	80,0	100,0	
			Percentagem de execução orçamental do projeto (€)	80,0	98,0	
	Cumprimento do orçamento corrente	Executar o orçamento corrente	Percentagem de execução do orçamento corrente	100,0	90,8	

Quadro 91 – UMGOPT – Indicadores de Atividade e Desempenho

OE	Objetivo Operacional	Atividade/Ação	Descrição do Indicador da Ação	Meta	Realizado
9	Otimizar os recursos tecnológicos existentes	Promover a utilização de plataformas nos múltiplos processos	Número de plataformas agregadoras	1,0	1,0
12	Identificar funções chave nos Departamentos e Serviços da SCML	Verificar se atividade operacional está assegurada em todos os processos críticos	Percentagem de execução do processo de identificação das funções e elementos chave de cada Departamento e Serviço	100,0	100,0
		Aplicar instrumentos de capacitação/valorização dos trabalhadores	Percentagem de execução do Plano Anual de Desenvolvimento dos Trabalhadores	100,0	100,0
	Melhorar o nível de eficiência e eficácia de comunicação com os serviços	Realizar inquéritos / Estudos diferenciados	Grau de satisfação dos colaboradores da SCML quanto à partilha do conhecimento, inovação e cultura de exigência, excelência e mérito	50,0	75,0
		Determinar o n.º de procedimentos estabelecidos com vista a melhorar o nível de eficácia e eficiência de comunicação com os Serviços	Número de procedimentos estabelecidos	1,0	1,0
13	Identificar e adequar as competências internas, com vista a resposta aos clientes /utentes/pessoas	Realizar inquéritos / Estudos diferenciados	Grau de satisfação das partes interessadas	60,0	78,1
			Grau de satisfação dos colaboradores da SCML quanto à orgânica do seu Departamento/Serviço	60,0	75,0
14	Contribuir para a sustentabilidade financeira da SCML	Verificar face ao período homólogo do ano anterior a variação da execução física e orçamental de projetos	Taxa de variação homóloga de execução orçamental de projetos (€)	80,0	1 583,1
			Taxa de variação homóloga de execução real de projetos	80,0	46,2
		Estudo para implementação do Centro Logístico	Percentagem de execução do projeto	80,0	90,0
			Percentagem de execução orçamental do projeto (€)	80,0	50,0
	Cumprimento do orçamento corrente	Executar o orçamento corrente	Percentagem de execução do orçamento corrente	100,0	89,8

Quadro 92 – UMSC – Indicadores de Atividade e Desempenho

OE	Objetivo Operacional	Atividade/Ação	Descrição do Indicador da Ação	Meta	Realizado
3	Contribuir com respostas integradoras e terapêuticas para o desenvolvimento biopsicossocial das pessoas	Determinar a % de utentes abrangidos em respostas integradoras e terapêuticas para o seu desenvolvimento biopsicossocial	Percentagem de utentes abrangidos	50,0	91,9
		Promover a integração de novas pessoas 65+ na Plataforma Radar realizando ações de rua mensalmente	N.º de Acções de Rua realizadas mensalmente	4,0	10,6
	Otimizar as redes comunitárias, numa ótica de cogovernança, para ampliação das respostas de apoio social e capacitação das crianças, idosos e famílias	Ampliar a cobertura da Plataforma RADAR no que respeita às pessoas 65+ integradas, optimizando as parcerias existentes	Percentagem de utentes abrangidos	2,0	3,4
		Caracterizar os utentes (65+) da ação social (plataforma Radar) abrangidos por projetos comunitários	Percentagem de utentes da ação social abrangidos por projetos comunitários numa ótica de cogovernança	10,0	27,3
		Determinar a % de utentes da Ação Social que não estão isolados em caso de necessidade	Percentagem de utentes da ação social da SCML que indicam ter com quem contar em caso de necessidade	0,0	84,3
		Ampliar a cobertura da Plataforma RADAR no que respeita às pessoas 65+ integradas, optimizando as parcerias existentes	% de aumento das pessoas 65+ integradas na Plataforma Radar	2,0	1,3

Quadro 92 – UMSC – Indicadores de Atividade e Desempenho (cont.)

OE	Objetivo Operacional	Atividade/Ação	Descrição do Indicador da Ação	Meta	Realizado
8	Estabelecer parcerias com a comunidade académica e científica	Estabelecer parcerias com a comunidade académica e científica nas áreas da I&D	Percentagem de técnicos participantes nos processos decorrentes destas parcerias	10,0	93,3
		Estabelecer Protocolos de colaboração com Centros de investigação/Inovação e desenvolvimento no âmbito do Programa "Lisboa, Cidade de Todas as Idades"	N.º de Protocolos Estabelecidos	2,0	2,0
9	Garantir a revisão de processos e procedimentos, identificando pontos de melhoria, com vista à simplificação e agilização de respostas	Promover a transformação digital de processos internos	Percentagem de processos incluídos no âmbito da inovação e transformação digital	1,0	0,0
		Apresentação do Plano Funcional do Centro Local de Informação e Coordenação (CLIC) 1º semestre.	N.º de meses para apresentação do Plano Funcional do CLIC	12,0	0,0
	Promover a experimentação de soluções inovadoras de base tecnológica e sistematizar as evidências com vista a definição de boas práticas	Dinamizar o site "Lisboa, Cidade de todas as Idades", integrando novos conteúdos mensalmente	N.º médio de conteúdos integrados mensalmente	4,0	4,3
10	Colaborar com outras entidades da cidade de Lisboa na implementação de Programas de inclusão social e combate à pobreza	Determinar a % de pessoas na cidade de Lisboa abrangidas por programas de inclusão social e combate à pobreza	Percentagem de pessoas abrangidas	15,0	0,7
		Garantir um maior envolvimento dos Radares Comunitários na atividade da Plataforma RADAR, através da realização de 4 encontros anuais.	N.º de Encontros realizados	4,0	7,0
11	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	Determinar o n.º de entidades envolvidas em iniciativas nacionais ou internacionais para o desenvolvimento de sinergias promotoras de retorno/projeção institucional	Número de entidades envolvidas	30,0	72,0
		Realização de Simpósio/Encontro sobre o tema: "Lisboa, Cidade de Todas as Idades"	N.º de Simpósios/Encontros sobre o tema: "Lisboa, Cidade de Todas as Idades"	1,0	1,0
		Consolidar a Plataforma RADAR, como resposta à população 65+ da cidade de Lisboa, garantindo focal points/entrevistadores nas Juntas de Freguesia da Cidade	N.º de novas Juntas de Freguesia que integram focal points/entrevistadores	14,0	14,0
12	Identificar funções chave nos Departamentos e Serviços da SCML	Verificar se atividade operacional está assegurada em todos os processos críticos	Percentagem de execução do processo de identificação das funções e elementos chave de cada Departamento e Serviço	100,0	0,0
		Melhorar o nível de competências e conhecimentos dos colaboradores da SCML	Aplicar instrumentos de capacitação/valorização dos trabalhadores	Percentagem de execução do Plano Anual de Desenvolvimento dos Trabalhadores	100,0
	Melhorar o nível de eficiência e eficácia de comunicação com os serviços	Realizar inquéritos / Estudos diferenciados	Grau de satisfação dos colaboradores da SCML quanto à partilha do conhecimento, inovação e cultura de exigência, excelência e mérito	50,0	33,3
		Determinar o n.º de procedimentos estabelecidos com vista a melhorar o nível de eficácia e eficiência de comunicação com os Serviços	Número de procedimentos estabelecidos	1,0	1,0

Quadro 92 – UMSC – Indicadores de Atividade e Desempenho (cont.)

OE	Objetivo Operacional	Atividade/Ação	Descrição do Indicador da Ação	Meta	Realizado
13	Identificar e adequar as competências internas, com vista a resposta aos clientes /utentes/pessoas	Realizar inquéritos / Estudos diferenciados	Grau de satisfação das partes interessadas	50,0	75,8
			Grau de satisfação dos colaboradores da SCML quanto à orgânica do seu Departamento/Serviço	60,0	100,0
		Realizar estudo de satisfação com os Parceiros e Radares Comunitários	Realizar Estudo de satisfação com os Parceiros e Radares Comunitários	1,0	1,0
14	Cumprimento do orçamento corrente	Executar o orçamento corrente	Percentagem de execução do orçamento corrente	100,0	152,4

Quadro 93 – UMTV – Indicadores de Atividade e Desempenho

OE	Objetivo Operacional	Atividade/Ação	Descrição do Indicador da Ação	Meta	Realizado
4	Promover a empregabilidade da pessoa com deficiência e incapacidade, através de respostas inovadoras, contribuindo para a sua autonomia	Promover ações de capacitação e qualificação da pessoa com deficiência e incapacidade	Iniciativas promotoras da empregabilidade	25,0	57,0
		Parcerias estabelecidas para a promoção da empregabilidade	Número de parcerias para a promoção da empregabilidade	5,0	156,0
		Fóruns sobre a empregabilidade da Pessoa com Deficiência	Número fóruns sobre empregabilidade	20,0	32,0
	Promover iniciativas que contribuam para melhorar a qualidade de vida e bem-estar	Medir o índice de qualidade de vida da pessoa com deficiência	Percentagem de utentes abrangidos	80,0	71,7
8	Promover investigação nos domínios de intervenção da SCML	Desenvolver ações e projetos que incorporem I&D convergindo para a meta estabelecida pela SCML	Percentagem de investimento em I&D	0,0	100,0
9	Otimizar os recursos tecnológicos existentes	Plataforma de Colocação On'line Valor T	Número de plataformas agregadoras	1,0	1,0
12	Identificar funções chave nos Departamentos e Serviços da SCML	Verificar se atividade operacional está assegurada em todos os processos críticos	Percentagem de execução do processo de identificação das funções e elementos chave de cada Departamento e Serviço	100,0	100,0
	Melhorar o nível de competências e conhecimentos dos colaboradores da SCML	Aplicar instrumentos de capacitação/valorização dos trabalhadores	Percentagem de execução do Plano Anual de Desenvolvimento dos Trabalhadores	100,0	100,0
	Melhorar o nível de eficiência e eficácia de comunicação com os serviços	Realizar inquéritos / Estudos diferenciados	Grau de satisfação dos colaboradores da SCML quanto à partilha do conhecimento, inovação e cultura de exigência, excelência e mérito	50,0	0,0
Determinar o n.º de procedimentos estabelecidos com vista a melhorar o nível de eficácia e eficiência de comunicação com os Serviços		Número de procedimentos estabelecidos	1,0	3,0	
13	Identificar e adequar as competências internas, com vista a resposta aos clientes /utentes/pessoas	Realizar inquéritos / Estudos diferenciados	Grau de satisfação das partes interessadas	60,0	90,9
			Grau de satisfação dos colaboradores da SCML quanto à orgânica do seu Departamento/Serviço	60,0	0,0
14	Contribuir para a sustentabilidade financeira da SCML	Verificar face ao período homólogo do ano anterior a variação da execução física e orçamental de projetos	Taxa de variação homóloga de execução orçamental de projetos (€)	80,0	71,4
			Taxa de variação homóloga de execução real de projetos	80,0	0,0
		UMissão VALOR T–Talento e Transformação	Percentagem de execução do projeto	80,0	80,0
			Percentagem de execução orçamental do projeto (€)	80,0	78,5
	Cumprimento do orçamento corrente	Executar o orçamento corrente	Percentagem de execução do orçamento corrente	100,0	90,5

V. Anexo 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 2021 o balanço mais pormenorizado da sua atividade, elaborado pela sua Direção Técnica, de Gestão e Monitorização.

Departamento de Ação Social e Saúde

1. Nota Introdutória

Em 2021, mantiveram-se presentes alguns dos aspetos que marcaram o ano anterior, subsistindo muitos constrangimentos e desafios, à atividade que foi retomando progressivamente a sua normalidade, por via da normalização das condições de intervenção no cumprimento da Missão.

A força motriz que assegurou a atividade em 2020, marcada pela intensidade, emergência e imediatismo na resposta às necessidades primárias e urgentes, deu lugar, em 2021, à retoma de uma perspetiva de futuro e a uma intervenção mais flexível.

Mesmo persistindo elementos de incerteza, a convicção da superação de um momento de pressão sem precedentes, o sucesso na resposta aos cidadãos mais vulneráveis da cidade de Lisboa e o reconhecimento do trabalho desenvolvido permitiram alguma estabilidade. A vontade de mudança e transição para uma nova etapa, muito impulsionada pelo desgaste, terá também contribuído para retomar maiores níveis de conforto e confiança na ação.

Em 2021, a Ação Social foi capaz de compreender parcialmente as mudanças produzidas, verificar alguns resultados, e aferir impactos imediatos, embora o tempo decorrido não seja suficiente para permitir a incorporação de todos os aspetos resultantes das reflexões e balanços realizados. As determinantes dos resultados obtidos não estarão ainda totalmente identificadas e a mudança é um processo de crescimento dinâmico, que implica adaptações, tempo e investimento.

No plano organizacional, a experiência reforçou, por um lado, a evidência de que são necessárias menor burocracia e maior utilização de todo o potencial que as tecnologias de comunicação/informação disponíveis nos oferecem e, por outro, a importância de ter mais tempo e espaço de qualidade dedicados à reflexão, coordenação e planeamento da intervenção, fortalecendo o trabalho social direto e o desenvolvido nas várias respostas sociais.

Quanto à intervenção, ressaltam as vantagens de uma relação de proximidade, centrada nas pessoas, imersa na comunidade, fundada na cooperação e corresponsabilização social, primado do desenvolvimento social que deve orientar o futuro.

Menos focado nos aspetos desafiantes e adaptativos, que o contexto dos dois últimos anos impôs, o presente documento ilustra a atividade desenvolvida na Ação Social, os resultados essenciais produzidos, procurando retomar a centralidade que assume.

2. Balanço Global da Atividade do DASS

O balanço global do Departamento da Ação Social e Saúde (DASS), pretende destacar as principais ações concretizadas pela Ação Social em 2021, nas direções e serviços que a constituem:

2.1 – Direção de Desenvolvimento e Intervenção de Proximidade (DIDIP)

O ano de 2021 foi ainda marcado pela pandemia Covid-19, continuando a existir a necessidade de reajustar a intervenção, de modo a manter os níveis de proximidade em todas as áreas de atuação dos serviços. Não obstante a instabilidade, a procura de novos paradigmas de atuação criou oportunidades, reforçando muitas vezes a coesão e cooperação.

Constatou-se um agravamento generalizado das condições socioeconómicas dos cidadãos, que naturalmente assumiu uma maior incidência nos públicos mais vulneráveis. As dificuldades no acesso a cuidados de saúde, a generalização da privação social, o desemprego e a perda de trabalhos precários, amiúde a ausência de cobertura da segurança social, tiveram repercussões no acionamento de recursos, nomeadamente, no aumento significativo de apoios económicos/subsídios. A resposta do Atendimento Social de proximidade, pela sua natureza, foi aquela em que o impacto desta realidade mais se fez sentir.

Em sequência do encerramento, no início do ano, das respostas de **apoio à Infância**, e por forma a minimizar o impacto negativo junto das famílias, foram adotadas estratégias no sentido de criar e/ou reforçar canais de comunicação entre as equipas educativas e os Encarregados de Educação. Num outro plano da atividade, nos períodos de confinamento, em que as escolas estiveram encerradas, houve um esforço adicional das equipas no sentido de manterem um contacto frequente com as famílias, sobretudo aquelas em que os conflitos intrafamiliares potenciavam um aumento das situações de violência doméstica.

A intervenção com **os jovens** manteve-se encerrada parte do ano, pelo que a atividade foi dinamizada com o recurso a ferramentas digitais, transpondo para este domínio a execução das atividades que respondessem às necessidades educativas e outras identificadas pelos jovens, bem como ocupando os seus tempos livres. Nas situações de maior vulnerabilidade, associadas à falta de meios disponíveis, por exemplo para garantir o ensino à distância, houve que procurar soluções no seio das comunidades/bairros através das estruturas comunitárias já organizadas, nomeadamente Grupos Comunitários e as várias entidades presentes em cada território.

Ao nível do **Desenvolvimento Comunitário**, o impacto da pandemia foi muito significativo na dinâmica dos territórios de ação. No entanto, os ganhos anteriores que se têm vindo a sedimentar e as metodologias de trabalho em parceria constituíram-se como uma mais-valia na mobilização de recursos.

Na área da **Formação**, destaca-se o trabalho desenvolvido no período de encerramento das atividades presenciais. A experiência do ano anterior permitiu assegurar continuidade do trabalho e o desenvolvimento de estratégias de prevenção do abandono/desistência dos percursos formativos. Assim, foi garantida a continuidade pedagógica, apoio social e psicológico dos formandos, através do recurso à formação online e acompanhamento à distância, rentabilizando os recursos digitais.

Ao nível da intervenção com as **Pessoas Mais Velhas**, as respostas de Centro de Dia (CD) e de Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) mantiveram, mesmo nos períodos de encerramento dos equipamentos, uma grande proximidade aos utentes. Apostou-se numa resposta mais individual e na organização de atividades específicas de combate ao isolamento e de manutenção de competências. Reforça-se como fator crucial o facto das respostas de Centro de Dia e SAD terem trabalhado de um modo integrado, apoiando-se mutuamente nas situações e alturas

mais críticas e exigentes. No SAD, houve um esforço de reorganização/adaptação permanente para responder ao aumento de sinalizações quer por parte dos vários serviços internos, quer de unidades de saúde, hospitais e serviços da comunidade devido ao isolamento profilático dos cuidadores informais. Concretizou-se a abertura de um novo Centro Intergeracional e a implementação de um projeto piloto na área das demências (Espaço ComVida).

A reestruturação das **Equipas de Apoio a Idosos** foi crucial para conseguir dar resposta a um maior número de situações. O impacto da situação pandémica e restrições/períodos de confinamento afetaram particularmente os mais velhos, quer ao nível do acesso a cuidados de saúde primários e especializados, quer pelo enfraquecimento das redes supletivas e informais de suporte. Tal repercutiu-se nas sinalizações recebidas, cada vez mais urgentes e muitas vezes providas do contexto hospitalar. A maior pressão por parte dos hospitais na resolução das altas sociais, independentemente da sua complexidade, bem como a escassez de vagas em respostas na comunidade, em estruturas transitórias ou em ERPI, conduziram à necessidade de desenvolver um trabalho de proximidade com os Centros Hospitalares de Lisboa, numa lógica de gestão integrada, para dar resposta a todas as necessidades, que assumiu especial preponderância na atividade em 2021.

Nas várias áreas de intervenção, ao longo do ano, observou-se um aumento dos casos de saúde mental, agravado pela escassez de respostas. No domínio da saúde mental, problemática transversal às várias respostas, as atividades desenvolvidas no âmbito do protocolo com o *Lisbon Institute of Global Mental Health (LIGMH)* assumiram especial preponderância: execução do programa de seminários no âmbito do protocolo com o *LIGMH*, abrangendo 220 técnicos de toda a Ação Social, que abordou 4 temáticas- Chave: 1. Saúde mental e direitos humanos; 2. Impacto do Covid-19 na saúde mental dos utentes e na prestação de cuidados; 3. Saúde mental nas pessoas idosas; 4. Saúde Mental e Violência Doméstica; Continuidade do programa de supervisão e formação especializada que abrangeu 31 técnicos.

Numa efetiva lógica de cogovernança, ao longo do ano de 2021 apostou-se também na consolidação ou constituição de parcerias com Juntas de Freguesias (JF) e parceiros locais tais como PSP, IPSS, Associações, Academia e outros. Destaca-se o resultado efetivo do trabalho efetuado por todas as equipas, de que é exemplo a resposta articulada com as Juntas de Freguesia no que respeita ao fornecimento de refeições à população.

2.2 – Direção de Infância, Juventude e Família (DIJF)

Com a manutenção do estado de emergência no 1º trimestre, a atividade de intervenção em 2021 foi readaptada, de forma a dar resposta não só às necessidades previstas no Plano, mas também às novas e emergentes realidades causadas pela pandemia junto das crianças, dos jovens e das famílias que acompanha. Sem prejuízo, o trabalho desenvolvido continuou a nortear-se pelos 4 eixos estratégicos, nos quais vinha a alicerçar toda a sua intervenção: Inovação, especialização e transparência na intervenção; Gestão colaborativa; Autonomia, desinstitucionalização e intervenção de base comunitária; Intervenção holística.

Sendo considerado estratégico o investimento no **Acolhimento Familiar**, continuou-se a apostar no crescimento e reforço desta resposta, pelo impacto positivo e efetivo que representa para as crianças, privadas do seu meio familiar natural. O acolhimento familiar assume um papel central na consolidação de um paradigma de desinstitucionalização e de intervenção de base comunitária, na prossecução da promoção dos direitos das

crianças, de que é um sinal positivo o aumento do número de candidaturas e de crianças integradas em acolhimento familiar.

No **Acolhimento Residencial** foi feito um esforço acrescido para a dinamização dos projetos de vida das crianças e jovens e para a desinstitucionalização, nomeadamente através de acolhimento familiar e em medidas de apoio para a autonomia de vida. Dada a diminuição das medidas de acolhimento residencial em crianças dos 0-6, muito impulsionada pelo programa de acolhimento familiar, foi possível concretizar uma fusão entre duas casas de acolhimento.

Para dar resposta às necessidades de contactos com as famílias de origem, bem como resposta a situações sinalizadas no Regime Tutelar Cível e no âmbito de Processos de Promoção e Proteção, foram desenvolvidas as modalidades de Ponto de Encontro Familiar – PEF.

Na senda do reforço das linhas de intervenção que privilegiam a desinstitucionalização, destaca-se o trabalho desenvolvido nos Centros de Capacitação ao nível da prevenção e promoção da parentalidade, mas também da proteção de crianças em perigo e da capacitação das famílias, no sentido de uma concretização célere e sustentada dos seus projetos de vida. Pretende-se que estes Centros se constituam como um consórcio de serviços e recursos comunitários para a primeira infância.

O alargamento da rede de respostas de autonomia, nomeadamente a autonomia apoiada, a autonomia plena e a autonomia moderada, assim como o aprofundamento da intervenção da Equipa de Integração Comunitária, permitiram que cada vez mais jovens possam permanecer em meio natural de vida. O apoio, no âmbito do acolhimento em território nacional, a jovens estrangeiros não acompanhados oriundos de campos de refugiados gregos, continuou a ser assegurado em 2021. Neste âmbito, foi criado o **Apartamento de Pré-Autonomia para Migrantes (APAM)** com o objetivo de apoiar a autonomização de Jovens Não Acompanhados (CJENA), entre os 15 e os 18 anos, requerentes de asilo e/ou refugiados, que chegam a Portugal ao abrigo do Regulamento de Dublin.

Por outro lado, em março de 2021 foi celebrado um protocolo entre a Direção Geral de Reinserção Social e Serviços Prisionais (DGRSP) e a SCML, com vista à abertura em maio de uma Casa de Autonomia, que desse expressão efetiva à medida de **Supervisão Intensiva em Apartamento de Autonomia** - CASI prevista no artigo 158 da Lei Tutelar Educativa.

De referir ainda que, no âmbito do Protocolo de Cooperação celebrado com o Instituto de Segurança Social, I.P. (ISS), durante o ano de 2021, a SCML continuou a assumir responsabilidades em matéria de infância e juventude nos concelhos do distrito de Lisboa incluídos na NUT III da área Metropolitana de Lisboa (designadamente Lisboa, Sintra, Amadora, Mafra, Loures, Odivelas, Cascais, Oeiras e Vila Franca de Xira), assegurando a representação da Segurança Social nas Comissões de Proteção de Crianças e Jovens. Neste contexto, em 2021, foram criados dois novos Núcleos de Infância e Juventude, na Amadora e em Vila Franca de Xira.

Finalmente, no âmbito das medidas em meio natural de vida, do acolhimento familiar e do acolhimento residencial foram criados, com todas as Unidades intervenientes, grupos de trabalho para o desenvolvimento de *guidelines* para procedimentos internos e de articulação interserviços.

2.3 - Direção de Intervenção com Públicos Vulneráveis (DIIPV)

O ano de 2021 foi marcado pela retoma e/ou normalização gradual de muitas atividades, devendo-se, por um lado, à evolução do conhecimento sobre a pandemia e, por outro, à capacidade de reorganização/reforço das respostas, a par da capacidade de adaptação dos profissionais. Desse modo foi possível dar continuidade a alguns projetos e concretizar as ações planeadas.

Relativamente à **População Idosa**, estrategicamente continuou a desenvolver-se uma intervenção cada vez mais centrada na pessoa, com base em metodologias de trabalho de acordo com o modelo Humanidade, repercutindo-se na qualidade da resposta às pessoas integradas em Estruturas Residenciais para Pessoas Idosas (ERPI) de administração direta.

No alinhamento da estratégia da SCML, iniciada em 2016, de reorganização e requalificação das respostas sociais existentes na área do Envelhecimento Ativo, com vista ao encerramento de equipamentos que não reunissem condições de funcionamento, numa lógica de incremento da qualidade, concretizou-se o encerramento de 3 estruturas, num processo que contou com o envolvimento de outros 5 equipamentos na integração dos residentes.

Na área da **Emergência Social** a intervenção continuou fortemente marcada pela evidência da vulnerabilidade das pessoas em situação de sem-abrigo e dos requerentes de asilo e recolocados. Neste último domínio, deu-se continuidade à aposta numa resposta especializada na responsabilidade de assegurar as condições de subsistência no acolhimento aos requerentes de proteção internacional. O aumento exponencial de sinalizações efetuadas em 2020 repercutiu-se na atividade de 2021.

No global verificou-se um aumento da afluência ao atendimento por múltiplos fatores, tais como desemprego, falta de habitação, rutura familiar, dificuldade no acesso a serviços públicos essenciais e a cuidados de saúde e ainda o encerramento de respostas sociais diurnas. Verificou, com grande expressão, a procura de pessoas pertencentes a outros concelhos de Portugal continental e ilhas.

Relativamente ao apoio a **Pessoas com Deficiência**, em março de 2021 foi publicada a Portaria n.º 70/2021 que regulamenta a resposta social de Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão (CACI), que reestrutura e amplia os objetivos da anterior resposta de Centro de Atividades Ocupacionais (CAO). Esta alteração impulsionou várias ações, destacando-se a avaliação da qualidade de vida da pessoa com Dificuldade Intelectual e Desenvolvimental. Os resultados obtidos devem incorporar um novo modelo de ação, assente num paradigma de maior acesso à comunidade e aos seus recursos que favoreça a efetiva inclusão das pessoas com deficiência.

No que concerne à área da Cegueira ou Baixa-visão, procedeu-se a uma reestruturação da resposta de Pós-reabilitação, optando-se por uma prática à distância, empenhada na aplicação e consolidação das competências conquistadas durante a reabilitação, agora em ambiente natural. De destacar a criação do Núcleo de Intervenção para a Autonomia - Intervir na Deficiência Visual dos 7 aos 15 anos, considerando a importância e imprescindibilidade de um trabalho integrado, transversal às diferentes idades e como forma de dar resposta às crianças/jovens que já não se enquadram em algumas das medidas de apoio existentes.

Complementarmente, no âmbito das responsabilidades sociais partilhadas, destacam-se as seguintes colaborações:

- Com o Instituto de Segurança Social no âmbito do Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio (SAPA), visando análise e agilização dos processos de atribuição e financiamento de produtos de apoio, assim como de uniformização de práticas dos diferentes centros prescritores;
- Com os serviços hospitalares, de Reabilitação e Centro de Desenvolvimento, Hospital D. Estefânia e Hospital Garcia de Orta, no sentido de melhorar os mecanismos de referenciação de crianças no âmbito da resposta à Paralisia Cerebral;
- Com os Centros Hospitalares de Lisboa, com o objetivo de reajustar os procedimentos e a articulação, por forma a assegurar maiores níveis de integração e complementaridade na resposta ao envelhecimento e às pessoas em situação de sem-abrigo;
- No âmbito da Estratégia Nacional para a Integração das Pessoas em Situação de Sem-Abrigo- ENIPSS, nomeadamente no Grupo de Intervenção da ENPISSA (GIMAE) e no Núcleo Executivo do GIMAE;
- No âmbito do sistema único de acolhimento e integração de requerentes e beneficiários de proteção internacional, no contexto do subgrupo de acompanhamento social aos requerentes e beneficiários de proteção internacional da formação alargada do Grupo Operativo Único – GOU.

2.4 – Direção Técnica de Gestão e Monitorização (DITGM)

Em 2021, a DITGM continuou a desenvolver a sua atividade enquanto serviço instrumental da Ação Social que integra a Unidade de Gestão de Contratos da Ação Social, a Unidade Técnica de Apoio, o Núcleo de Apoio Jurídico e a Secretaria da Ação Social.

Na **Unidade de Gestão de Contratos da Ação Social (UGCAS)**, no contexto da pandemia que continuou a marcar o ano de 2021, continuou a ser dominante a necessidade de implementação de respostas ágeis, em articulação com os clientes internos e fornecedores, para garantia da adequada e atempada satisfação das necessidades mais básicas dos utentes da SCML e de outros residentes na cidade de Lisboa (aos quais é assegurado apoio no quadro de parcerias e protocolos celebrados com outras entidades da rede solidária), designadamente ao nível do fornecimento de refeições/géneros alimentares, vestuário e outros têxteis, calçado, palamenta descartável, serviços fúnebres e serviços de alojamento (sobretudo a requerentes de proteção internacional e recolocados e outros agregados familiares privados de condições habitacionais condignas).

Em 2021 continuou a destacar-se o fornecimento de refeições, na sequência da manutenção do encerramento dos Centros de Dia e do apoio que a SCML assegura para população em situação de Sem-Abrigo, migrantes/requerentes de asilo e/ou outras pessoas em isolamento profilático (CML/NPISA/Proteção Civil/ACM) e no âmbito do apoio comunitário a famílias em situação de exclusão social (Juntas de Freguesia). A pandemia obrigou a uma reorganização, quer da modalidade de fornecimento de refeições (a quente ou refrigeradas), quer dos pontos de distribuição, com impacto ao nível do número de refeições e renegociação das condições contratualizadas com cada um dos fornecedores e reforço do acompanhamento (813.743 Refeições - Centros de

Dia e Serviço de Apoio Domiciliário/253.825 Refeições Centros Acolhimento – CML/NPISA/Proteção Civil e Juntas de Freguesia).

A **Unidade Técnica de Apoio da Ação Social (UTA)** – constituída pelo **Núcleo de Apoio aos Sistemas de Informação (NAS)**, **Núcleo de Controlo Financeiro (NCF)** e **Núcleo de Monitorização e Apoio à Gestão (NMAG)**, prosseguiu também o apoio às diversas áreas de intervenção da Ação Social, destacando-se a sua participação em diversos grupos de trabalho, nomeadamente no âmbito da revisão dos Regulamentos e Manuais de Procedimentos de Concessão de Subsídios, das respostas sociais de 1.ª e 2.ª Infância, das Estruturas Residenciais para Pessoas Idosas de administração direta e do Programa PILAR e no trabalho que culminou com a publicação do livro “SCML na Linha da Frente na resposta à Covid-19: Transformações Sociais e Organizacionais nos Serviços de Ação Social”.

Foram submetidas, duas candidaturas a projetos de investigação-ação, em consórcio com entidades de âmbito nacional e internacional, para linhas de financiamento nacionais da Fundação para a Ciência e Tecnologia (FCT) e programas de financiamento da Comissão Europeia (AAL), no âmbito das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) para a promoção da inclusão digital e trabalho de prevenção das demências através da estimulação cognitiva.

No âmbito das tecnologias centradas na *Internet of Things* (IoT), foi iniciado, em setembro de 2021, o projeto europeu *SMART2B* – que tem como objetivo melhorar a inteligência (*smartness*) de edifícios e equipamentos, aumentando a eficiência energética dos mesmos.

A UTA colabora ainda como co-investigador principal no projeto europeu “*Beaucoup*”, financiado pelo programa europeu AAL, sob a coordenação da Direção da Cultura, no qual se visa a utilização das novas tecnologias para facilitar o acesso de adultos idosos aos museus, em particular os que se encontram institucionalizados, a frequentar centros de dia ou que estão em situação de isolamento.

O **Núcleo de Apoio aos Sistemas de Informação (NAS)**, no âmbito das funções de *helpdesk*, deu a resposta a 6.762 contactos. Quanto à manutenção corretiva/evolutiva do sistema, formalizaram-se 1.362 pedidos de serviço à DISTI, dando continuidade ao investimento no desenvolvimento do PRIA (sistema de informação da Ação Social). Em 2021 reforçou-se a utilização daquele sistema como fonte de dados, tendo sido iniciado um projeto conjunto com a DISTI para acesso a uma réplica da base de dados em produção, de forma customizar consultas.

A implementação de um formulário online de inscrição nas respostas de 1.ª e 2.ª infância da SCML e a integração em PRIA da informação ali recolhida merece especial destaque, na prossecução do objetivo estratégico “Assumir a inovação e a transformação digital como fatores de melhoria no nível de eficácia e eficiência dos processos”. Foram realizadas 479 Inscrições on-line, o que correspondeu a 267 Crianças diferentes inscritas, tendo sido abrangidos 26 equipamentos (1ª e 2ª infância) em Creche, Creche Familiar e Jardim de Infância.

O **Núcleo de Controlo Financeiro (NCF)** promoveu a monitorização da execução orçamental e os ajustes necessários ao Orçamento de 2021, designadamente para reforço das verbas necessárias ao apoio à população afetada pelas consequências socioeconómicas da pandemia. Foram realizados 680 pareceres de verificação de disponibilidade orçamental e procedeu-se a 102 pedidos de correção de imputação e/ou reclassificação. Foram

ainda realizadas análises financeiras relativas ao impacto que o contexto de pandemia teve no âmbito dos apoios de cariz pecuniário e na cobrança de comparticipações de utentes.

No **Núcleo de Monitorização e Apoio à Gestão (NMAG)** destaca-se o projeto de consolidação dos mecanismos de *reporting* da Ação social, em matéria de indicadores de atividade e desempenho. Foram produzidos 83 trabalhos ao longo do ano, quer para o cliente interno (Ação Social), quer para outros serviços da SCML ou entidades parceiras. Destaca-se o trabalho desenvolvido no contexto do planeamento estratégico para o próximo ciclo 2022-2015, bem como o referente ao acompanhamento da execução do Plano da Ação Social/UMSC.

Na atividade do **Núcleo de Apoio Jurídico (NAJ)** em 2021 os pedidos de apoio jurídico diversificados, conducentes à emissão de parecer jurídico, continuaram a assumir preponderância, registando-se um total de 1.077 pareceres jurídicos. O peso dos processos de interdição/inabilitação/acompanhamento de maior foi de igual modo expressivo, quer os participados pela SCML ao Ministério Público (156), quer os processos não participados pela SCML, mas que foram objeto de análise/acompanhamento por parte do NAJ (908). Relativamente aos processos de cobrança, de natureza extrajudicial, foram iniciados e acompanhados 19 processos. Quanto aos processos judiciais de cobrança de dívidas (maioritariamente comparticipações) foram instaurados e/ou acompanhados uma média de 51. Pelo volume de trabalho associado, salienta-se a elaboração de 871 ofícios e requerimentos/atos forenses. Por fim, destaca-se a participação do NAJ também na elaboração e/ou revisão de propostas de regulamentos, de manuais de procedimentos, bem como de protocolos/acordos e de contratos no âmbito da Ação Social.

Ao nível da atividade desenvolvida pela **Secretaria da Ação Social**, continuou a destacar-se o apoio logístico assegurado pela equipa na distribuição de Equipamentos de Proteção Individual (EPI's), efetuado, em regra, com uma regularidade semanal, pelo universo de cerca de 172 estabelecimentos/serviços da Ação Social, para proteção dos utentes e colaboradores contra a Covid-19.

2.5 – Outros serviços:

2.5.1 - Aldeia de Santa Isabel (ASI)

A atividade formativa no ano de 2021 foi seriamente condicionada pelo desenvolvimento da pandemia. Apesar do facto de terem sido abertos todos os cursos planeados, e de todas as turmas estarem preenchidas, a atividade formativa teve de ser redesenhada e adaptada devido às inúmeras interrupções da formação presencial, quer pelo confinamento, quer devido aos diversos casos positivos de Covid-19 registados. Procurou-se que a qualidade da formação não fosse significativamente prejudicada tanto ao nível dos conteúdos, como ao nível do número de horas de formação legalmente exigidas. Salienta-se a reorganização do serviço, aos mais diversos níveis, para assegurar a formação online/ensino à distância.

2.5.2 – Tutela Cível

Em 2021 continuou a verificar-se o impacto provocado pela situação epidemiológica vivida no país no funcionamento da assessoria tutelar cível, decorrente, em particular, das alterações legislativas que impuseram, novamente, restrições à tramitação processual, nos primeiros meses do ano. Procurou-se, uma vez mais, minimizar

o impacto destes constrangimentos, quer internamente, quer junto das famílias, definindo para o efeito diferentes modos de funcionamento, por forma a conseguir dar resposta às situações judiciais pendentes. A atividade nos Tribunais regressou à normalidade em abril, com o fim da suspensão dos prazos processuais. Ainda assim, e pese embora as contingências referidas, as solicitações recebidas durante o ano de 2021 foram em número significativamente superior às recebidas em 2020.

2.5.3 – Unidade de Promoção do Voluntariado (UPV)

Em 2021, dando continuidade ao iniciado em 2020 e tendo em conta o contexto pandémico mobilizaram-se diferentes forças para a operacionalização e manutenção da ação voluntária junto dos diferentes serviços. Houve necessidade de se reajustarem ações e inovou-se com a implementação de projetos através de plataformas digitais. O voluntariado presencial esteve suspenso em diversos períodos, mas os voluntários disponíveis para ajudar continuaram a responder às necessidades dos beneficiários e serviços da única forma possível: à distância.

2.5.4 – Unidade de Animação Socioeducativa

Considerando as limitações decorrentes da pandemia, foram desenvolvidas estratégias de adaptação pelo segundo ano consecutivo, privilegiando uma perspetiva de apoio e acompanhamento regular aos seus utilizadores e assegurando a manutenção de um relacionamento de proximidade. Não obstante, assegurou toda a gestão e implementação do Plano Anual de Férias e concretizou um novo desafio, o Espaço ComVida, projeto piloto para respostas de centro de dia que acolhem pessoas com demência.

3. Plano Estratégico de 2021 – Objetivos Estratégicos | Operacionais, Indicadores de Desempenho e de Impacto

3.1 Indicadores de Desempenho

Na área da gestão, o planeamento estratégico é uma atividade central, através da qual se consubstancia a Missão, pela via do cumprimento dos objetivos que refletem as linhas estratégicas de atuação. Traduz, por um lado, uma tomada de decisão que molda e orienta a atividade de curto e médio-prazo, pela definição de prioridades, e por outro um processo de avaliação quanto ao rumo, alcance dos objetivos, necessidades de reajuste e oportunidades. No contexto da atividade da Ação Social, caracterizada pela imperatividade da resposta, por um certo nível de imediatismo que decorre da natureza intrínseca da intervenção, pela urgência associada à resposta às necessidades dos mais vulneráveis, pela dimensão das responsabilidades sociais, partilhadas ou não, que lhe acometem, o planeamento estratégico deverá cada mais assumir especial relevância.

Apesar de ter sofrido algumas alterações face aos constrangimentos resultantes da pandemia, ainda observados em 2021, o Plano Estratégico foi globalmente executado, pontualmente com desvios face a algumas das metas definidas. Nenhuma ação foi cancelada, embora tenham sido realizados reajustes de meta quanto a 6 Ações. Relativamente a duas ações não houve execução (OO:39 - Plano Anual de Desenvolvimento dos Trabalhadores e OO:42 - Identificação das Funções-chave) uma vez que ela dependia da articulação com outro serviço, o que só aconteceu em setembro, tendo nesse contexto sido ponderado que o investimento requerido não era compatível com o tempo necessário para a execução, atendendo à dimensão da Ação Social.

Quadro 94 - Plano Estratégico de Atividades: Indicadores de Desempenho

PLANO ESTRATÉGICO DE ATIVIDADES 2021 - AÇÃO SOCIAL - RESULTADOS									
OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO OPERACIONAL	INDICADORES			ATIVIDADES				
		Indicador Desempenho	Meta	Resultado	Direção	Actividade	Indicador Actividade	Meta	Resultado
OE_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	OO:8 Otimizar as redes comunitárias, numa ótica de cogovernança, para ampliação das respostas de apoio social e capacitação das crianças, idosos e famílias	Percentagem de utentes abrangidos	80%	60,6%	DIDIP	Assegurar a realização de atividades individuais/grupo restrito para utentes de CD, de modo a quebrar o isolamento decorrente do encerramento associado à pandemia	Percentagem de utentes abrangidos pelas actividades	50%	43,4%
					DIDIP	Implementar plataforma digital nos estabelecimentos de infância, como ferramenta pedagógica, de comunicação e partilha de informação com os pais	N.º de Plataformas Implementadas	1	0
					DIDIP	Realizar a semana do cuidador	Percentagem de cuidadores informais abrangidos	80%	60,6%
	OO:9 Desenvolver programas de formação contínua e especializada para capacitação dos profissionais, integrando projetos científicos e tecnológicos	Percentagem de técnicos abrangidos	50%	92,1%	DIIPV	Disseminar o modelo da humanidade implementado na área do Envelhecimento Ativo em duas Estruturas Residenciais para pessoas idosas	Percentagem de trabalhadores abrangidos pelas ações de formação do Modelo de Humanidade a disseminar em 2 ERPI da SCML	50%	92,1%
					DIDIP	Executar programa de formação específica de Ajudantes Familiares do Serviço de Apoio Domiciliário da DIDIP	Percentagem de Ajudantes Familiares abrangidas pela formação	15%	17,6%
	OO:10 Assegurar o funcionamento e melhoria da rede de respostas da SCML, nas diferentes áreas de intervenção, promovendo a autonomia e inclusão social das pessoas	Número de horas de formação (média por profissional)	25	29,5	DIIPV	Disseminar o modelo da humanidade implementado na área do Envelhecimento Ativo em duas Estruturas Residenciais para pessoas idosas	Número de horas de formação das ações de formação do Modelo da Humanidade a disseminar em 2 ERPI da SCML (média por profissional)	25	29,5
					DIUIF	Acompanhar os jovens em situação de autonomização (EIC/ETAAPA)	Percentagem de jovens autonomizados	25%	10,2%
	OO:11 Contribuir com respostas integradoras e terapêuticas para o desenvolvimento biopsicossocial das pessoas	Percentagem de utentes abrangidos	20%	58,2%	UASE	Desenvolver o Projeto "Animação por casa"	N.º de Utentes de SAD abrangidos	150	0
					ASI	Melhoria dos processos de ensino-aprendizagem por via da adaptação/flexibilidade curricular em função do perfil do formando	Percentagem de formandos abrangidos por Planos Educativos/Formativos Individuais	10%	0,2%
					ASI	Implementar Mecanismo de recuperação de horas de faltas de formandos de forma a combater o absentismo, o insucesso e o abandono escolar	Percentagem de formandos abrangidos por estes procedimentos	20%	58,2%
OE_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	OO:12 Alargar a oferta de cuidados promovendo respostas diferenciadas, ajustando à necessidade das pessoas	Percentagem de utentes abrangidos	60%	100%	DIUIF	Assegurar a avaliação de crianças/jovens com deficiência intelectual moderada a grave (Equipa Móvel - R. D. Carlos I)	Percentagem de crianças/jovens avaliados	60%	100%
	OO:15 Promover iniciativas que contribuam para melhorar a qualidade de vida e bem-estar.	Percentagem de utentes abrangidos	75%	82,5%	DIIPV	Medir o índice de qualidade de vida da pessoa com deficiência	Percentagem de utentes com índice de qualidade de vida da pessoa com deficiência intelectual e desenvolvimento (DI/D)/multideficiência medido, nas respostas sociais da UAD	75%	82,5%
OE_8 Promover a I&D (investigação e desenvolvimento) nos domínios de intervenção da SCML, estabelecendo um processo de convergência com a meta nacional	DOO:26 Promover investigação nos domínios de intervenção da SCML	Número de estudos diferenciados	3	3	DIUIF	Cooperar com Laboratório Colaborativo (Colab-Pro Child) para a implementação de estudos com validade científica, na promoção de cuidados alternativos de cariz familiar para crianças privadas de cuidados parentais.	N.º de estudos implementados no âmbito da promoção de cuidados alternativos de cariz familiar para crianças privadas de cuidados parentais.	3	3
OE_9 Assumir a inovação e a transformação digital como fatores de melhoria no nível de eficácia e eficiência dos processos	OO:27 Garantir a revisão de processos e procedimentos, identificando pontos de melhoria, com vista à simplificação e agilização de respostas	Percentagem de processos incluídos no âmbito da transformação digital	85%	82,1%	DIDIP	Operacionalizar sistema de Monitorização e Avaliação do Desenvolvimento Comunitário otimizando os recursos tecnológicos	Percentagem de procedimentos que integram o sistema de Monitorização e Avaliação do Desenvolvimento Comunitário	30%	42,9%
					DITGM	Consolidar os mecanismos de reporte automático (PRIA) dos indicadores de Actividade/Plano	Percentagem de indicadores de actividade apurados via PRIA	85%	83,1%
					UPV	Apoiar o desenvolvimento de projetos de voluntariado à distância passíveis de ser implementados nos diferentes serviços da SCML, onde existem constrangimentos impostos por planos de contingência	Número de Projectos Desenvolvidos	20	20
OE_10 Contribuir para os objetivos da Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável, no âmbito da actividade da SCML	OO:31 Colaborar com outras entidades da cidade de Lisboa na implementação de Programas de inclusão social e combate à pobreza	Percentagem de pessoas abrangidas	40%	45,5%	DIIPV	Retirar da situação de sem-teto, os utentes que pernoitam na rua da cidade de Lisboa no âmbito do Núcleo de Planeamento e Intervenção Sem Abrigo (NPISA)	Percentagem de utentes em situação de sem-teto com proposta de adesão a plano de intervenção	40%	45,5%
	OO:163 Eliminar a utilização de plásticos de utilização única	Percentagem de redução da palamenta descartável de plástico adequirida	10%	10,6%	DITGM	Promover a celebração de contratos de aquisição de palamenta descartável não plástica, em detrimento da palamenta descartável plástica	Taxa de substituição de palamenta descartável não plástica no âmbito dos contratos de aquisição de palamenta descartável geridos pela UGCAS	50%	80,7%
		Percentagem de redução de garrafas de bebida com embalagem de plástico de utilização única adquiridas	10%	100%	DITGM	Reduzir o número de garrafas de água com embalagem de plástico de utilização única adquiridas	Taxa de redução de garrafas de água com embalagem de plástico de utilização única no âmbito dos contratos geridos pela UGCAS	20%	100%
OE_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	OO:41 Desenvolver boas práticas que conduzam a uma gestão eficaz dos serviços	% de técnicos abrangidos por estes procedimentos	100%	94%	DITGM	Implementar sistema digital de acesso/partilha de informação técnica	Percentagem técnicos abrangidos pelo sistema digital de acesso/partilha de informação técnica	100%	94%
		Percentagem de processos desenvolvidos	100%	50%	DIUIF	Assegurar a criação de Núcleos de Infância e Juventude, no âmbito do Protocolo ISS, nos concelhos que integram a NUT 3 da área metropolitana de Lisboa	Nº Núcleos de Infância e Juventude criados na NUT 3 da área metropolitana de Lisboa	4	2

Seguidamente apresentam-se os resultados das ações/atividades planeadas, executadas em 2021, retratando-se apenas as que são distintivas e mais diretamente relacionadas com atividade da Ação social.

Assegurar a realização de atividades individuais/grupo restrito para utentes de CD, de modo a quebrar o isolamento decorrente do encerramento associado à pandemia

Do encerramento dos Centros de Dia e da experiência adquirida em 2020, resultou a identificação da necessidade de intervir com os utentes, sobretudo os mais vulneráveis, por forma a minorar os efeitos do isolamento/privação de interações e decréscimo de estímulos sob o ponto de vista cognitivo e/ou sensorial, aspetos particularmente relevantes no contexto do envelhecimento. Dado que em 2021 se mantiveram períodos de encerramento e restrições, foi realizado um investimento para que os Centros de Dia promovessem atividades específicas de combate ao isolamento, reforçando a presença e proximidade, a jusante da resposta contínua às necessidades básicas e outras emergentes. Apesar da reabertura dos Centros de Dia em abril, por motivos de ordem diversa a resposta continuou a ser assegurada quer no equipamento, quer no domicílio. Foram abrangidos por estas atividades 43% dos utentes de Centro De Dia, ligeiramente abaixo da meta definida, o que decorre de circunstâncias múltiplas: agravamento da situação de saúde, receio de exposição e contágio, alteração temporária de residência, entre outras. No conjunto das atividades, o online e o recurso ao digital assumiram grande preponderância.

Implementar plataforma digital nos estabelecimentos de infância, como ferramenta pedagógica, de comunicação e partilha de informação com os pais

A relação de confiança estabelecida entre os encarregados de educação e os estabelecimentos de infância assenta, em larga medida, numa comunicação diária que permita o conhecimento/envolvimento nas rotinas das crianças e na partilha das conquistas em termos do seu desenvolvimento. A situação de pandemia, tornou ainda mais evidente a necessidade de reforçar esta interação e proximidade. Para responder a este desafio, incorporando os recursos e inovação tecnológica disponíveis, apostou-se na implementação de plataforma digital de comunicação e partilha de informação com os pais, nos estabelecimentos de 1ª e 2ª infância. Foram definidos os requisitos funcionais da solução, mas não foi possível finalizar os procedimentos aquisitivos no ano. Esta ação veio assim a incorporar o Plano para o próximo ciclo estratégico.

Realizar a semana do cuidador

A Semana do Cuidador é uma iniciativa que visa proporcionar uma semana de descanso e lazer às pessoas que cuidam de familiares em situação de dependência. O confinamento e o encerramento de respostas sociais às pessoas com dependência em 2020, representaram uma significativa sobrecarga e pressão junto dos cuidadores informais, que passaram a assumir integral e permanentemente os cuidados aos seus familiares. Por forma a mitigar esta realidade, em 2021, privilegiou-se esta Ação, maioritariamente para beneficiários do Serviço de Apoio Domiciliário, mas contemplando também utentes de um Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão, que foi realizada em setembro no Espaço São Julião da Ericeira. Para acautelar a resposta na ausência do cuidador foi necessário acolher 8 pessoas em ERPI e criar condições para que 6 pessoas cuidadas pudessem acompanhar os cuidadores. Foram abrangidas 20 pessoas e ocupadas 60,6% das vagas, abaixo da meta definida, devido a desistências (falecimento da pessoa cuidada, hospitalização, doença súbita, entre outras) em data próxima à realização da atividade, não sendo exequível as suas substituições. Pretende-se dar continuidade à atividade em 2022.

Disseminar o modelo da Humanidade implementado na área do Envelhecimento Ativo em duas Estruturas Residenciais para Pessoas Idosas (ERPI)

Pela necessidade de criar sistemas de apoio mais específicos, especializados e, sobretudo, mais humanizados na resposta ao envelhecimento secundário/patológico, em particular nas respostas residenciais, os novos paradigmas organizacionais implicam também um investimento no capital humano, pela via da formação. Neste contexto, a partir de 2019, apostou-se no referencial proposto pelo modelo Humanidade, que preconiza uma intervenção centrada na pessoa e na relação cuidador/cuidado, para a resposta de ERPI de administração direta, tendo sido definido um programa de formação específico para os trabalhadores com vista à disseminação do modelo e incorporação na prática quotidiana das ERPI.

A formação, iniciada em 2019, foi retomada em 2021 em mais duas ERPI, após a interrupção em 2020 devido à pandemia. Foram abrangidos pela formação 93% dos trabalhadores, com um número médio de 30 horas de formação, resultado acima do planeado.

Executar programa de formação específica de Ajudantes Familiares do Serviço de Apoio Domiciliário da DIDIP

Esta atividade, cujo objetivo passa por capacitar e qualificar o desempenho dos profissionais ao nível da prestação de cuidados, contribuindo para a qualidade da resposta nos Centros de Dia e Apoio Domiciliário, transitou do PEA 2020, devido aos constrangimentos que marcaram o início da ação. Em 2021 o programa de formação foi executado com sucesso, apesar dos vários reajustes devido aos condicionalismos impostos pela situação epidemiológica (confinamentos, disponibilidade de profissionais, entre outros). Foram abrangidas 100 Agentes de Geriatria e Apoio à Comunidade (AGAC) o que correspondeu a 17,6% do universo de profissionais, superando o objetivo definido para 2021. Permitiu a consolidação de conceitos, o conhecimento de novos métodos/técnicas na prestação de cuidados, bem como a qualificação para uma intervenção mais humanizada.

Acompanhar os jovens em situação de autonomização (EIC/ETAAPA)

A aposta nas respostas de autonomia, que situam os jovens na comunidade, promovem competências pessoais específicas e asseguram um acompanhamento individualizado, manteve-se em 2021. Estas respostas têm permitido que cada vez mais jovens não se eternizem em respostas de carácter institucional, promovendo a autonomia plena e efetiva. No conjunto dos 197 jovens acompanhados nos apartamentos de autonomização e Equipa de Integração Comunitária, autonomizaram-se 10%, correspondendo a uma diminuição face ao ano anterior. A estagnação e contração da atividade económica em algumas áreas dificultaram a procura de emprego e aumentaram os obstáculos à autonomização dos jovens, sobretudo dos mais vulneráveis.

Animação por Casa

O projeto *Animação por Casa* tinha como objetivo principal o combate ao isolamento e à solidão das pessoas integradas na resposta de Apoio Domiciliário. Devido aos constrangimentos resultantes da pandemia, que limitaram significativamente o *timing* para o seu desenvolvimento, não foi exequível. Contudo, foi ainda possível elaborar o referencial de formação e respetivos planos de formação, sendo imprescindível que decorra num

formato presencial. A necessidade de adiamento do projeto, conduziu à ampliação dos seus objetivos, alargando-o a outros domínios.

Implementar mecanismo de recuperação de horas de faltas de formandos de forma a combater o absentismo, o insucesso e o abandono escolar/ melhoria dos processos de ensino-aprendizagem por via da adaptação/flexibilidade curricular em função do perfil do formando

O contexto pandémico e suspensão das atividades letivas presenciais a partir da 2ª quinzena de fevereiro e até 19 de abril condicionou fortemente a concretização do objetivo associado aos Planos Educativos/Formativos Individuais. Em simultâneo, ocorreram dificuldades na implementação dos Planos Educativos Individuais - PEI na medida em que é uma prática/estratégia de ensino-aprendizagem nova implementada no Centro de Formação Profissional e que pretende operacionalizar a regulamentação referente à Educação Inclusiva. No que respeita à implementação do mecanismo de recuperação de horas de faltas, o *know how* existente permitiu dar resposta a 58% dos jovens.

Assegurar a Avaliação de crianças/jovens com deficiência intelectual moderada a grave (Equipa Móvel R.D Carlos). Garantir a elaboração de Planos terapêuticos individuais pelo Centro de Capacitação da residência D. Carlos I

O ano de 2021 caracterizou-se por uma consolidação do funcionamento da equipa móvel da D. Carlos I, tendo-se verificado um contínuo encaminhamento de situações para avaliação. Foi ampliada a relação com as diferentes Casas de Acolhimento e Equipas de Intervenção e Capacitação Familiar, em termos de consultoria na (re)definição dos projetos terapêuticos e dos projetos educativos/formativos de diferentes crianças e jovens, tendo a equipa assegurado a resposta a 100% das solicitações.

Medir o índice de qualidade de vida da Pessoa com Deficiência (Dificuldade Intelectual/Multideficiência)

Visando dar resposta aos desafios na inclusão de pessoas com deficiência, como o da promoção da autonomia, da vida independente, da qualidade de vida, da valorização pessoal/profissional e cidadania plena, para reforço da intervenção neste âmbito, em 2021, foi estabelecido avaliar a Qualidade de Vida (QV) de todos os utentes com Dificuldade Intelectual e Desenvolvimental (DID), através da aplicação da Escala Pessoal de Resultados (EPR). A EPR foi desenvolvida para avaliar a QV baseada em indicadores específicos, associados a oito domínios centrais: desenvolvimento pessoal, autodeterminação, relações interpessoais, inclusão social, direitos, bem-estar emocional, bem-estar físico e bem-estar material. O Universo de utentes elegíveis para a aplicação da EPR foi de 97 pessoas, tendo sido avaliadas 80, o que corresponde a 82,5%.

Os resultados da aplicação da EPR vão ser objeto de análise em 2022 e serão uma ferramenta de apoio na elaboração e revisão dos Planos Individuais de Inclusão (PII), instrumentos de planeamento, monitorização e avaliação do percurso de vida da pessoa com deficiência, e de efetivação do direito a participar ativamente no seu projeto de vida. Os resultados serão ainda globalmente enquadrados no sentido de garantir respostas diferenciadas e mais capacitantes do ponto de vista dos processos de autonomização e inclusão, ação consagrada no próximo ciclo estratégico.

Cooperar com Laboratório Colaborativo (CoLab - Pro Child) para a implementação de estudos com validade científica, na promoção de cuidados alternativos de cariz familiar para crianças privadas de cuidados parentais

Pretendendo a SCML assumir-se como referencial de excelência na intervenção em matéria de infância, juventude e família, a colaboração estreita com a academia, enquanto forma de validação científica de modelos, instrumentos e protocolos, constitui uma aposta estratégica. Em 2021, conforme planeado, foram implementados 3 estudos: *Acolhimento Familiar (Construção dos protocolos de avaliação, intervenção e acompanhamento)*, com o objetivo de preparar e analisar a eficácia de um modelo de avaliação e intervenção no acolhimento familiar, a ser replicado a nível nacional; *PPCA - Programa de Preparação da Criança para a Adoção e recolha de dados no âmbito do Protocolo de avaliação*, com o objetivo de ser implementado com crianças com medida de adotabilidade aplicada e disseminado a nível local e progressivamente a nível nacional; *Adoção – Aplicação da inteligência artificial no matching (recolha de Informação e conceção)*, que pretende desenvolver um sistema inteligente baseado em algoritmos de *Machine Learning* de suporte à decisão, capaz de apoiar o processo de tomada de decisão na adoção, nomeadamente no *matching* de uma criança com uma família adotiva. Outro dos objetivos passa pela aplicabilidade de análises preditivas e prescritivas.

Operacionalizar sistema de Monitorização e Avaliação do Desenvolvimento Comunitário otimizando os recursos tecnológicos

A atividade prevista no PEA 2020 foi cancelada devido a constrangimentos relacionados com a pandemia, tendo transitado para o PEA 2021, ano no qual foi considerada prioritária a sua implementação. O processo de Monitorização e Avaliação do Desenvolvimento Comunitário - DC, está associado à identificação da necessidade de redefinir linhas estratégicas para esta área de intervenção, vertidas desde 2016 no documento “Monitorizar e Avaliar o Desenvolvimento Comunitário - A construção e manutenção de ecossistemas de aprendizagem”, que estabeleceu, entre outros, o objetivo de *Implementar um sistema de M&A claro, útil e coerente que permita transformar um conjunto de indicadores em fontes de informação significativa a 3 níveis de análise específicos, mas interdependentes (nível local, no conjunto de intervenções de DC e ao nível central)*. A atividade definida no PEA consubstancia o objetivo definido de Implementação de um sistema de M&A. As Atividades-chave do processo de M&A do DC são 7, das quais 3 são de base tecnológica (Integradas no Sistema PRIA): 2. Avaliação anual da área estratégica de DC/ 3. Sistematização trimestral de indicadores/5. Registo de indicadores, o que representa cerca 43% dos procedimentos, superior à meta estabelecida.

Consolidar os mecanismos de reporte automático (PRIA) dos indicadores de Atividade/Plano e Implementar sistema digital de acesso/partilha de informação técnica

Em 2021 deu-se continuidade à modernização do processo de *reporting* da Ação Social (Indicadores de Atividade e Desempenho) com vista ao incremento de qualidade, fiabilidade e rigor ao nível dos dados. Concretizou-se pela via da programação e automatização do apuramento via sistema PRIA/PRIA BI/PRIA BD. O processo abrangeu um global de 756 Indicadores, dos quais 628 com automatização de apuramento (83%), tendo incluído pela primeira vez os indicadores previstos no Plano Estratégico de Atividades. Face aos meios disponíveis, prazos e dimensão do projeto, considera-se que os resultados são globalmente positivos, ainda que ligeiramente abaixo da meta

estipulada. Alguns constrangimentos relacionados com o sistema/acesso à base de dados e a natureza das respostas condicionaram a operacionalização integral. Em ligação ao projeto foi criada a GIA (Geração de Indicadores de Atividade) – Sistema de Apuramento dos Indicadores de Atividade, que disponibiliza aos utilizadores/cliente interno os indicadores de atividade, tendo abrangido 94% do universo previsto.

Apoiar o desenvolvimento de projetos de voluntariado à distância passíveis de ser implementados nos diferentes serviços da SCML onde existem constrangimentos impostos por planos de contingência

Considerando as restrições observadas em 2020, que limitaram o voluntariado presencial, procurou-se manter a atividade neste domínio e dar resposta às necessidades emergentes, através da implementação de projetos de voluntariado à distância. Apesar da imprevisibilidade do ano 2021 e do prolongamento de medidas restritivas (como períodos de confinamento), foram desenvolvidos 20 projetos passíveis de implementação à distância. A criação dos projetos constituiu um fator de inovação, por quebrar o padrão habitual de atividade de voluntariado (presencial) e um desafio pela componente de novidade e reajuste de procedimentos/dinâmicas.

Retirar da situação de sem-teto os utentes que pernhoitam na rua da cidade de Lisboa no âmbito do Núcleo de Planeamento e Intervenção Sem Abrigo

Em 2021, deu-se continuidade ao trabalho desenvolvido e manteve-se o objetivo de retirar da situação de sem-teto, no âmbito do NPISA, os utentes que pernhoitam na rua na cidade de Lisboa, garantindo a saída desta condição e a adesão a um plano de intervenção. Foram retiradas da situação de sem-teto 136 pessoas de um universo de 299, o que corresponde a 45,5%. Este objetivo reveste-se de grande importância, permitindo analisar o impacto da intervenção diária e estando em linha com o principal objetivo da ENIPSSA 2019-2023 de combate e erradicação do fenómeno das pessoas em situação de sem abrigo em Portugal. Para o próximo ciclo estratégico, procurar-se-á determinar a efetividade da mudança e da resposta à população sem-teto.

Assegurar a criação de Núcleos de Infância e Juventude, no âmbito do Protocolo ISS, nos concelhos que integram a NUT 3 da área metropolitana de Lisboa

Dos quatro Núcleos de Infância e Juventude (NIJ) planeados apenas foi possível, por motivos de natureza distinta, implementar dois, tendo sido criados o NIJ – Amadora e o NIJ – Vila Franca de Xira, nos quais a SCML assegura a representação da Segurança Social nas Comissões de Proteção de Crianças e Jovens (CPCJ), passando também a ter uma resposta territorial nestes Concelhos, ao nível da assessoria aos Juízos de Família e Menores de Lisboa (Promoção e Proteção e Tutelar Cível).

3.2 Indicadores de Impacto

Em 2021, após um processo participado de auscultação da Ação Social, foram definidos e implementados os indicadores de impacto ao nível do Plano Estratégico de Atividades. Constituem-se como um modelo de avaliação que permite definir com clareza as mudanças e impacto do trabalho desenvolvido, contribuindo para uma visão estratégica partilhada. Por outro lado, demonstram a eficiência e eficácia, o que promove a possibilidade de desenvolver práticas de decisão baseadas em evidências.

Em súmula, pretende-se medir qual o efeito da atividade desenvolvida na vida das pessoas acompanhadas pela SCML. Não havendo termo de comparabilidade com os anos anteriores, foram aferidas estimativas meramente indicativas, com base na atividade desenvolvida no ano de 2020.

Foram definidos 15 indicadores de impacto, associados a 8 objetivos operacionais relacionados com as áreas-chave de intervenção da SCML.

Quadro 95 - Plano Estratégico de Atividades - Indicadores de Impacto

PLANO ESTRATÉGICO DE ATIVIDADES 2021 -AÇÃO SOCIAL - Resultados					
OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO OPERACIONAL	INDICADORES			
		Indicador Impacto	N.º ID	Meta	Resultado
OE_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	OO:4 Reforçar o papel dos cuidados de saúde promovendo a integração, harmonização e qualificação das intervenções	Taxa de utilização do cartão de saúde	22646	35%	59%
		Percentagem de utentes da ação social e saúde referenciados para serviços de saúde física e mental não prestados pela SCML, no ano	22647	n.d	28,6%
		Percentagem de utentes da área da ação social e saúde da SCML que referem melhoria do seu estado de saúde, no ano	22648	40%	60%
		Taxa de concessão dos produtos de apoio	22649	35%	99,2%
OE_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	OO:8 Otimizar as redes comunitárias, numa ótica de cogovernança, para ampliação das respostas de apoio social e capacitação das crianças, idosos e famílias	Percentagem de utentes da ação social da SCML que indicam ter com quem contar em caso de necessidade	22692	n.d	73,9%
		Percentagem de utentes da ação social abrangidos por projetos comunitários numa ótica de cogovernança	22693	n.d	1,8%
	OO:10 Assegurar o funcionamento e melhoria da rede de respostas da SCML, nas diferentes áreas de intervenção, promovendo a autonomia e inclusão social das pessoas	Percentagem de utentes da ação social com subsídios mensais pelo menos ao longo de 12 meses, cuja revalidação do apoio cessou por alteração de rendimentos do utente (excluindo prestações sociais) ou por desistência por parte do utente, nos últimos dois anos	22616	1,5%	0,6%
		OO:155 Desenvolver ações que visem o sucesso escolar e profissional dos formandos	Taxa de sucesso escolar dos alunos e crianças/jovens acompanhados SCML	22625	9%
	Taxa de certificações de qualificação e formação profissional dos formandos da CFP-ASI e CEFC - Jovens da SCML, no ano		22626	40%	37,8%
	OO:156 Melhoria da empregabilidade	Percentagem de utentes da ação social que integrou o mercado de trabalho após acompanhamento da SCML para a procura de emprego, no ano	22627	2%	4,7%
		Taxa de empregabilidade dos formandos da ASI e CEFC, no ano transato	22628	50%	12,4%
	OO:157 Apoiar o acesso a alojamento	Percentagem de agregados familiares com prestações pecuniárias com finalidade de apoio a habitação atribuídas, face ao total de pedidos de apoio a habitação, no ano	22629	20%	37,6%
	OO:158 Contribuir para a diminuição da privação	Percentagem de agregados familiares com prestações pecuniárias da SCML atribuídas, face ao total de pedidos de apoio dos agregados familiares, no ano	22630	14%	71,6%
		Média do Rendimento anual líquido per capita dos utentes da ação social da SCML com processo familiar ativo no ano	22631	115	736
	OO:159 Reforço das condições para a participação activa	Grau de confiança nas organizações da sociedade civil, dos utentes da ação social SCML	22632	75%	58%

n.d-não definido

Taxa de utilização do cartão de saúde

A taxa de utilização do cartão de saúde situa-se nos 59% (utentes com pelo menos uma consulta no ano) podendo estes dados ter uma dupla leitura: por um lado verifica-se a importância desta prestação no acesso a cuidados de saúde primários e/ou especializados; por outro revela que em cerca de 40% o cartão de saúde não se traduz numa utilização efetiva dos serviços/benefícios de saúde, o que poderá eventualmente estar relacionado com o processo de atribuição ou com a necessidade de um acompanhamento mais efetivo.

Percentagem de utentes da ação social e saúde referenciados para serviços de saúde física e mental não prestados pela SCML, no ano

O universo analisado foi composto por crianças e jovens com diagnóstico ao nível da saúde mental, acompanhadas/integradas em respostas de acolhimento residencial e apoio a famílias. Em 28,6% dos casos há a necessidade de recurso a acompanhamento especializado externo. Não obstante o investimento realizado, nomeadamente a criação de consulta de pedopsiquiatria na Ação Social e os demais serviços de saúde da SCML, subsiste esta necessidade de acompanhamento externo. Importará aferir a possibilidade de internamente existir uma articulação que promova a criação de novas respostas e campos de atuação neste domínio, nomeadamente clínico/terapêutico.

Percentagem de utentes da área da ação social e saúde da SCML que referem melhoria do seu estado de saúde, no ano

Para o apuramento deste indicador foi realizado um inquérito aos beneficiários de Produtos de Apoio atribuídos no ano, por via de empréstimo e/ou financiamento. O inquérito avaliou o impacto num conjunto de dimensões, entre as quais a opinião sobre o estado de saúde, tendo 60% dos 355 inquiridos referido ter existido uma melhoria, o que se considerou bastante significativo.

Taxa de concessão dos produtos de apoio

A taxa de concessão de produtos de apoio aos beneficiários que o requereram no ano foi de 99,2% o que reflete elevados níveis de eficácia e eficiência no que respeita ao funcionamento da resposta e concretização das suas competências.

Percentagem de utentes da ação social da SCML que indicam ter com quem contar em caso de necessidade

O resultado deste indicador foi apurado por inquérito realizado. Do total de 199 inquiridos, 74% indica ter com quem contar, dos quais 56,6% identifica a família, 32% amigos e 7% vizinhos. Estes resultados evidenciam a importância das redes de suporte familiar, bem como o facto de a sua existência não responder *per si* a situações de vulnerabilidade ou necessidade de apoio, sendo essencial o recurso a sistemas de apoio e proteção social formais.

Percentagem de utentes da ação social abrangidos por projetos comunitários numa ótica de cogovernança

Pela natureza intrínseca do Desenvolvimento Comunitário, os dados foram apurados a partir da abrangência desta resposta no que aos utentes da Ação Social de proximidade no seu global respeita. O resultado de 1,8 % reflete que existirá margem para novos campos de atuação e ligação às demais áreas e respostas da ação social, numa lógica de inovação e rentabilização deste recurso e dos demais da comunidade.

Percentagem de utentes da ação social com subsídios mensais pelo menos ao longo de 12 meses, cuja revalidação do apoio cessou por alteração de rendimentos do utente (excluindo prestações sociais) ou por desistência por parte do utente, nos últimos dois anos

Os resultados apurados de 0,6%, abaixo da estimativa, refletem a dificuldade na superação de situações de carência económica e consequente independência face aos apoios desta natureza. Importa aferir com rigor os fundamentos para estes resultados, determinando se são de natureza mais estrutural ou conjuntural. Por outro lado, a questão poder-se-á colocar no plano da “procura” (características associadas à pobreza geracional, reduzidas competências escolares, desemprego, doença, incapacidade entre outras) ou na designada “oferta”, na medida em que o apoio pecuniário deve ser acompanhado de respostas de integração complementares e diversificadas. Por último, a intervenção até pode ter tido como resultado um processo de autonomia, sem que a independência no quadro financeiro seja exequível face a situações de baixos rendimentos para os encargos existentes e face à condição específica de cada pessoa (doença, dependência, etc.).

Taxa de sucesso escolar dos alunos e crianças/jovens acompanhados SCML

A taxa de sucesso escolar de 87,2% dos alunos, crianças/jovens acompanhados SCML, representa um resultado muito positivo sobretudo porque abrangeu um universo muito alargado de equipamentos da ação social. Este resultado é ainda mais expressivo por se ter verificado num ano especialmente atípico e desafiante no que respeita às condições de ensino e aprendizagem. Sendo este um fator preponderante para o futuro e integração social plena das crianças e jovens, bem como para a sua autoestima e desenvolvimento emocional, deve continuar a ser realizado um investimento na valorização do percurso escolar das crianças e jovens e no apoio/resposta às famílias, bem como devem ser aprofundados os fatores distintivos que contribuíram para estes resultados, com vista à sua replicação e disseminação.

Taxa de certificações de qualificação e formação profissional dos formandos da CFP-ASI e CEFC - Jovens da SCML, no ano

Dos 399 formandos em 2021, cerca de 38% obteve certificação, resultado em linha com a estimativa assumida. Considerando que os centros de formação dão resposta a jovens com percurso marcados por experiências antecedentes de múltiplas retenções, insucesso e mesmo abandono, os resultados retratam a proficiência da intervenção.

Percentagem de utentes da ação social que integrou o mercado de trabalho após acompanhamento da SCML para a procura de emprego, no ano

A percentagem de utentes que integrou o mercado trabalho após acompanhamento foi 4,7%. Todavia, salienta-se que o apuramento se baseou na identificação de uma condição de desemprego, da existência subsequente de plano de intervenção na área da empregabilidade e registo posterior de uma condição de empregado. Não foi possível aferir em detalhe os apoios e recursos mobilizados, pertinentes para determinar com maior acuidade a relação direta entre acompanhamento e saída da situação de desemprego. A inserção no mercado de trabalho de pessoas especialmente vulneráveis, implica, muitas vezes, a aquisição de competências básicas, formais e de escolaridade, obtidas pela via de respostas de capacitação e/ou formação adaptadas e, num outro plano, a criação de redes de parceria com elementos do mercado de trabalho que aumentem a possibilidade e a efetividade de inserção profissional.

Taxa de empregabilidade dos formandos da ASI e CEFC, no ano transato

A taxa de empregabilidade dos formandos foi de 12,4%, abaixo da meta planeada, o que, ainda assim, traduziu um resultado positivo, considerando a situação de retração económica e contexto social decorrentes da pandemia que ainda marcaram 2021. Refira-se que no caso dos jovens é sempre priorizado o aumento do nível de escolaridade com a transição para percursos formativos de nível secundário, o que tem efeitos na vertente da empregabilidade. Estando institucionalizada e decorrendo do enquadramento dos Centros de Formação, a área da empregabilidade é uma dimensão estruturada da sua atividade. Tal não obsta ao reforço de medidas que promovam condições para a empregabilidade dos formandos, nomeadamente pela via da ligação à comunidade e empresas.

Percentagem de agregados familiares com prestações pecuniárias com finalidade de apoio a habitação atribuídas, face ao total de pedidos de apoio a habitação, no ano

O resultado apurado de 37,6%, acima da estimativa de 20%, traduzindo o aumento do número de situações com necessidade de apoio económico para habitação. Este valor poderá, por um lado, estar relacionado com a diminuição do rendimento das pessoas/famílias acompanhadas e, por outro, com o aumento do valor das rendas na cidade de Lisboa que, associados a uma oferta alternativa muito limitada, se traduzem na incapacidade económica das famílias para fazer face aos encargos com a habitação. Este resultado revela que a SCML assume com este apoio uma resposta a uma necessidade básica.

Percentagem de agregados familiares com prestações pecuniárias da SCML atribuídas, face ao total de pedidos de apoio dos agregados familiares, no ano

Considerando a estimativa de estabelecida de 14%, com base no ano de 2020, o resultado de 73% de agregados familiares com necessidade apoio pecuniário deverá certamente refletir o impacto da situação económica e social despoletada pela pandemia, com efeitos produzidos sobretudo no ano de 2021. O prolongamento das restrições, a progressiva redução de apoios e prestações enquadrados nas medidas de combate à pandemia, o desemprego, o esgotamento dos recursos ao nível da rede de suporte familiar/informal, poderão ter contribuído para este acréscimo.

Média do Rendimento anual líquido per capita dos utentes da ação social da SCML com processo familiar ativo no ano

O universo abrangido para apuramento reporta a toda Ação Social. O resultado (736€/ano) é expressivo quanto à condição económica das pessoas a que a SCML atende, situando-se muito abaixo do valor de referência do limiar de pobreza (6.653€/ano, em 2020).

Grau de confiança nas organizações da sociedade civil, dos utentes da ação social SCML

De um total de 743 inquiridos, 58% afirma confiar nas organizações da sociedade civil. Embora a estimativa se situasse nos 75%, considerando a diversidade e natureza das organizações, bem como o contexto social e económico que caracterizou os dois últimos anos, não se poderá considerar um resultado negativo, embora seja desejável uma melhoria.

4. Análise da Atividade e Resultados

4.1. Áreas de Intervenção e Respostas Sociais

4.1.1. Infância e Juventude

Crianças e Jovens

Creche, Creche Familiar e Jardim de Infância

As respostas de proximidade de 1ª e 2ª infância - creche, creche familiar e jardim-de-infância- asseguram a promoção do bem-estar e desenvolvimento integral das crianças, em parceria com as famílias e comunidade. Para além do papel pedagógico e educativo, constituem-se também como suporte às famílias mais vulneráveis, no reforço da parentalidade e conciliação da vida familiar com a vida profissional/laboral.

Em 2021, a intervenção dos estabelecimentos de 1ª e 2ª infância continuou a ser muito condicionada pela pandemia Covid-19. Os contactos frequentes, mantidos durante o confinamento com as famílias e crianças, através de telefone, correio eletrónico e redes sociais, facilitaram o processo de reabertura dos estabelecimentos e transmitiram segurança no período de transição/readaptação.

A gratuitidade da frequência de Creche e Jardim-de-Infância, definida pelo governo e adotada pela SCML, manteve-se em 2021 e, a partir de setembro, a medida foi alargada ao 2º escalão de rendimentos, independentemente do número de dependentes em idade escolar.

Nos períodos de confinamento mantiveram-se abertos 3 equipamentos de infância para apoio a filhos/dependentes de trabalhadores dos serviços essenciais e/ou a crianças em situação de risco ou perigo oriundas de vários estabelecimentos da SCML bem como de outros serviços da cidade de Lisboa. Esta resposta não representou encargos financeiros para os beneficiários. Esta medida decorreu de 8 de fevereiro a 12 de março, abrangendo 69 crianças. Voltou-se a dar resposta ao mesmo programa de 27 a 30 de dezembro abrangendo 21 crianças.

Quadro 96 - Creche, Creche Familiar e Jardim-de-Infância

Indicadores de Atividade	Realizado 2019	Realizado 2020	Realizado 2021	Taxa de Variação 2021/20
Creche				
Nº de Creches	26	26	26	0%
Capacidade	1 445	1 192	1 190	0%
Nº Utentes diferentes	2 168	1 914	1 818	-5%
Nº Utentes Admitidos	803	530	743	40%
Nº Utentes Saídos	752	833	650	-22%
Nº médio de vagas ocupadas	1 344	1 033	1 045	1%
Creche Familiar				
Nº de Creches Familiares	5	5	5	0%
Capacidade	296	139	129	-7%
Nº Utentes diferentes	238	210	194	-8%
Nº de Amas	40	37	36	-3%
Nº Utentes Admitidos	84	77	77	0%
Nº Utentes Saídos	105	93	84	-10%
Nº médio de vagas ocupadas	141	114	113	-1%
Jardim de Infância				
Nº de Jardins-de-Infância*	13	13	11	-15%
Capacidade	430	360	316	-12%
Nº Utentes diferentes	683	641	535	-17%
Nº Utentes Admitidos	351	377	357	-5%
Nº Utentes Saídos	363	437	361	-17%
Nº médio de vagas ocupadas	376	271	299	10%

*Em 2021 encerrou JI CPS R. D. Leonor e JI V. Fundão II

Na resposta social de Creche, manteve-se a capacidade registada em 2020, reduzida temporariamente devido ao contexto de pandemia por recomendações da DGS. Comparando os 2 últimos anos com 2019, houve uma pequena diminuição do número de utentes diferentes, com a diminuição temporária da capacidade. Ainda assim, em 2021, quanto ao número de utentes admitidos verifica-se um aumento de 40%.

Em 2021, a Creche Familiar funcionou com uma capacidade de 129 crianças e 36 Amas. Quanto aos valores da capacidade, refira-se que para 2020/21 estes são relativos à capacidade real, adaptada ao contexto pandémico, enquanto que em 2019 eram relativos à capacidade deliberada. Em 2021, esta resposta social abrangeu 194 utentes diferentes, o que traduz uma taxa de variação negativa de 8% face a 2020.

No que respeita ao Jardim-de-Infância, em 2021 procedeu-se ao encerramento definitivo desta resposta em 2 equipamentos, no final do ano letivo. A decisão teve por base a diminuição da procura desta resposta, em resultado do aumento da oferta ao nível do ensino Pré-escolar nos Agrupamentos de Escolas da Rede Pública destes territórios. A redução da capacidade para 316 lugares teve repercussão no número de utentes diferentes, que observou uma variação negativa de 17%.

No âmbito do Protocolo com o Plano Nacional de Leitura 2027 para implementação do Programa de Literacia Emergente (PROL), foram abrangidas 445 crianças.

Pé ante pé

A Ação Pé Ante Pé sediada no CPS Alta de Lisboa constitui-se como uma resposta do Acolhimento Social, que prevê a intervenção junto de famílias, com crianças entre os 0 e os 3 anos de idade, que apresentam fragilidades ao nível da prestação de cuidados básicos por parte dos progenitores/cuidadores. Acolhe as crianças em horário diurno, previamente definido de acordo com as características de cada situação.

Quadro 97 - Pé-Ante-Pé

Indicadores de Atividade	Realizado	Realizado	Realizado	Taxa de Variação
	2019	2020	2021	2021/20
Capacidade	15	13	13	0%
Nº (médio) de famílias abrangidas	13	10	13	30%
Nº Utentes Diferentes (crianças diferentes)	20	12	17	42%
Tempo médio de permanência (meses)	11,3	11,8	26,5	125%

Ao longo do ano de 2021 foram acompanhadas nesta ação 17 crianças diferentes. O tempo médio de permanência na resposta registou um aumento significativo comparativamente com os dois últimos anos, o que pode ser justificado pela transição de 7 crianças do ano anterior.

Babysitting

O *Babysitting* Social é uma resposta atípica de apoio à família, que presta serviços de acompanhamento e de cuidados individuais a crianças dos 3 meses aos 12 anos (com alargamento desta faixa etária até aos 16 anos, quando estejam presentes necessidades de medidas de suporte à aprendizagem e à inclusão), de apoio a famílias que não possuem rede social de suporte e que apresentem horários laborais atípicos.

Quadro 98 - Babysitting

Indicadores de Atividade	Realizado	Realizado	Realizado	Taxa de Variação
	2019	2020	2021	2021/20
Nº de Baby-Sitters	16	16	10	-38%
Capacidade	60	60	60	0%
Nº médio de agregados familiares abrangidos	40	27	34	26%
Nº Utentes Diferentes (crianças diferentes)	76	47	50	6%
Nº Utentes Admitidos	25	2	13	550%

Registou-se uma subida no número médio de agregados familiares abrangidos e no número de utentes diferentes face a 2020. Relativamente aos prestadores de cuidados, verificou-se uma taxa de variação negativa na ordem dos 38%. Esta realidade tem vindo a constituir-se como um problema na real capacidade de apoiar mais famílias/crianças, o que fez com que para o final do ano a equipa investisse ao nível da divulgação junto de centros de formação e escolas.

Animação Sócio-Educativa e Cultural

A Animação Socioeducativa e Cultural (ASE) é uma resposta direcionada a pré-adolescentes, jovens e jovens adultos. Procurando colmatar as necessidades e interesses dos jovens, das famílias e da própria comunidade, a natureza comunitária em que esta resposta se enquadra favorece a promoção do desenvolvimento pessoal e social dos jovens, numa perspetiva de complementaridade com o sistema educativo formal (escola) e não formal (família e comunidade), capacitando para o exercício de uma cidadania ativa e empreendedora, prevenindo a exposição a fatores e comportamentos de risco.

Em 2021, procurou-se implementar, via online, atividades que respondessem às necessidades identificadas pelos jovens, ocupando os seus tempos livres e assegurando condições para a continuidade dos seus percursos formativos, com recurso a plataformas tecnológicas, e transpondo, deste modo, para um espaço online o acompanhamento dos jovens integrados nos grupos presenciais.

No último trimestre de 2021, com a reabertura da resposta procurou-se retomar alguma normalidade, dando enfoque ao acolhimento e recepção dos jovens e de suas famílias.

Quadro 99 - Animação Socioeducativa

Indicadores de Atividade	Realizado	Realizado	Realizado	Taxa de Variação
	2019	2020	2021	2021/20
Nº de Equipamentos com ASE	7	7	7	0%
Capacidade	255	255	255	0%
Nº Utentes Admitidos	248	36	40	11%
Nº Utentes Saídos	207	48	43	-10%
Nº de utentes diferentes	510	348	259	-26%

A capacidade de resposta da ASE manteve-se nos 255 lugares, tendo abrangido, ao longo do ano 259 utentes diferentes, o que representa uma taxa de variação negativa de 26% face a 2020. Esta situação está correlacionada com a situação pandémica.

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.

Quadro 100 - Apoiar em agosto

Indicadores de Atividade	Realizado	Realizado	Realizado	Taxa de Variação
	2019	2020	2021	2021/20
Nº Equipamentos envolvidos	24	24	24	0%
Nº de Pólos	5	7	6	-14%
Nº de utentes diferentes	202	180	212	18%

Estiveram em funcionamento 6 estabelecimentos de infância que deram resposta a 212 crianças. Verificou-se um aumento do número de utentes diferentes na ordem dos 18%, o que poderá ser justificado por uma maior sensibilização junto das famílias.

Crianças e Jovens com Deficiência

Residências Autónomas

As Residências Autónomas (RA) são uma resposta de alojamento que funcionam em apartamento. Estão direcionadas a jovens adultos, na faixa etária entre os 18 e os 25 anos, com comprometimento cognitivo ligeiro, funcionalmente competentes para viver em apartamento e que, mediante apoio, têm capacidade para viver de forma autónoma.

Quadro 101 - Residências Autónomas

Indicadores de Atividade	Realizado	Realizado	Realizado	Taxa de Variação
	2019	2020	2021	2021/20
Nº de Residências	5	5	5	0%
Capacidade	19	14	14	0%
Nº de utentes diferentes	19	13	18	38%
Nº Jovens Admitidos	11	4	5	25%
Nº Jovens Saídos	5	0	7	100%

Ao longo de 2021 integraram as cinco RA 18 jovens diferentes, com idades entre os 17 e os 28 anos. Neste ano registaram-se 5 admissões e 7 saídas.

Ao longo do ano, face às vulnerabilidades decorrentes do percurso institucional prolongado dos jovens, as RA alargaram o seu âmbito de intervenção para lá do espaço institucional, promovendo a constituição de uma rede informal local com interlocutores/pessoas de suporte nas áreas da habitação, emprego e saúde, a qual complementarmente a uma intervenção diária, mostrou-se determinante para o sucesso da autonomização de 3 jovens.

Centro de Capacitação D. Carlos I - Residência Autónoma, Consultas Psiquiatria e Equipa Móvel

O Centro de Capacitação D. Carlos I integra uma Residência Autónoma para jovens com Deficiência Intelectual, em fase de transição para a vida adulta, Consulta de Pedopsiquiatria e Equipa Móvel com resposta multidimensional (Deficiência física e intelectual, saúde mental da infância e adolescência), estas últimas para todas as Unidades da DIJF.

Quadro 102 - Centro de Capacitação D. Carlos I

Indicadores de Atividade	Realizado 2019	Realizado 2020	Realizado 2021	Taxa de Variação 2021/20
Equipa Móvel				
Nº de utentes diferentes sinalizados	13	18	20	11%
Nº de utentes diferentes avaliados	6	17	20	18%
Nº de utentes diferentes em acompanhamento	9	28	48	71%
Nº de utentes diferentes com acompanhamento cessado	4	1	1	0%
Consultas Psiquiatria				
Nº consultas realizadas	293	440	456	4%
Nº de Utentes diferentes acompanhados	29	43	53	23%
Residência Autónoma				
Nº de utentes admitidos	7	0	0	0%
Nº de utentes saídos	0	0	0	0%
Capacidade	7	7	7	0%
Nº Utentes Diferentes - VAA	7	7	7	0%

No âmbito da Equipa Móvel foram acompanhadas 48 crianças/jovens diferentes, um aumento significativo relativamente a 2020 e foram avaliadas todas as situações sinalizadas num total de 20. Num contexto de consultoria, foi ampliada a relação com as diferentes Casas de Acolhimento e Equipas de Intervenção e Capacitação Familiar, na perspetiva de (re)definição dos projetos terapêuticos, mas também dos projetos educativos/formativos de diferentes crianças e jovens, mantendo-se a colaboração com o Grupo de trabalho Saúde Mental da SCML e com Grupos de trabalho no domínio da empregabilidade.

Foram realizadas 456 consultas de Pedopsiquiatria e abrangidas 53 crianças/jovens. Atendendo ao contexto Covid-19, este apoio revelou-se ainda mais determinante pelo agravamento das situações de doença mental das diferentes crianças, jovens e famílias.

A Residência Autónoma distingue-se das demais, pelo facto de garantir um acompanhamento em permanência por uma equipa especializada na área da multideficiência. Os jovens das RA apresentam deficiência Intelectual moderada a grave, com múltiplos diagnósticos em saúde, e um potencial muito limitado de desenvolvimento de competências pessoais/sociais para transição para a vida adulta. Manteve-se o acompanhamento aos 7 jovens integrados em 2019.

Crianças e jovens em situação de 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, outras respostas familiares de substituição com destaque no Acolhimento Familiar, e ainda Equipa de Apoio Técnico ao Tribunal de Lisboa.

Adoção, Acolhimento familiar e Apadrinhamento civil

No âmbito da Adoção, Apadrinhamento Civil e Acolhimento Familiar a SCML é responsável pela promoção e concretização da integração familiar de crianças, definitiva ou temporariamente, que se encontrem privadas do seu meio familiar de origem, mediante a integração em família adotiva, em apadrinhamento civil ou em acolhimento familiar.

Quadro 103 - Adoção, Acolhimento Familiar e Apadrinhamento Civil

Indicadores de Atividade	Realizado 2019	Realizado 2020	Realizado 2021	Taxa de Variação 2021/20
Adoção				
Nº de famílias candidatas	68	141	163	16%
Nº de famílias avaliadas	33	61	104	70%
Nº de famílias selecionadas	24	40	69	73%
Nº de famílias em lista de espera	195	214	202	-6%
Nº de novas crianças em situação de adotabilidade	27	68	44	-35%
Nº de novas crianças integradas em período de Pré-Adoção	42	49	53	8%
Acolhimento Familiar				
Nº de famílias candidatas a Acolhimento Familiar	8	58	65	12%
Nº de famílias de acolhimento selecionadas	3	23	40	74%
Nº de crianças integradas em Acolhimento Familiar	3	20	60	200%
Apadrinhamento Civil				
Nº de candidaturas a Apadrinhamento Civil	1	10	8	-20%
Nº de Padrinhos civis habilitados	3	4	4	0%
Nº de crianças integradas em Apadrinhamento Civil	5	2	1	-50%

Adoção

Em 2021, em consequência do alargamento do âmbito de intervenção territorial operado pelo Protocolo entre o ISS, I.P. e a SCML, continua a observar-se um aumento no número de famílias (163) candidatas à adoção, ainda que não tenha sido tão expressivo como no ano anterior. O número de candidaturas inscritas no 4º trimestre de 2020 teve um forte impacto ao nível do volume de candidaturas avaliadas em 2021, assumindo este indicador um aumento muito expressivo. Destaca-se ainda o número de famílias selecionadas (69) e de crianças integradas em famílias adotantes e em período de pré-adoção (53).

Acolhimento Familiar

O acolhimento familiar é uma resposta social que visa reforçar a integração das crianças em meio natural de vida de acordo com a Lei PCJP que 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”. O impacto da campanha de sensibilização e captação de candidatos a famílias de acolhimento (LxAcólhe), repetida em novembro de 2020 permitiu verificar uma aceleração da resposta da comunidade no 1º trimestre de 2021. No ano, houve 65

famílias candidatas a Acolhimento Familiar e foram integradas 60 crianças, valor substancialmente mais alto quando comparado com o ano anterior.

Apadrinhamento Civil

O apadrinhamento civil é uma resposta de integração familiar, alternativa ao acolhimento residencial. O potencial criado com a aprovação desta nova providência tutelar cível em 2009 não tem sido, porém, devidamente explorado, mantendo-se residual o número de casos e quase sempre ancorado numa prévia aproximação entre afilhado e padrinho(s). A implementação efetiva da figura do apadrinhamento civil, continua a ser um desafio.

Núcleo de Qualificação e Gestão de Vagas

Este Núcleo é responsável pela gestão de vagas do Sistema de Acolhimento de Emergência do Distrito de Lisboa, efetuando as diligências necessárias para a admissão de crianças/jovens, em toda a Rede de Acolhimento Residencial Distrital, incluindo a rede de respostas de acolhimento da SCML.

Quadro 104 - Núcleo de Gestão de Vagas

Indicadores de Atividade	Realizado	Realizado	Realizado	Taxa de Variação
	2019	2020	2021	2021/20
Nº total de pedidos de admissão	393	299	315	5%
Nº total de admissões	318	235	293	25%
Nº total de admissões em situação de emergência	305	210	220	5%
Nº total de admissões programadas	13	25	70	180%
Nº total de admissões na SCML	158	136	174	28%

No geral, o volume de atividade aumentou face ao ano anterior. O número de admissões efetivas na SCML (174) acompanha o aumento do número de pedidos, registando-se mais 38 de que em 2020 e duas foram concretizadas em Acolhimento Familiar. Do total de admissões (293) na Rede de Acolhimento Residencial Distrital, 220 correspondem a admissões em situação de emergência e 70 a programadas. O aumento das admissões programadas, foi influenciado pelas admissões no Acolhimento familiar.

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 promotor da sua educação, bem-estar e desenvolvimento integral.

As Unidades de Acolhimento Residencial mantiveram as alterações à intervenção decorrentes da situação pandémica, nomeadamente a manutenção do ensino à distância durante longos períodos, o que implicou profundas reorganizações das dinâmicas das Casas. Manteve-se como um dos principais focos da intervenção, a dinamização dos projetos de vida e a adoção de novos modelos e estratégias de intervenção, em particular na avaliação e capacitação das famílias.

Quadro 105 - Casas de Acolhimento

Indicadores de Atividade	Realizado	Realizado	Realizado	Taxa de Variação
	2019	2020	2021	2021/20
Nº de Casas de Acolhimento	18	18	18	0%
Capacidade	236	236	224	-5%
Nº Utentes diferentes (crianças/jovens)	401	378	374	-1%
Nº Utentes (crianças/jovens) admitidos	155	137	157	15%
Nº crianças/jovens saídos	155	139	150	8%

O desenvolvimento do Programa de Acolhimento Familiar permitiu um significativo decréscimo do acolhimento residencial, em crianças dos 0-6 anos. Neste contexto foi possível fundir Casas de Acolhimento (CA) e adequar a capacidade de uma outra, com redução global de 12 vagas.

No ano, passaram pelas CA 374 crianças e jovens diferentes, dos quais 123 apresentaram necessidades educativas especiais. Foram concretizadas 157 admissões e 150 saídas. Do total de saídas, 77 ocorreram para meio natural de vida, o que corresponde a uma taxa de desinstitucionalização de 40%, valor superior ao ano anterior. O tempo médio de permanência das crianças e jovens que saíram foi de 25 meses.

Seguindo a estratégia da desinstitucionalização e para dar resposta às necessidades de contactos com as famílias de origem, nomeadamente em situações de crianças que transitaram para acolhimento familiar, foram desenvolvidas as modalidades de Ponto de Encontro Familiar em 3 CA.

O Centro de Capacitação de Alvalade (CCA) deu resposta a necessidades de intervenção não apenas de crianças acolhidas na DIIJF, mas também a necessidades de famílias em meio natural de vida, assumindo uma perspetiva abrangente de ação, quer no âmbito da prevenção e da intervenção no perigo, quer numa intervenção face a problemáticas específicas. Para além de uma resposta de acolhimento residencial integra uma Equipa de Capacitação e Promoção do Relacionamento Familiar, que desenvolve a sua atividade no âmbito da capacitação familiar e promoção da parentalidade e na execução de medidas de Acolhimento familiar e cíveis. Foram acompanhadas 14 famílias de origem de 14 crianças em acolhimento familiar.

Apartamento de Autonomização

Os Apartamentos de Autonomização são uma resposta social para jovens, na faixa etária entre os 15 e os 25 anos, provenientes de Casas de Acolhimento ou com Medida de Promoção e Proteção de Apoio para Autonomia de Vida, visando a promoção de competências pessoais no âmbito da autonomia de jovens.

Quadro 106 - Apartamentos de Autonomização

Indicadores de Atividade	Realizado	Realizado	Realizado	Taxa de Variação
	2019	2020	2021	2021/20
Nº de Equipamentos	10	12	15	25%
Capacidade	32	39	49	26%
Nº de utentes diferentes	39	48	59	23%
Nº Jovens Admitidos	11	17	20	18%
Nº Jovens Saídos	8	9	17	89%
Nº Utentes Autonomizados	8	5	11	120%

Verificou-se um aumento na rede de apartamentos, de 12 para 15 apartamentos, a que correspondeu um aumento da capacidade global de 26% (mais 10 lugares) e no número de jovens integrados em apartamento.

A intervenção centrou-se no reforço de estratégias potenciadoras dos processos de autonomia dos jovens através do permanente reajustamento da intervenção, destacando-se o aumento o número de jovens saídos para meio natural de vida apesar do contexto de pandemia. Em todas estas situações mantém-se o *follow-up* ou acompanhamento quando necessário e adequado.

Apartamento de Pré-Autonomia para Migrantes (APAM)

Em julho de 2021, abriu uma nova resposta social – o Apartamento de Pré-Autonomia para Migrantes (APAM), com capacidade para acolher 6 jovens. Tem como objetivo o apoio à autonomização de Jovens Não Acompanhados, com idades entre os 15 e 18 anos, requerentes de asilo e/ou refugiados, que chegam a Portugal ao abrigo do Programa de Recolocação Voluntária de Menores Não Acompanhados.

O Modelo de intervenção da APAM, pretende, que num curto espaço de tempo, preferencialmente não superior a 6 meses, os jovens trabalhem os seus processos de autonomização e criem as condições necessárias para que seja possível operacionalizar a transição para uma integração plena na comunidade. Desde a abertura, o APAM acolheu 8 jovens.

Casa de Autonomia e Supervisão Intensiva (CASI)

A CASI destina-se a jovens que terminaram medidas de internamento (Centros Educativos, Lares Especializados, Comunidades Terapêuticas) relativamente aos quais estão contraindicadas as respostas tradicionais de acolhimento residencial, atendendo a que ainda revelam acentuadas dificuldades de integração social. O CASI garante um acompanhamento 24/24 horas numa resposta social tripartida: Supervisão Intensiva, Casa de Autonomia e Equipa Móvel, numa lógica de continuidade do apoio social após permanência em Apartamento de Autonomia.

Esta resposta procura garantir com recurso a um Modelo de Tutoria Social, uma intervenção adaptada que corresponda ao grau de necessidade de cada indivíduo, promovendo uma exposição controlada à realidade, na comunidade, proporcionando ensaios que vão desde a vivência de experiências profissionais protegidas a práticas de atividades culturais. Ao abrigo da respetiva medida tutelar, a CASI acolheu 6 jovens, a partir de maio e no final do ano todos os residentes encontravam-se a frequentar formação profissional ou a desenvolver atividades profissionais.

Equipa de Integração Comunitária

A Equipa de Integração Comunitária (EIC) acompanha e apoia a transição para vida adulta de jovens entre os 16 e os 25 anos, em risco ou perigo, com Medida de Apoio para a Autonomia de Vida (na comunidade), assegurando a execução dos atos materiais.

Quadro 107 - Equipa de Integração Comunitária

Indicadores de Atividade	Realizado	Realizado	Realizado	Taxa de Variação
	2019	2020	2021	2021/20
Nº Utentes Diferentes - VAA	85	111	138	24%
Nº Utentes Admitidos	37	38	37	-3%
Nº Utentes Saídos	10	12	14	17%
Nº Utentes Autonomizados	5	0	9	100%

A EIC acompanhou 138 jovens diferentes em meio natural de vida, resultando numa variação de 24% face a 2020. Os jovens acompanhados oriundos de 21 países diferentes são em grande parte encaminhados pelo Centro Português para os Refugiados e através do Protocolo do Estado Português como a Comissão Europeia para o Acolhimento de Crianças e Jovens Estrangeiras Não Acompanhadas. Neste âmbito enquadrou vários jovens proveniente dos campos de refugiados da Grécia. Para além disto, a EIC continuou a apoiar a autonomização dos jovens migrantes oriundos de campos de refugiados chegados à casa de acolhimento especializada da Cruz Vermelha Portuguesa (Penha de França).

A EIC assumiu a formação inicial de todas as respostas, a nível nacional, de Autonomia Supervisionada, que foram criadas durante o ano ao abrigo do Projeto de Acolhimento de Crianças e Jovens Estrangeiros Não Acompanhados, compromisso assumido pelo Estado Português com a Grécia perante a Comissão Europeia e, no qual, a SCML está envolvida ao nível decisório e operacional.

Equipa de Apoio Técnico ao Tribunal

A EATTL - Equipa de Apoio Técnico ao Tribunal de Lisboa presta assessoria e/ou apoio técnico nos processos judiciais de Promoção e Proteção que correm na Comarca de Lisboa, Juízos de Família e Menores. Para além do apoio técnico às decisões dos tribunais, a EATTL assegura 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 e a intervenção em audiência judicial/debate judicial assim como participação nas diligências instrutórias, quando o Juiz assim o determina.

A realização de audiências judiciais por Vídeo Conferência contribuiu para a manutenção de um ritmo de trabalho, próximo do normal, na articulação com o tribunal.

Quadro 108 - Equipa de Apoio Técnico ao Tribunal

Indicadores de Atividade	Realizado 2019	Realizado 2020	Realizado 2021	Taxa de Variação 2021/20
Nº Crianças com acompanhamento*	*	*	2 519	0%
Nº Processos com acompanhamento**	**	**	1 578	0%
Nº Processos entrados	736	588	617	5%
Nº Processos arquivados	506	419	838	100%

*Alteração da fórmula de cálculo em 2021, por motivos de alteração dos critérios de extração e das fontes dos dados. Sem comparabilidade com os anos anteriores.

**Novo indicador 2021, por motivos de alteração dos critérios de extração e das fontes dos dados. Sem comparabilidade com os anos anteriores.

No ano em análise, verifica-se um número expressivo de crianças e de processos em acompanhamento. Os processos de promoção e proteção abertos em 2021 continuam a revelar traços muito marcantes do ponto de vista da saúde mental de progenitores, crianças e jovens, do conflito parental muito extremado, sem grande margem de manobra para a promoção da mudança e dos casos recorrentes de violência doméstica.

Foi implementado na EATTL e nas outras equipas de assessoria que iniciaram funções o Manual de Procedimentos para a Assessoria Técnica ao Tribunal - PP, seguindo a linha do documento criado em 2019 pela Assessoria Técnica ao Tribunal - Tutela Cível/SCML, permitindo uma maior uniformização de procedimentos.

Equipas de Intervenção e Capacitação Familiar (EICF)

As EICF são uma resposta de intervenção em contexto familiar e de âmbito específico que visa, por um lado, desenvolver uma intervenção reparadora e preventiva da degenerescência de situações de risco e desproteção de crianças/jovens, e por outro garantir a execução dos atos materiais das medidas de promoção e proteção em meio natural de vida, através da capacitação e reforço de competências.

Quadro 109 - Equipas de Intervenção e Capacitação Familiar

Indicadores de Atividade	Realizado	Realizado	Realizado	Taxa de Variação
	2019	2020	2021	2021/20
Nº Famílias Admitidas	98	111	137	23%
Nº Famílias em acompanhamento	1 118	890	842	-5%
Nº Crianças/Jovens em acompanhamento	2 225	1 741	1 673	-4%
Nº total de processos familiares saídos/concluídos pela equipa	324	162	168	4%
N.º de Crianças/Jovens referenciadas/sinalizadas	211	213	220	3%

Foram sinalizadas 220 crianças e jovens às Equipas de Apoio à Família e 11 à Equipa “Prochild”, mantendo-se as UDIP e as CPCJ de Lisboa como as principais entidades sinalizadoras.

O número de famílias acompanhadas em 2021 foi de 842 nas EAF e 9 no âmbito da equipa “Prochild”. Relativamente ao número de crianças acompanhadas, verifica-se uma tendência de estabilização por comparação ao ano de 2020, tendo sido acompanhadas 1673 crianças/jovens pelas EAF e 11 pela Equipa “Prochild”. Do total das 1684 crianças/jovens, 715 tem Processo de Promoção e Proteção no Tribunal ou na CPCJ. Cessaram o acompanhamento 168 processos familiares, englobando 240 crianças/jovens e destas, 181 (75,3%) concluíram o acompanhamento com remoção da situação de risco/perigo.

No âmbito da preservação, da reunificação familiar de crianças e da prevenção da parentalidade de risco, destaca-se a Cooperação com o Laboratório Colaborativo (CoLAB – “Prochild”). Neste contexto, foi dada continuidade à participação no Eixo Estratégico 4 do Laboratório Colaborativo - “Prochild” COLAB *Against Child Poverty and Social Exclusion* – Proteção contra a Violência, Exploração, Abuso e Negligência, desenvolvendo dois projetos que têm como finalidade potenciar a preservação da criança no seu meio natural de vida. Os projetos implementados em 2020, com continuidade em 2021 são o Modelo Multissistémico de Prevenção da Parentalidade de Risco e o Modelo de Intervenção Multissistémica com Famílias Sinalizadas por Parentalidade de Risco ou Perigo.

No âmbito da intervenção foram ainda desenvolvidos grupos de jovens, grupos de apoio à parentalidade e projetos de promoção empregabilidade (Live2Work, Integr@-te, entre outros).

Atendimento

As Equipas do Atendimento Social asseguram, na primeira linha, o diagnóstico e acompanhamento de situações que configuram risco ou perigo, com ou sem Processo de Promoção e Proteção (PPP) instaurado. 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.

O aumento da complexidade das situações de risco/perigo conduziu à necessidade dos vários serviços se articularem no sentido de garantir uma intervenção mais adequada e especializada a estes casos.

Quadro 110 - Atendimento Social - Menores em Risco

Indicadores de Atividade	Realizado 2019	Realizado 2020	Realizado 2021	Taxa de Variação 2021/20
Nº de crianças/jovens sinalizados/referenciados	478	386	399	3%
Nº de famílias em acompanhamento	871	744	604	-19%
Nº crianças/jovens em acompanhamento	1 339	1 191	927	-22%
Nº Total de processos familiares saídos/concluídos pela equipa	121	116	207	78%

No Atendimento Social, foram acompanhadas 604 famílias, abrangendo no total 927 crianças e jovens.

Parentalidade

Assessoria ao Tribunal - Tutela Cível

Na sequência do Protocolo de Cooperação celebrado entre o ISS, I.P. e a SCML, em 2019, e 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, entre outras atribuições, a assessoria aos Juízos de Família e Menores, através de equipas multidisciplinares, também em matéria tutelar cível.

A assessoria técnica ao tribunal, em matéria tutelar cível, é assegurada pela Unidade de Supervisão e Qualificação de Assessoria ao Tribunal (USQAT), à qual 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.

Quadro 111 - Tutela Cível

Indicadores de Atividade	Realizado 2020	Realizado 2021	Taxa de Variação
Nº de Acompanhamentos de Crianças em Audição	240	275	15%
Nº de Audições Técnicas Especializadas realizadas	62	120	94%
Nº Total de crianças /jovens abrangidos *	519	694	34%
Nº de Processos com Acompanhamento da Execução do Regime	9	25	178%
Nº de Processos com Supervisão de Convívios/Contactos	22	29	32%

*Estes valores não são absolutos porque, em situações de fratria, algumas solicitações são apenas registadas na criança mais nova.

A atividade nos Tribunais regressou à normalidade, com o fim da suspensão dos prazos processuais, a partir de abril de 2021, o que permitiu que a equipa retomasse a sua atividade e, apesar das restrições decorrentes da pandemia, o número de solicitações recebidas foi significativamente superior ao ano anterior.

Ao longo do ano, a intervenção da USQAT abrangeu no total 694 crianças/jovens. A equipa acompanhou 275 crianças/jovens em Audição, no âmbito de 215 processos tutelares cíveis diferentes, implicando, assim, a presença de técnicos em 215 diligências judiciais, a maioria no primeiro e no quarto trimestres do ano. Foram realizadas 120 Audições Técnicas Especializadas (ATE) e remetidas ao tribunal, assim como 116 Relatórios e foram acompanhados 29 processos com supervisão de convívio.

Sendo a assessoria em matéria Tutelar Cível uma nova área de intervenção, e atendendo a que se prevê continuar o alargamento aos restantes territórios abrangidos no Protocolo, importa definir procedimentos e modos de intervenção que permitam garantir respostas de qualidade, integradas e uniformes. Nesta lógica, em 2021, a USQAT participou na qualificação das equipas de assessoria que integraram os novos Núcleos de Infância e

Juventude da SCML: NIJ da Amadora e o NIJ de Vila Franca de Xira, dinamizando ações formativas e elaborou o Caderno Técnico sobre Audição Técnica Especializada.

Durante o ano foram também elaborados dois folhetos informativos a divulgar em 2022, um com descrição das competências e intervenção do serviço e um outro sobre a intervenção técnica no âmbito da Audição Técnica Especializada por ser a área sobre a qual recaem mais dúvidas, inclusive por parte das famílias.

4.1.2 População idosa

Idosos

Ao nível da intervenção com as Pessoas Mais Velhas, as respostas de Centro de Dia e Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) mantiveram, mesmo nos períodos de encerramento dos equipamentos, uma grande proximidade aos utentes, recorrendo aos contactos telefónicos e visitas domiciliárias, e apostando num treino mais individual e organização de atividades para estimulação a nível cognitivo e motor.

Centro de dia

O Centro de Dia (CD) é uma resposta social desenvolvida em equipamento, aberta à comunidade, que presta serviços e desenvolve atividades de carácter sociocultural e terapêutico, tendo em vista a promoção da autonomia, a prevenção da dependência e a permanência da pessoa no seu meio natural de vida.

Os Centros de Dia retomaram a sua atividade presencial a partir do segundo trimestre e de forma faseada, condicionada, por um lado, pelo ritmo da vacinação e pelos riscos/benefícios para os utentes e, por outro, pela reorganização dos espaços físicos de modo a garantir a segurança e o conforto dos utentes.

Quadro 112 - Centro de Dia

Indicadores de Atividade	Realizado	Realizado	Realizado	Taxa de Variação
	2019	2020	2021	2021/20
Nº de Centros de Dia	20	20	20	0%
Capacidade	1 430	1 430	1 330	-7%
Nº Utentes Diferentes - VAA	1 618	1 336	1 208	-10%
Nº Utentes admitidos	349	78	161	106%
Nº Utentes saídos	366	237	319	35%

Verificou-se uma reorganização nos Centros de Dia da SCML que resultou na diminuição de 7% da sua capacidade: abriu-se um Centro Intergeracional, encerrou-se um CD e alterou-se a capacidade de outro. A continuidade da situação pandémica impactou na diminuição do número de utentes diferentes apoiados ao longo do ano. O número de utentes admitidos (83) foi equivalente ao número de utentes saídos (82).

No que respeita à (re)qualificação dos Centros de Dia, um objetivo estratégico na SCML operacionalizado através do Projeto InterAge, destaca-se a abertura do Centro Intergeracional Ferreira Borges (CIFB). Este espaço foi totalmente pensado e construído de acordo com o modelo Interage, encontrando-se dotado de espaços, materiais e recursos humanos afetos à dinamização e desenvolvimento deste modelo. Ao longo dos 6 meses de funcionamento, o espaço do CIFB foi partilhado e utilizado quer por serviços externos (entidades parceiras, associações de moradores, associações culturais, grupos informais, grupo comunitário), quer por serviços internos da SCML.

Foi dada formação a dez AGAC dos CD na “Formação para Cuidadores Profissionais de Centro de Dia” pela Fundação Aga Khan, com a duração de 325h por AGAC.

Foi implementado um projeto piloto, denominado Espaço ComVida, num CD destinado a pessoas com demência.

Serviço de Apoio Domiciliário

O Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) consiste na prestação de cuidados individualizados no domicílio a pessoas que, temporária ou permanentemente, se encontrem numa situação de incapacidade física e/ou psíquica que impossibilite 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.

O Serviço de Apoio Domiciliário Integrado (SADI) constitui-se como resposta integrada entre a Ação Social e Saúde em caso de doença e/ou dependência dos utentes de SAD.

Quadro 113 - Serviço de Apoio Domiciliário e Serviço de Apoio Domiciliário Integrado

Indicadores de Atividade	Realizado	Realizado	Realizado	Taxa de Variação
	2019	2020	2021	2021/20
Nº de Serviços de Apoio Domiciliário	10	10	10	0%
Capacidade	2 870	2 870	2 870	0%
Nº total de utentes diferentes em Apoio Domiciliário	3 272	2 824	2 831	0,2%
Nº de utentes admitidos	771	539	819	52%
Nº de utentes saídos	967	805	865	7%
Nº total de utentes diferentes em SADI	687	666	738	11%

Durante o ano de 2021, o SAD assegurou a prestação de cuidados a 2831 utentes diferentes, número equivalente ao do ano anterior. Destaque-se o aumento do número de utentes admitidos (819). No que respeita ao SADI, em 2021 verificou-se um aumento face aos anos anteriores dos utentes com acompanhamento regular ao nível dos cuidados de saúde e ação social.

Assegurar esta atividade, no decorrer de 2021, constituiu um enorme desafio, principalmente ao nível da gestão de recursos humanos, dadas as medidas de controlo da pandemia (isolamento profilático ou por contaminação; medidas de apoio à família; etc.), o que levou a priorizar as situações de maior isolamento e dependência, quando os recursos eram limitados.

Apesar disto, foi possível a organização e participação nas ações de formação “Formação de Auxiliares de Geriatria e Apoio à Comunidade” e “Formação de comunicação em contexto profissional”, que abrangeram respetivamente 151 e 50 AGAC.

Equipas de Apoio a Idosos

As Equipas de Apoio a Idosos (EAI) são equipas interdisciplinares de âmbito misto, integradas na Ação Social de Proximidade, constituídas por três técnicos (Assistente Social, Psicólogo e Terapeuta Ocupacional) e um Auxiliar de Geriatria e Apoio à Comunidade. Estas equipas têm como objetivo avaliar e responder, de forma célere e atempada, às situações urgentes de risco/perigo de cidadãos com mais de 65 anos, isolados, em situação de vulnerabilidade. As oito equipas, atualmente em funcionamento, cobrem todo o território da cidade de Lisboa em estreita articulação com as equipas territoriais e recursos locais.

O impacto da situação pandémica, bem como das restrições e períodos de confinamento, continuou em 2021 a afetar particularmente os mais velhos. Muitas das situações sinalizadas às EAI denotam um estado limite. Algumas equipas têm vindo a deparar-se com mais casos de saúde mental comprometida, continuando a evidenciar-se a escassez de respostas nesta área. As residências assistidas e cuidadores privados no domicílio são respostas cada vez mais procuradas.

Quadro 114 - Equipas de Apoio a Idosos

Indicadores de Atividade	Realizado	Realizado	Realizado	Taxa de Variação
	2019	2020	2021	2021/20
Nº de Equipas	6	6	8	33%
Nº de utentes diferentes - VAA	2 193	2 115	2 866	36%
Nº Total de Utentes que cessaram o acompanhamento pela E/	722	568	1 052	85%
Nº Novos utentes em Acompanhamento	890	754	1 313	74%
Nº Total Sinalizações	1355*	1 813	2 427	34%

*Corresponde ao Nº Total de Utentes Sinalizados 2019.

No ano de 2021, com a reestruturação das equipas da Alta de Lisboa/Luz e Madredeus/Alameda, o número de equipas aumentou de 6 para 8, o que reforçou a capacidade de resposta, permitindo o apoio e acompanhamento a um maior número de situações. Verifica-se um aumento considerável do número de utentes, devido a uma maior rotatividade (entradas e saídas).

O aumento de sinalizações vindas de contexto hospitalar justificou uma gestão integrada com os centros hospitalares de Lisboa para assegurar a celeridade da resposta aos idosos. Desde março de 2020, 1.184 situações sinalizadas à SCML provêm de contexto hospitalar. Em 2021, 532 situações foram encaminhadas para SAD e ERPI, sendo o total nacional de 2.175 situações.

Estruturas Residenciais Permanentes e Temporárias para Idosos

A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI) consiste numa resposta social, desenvolvida em equipamento de alojamento coletivo, destinada a apoiar pessoas em diferentes situações de vulnerabilidade social e graus de autonomia, que não tenham condições para assegurar temporária ou permanentemente a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as atividades de vida diária (AVD's). O modelo de intervenção adotado é o Centrado na Pessoa, procurando ancorar uma relação de cuidado humanizada.

Quadro 115 - ERPI – Lugares Permanentes

Indicadores de Atividade	Realizado	Realizado	Realizado	Taxa de Variação
	2019	2020	2021	2021/20
Nº de Equipamentos *	9	9	8	-11%
Capacidade *	389	389	370	-5%
Nº Utentes Diferentes - VAA	464	423	444	5%
Nº Utentes Admitidos	141	46	97	111%
Nº Utentes Saídos	84	59	87	47%

* Encerramento, no final de novembro, da Residência Nossa Sra. Da Visitação

Verificou-se uma variação positiva de 5% do número de utentes diferentes, face ao ano anterior, bem como um aumento significativo dos utentes admitidos, fruto do aumento das solicitações para integração em ERPI.

Integrados nas ERPI, encontram-se os Lugares Temporários e de Emergência, de natureza transitória e sobretudo para dar resposta às necessidades de descanso dos cuidadores. Quanto aos Lugares Temporários, a variação

positiva de 148% de utentes admitidos entre o ano 2020 e 2021 decorre do facto de em 2020 estes lugares terem sido utilizados para situações de isolamentos profiláticos e de infeções por Covid-19. Destaca-se também o aumento do número de utentes diferentes e saídos. De salientar que a maioria das situações integradas foi na modalidade de descanso do cuidador, devido à grande exaustão das famílias durante os períodos de confinamento. No que respeita aos lugares de emergência, tendo em conta a situação pandémica e restrições, a sua utilização foi limitada nos últimos anos.

Estruturas Residenciais assistidas para idosos

As ERPI Assistidas, são destinadas a pessoas com 65 e mais anos, autónomas nas suas decisões, sendo assegurado pela SCML todo o apoio necessário nas atividades da vida diária dos utentes bem como na integração destes na comunidade. É uma resposta com uma filosofia de gestão colaborativa (equipa e residentes) permitindo empoderar as pessoas idosas, criando sinergias. Esta resposta social é assegurada em apartamentos e/ou moradias com quartos individuais ou duplos e espaços de utilização comum.

Quadro 116 - ERPI Assistidas

Indicadores de Atividade	Realizado 2019	Realizado 2020	Realizado 2021	Taxa de Variação 2021/20
Nº de Equipamentos	5	5	4	-20%
Capacidade	148	148	128	-14%
Nº de utentes diferentes	119	90	69	-23%
Nº Utentes Admitidos	3	0	7	0%
Nº Utentes Saídos	29	10	24	140%

Durante o ano em análise, abriu 1 Residência Assistida, integrada no novo Centro Intergeracional, e foram encerradas 2, por não reunirem condições para a continuidade da resposta. Prevendo-se a reestruturação de mais 2 equipamentos, não estão a ser admitidos novos utentes, o que justifica a diferença entre a capacidade e o número de utentes.

O aumento de saídas deve-se essencialmente ao agravamento das condições de saúde dos utentes e necessidade de uma resposta de apoio permanente. A natureza da resposta impede maiores níveis de rotatividade.

Programa PILAR

O Programa 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.

Quadro 117 - Programa PILAR

Indicadores de Atividade	Realizado 2019	Realizado 2020	Realizado 2021	Taxa de Variação 2021/20
Nº ERPI privadas com utentes da SCML acompanhados no ano	117	119	118	-1%
Nº Processos transferidos para o PILAR	161	128	297	132%
Nº Total de processos acompanhados pelo PILAR	1 213	1 117	1 155	3%

O PILAR acompanhou utentes em 118 ERPI, distribuídas geograficamente pelos distritos de Lisboa, Setúbal e outros concelhos de outros distritos. Comparando com 2020, o número de processos transferidos para o PILAR apresenta um aumento exponencial, na grande maioria referentes a utentes integrados no Plano de Contingência Covid-19,

no âmbito das altas hospitalares de doentes em situação de protelamento de alta clínica por razões sociais. Apesar do aumento, a variação do número de utentes não foi significativa dado o elevado número de óbitos.

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 pela Unidade de Promoção do Voluntariado (UPV). Visa promover a segurança e a autonomia das pessoas em situação de isolamento, dependência e/ou incapacidade, contribuindo para a diminuição da solidão e para a melhoria da qualidade de vida e bem-estar. É ainda um serviço que se constitui como uma resposta imediata em situações de emergência, com encaminhamento para os serviços competentes.

Quadro 118 - Teleassistência

Indicadores de Atividade	Realizado	Realizado	Realizado	Taxa de Variação
	2019	2020	2021	2021/20
Nº Utentes Diferentes - VAA	729	802	790	-1%
Nº de utentes utilizadores	674	603	778	29%
Nº Utentes Saídos	113	132	212	61%
Nº Novos utentes inscritos	243	245	98	-60%
Nº total chamadas efetuadas pelos utentes	13 120	15 756	15 837	1%

O número de utentes diferentes manteve-se sensivelmente o mesmo do ano anterior. O número de utentes que deixaram de utilizar o serviço registou um aumento significativo (61%), o que poderá estar relacionado com os fatores intrínsecos ao contexto pandémico, como sejam a ida temporária de utentes para casa de familiares, o agravamento de situações de saúde e dependência e ainda a ocorrência de falecimentos.

4.1.3 Grupos Sociais Vulneráveis

Pessoas em situação de Sem Abrigo/Vulnerabilidade

Atendimento de emergência

A Unidade de Emergência (UE) garante o atendimento e acompanhamento de pessoas e/ou famílias, nacionais ou estrangeiras, em situação de sem-teto ou domicílio instável, em risco social grave, garantindo-lhes as condições básicas de subsistência, para além da definição de planos de intervenção que visam a desenvolvimento de competências com vista à sua reintegração social.

A UE apoia também os requerentes de Proteção Internacional, que se encontram em fase de recurso e os recolocados. No Protocolo de Cooperação em Matéria de Apoio a Requerentes de Proteção Internacional cabe à SCML garantir o apoio social dos requerentes de Proteção Internacional em situação de recurso da decisão de não admissibilidade do pedido de asilo por parte do SEF e dos recolocados. O Instituto de Segurança Social, com a assinatura do Protocolo, passou a assumir o apoio aos requerentes de Proteção Internacional com autorização de residência provisória, procurando a integração dos mesmos em áreas geográficas alternativas a Lisboa. A SCML continua a garantir o apoio aos requerentes de asilo com autorização de residência provisória, que se encontravam em acompanhamento antes da assinatura deste Protocolo, bem como, situações de exceção.

O NPISA responde, especificamente, à população em situação de sem-abrigo. Foram acompanhadas 299 em situação de sem-teto, das quais 136 aderiram a um plano de intervenção.

No decorrer do ano de 2021, verificou-se o encerramento de 3 centros de acolhimento de emergência abertos pela CML, no âmbito do Plano de Contingência da Covid-19, tendo a SCML sido fundamental para encontrar respostas alternativas e mais adequadas para as pessoas que se encontravam acolhidas nestes locais.

Quadro 119 - Atendimento de Emergência

Indicadores de Atividade	Realizado	Realizado	Realizado	Taxa de Variação
	2019	2020	2021	2021/20
Nº de Atendimentos	9 562	12 875	13 590	6%
Nº Processos Abertos	925	1 269	813	-36%
Nº utentes diferentes atendidos	4 754	3 406	3 259	-4%
Nº Requerentes de Proteção Internacional (EARA)	707	1160	1640	41%

Nota: Valor anual do indicador N.º de Utentes diferentes atendidos em 2019 resultava da média dos trimestres. Em 2020, foi possível apurar os utentes distintos ao longo do ano.

No ano de 2021 foram efetuados 13 590 atendimentos (+6% do que em 2020) a 3259 pessoas diferentes (- 4% do que em 2020). O número de novos processos abertos (813) registou uma diminuição significativa (- 36%) face a 2020, quando o deflagrar da pandemia originou um afluxo de novos utentes. O número de utentes diferentes atendidos em 2021 (3259) também diminuiu face ao ano anterior (- 4%).

Requerentes de Proteção Internacional

A SCML continuou a assumir a responsabilidade de assegurar as condições materiais de acolhimento aos requerentes de proteção internacional, nos termos legalmente definidos e no âmbito dos respetivos estatutos e protocolo estabelecido entre a SCML e o ISS, I.P.

No que diz respeito aos requerentes de asilo e recolocados, a Equipa de Apoio aos Requerentes de Asilo e Recolocados (EARA) apoiou 1640 pessoas diferentes. Este valor é resultado do número exponencial de sinalizações efetuadas em 2020, ano em que se registaram 741 novos casos, ao que acresceram novas situações sinalizadas em 2021. A demora processual na resposta às situações de recurso de indeferimento, induz uma crescente necessidade de acompanhamento social dos requerentes de asilo, por se manterem ao abrigo dos critérios de apoio estabelecidos pela Lei do Asilo.

Para resposta aos requerentes de asilo e recolocados, em 2021, a SCML manteve o modelo de contratualização com “Hostels” (3 distintos, tendo encerrado o ano com apenas 2), destinados ao acolhimento imediato das pessoas à sua responsabilidade social.

Centro alojamento noturno lugares de emergência e lugares temporários

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 120 - Centro de Acolhimento Temporário e de Emergência

Indicadores de Atividade	Realizado 2019	Realizado 2020	Realizado 2021	Taxa de Variação 2021/20
Acolhimento Temporário				
Nº de equipamentos	2	2	2	0%
Capacidade	45	45	45	0%
Nº de utentes admitidos	257	151	137	-9%
Nº de utentes diferentes	296	173	162	-6%
Nº Utentes Saídos	254	159	134	-16%
Acolhimento de Emergência				
Nº de equipamentos	1	1	1	0%
Capacidade	6	6	6	0%
Nº de utentes admitidos	496	167	131	-22%
Nº de utentes diferentes	497	147	124	-16%
Nº Utentes Saídos	493	167	131	-22%

Verificou-se uma diminuição relevante nos vários indicadores de atividade, que reflete os constrangimentos associados a um ano marcado pela continuação da situação pandémica: o prolongamento da estadia dos utentes na resposta, impossibilitando novas admissões; o cumprimento das medidas sanitárias na admissão de utentes de modo a diminuir o contágio e prevenir surtos.

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 121 - Acolhimento Noturno Temporário de Mulheres com Crianças (CATMA)

Indicadores de Atividade	Realizado 2019	Realizado 2020	Realizado 2021	Taxa de Variação 2021/20
Nº de equipamentos	1	1	1	0%
Capacidade	16	16	16	0%
Nº de utentes admitidos	38	22	24	9%
Nº de utentes diferentes	51	37	32	-14%
Nº Utentes Saídos	36	27	20	-26%

Foram apoiados 32 utentes (progenitoras e filhos menores a cargo), registando-se uma diminuição de 14% face ao ano anterior, apesar de se verificar um pequeno aumento no número de utentes admitidos (+9%). A diminuição do número de utentes diferentes e saídos reflete a menor rotatividade, potenciada pelo contexto pandémico.

CASA: Consulta de psiquiatria

Foram ainda realizadas 590 consultas de Psiquiatria que abrangeram 121 utentes diferentes.

Refeitório

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 122 - Refeitório

Indicadores de Atividade	Realizado	Realizado	Realizado	Taxa de Variação
	2019	2020	2021	2021/20
Capacidade do Serviço de Refeições	500	500	500	0%
Nº de utentes diferentes	1 157	1 025	848	-17%
Nº total de refeições	134 117	135 458	127 156	-6%
Nº médio diário de refeições	367	370	349	-6%

Registou-se uma ligeira diminuição da atividade, tendo sido fornecidas 127 156 refeições a 848 utentes diferentes. A diminuição face ao ano anterior poderá estar relacionada com a abertura de outra resposta na cidade, dirigida à população em situação de sem-abrigo, o Centro de Acolhimento de Emergência de Santa Bárbara, com capacidade para 130 utentes, com alojamento e alimentação assegurados.

Atelier ocupacional

Os ateliers 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 123 - Atelier Ocupacional

Indicadores de Atividade	Realizado	Realizado	Realizado	Taxa de Variação
	2019	2020	2021	2021/20
Nº de equipamentos	2	2	2	0%
Capacidade	65	65	65	0%
Nº de utentes diferentes	424	244	60	-75%

No que respeita aos ateliers ocupacionais, um deles, viu a sua atividade suspensa ao longo de todo o ano, o que justifica a diminuição de -75%. Foram abrangidos por esta resposta 60 utentes diferentes.

Apoio a ex-reclusos

Casa de transição

A Casa de Transição é uma resposta residencial, constituída por dois espaços habitacionais, de apoio à população do sexo masculino que não possui enquadramento habitacional, nem rede de suporte familiar, provenientes de Estabelecimentos Prisionais ou com percurso de institucionalização. Visa a reinserção e integração social, pela otimização do potencial de autonomia, promovendo o desenvolvimento de competências pessoais, sociais e profissionais.

Quadro 124 - Casa de Transição

Indicadores de Atividade	Realizado	Realizado	Realizado	Taxa de Variação
	2019	2020	2021	2021/20
Capacidade	14	14	14	0%
Nº de utentes admitidos	21	11	11	0%
Nº de utentes diferentes	35	21	17	-19%
Nº de utentes saídos	28	14	12	-14%

Verifica-se que o número de utentes diferentes apresenta uma variação negativa (-19%) face a 2020, decorrente da ausência de perfil dos indivíduos sinalizados para enquadramento no equipamento. Quanto ao número de utentes saídos, verifica-se uma ligeira diminuição, justificando-se pelo prolongamento do acompanhamento dos

utentes admitidos, pela sua integração em cursos de formação duradouros, com impacto no tempo de permanência dos residentes.

Vítimas de violência doméstica

Alojamento de emergência e temporário

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 quer a proteção física e psicológica das vítimas, quer a aquisição de competências pessoais, profissionais e sociais necessárias à reorganização do seu quotidiano.

Quadro 125 - Alojamento de Emergência e Temporário

Indicadores de Atividade	Realizado 2019	Realizado 2020	Realizado 2021	Taxa de Variação 2021/20
Alojamento de emergência				
Capacidade	2	2	2	0%
Nº Utentes admitidos	22	7	12	71%
Nº Utentes Diferentes	25	7	12	71%
Nº Utentes Saídos	24	8	12	50%
Alojamento temporário				
Nº Equipamentos	1	1	1	0%
Capacidade	20	20	20	0%
Nº Utentes admitidos	8	5	12	140%
Nº Utentes Diferentes	20	18	20	11%
Nº Utentes Saídos	7	10	5	-50%

Registou-se um aumento do número de utentes diferentes acompanhados nas duas modalidades de alojamento (emergência e temporário). Apesar de se manter o contexto de pandemia, o levantamento de algumas restrições veio permitir um maior ritmo na admissão de utentes em emergência e a passagem do alojamento de emergência para o temporário.

Pessoas com Necessidade de Acompanhamento Terapêutico

A SCML promove a qualidade de vida e a integração na comunidade de pessoas com necessidade de acompanhamento terapêutico, em particular a pessoas em carência social, quando desinseridas do seu meio sociofamiliar e em situação de insuficiência económica, prestando informação/formação pertinente, encaminhamento e apoio adequados, e acolhimento residencial.

Acompanhamento terapêutico (Global)

Quadro 126 - Acompanhamento Terapêutico

Indicadores de Atividade	Realizado 2019	Realizado 2020	Realizado 2021	Taxa de Variação 2021/20
Acompanhamento Terapêutico*				
Nº Utentes Diferentes	478	798	766	-4%
Nº Total de Utentes Admitidos**	**	151	60	-60%
Nº Total de Utentes Saídos**	**	251	76	-70%

*Inclui Centro de Acompanhamento e Vigilância Terapêutica (CAVT)

**Novo indicador 2020

O Acompanhamento Terapêutico, na prossecução do objetivo da adesão terapêutica e promovendo a autonomização e reintegração na sociedade, apoiou 766 utentes, registando-se um ligeiro decréscimo de 4% face

ao ano transato. Esta diminuição é um reflexo direto da redução da rotatividade (entradas/saídas), por necessidade de prolongar a permanência nas respostas de acompanhamento terapêutico, devido a diversos motivos.

Centro de dia, Apoio domiciliário (Acompanhamento terapêutico) e Centro de Acompanhamento e Vigilância Terapêutica (CAVT)

O Centro Santa Maria Madalena 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 127 - Centro de Dia e SAD (Acompanhamento Terapêutico)

Indicadores de Atividade	Realizado 2019	Realizado 2020	Realizado 2021	Taxa de Variação 2021/20
Centro de Dia				
Capacidade	60	60	60	0%
Nº de utentes diferentes	49	75	80	7%
Nº de utentes admitidos	18	39	20	-49%
Nº de utentes saídos	9	18	26	44%
Apoio Domiciliário				
Capacidade	60	60	60	0%
Nº de utentes diferentes	75	70	75	7%
Nº utentes admitidos	9	9	17	89%
Nº utentes saídos	6	12	13	8%

Na resposta de CD foram apoiados 80 utentes diferentes, o que representa um ligeiro aumento face ao ano anterior. O aumento observado no ano anterior quanto ao número de utentes admitidos teve um carácter excecional uma vez que deveu a reinstalação do equipamento.

No Apoio Domiciliário, destaca-se um acréscimo no número de admissões tendo sido acompanhado um total de 75 utentes. No âmbito da atividade do CAVT foram acompanhados no ano, em média, 149 utentes diferentes.

Apartamentos terapêuticos (Acompanhamento terapêutico)

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 128 - Apartamentos Terapeuticamente Assistidos

Indicadores de Atividade	Realizado 2019	Realizado 2020	Realizado 2021	Taxa de Variação 2021/20
Nº de apartamentos	17	17	15	-12%
Capacidade	78	78	78	0%
Nº de utentes diferentes	123	116	116	0%
Nº de utentes admitidos	59	41	46	12%
Nº de utentes saídos	49	45	44	-2%

Foram encerrados três apartamentos e aberto um, mantendo-se a capacidade. Comparativamente, verificam-se números muito idênticos ao ano anterior, à exceção do número de admissões. As situações de pessoas jovens com doença mental e dificuldades de adesão terapêutica marcaram as sinalizações recebidas no ano.

Acolhimento Residencial

O acolhimento residencial 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 129 - Acolhimento Residencial

Indicadores de Atividade	Realizado	Realizado	Realizado	Taxa de Variação
	2019	2020	2021	2021/20
Nº de Equipamentos	2	2	2	0%
Capacidade	45	45	45	0%
Nº de utentes diferentes	99	68	56	-18%
Nº de utentes admitidos	54	24	19	-21%
Nº de utentes saídos	56	32	13	-59%

Observa-se um decréscimo da atividade estando, fundamentalmente, relacionado com a situação pandémica e a necessidade de prolongar o apoio aos residentes por escassez de alternativas adequadas à condição dos utentes

4.1.4 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, personalidade e participação no processo individual. São assegurados o acolhimento residencial, a prestação de cuidados de saúde, psicossociais e de reabilitação a pessoas com Dificuldade Intelectual e Desenvolvimental (DID)/Multideficiência e a pessoas com cegueira/baixa visão.

Adultos com deficiência

Lar residencial - Dificuldade intelectual e desenvolvimental/multideficiência

Os Lares Residenciais destinam-se ao acolhimento de média/longa duração de Pessoas com Dificuldade Intelectual e Desenvolvimental (DID)/Multideficiência, com idade igual ou superior a 18 anos, que se encontrem impedidos, temporária ou definitivamente de residir no seu meio familiar, com vista à garantia e promoção dos seus direitos.

A estratégia de intervenção procura reforçar a autoestima, a autonomia pessoal e social, privilegiando a interação com a família e a comunidade com vista à promoção do bem-estar e qualidade de vida ajustados às necessidades dos residentes.

Quadro 130 - Lar residencial - Dificuldade Intelectual e Desenvolvimental/Multideficiência

Indicadores de Atividade	Realizado	Realizado	Realizado	Taxa de Variação
	2019	2020	2021	2021/20
Nº de Equipamentos	2	2	2	0%
Capacidade	43	43	43	0%
Nº Utentes Diferentes	42	43	43	0%
Nº Utentes Admitidos	0	1	1	0%
Nº Utentes Saídos	0	1	1	0%

No que respeita aos indicadores globais, no ano 2021, os dois equipamentos apoiaram 43 utentes diferentes à semelhança do ano anterior. Considerando o perfil dos utentes desta resposta, o tempo de permanência dos mesmos é, normalmente, alargado, impactando a baixa rotatividade.

Lar 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 Senhora dos Anjos (CRNSA).

Quadro 131 - Lar Residencial e Reabilitação de Pessoas com Cegueira ou Baixa Visão

Indicadores de Atividade	Realizado 2019	Realizado 2020	Realizado 2021	Taxa de Variação 2021/20
Lar Residencial				
Nº de Equipamentos	1	1	1	0%
Capacidade	30	30	30	0%
Nº Utentes Diferentes	30	26	28	8%
Nº Utentes Admitidos	10	7	5	-29%
Nº Utentes Saídos	10	3	7	133%
Ac. Residencial, Reabilitação e Pós-reabilitação				
Nº de Equipamentos	1	1	1	0%
Capacidade em Ac. Residencial	22	22	22	0%
Nº utentes diferentes Global	60	57	52	-9%
Nº Utentes Admitidos	27	23	27	17%
Nº Utentes Saídos	26	26	21	-19%

O Lar Branco Rodrigues, integrou 28 adultos diferentes, que se encontram impedidos temporariamente de residir no seu meio familiar por se encontrarem a frequentar estabelecimentos de ensino/formação profissional, valor ligeiramente superior ao do ano 2020. A atividade neste equipamento foi condicionada pela interrupção dos cursos de formação e de educação.

Quanto ao CRNSA que atua a nível da Reabilitação e da Pós-Reabilitação, foram abrangidos 52 utentes diferentes, com idade igual ou superior a 16 anos, valor ligeiramente inferior ao do ano 2020, devido à suspensão temporária das atividades do Centro por, aproximadamente, três meses.

Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão (CACI)

O Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão (CACI) é uma resposta social, destinada a indivíduos com idade igual ou superior a 16 anos, que visa a valorização pessoal e a integração social de pessoas com dificuldade intelectual e desenvolvimental/multideficiência.

Quadro 132 - Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão

Indicadores de Atividade	Realizado 2019	Realizado 2020	Realizado 2021	Taxa de Variação 2021/20
Nº de Equipamentos	1	1	1	0%
Capacidade	90	90	90	0%
Nº de utentes diferentes	76	75	76	1%
Nº Utentes Admitidos	1	0	1	100%
Nº Utentes Saídos	10	0	8	100%

No decorrer do ano, as atividades foram suspensas no 1º trimestre. Após a reabertura o regresso ocorreu de forma gradual. Ao longo do ano frequentaram o equipamento 76 utentes diferentes.

Centro de Reabilitação e Paralisia Cerebral Calouste Gulbenkian (CRPCCG) – Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão (CACI), Reabilitação e Intervenção Precoce

O Centro de Reabilitação de Paralisia Cerebral Calouste Gulbenkian (CRPCCG) tem como missão habilitar e reabilitar a pessoa com Paralisia Cerebral e/ou outras situações neuromotoras, em contexto de equipa multidisciplinar fomentando a sua participação ativa, a dos seus familiares e/ou cuidadores nos diferentes contextos da comunidade, promovendo uma intervenção junto desta população nas áreas da Saúde, Ação Social e Educação.

A atividade foi garantida essencialmente pela continuidade da telereabilitação. A adoção de telereabilitação no CRPCCG, implicou uma reconfiguração dos modelos e processos de intervenção, adaptando os materiais à medida de cada criança e adulto, construindo planos individuais de atividades e exercícios para o domicílio, apostando na capacitação das famílias.

Quadro 133 - CRPCCG

Indicadores de Atividade	Realizado 2019	Realizado 2020	Realizado 2021	Taxa de Variação 2021/20
Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão				
Nº de Equipamentos	1	1	1	0%
Capacidade	60	60	60	0%
Nº de utentes diferentes internos	59	59	60	2%
Nº Utentes diferentes externos*	*	28	30	7%
Nº Utentes Admitidos	3	2	1	-50%
Nº Utentes Saídos	3	2	6	200%
Reabilitação				
Nº de utentes diferentes atendidos	1 027	1 010	1 400	39%
Nº Novos utentes inscritos	88	88	53	-40%
Nº de intervenções clínicas*	*	6 049	5 659	-6%
Nº de intervenções terapêuticas*	*	11 174	18 280	64%
Nº de outras intervenções técnicas*	*	9 113	15 177	67%
Nº Utentes Saídos	14	12	22	83%
Intervenção precoce				
Nº de utentes diferentes atendidos	302	302	347	15%
Nº Novos utentes inscritos	105	52	75	44%
Nº de intervenções clínicas*	*	4 432	6 162	39%
Nº de intervenções terapêuticas*	*	22 398	25 522	14%
Nº de outras intervenções técnicas*	*	4 577	9 753	113%
Nº Utentes Saídos	2	3	2	-33%

*Novo indicador 2020.

No que diz respeito ao CACI, a atividade manteve-se sem variações significativas.

Quanto à Reabilitação, constatou-se uma diminuição do número de novos utentes admitidos, que se pode justificar pela diminuição da atividade hospitalar, com adiamentos sucessivos de consultas de doentes com patologia crónica, implicando uma menor referenciação. A atividade aumentou significativamente no número de atendidos e de intervenções terapêuticas e técnicas, dada a diminuição das restrições no contexto da pandemia e a promoção *do follow-up* dos utentes.

Na área da Intervenção Precoce registou-se um aumento significativo da atividade, com um número superior de novos inscritos relativamente a 2020, o que se justifica, em parte, pelo trabalho conjunto desenvolvido no que respeita à referenciação. Este aumento traduziu-se também num número de intervenções em termos globais.

Crianças e Jovens com Deficiência

Reabilitação de pessoas com cegueira - 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 adaptada à promoção da estimulação sensorial, onde são promovidas, devidamente adaptadas à idade, as necessidades e potencialidades de cada criança, a aprendizagem e a aquisição de faculdades cruciais ao desenvolvimento individual. Neste programa são também desenvolvidas e incrementadas as competências parentais, interpessoais e sociais.

Quadro 134 - Estimulação Sensorial na 1ª Infância

Indicadores de Atividade	Realizado 2019	Realizado 2020	Realizado 2021	Taxa de Variação 2021/20
Estimulação Sensorial na 1ª Infância				
Nº de utentes diferentes	13	14	18	29%

No PESPI foram acompanhadas 18 crianças, 6 das quais admitidas em 2021, registando-se um ligeiro acréscimo face ao ano anterior. Duas crianças cessaram a sua participação no Programa.

4.1.5 Família e Comunidade

Famílias

Atendimento social

Esta resposta é assegurada pelas Equipas multidisciplinares 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. Constitui-se como uma resposta de primeira linha à população de Lisboa.

O contexto pandémico continuou a influenciar a atividade do Atendimento Social. Apesar dos constrangimentos foi possível assegurar uma intervenção de proximidade na resposta aos cidadãos reforçando-se os mecanismos de acompanhamento e monitorização.

Quadro 135 - Atendimento Social

Indicadores de Atividade	Realizado 2019	Realizado 2020	Realizado 2021	Taxa de Variação 2021/20
Nº Processos Abertos	1 528	1 591	1 770	11%
Nº Total de Atendimentos	44 350	120 583	106 909	-11%
Nº Processos Familiares com Atendimento - VAA	13 679	14 341	14 227	-1%
Nº Utentes Diferentes Atendidos - VAA	16 778	19 137	18 989	-1%

O número de processos abertos aumentou 11% face ao ano anterior, o que traduz o agravamento das condições socio económicas das famílias, e motivou um maior recurso aos serviços, nomeadamente de pessoas que nunca recorreram a sistemas de apoio formal. A diminuição do número de atendimentos acompanha a normalização da atividade.

RSI

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 progressiva inserção social, laboral e comunitária. 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 UDIP. Este enquadramento implica, por um lado a gestão (negociação, contratualização, monitorização e avaliação) dos programas de inserção dos beneficiários e, por outro, a coordenação de Núcleos Locais de Inserção (NLI), no caso de Lisboa, um total de 8 NLI.

Pese embora os constrangimentos decorrentes da pandemia, a SCML continuou a assegurar o cumprimento das suas atribuições em matéria de RSI. Procedeu-se aos reajustes operacionais necessários, para garantir resposta cabal aos beneficiários, concretamente quanto à definição do seu plano de inserção, em articulação com parceiros com vista a alocar os recursos adequados.

Quadro 136 - RSI

Indicadores de Atividade	Realizado	Realizado	Realizado	Taxa de Variação
	2019	2020	2021	2021/20
Nº de processos ativos	8 909	7 710	9 218	20%
Nº Pessoas abrangidas no período por Processos Ativos	19 212	17 147	19 964	16%
Nº Processos Entrados no período (Novos)	-	1 745	1 992	14%

Nota: Nº processos entrados no período: Em 2018 e 2019, eram contabilizadas as renovações de processos. Face ao enquadramento legal vigente foi alterado o critério de contabilização sendo apenas contabilizados os requerimentos iniciais e proc. Transf, de fora de Lisboa.

Os processos ativos apresentam um aumento de 20% em relação ao ano de 2020, acompanhado pelo número de pessoas abrangidas, mais 16%. Em grande medida, este aumento será reflexo do acréscimo de mais 14% de processo novos, assim como, do impacto da crise pandémica que limitou a atividade económica e as possibilidades de concretizar processos de autonomia, nas pessoas mais vulneráveis sob o ponto de vista socioeconómico. A diminuição dos rendimentos, associada ao desemprego, ao *lay-off*, à perda de rendimentos informais, impacta fortemente na dinâmica das famílias em circunstância de maior precariedade.

Apoio comunitário a 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, condições habitacionais que impossibilitem ou dificultem a confeção das refeições no domicílio e desajustamento psicossocial. São asseguradas refeições, serviço de balneário e de lavandaria.

Quadro 137 - Apoio Comunitário a Famílias em Situação de Exclusão Social

Indicadores de Atividade	Realizado	Realizado	Realizado	Taxa de Variação
	2019	2020	2021	2021/20
Nº de serviços de apoio comunitário/Nº Equipamentos	18	18	18	0%
Nº Utentes Diferentes - VAA	998	1 481	1 158	-22%
Nº Utentes Admitidos	534	1 442	1 037	-28%
Nº Utentes Saídos	461	821	889	8%

Verifica-se uma taxa de variação negativa de 22% no que respeita ao número de utentes diferentes e de 28% no que respeita ao número de utentes admitidos. O agravamento das condições de vida e a necessidade de reforço do apoio às famílias que já beneficiavam da resposta condicionou em certa medida a capacidade de admitir novos utentes.

Centro de Apoio Familiar - CAF

O Centro de Apoio Familiar da SCML (CAF) é uma resposta social desenvolvida em equipamento social polivalente que disponibiliza um conjunto de serviços e atividades diversificadas, que, de forma integrada, constituem uma resposta nas áreas do desenvolvimento pessoal, social e familiar, com vista à prevenção de problemas sociais. Durante o ano, a ação do CAF esteve condicionada devido às restrições impostas pela pandemia, nomeadamente o acesso presencial às instalações que só se iniciou de forma gradual a partir do segundo semestre. Relativamente ao serviço da Loja Social/CAF@CASA: distribuição de bens, registou-se uma grande procura, tendo sido apoiados 696 utentes. Foram recebidos 9770 donativos.

Espaços de inclusão digital

Os Espaços de Inclusão Digital dão resposta sobretudo aos utentes dos equipamentos que se inserem, 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 (TIC). Esta resposta constituiu-se ainda como suporte aos cidadãos no acesso aos serviços públicos e outros tais como na procura de emprego.

Quadro 138 - Espaços de Inclusão Digital

Indicadores de Atividade	Realizado	Realizado	Realizado	Taxa de Variação
	2019	2020	2021	2021/20
Nº equipamentos	6	5	5	0%
Nº Utilizadores diferentes no período	388	256	243	-5%

Comparando com os dados de 2020, não se verificam grandes oscilações no que respeita ao número de utilizadores. Esta resposta constituiu-se ainda como suporte aos cidadãos no acesso aos serviços públicos e outros de natureza distinta. A pandemia provocou um aumento do recurso ao digital e nessa medida os espaços viram reforçado o seu papel no domínio da informação/formação.

Desenvolvimento Comunitário

A atividade de desenvolvimento comunitário é assegurada na SCML por 4 Centros Comunitários e por uma Equipa de Intervenção Comunitária. As dinâmicas de desenvolvimento comunitário procuram contribuir para a construção de comunidades mais inclusivas e impulsionar o seu potencial de desenvolvimento, promovendo respostas sociais, serviços e projetos sustentáveis e ativando a ação coletiva em territórios onde, para além da fragilidade social e económica, existem outras carências próprias do território.

Num contexto de crise pandémica, a atividade de Desenvolvimento Comunitário (DC) ganhou ainda maior relevo, e foi fundamental para manter a resiliência e a coesão social local, o sentido de comunidade e solidariedade, e criar respostas concretas e impactantes na vida das populações.

As equipas mobilizaram-se e procuraram manter a atividade, adaptando as dinâmicas de trabalho com os parceiros e população por forma a contribuir para os objetivos estratégicos fundamentais definidos para o desenvolvimento comunitário, nomeadamente: Fortalecimento de redes locais de parceria; Promoção da organização e capacitação comunitária; Reforço da coesão, sustentabilidade e solidariedade comunitária; Reforçar os níveis de qualificação, as competências pessoais, sociais e cívicas e as aprendizagens ao longo da vida.

Quadro 139 - Desenvolvimento Comunitário

Indicadores de Atividade	Realizado	Realizado	Realizado	Taxa de Variação
	2019	2020	2021	2021/20
Nº de Intervenções de Desenvolvimento Comunitário	5	5	5	0%
Nº Total de pessoas envolvidas na intervenção*	*	*	966	0%
Nº Total de Parcerias Formais*	*	*	36	0%
Nº Total de Parcerias Informais*	*	*	86	0%

*Novo indicador 2021, por alteração dos indicadores devido à implementação de Sistema de Monitorização e Avaliação DC. Sem comparabilidade com os anos anteriores.

A atividade foi marcada pela implementação do sistema de monitorização e avaliação do DC contemplando 7 Atividades-chave: 1. Planificação anual da atividade/2. Avaliação anual da área estratégica de DC/ 3. Sistematização trimestral de indicadores/4. Reflexão crítica anual de avaliação e planeamento por intervenção/ 5. Registo de indicadores/ 6. Avaliação de projetos e eventos/7. Reflexão crítica entre equipas do DC na SCML. Foram introduzidos novos indicadores e critérios de apuramento, não havendo comparabilidade com os anos anteriores.

Educação e Formação

CEFC

O CEFC proporciona o desenvolvimento de competências e qualificações a jovens e adultos, priorizando os grupos mais vulneráveis e desprotegidos. As modalidades formativas vão desde o nível da Alfabetização até ao Nível Secundário, abrangendo vários formandos que podem transitar entre ofertas formativas, permitindo uma capacitação de competências que lhes viabilize a integração no mercado de trabalho. No ano passaram, pelas diversas modalidades formativas, 335 pessoas diferentes.

No âmbito da Implementação e desenvolvimento de Programas de Acompanhamento e Formação On-line, para assegurar a continuidade do trabalho e evitar o abandono dos percursos formativos, no período de confinamento foram abrangidos 200 Formandos (Pólo Adultos e Pólo Jovens), 25 Turmas, 18 Cursos, 5446 horas de formação, com uma taxa de sucesso de 84%. No Pólo de Jovens que prioriza o aumento do nível de escolaridade dos formandos, registou-se uma taxa de continuidade de 80%.

Centro Qualifica

O *Front Office* 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.

Esta área foi uma das que sofreu um maior impacto da pandemia, verificando-se um ligeiro aumento da procura face ao ano anterior. No ano foram atendidas 820 pessoas, das quais 529 vieram encaminhadas pela Ação Social. Do total, 329 foram orientadas para formação.

Educação-Formação de Jovens

O CEFC Centro Multicultural promove várias medidas de inclusão social de jovens com dificuldades e inadaptação escolar e social. Nesta lógica, a oferta dos cursos de Educação-Formação (CEF) proporciona a qualificação e certificação escolar e profissional aos jovens.

Quadro 140 - CEFC - Pólo Jovens

Indicadores de Atividade	Realizado 2019	Realizado 2020	Realizado 2021	Taxa de Variação 2021/20
Nº Cursos	6	6	6	0%
Nº Turmas	9	6	8	33%
Nº de formandos diferentes jovens- VAA	128	90	95	6%
Nº de formandos certificados	47	24	45	88%

Funcionaram 8 turmas/ações, sendo três de nível básico e cinco de nível secundário, abrangendo um total de 95 formandos e registaram-se 45 certificações.

Educação-Formação de Adultos

O CEFC Pólo 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 como meio efetivo de promoção da empregabilidade, através da certificação escolar e profissional de adultos, bem como, a promoção das suas competências pessoais, sociais.

Quadro 141 - CEFC - Pólo Adultos

Indicadores de Atividade	Realizado 2019	Realizado 2020	Realizado 2021	Taxa de Variação 2021/20
Educação e Formação de Adultos (EFA Básico e EFA Secundário)				
Nº Cursos	5	6	6	0%
Nº Turmas	15	14	12	-14%
Nº Formandos que concluíram	71	79	55	-30%
Nº Formandos diferentes EFA - VAA	185	182	128	-30%
Formação Modular (Qualificante e Não Qualificante)				
Nº de ações de formação	173	113	161	42%
Nº Percursos formativos (Cursos)	12	10	14	40%
Nº Turmas	25	22	28	27%
Nº Formandos diferentes Formação Modular - VAA	268	168	216	29%
Nº de Participações nas Ações realizadas no período	1 870	1 432	1 629	14%
Nº de conclusões	1 141	935	817	-13%
Ofertas de curta duração (Programas Ser+ e Alfabetização)				
Nº Cursos	2	2	2	0%
Nº Turmas	9	7	4	-43%
Nº Formandos diferentes nas OCD - VAA	110	73	34	-53%
Nº Formandos que concluíram	66	52	13	-75%

Os **cursos EFA** integram adultos sem a qualificação adequada para efeitos de inserção ou progressão no mercado de trabalho. Constituíram-se 12 turmas/ações EFA das quais 8 foram de nível básico e 4 de nível secundário, abrangendo um total de 128 formandos.

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.

As Formações Modulares foram as ofertas que registaram maior recuperação da execução da atividade. No ano foram desenvolvidas 14 turmas de formação, correspondendo a percursos formativos que integram na sua componente curricular mais do que um módulo de formação, e 15 ações de formação modular (apenas com um

módulo de formação), totalizando 161 ações. Considerando o número total de formandos diferentes integrados em cada turma, foram abrangidos 216, correspondendo a 1629 participações (o mesmo formando frequentou mais de que um módulo). Na modalidade de formação modular destaca-se a realização de 3 turmas do curso de Agente de Geriatria. Muitos dos formandos realizaram estágio nos CD e SAD da SCML e registaram uma taxa de empregabilidade de 80%.

As **Ofertas de Curta Duração**, são 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 4 ações /turmas (Ser +, Alfabetização) foram abrangidos 34 formandos e concluíram 13.

Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências (RVCC)

Relativamente ao RVCC registou-se um total de 18 pessoas abrangidas e a Certificação de 5 candidatos, 1 com uma Certificação total ao nível do B2 (2º ciclo do ensino básico), 3 com Certificação total ao nível do B3 (3º ciclo do ensino básico), e 1 com uma Certificação Parcial também no nível B3.

ASI

A Aldeia de Santa Isabel (ASI) é um equipamento polivalente de ação social, que no âmbito da sua atividade organiza e promove ofertas socioeducativas e formativas destinadas a jovens em risco de exclusão social e com dificuldades de integração no mercado de trabalho.

O Centro de Formação Profissional (CFP) que integra o Núcleo para a Aprendizagem e Profissionalização, 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.

Quadro 142 - ASI - Formação Profissional de Jovens

Indicadores de Atividade	Realizado 2019	Realizado 2020	Realizado 2021	Taxa de Variação 2021/20
Nº de cursos	10	13	13	0%
Nº Turmas	39	39	37	-5%
Nº de formandos diferentes	394	361	409	13%
Nº de novos formandos	135	117	179	53%
Nº Formandos certificados	69	81	106	31%

De uma forma geral, verificou-se uma variação positiva em relação ao ano anterior. Realizaram-se 37 ações que abrangeram 13 cursos de Formação Profissional de diferentes áreas/níveis distintas de qualificação, com um total de 22.444 horas de formação e envolvendo 409 formandos distintos. Destes, 106 obtiveram certificação no ano.

Para fazer face aos constrangimentos da pandemia, o CFP da ASI promoveu o desenvolvimento de procedimentos para evitar, num contexto não presencial, a desmotivação e o abandono escolar. O planeamento educativo foi readaptado ao ensino online tendo em conta o perfil dos formandos e neste âmbito destacam-se duas estratégias de sucesso: Um Kit Prático de Aprendizagem oficial (por curso) baseado no conceito de aplicabilidade e autonomia do utilizador, para uso na residência do formando; uma Unidade Móvel, composta por carrinha, portátil, mesa, cadeiras e material de apoio ao estudo.

O CFP da ASI promoveu ainda o desenvolvimento de parcerias com entidades externas em matéria de educação e formação e, obteve o estatuto de entidade formadora de qualidade no sistema de aprendizagem para a região de Lisboa e Vale do Tejo, integrando até 2024 a Bolsa Nacional de Entidades Formadoras Externas do IEFP.

Outros Serviços

NGPA

O Núcleo de Gestão de Produtos de Apoio (NGPA) é um serviço que tem como objetivos centralizar a gestão dos produtos de apoio disponíveis no âmbito da Direção de Ação Social e Saúde, sendo responsável pelo financiamento, no âmbito do Protocolo de Cooperação celebrado com o ISS/ Centro Distrital de Lisboa, e empréstimo de produtos de apoio (a utentes, colaboradores e equipamentos da SCML). Assume também a gestão dos processos de manutenção e reparação de produtos de apoio da SCML, conferindo assim uma maior sustentabilidade e retorno destes investimentos.

O NGPA assegurou a coordenação do Grupo de Terapeutas Ocupacionais, contribuindo desta forma para uma resposta homogénea, coordenada e ao mesmo tempo individualizada, da atividade dos terapeutas ocupacionais, assumindo um papel de uniformização de critérios e procedimentos com enfoque nas necessidades de cada equipamento.

Quadro 143 - Núcleo de Gestão de Produtos de Apoio

Indicadores de Atividade	Realizado	Realizado	Realizado	Taxa de Variação
	2019	2020	2021	2021/20
Nº de utentes que receberam PA por empréstimo	901	938	1 133	21%
Nº de utentes que receberam PA financiados	39	169	124	-27%
Nº total de PA entregues para empréstimo	3 152	3 586	2 946	-18%
Nº de PA financiados	136	969	575	-41%

Ao longo do ano foram atribuídos por empréstimo 2946 produtos de apoio a 1133 utentes e foram financiados 575 produtos de apoio a 124 utentes diferentes. No que diz respeito ao financiamento, houve uma diminuição do número de produtos financiados, bem como do número de utentes a usufruir deste apoio, face a 2020. A variação está associada à morosidade dos processos aquisitivos (Concursos Públicos) realizados para aquisição de produtos de apoio no âmbito do SAPA.

4.1.6 Outras Áreas/Atividades

Unidade de Animação Socioeducativa

Animação Socioeducativa e Espaço São Julião da Ericeira

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.

Devido às condicionantes da pandemia Covid-19, algumas ações (“Marcha da Santa Casa” e “Beleza Não Tem Idade”) foram canceladas e foi privilegiado o apoio e acompanhamento de proximidade aos utilizadores. no entanto foi possível concretizar o projeto piloto para respostas de CD que acolhem pessoas com demência - Espaço ComVida.

Quadro 144 - UASE

Indicador de Desempenho Indicadores de Atividade	Realizado 2019	Realizado 2020	Realizado 2021	Taxa de Variação 2021/20
FAP				
Nº de Atividades de férias		31	97	213%
Nº de utilizadores diferentes abrangidos pelas Atividades de férias		234	1 882	704%
Academia				
Nº utentes diferentes da Academia	139	168	55	-67%
Projetos				
Nº de projetos apoiados pela UASE	29	16	10	-38%
Nº de projetos desenvolvidos pela UASE	28	14	13	-7%
Oficinas de Estimulação Cognitiva				
Nº de sessões de Estimulação Cognitiva	201	58	386	566%
Nº de utentes diferentes abrangidos pela Of. Estimulação Cognitiva	182	197	292	48%

A UASE assegura a gestão e acompanhamento do Plano Anual de férias da SCML e em 2021, usufruíram das atividades de férias 1 882 utilizadores evidenciando a retoma desta atividade face ao ano anterior.

A maioria das atividades da UASE foram suspensas em 2020, retomando a atividade apenas no 3º trimestre de 2021, o que explica a diminuição do número de utentes da Academia bem como do número de projetos apoiados e desenvolvidos. Para a variação positiva no número de utentes abrangidos pelas Oficinas de estimulação Cognitiva - OEC, face ao ano anterior contribuíram a reabertura dos Centros de Dia, bem como a formação de novos dinamizadores e a elaboração de um Caderno de Atividades de Estimulação Cognitiva.

Espaço São Julião da Ericeira

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.

Quadro 145 - Espaço S. Julião da Ericeira

Indicadores de Atividade	Realizado 2019	Realizado 2020	Realizado 2021	Taxa de Variação 2021/20
Nº Total de utilizadores	6 154	512	1 489	191%
Nº utilizadores SCML	2 588	428	1 374	221%
Nº Outros Utilizadores SCML	1 380	21	10	-52%
Nº de utilizadores externos	886	63	105	67%

Utilizaram o Espaço 1489 pessoas em 204 dias de ocupação, representando uma retoma da atividade face a 2020. Devido às restrições causadas pela pandemia a maioria das atividades realizaram-se na modalidade de colónias abertas/passeios.

Unidade de Promoção do Voluntariado

A Unidade de Promoção do Voluntariado (UPV) tem como missão promover e desenvolver o Voluntariado na SCML nas áreas da ação social, saúde, educação e cultura, contribuindo para potenciar o desempenho dos serviços e para a melhoria da qualidade de vida das pessoas apoiadas pela Instituição.

O ano foi marcado por grandes períodos em que o voluntariado presencial de um modo geral esteve suspenso. Mesmo nos períodos em que houve alguma atividade presencial, ela realizou-se com restrições várias.

Quadro 146 - Voluntariado

Indicadores de Atividade	Realizado	Realizado	Realizado	Taxa de Variação
	2019	2020	2021	2021/20
Nº Voluntários com atividade no ano - VAA	603	517	442	-15%
Nº Novos voluntários em atividade	183	49	16	-67%
Nº Voluntários cessantes	210	105	167	59%
Nº Horas realizadas pelos Voluntários - Global	48 665	8 100	10 961	35%
Nº Serviços e Equipamentos com voluntários	92	100	67	-33%

O número de voluntários com atividade no ano desceu 15% relativamente a 2020 devido sobretudo às limitações impostas à atividade voluntária presencial. O aumento do número de horas de voluntariado face ao ano anterior reflete a acumulação de atividades dos voluntários, em diferentes serviços, durante o período. O número de novos voluntários em atividade (16) diminuiu significativamente devido à estratégia de apostar sobretudo nos voluntários já com experiência na instituição, cuja exigência de acompanhamento e supervisão é menor, seja a nível presencial, seja à distância.

Ao longo do ano foram ainda realizadas outras ações/projetos dos quais se destacam: 15 ações de formação contínua online dirigidas a voluntários; encontros de partilha entre voluntários e técnicos; homenagem aos voluntários; participação na Feira do Livro; colaboração com a Semana do descanso do cuidador, organizada pelo NGPA.

4.2. Outras Ações/Projetos e Dimensões da Atividade

4.2.1 – Prestações Pecuniárias

Foram apoiados 9.991 utentes com 69.378 subsídios no valor total de 27,16 milhões de euros, representando, em termos homólogos, uma diminuição tanto do número de utentes (-843 utentes) como de processamentos (-4 456) e montante processado (-1,49 milhões). Os subsídios mensais continuaram a ser a tipologia de prestação mais representativa com 56% dos processamentos e 74% do montante. Em termos homólogos, este tipo de prestação teve um decréscimo de 2% do número de utentes (-96) e de 1% do número de processamentos (-249) e montante (-113 mil euros).

Quadro 147 - Valores Globais de Processamento

Tipo Prestação	2020			2021			Δ Homóloga %		
	Utentes	Processamentos	Montante	Utentes	Processamentos	Montante	Utentes	Processamentos	Montante
Eventual	8 960	34 532	8 461 660,34 €	7 970	30 325	7 077 954,39 €	-11%	-12%	-16%
Mensal	4 888	39 302	20 191 800,74 €	4 792	39 053	20 078 781,49 €	-2%	-1%	-1%
Total Geral	10 834	73 834	28 653 461,08 €	9 991	69 378	27 156 735,88 €	-8%	-6%	-5%

Nota: O total e subtotais do Nº Utentes corresponde à contagem do número de utentes diferentes e não ao somatório.

Verificou-se o mesmo comportamento nos subsídios eventuais, com uma descida de 11% nos utentes apoiados (-990), 12% nos processamentos (-4.207) e de 16% (-1,38 milhões euros) no montante processado.

Processamentos por Área de Intervenção

Quadro 148 - Processamentos por Área de Intervenção/Finalidade

Área de Intervenção	Finalidade	2020			2021			Δ Homóloga %		
		Utentes	Proc.	Montante	Utentes	Proc.	Montante	Utentes	Proc.	Montante
Bens e Serviços Essenciais	Alimentação	2 249	7 491	1 213 052,37 €	1 518	5 233	826 080,76 €	-33%	-30%	-32%
	Apoio Autonomia de Vida	207	971	245 008,38 €	287	1 475	332 514,17 €	39%	52%	36%
	Despesas de Educação/Formação	203	473	92 246,52 €	163	406	70 093,55 €	-20%	-14%	-24%
	Documentos	443	595	63 868,51 €	469	547	46 038,97 €	6%	-8%	-28%
	Produtos de Higiene / Vestuário	749	1 717	167 738,73 €	638	1 625	159 919,64 €	-15%	-5%	-5%
	Transportes	1 226	3 249	198 923,78 €	1 313	3 750	248 789,29 €	7%	15%	25%
Bens e Serviços Essenciais Total	4 001	14 496	1 980 838,29 €	3 463	13 036	1 683 436,38 €	-13%	-10%	-15%	
Enquadramento Legal/Protocolos	Acolhimento Familiar	21	131	83 537,76 €	62	418	264 565,33 €	195%	219%	217%
	Medidas em Meio Natural de Vida	387	2 993	719 303,11 €	485	3 762	963 297,37 €	25%	26%	34%
	Requerentes de Proteção Internacional	1 017	7 858	2 123 023,94 €	781	3 997	1 146 427,57 €	-23%	-49%	-46%
	Tratamento de Alcoolismo	50	207	76 414,39 €	46	195	75 631,86 €	-8%	-6%	-1%
Enquadramento Legal/Protocolos Total	Tratamento de	135	714	263 989,03 €	124	560	210 900,82 €	-8%	-22%	-20%
	Enquadramento Legal/Protocolos Total	1 606	11 903	3 266 268,23 €	1 492	8 932	2 660 822,95 €	-7%	-25%	-19%
Habitação	Limpeza e Desinfestação	36	55	11 086,77 €	18	33	5 870,31 €	-50%	-40%	-47%
	Outras Despesas de Habitação	1 552	3 490	611 891,28 €	1 312	3 387	599 855,84 €	-15%	-3%	-2%
	Quartos / Pensões	1 949	11 732	2 873 839,27 €	1 939	13 454	3 443 292,65 €	-1%	15%	20%
	Renda de Casa	1 869	10 397	2 925 282,54 €	1 573	10 417	2 922 789,01 €	-16%	0%	0%
Habitação Total	4 590	25 674	6 422 099,86 €	4 303	27 291	6 971 807,81 €	-6%	6%	9%	
Instituições/Cuidadores	Cuidadores ERPI	200	1 424	1 087 479,65 €	200	1 463	1 097 408,15 €	0%	3%	1%
	Outras Instituições/Respostas Sociais	1 684	15 869	14 170 663,27 €	1 611	14 822	13 589 145,48 €	-4%	-7%	-4%
	Respostas Sociais para Pessoas com Deficiência SAD	18	43	30 136,32 €	33	101	61 346,72 €	83%	135%	104%
	Respostas Sociais para Pessoas com Deficiência SAD	81	667	548 809,07 €	73	710	573 531,01 €	-10%	6%	5%
Instituições/Cuidadores Total	1 974	18 322	16 032 141,60 €	1 925	17 338	15 473 000,12 €	-2%	-5%	-3%	
Saúde	Despesas com atos de saúde, próteses ou ortóteses	569	838	785 556,73 €	463	684	237 721,10 €	-19%	-18%	-70%
	Medicamentos	1 297	2 377	139 828,96 €	1 103	1 938	113 860,15 €	-15%	-18%	-19%
	Transportes	163	224	26 727,41 €	113	159	16 087,37 €	-31%	-29%	-40%
Saúde Total	1 880	3 439	952 113,10 €	1 550	2 781	367 668,62 €	-18%	-19%	-61%	
Total Geral	10 834	73 834	28 653 461,08 €	9 991	69 378	27 156 735,88 €	-8%	-6%	-5%	

Nota: O total e subtotais do Nº Utentes corresponde à contagem do número de utentes diferentes e não ao somatório.

As áreas de intervenção em que se verificou maior execução foram Instituições/Cuidadores (57% do montante total), nomeadamente com o apoio para integração de pessoas em Estruturas Residenciais Para Idosos (finalidade ERPI), Habitação (26% do montante total) consequência dos gastos com Quartos/Pensões e Rendas de Casa e por fim Enquadramento Legal/Protocolos (10% do montante total), influenciado pela execução da finalidade de apoios a Requerentes de Proteção Internacional. As quatro finalidades descritas foram as que tiveram mais representatividade em termos de montante processado, sendo que as três primeiras foram também as que tiveram mais processamentos e utentes apoiados.

Em termos homólogos verificou-se um decréscimo da execução em todas as Áreas de Intervenção, excetuando na Área de Intervenção Habitação.

Analisando as finalidades, pode destacar-se a diminuição, em termos absolutos, nas finalidades ERPI (apoiados menos 73 utentes, processados menos 1.047 subsídios e executados menos 582 mil euros) e Requerentes de Proteção Internacional (apoiados menos 236 utentes, processados menos 3.861 subsídios e executados menos 977 mil euros), devido à diminuição de utentes apoiados.

No caso da **finalidade ERPI**, os anos de 2020 e 2021 foram muito marcados pelo contexto de pandemia, em particular pelos efeitos no aumento da taxa de mortalidade na faixa etária dos residentes em ERPI, situação que só veio a normalizar-se a partir do momento em que o processo de vacinação foi concluído nessa faixa etária. Esse contexto foi ainda propício à diminuição na procura deste tipo de apoio, com as famílias a permanecerem em casa, permitindo em muitos casos que pudessem cuidar dos seus familiares idosos.

Quanto à finalidade **Requerentes de Proteção Internacional**, verificou-se em 2021 a regularização do acesso físico aos serviços públicos com responsabilidades nestas matérias, e a redução (pós período de confinamento) dos prazos nas decisões sobre os requerimentos submetidos, o que veio a restabelecer os procedimentos normais, tendo vindo a cessar os apoios a um ritmo superior ao da atribuição de novos.

Recorda-se que, em conformidade com as disposições legais, quando há decisão de indeferimento ao requerimento de proteção internacional ou o requerente injustificadamente não cumpre as obrigações que estão inerentes à solicitação desse estatuto (nomeadamente a obrigação de se apresentar), o apoio cessa. De igual modo quando se verifica que o requerente inicia atividade profissional, garantindo meios de subsistência, a SCML cessa o apoio, situação mais frequente com a retoma da atividade económica, que caracterizou 2021.

Salienta-se também a diminuição do montante processado na finalidade **Despesas com atos de saúde**, próteses ou ortóteses, devido a ter sido autorizado, excecionalmente, que os processos de atribuição em 2020 dos produtos de apoio configurados urgentes fossem atribuídos através de subsídio. Em 2021 o procedimento anterior voltou a vigorar, normalizando os valores de subsídios atribuídos.

No sentido inverso, verificou-se o crescimento de duas finalidades relacionadas com a infância: **Acolhimento Familiar e Medidas em Meio Natural de Vida**. A primeira devido à continuação do desenvolvimento do programa de acolhimento familiar, que contou com maior adesão de famílias de acolhimento provenientes não só do concelho de Lisboa como de outros concelhos limítrofes, e que se refletiu no aumento de crianças integradas em contexto de família de acolhimento face a 2020. No caso das Medidas em meio natural de vida verificou-se um número maior de apoios neste âmbito, por determinação do tribunal, influenciado também pela chegada a Portugal de refugiados menores não acompanhados. Houve também aumento dos processamentos e montantes gastos na finalidade Quartos/Pensões, apesar da descida de utentes apoiados, o que continua a refletir a tendência de encarecimento do mercado habitacional na cidade de Lisboa.

Impacto da pandemia Covid-19

Quadro 149 - Estimativa de Processamentos no Âmbito de Covid-19

Área de Intervenção	Finalidade	Montante Processado
Bens e Serviços Essenciais	Alimentação	56 222,57 €
Bens e Serviços Essenciais	Apoio Autonomia de Vida	2 211,00 €
Bens e Serviços Essenciais	Despesas de Educação/Formação	825,50 €
Bens e Serviços Essenciais	Documentos	1 806,62 €
Bens e Serviços Essenciais	Produtos de Higiene / Vestuário	5 317,94 €
Bens e Serviços Essenciais	Transportes	4 604,00 €
Bens e Serviços Essenciais Total		70 987,63 €
Enquadramento Legal/Protocolos	Medidas em Meio Natural de Vida	9 968,11 €
Enquadramento Legal/Protocolos	Requerentes de Proteção Internacional	1 020 027,51 €
Enquadramento Legal/Protocolos	Tratamento de Alcoolismo	5 436,00 €
Enquadramento Legal/Protocolos	Tratamento de toxicodependência	12 462,87 €
Enquadramento Legal/Protocolos Total		1 047 894,49 €
Habitação	Outras Despesas de Habitação	33 230,09 €
Habitação	Quartos / Pensões	106 894,86 €
Habitação	Renda de Casa	130 713,49 €
Habitação Total		270 838,44 €
Instituições /Cuidadores	Cuidadores	67 801,46 €
Instituições /Cuidadores	ERPI	414 755,34 €
Instituições /Cuidadores	Respostas Sociais para Pessoas com Deficiência	8 607,58 €
Instituições /Cuidadores	SAD	18 021,40 €
Instituições /Cuidadores Total		509 185,78 €
Saúde	Despesas com atos de saúde, próteses ou ortóteses	4 430,42 €
Saúde	Medicamentos	3 390,00 €
Saúde	Transportes	624,90 €
Saúde Total		8 445,32 €
Total Geral		1 907 351,66 €

Foi efetuado um apuramento dos processamentos com impacto orçamental no contexto de emergência de saúde pública causado pela doença Covid-19. Para tal, elaborou-se uma estimativa na qual se consideraram os processamentos que dispunham avaliação de diagnóstica com aspeto relevante Covid-19 (todos os subsídios processados para estes utentes) e todos os novos apoios com finalidade Requerentes de Proteção Internacional.

As áreas de intervenção que apresentaram mais gastos foram Enquadramento Legal/Protocolos (55% sob o total), devido essencialmente ao processamento de subsídios para pagamento de apoios a Requerentes de Proteção Internacional, finalidade com mais montante processado neste âmbito, e Instituições/Cuidadores (27% sob o total), resultante do processamento de apoios para pagamento de ERPI.

4.2.2 - Prestações em Espécie

As prestações em espécie englobam:

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.

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 150 - Cartões de Saúde e Serviços Fúnebres

Indicadores de Atividade	Realizado 2019	Realizado 2020	Realizado 2021	Taxa de Variação 2021/20
Cartões de Saúde*				
Nº de utentes	25 445	21 569	19 086	-25%
Acesso a medicamentos	5 616	3 808	2 887	-49%
Sem acesso a medicamentos	19 829	17 761	16 199	-18%
Serviços Fúnebres				
Nº de serviços fúnebres	382	419	470	23%
Valor gasto	209 949 €	227 443 €	322 206 €	53%

*Nº de utentes com cartão de saúde ativo no ano, independentemente de terem ou não processo familiar ativo.

O número total de utentes com cartões de saúde válidos era de 19 086, tendo-se verificado uma diminuição de 25 % relativamente ao ano anterior. Destes, 15% tem cartão de saúde com acesso a medicação. Foram realizados 470 serviços fúnebres (aumento de 23 % comparativamente a 2020) tendo resultado num aumento do montante gasto com este apoio.

4.2.3 – Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas (PO APMC)

O PO APMC está integrado na Estratégia Europeia de luta contra a pobreza e resulta da aprovação para Portugal do Fundo de Auxílio Europeu às Pessoas Mais Carenciadas, para o período compreendido entre 1 de janeiro de 2014 e 31 de dezembro de 2020, prolongado até janeiro de 2023. O programa tem como finalidade contribuir para a atenuação das formas mais graves de pobreza, através da prestação de assistência não financeira às pessoas mais carenciadas, da concessão de alimentos e/ou de assistência material de base e da realização de atividades de inclusão social vocacionadas para a integração social de pessoas nessas condições. Foi aprovada em novembro de 2019, a candidatura apresentada, tendo como Entidade Coordenadora a Cruz Vermelha Portuguesa, e a SCML como Entidade Mediadora, para a implementação na cidade de Lisboa da operação com início a 1.11.2020 e fim a 21.01.2023.

O ano ficou marcado, em termos globais, pela continuação da situação pandémica da COVID 19 e toda a crise económica e social decorrente e pela necessidade de readaptação constante aos cenários macro e às condições operacionais locais. Foram abrangidos 8400 destinatários diferentes, correspondente a 2755 agregados familiares com efetiva receção de alimentos, num aumento de 15,3% de pessoas abrangidas face a 2020.

Do total de agregados abrangidos, 62% beneficiam de RSI, com maior incidência nas UDIP Descobertas, Alta de Lisboa e Marvila; 33% são núcleos familiares monoparentais femininos, 24% pessoas só, 17% casal com filhos, 6% casal sem filhos, 6% corresponde a dois ou mais núcleos familiares e 14% outras situações; Dos beneficiários 37% são menores; Numa análise comparativa entre as famílias acompanhadas em 2020 e 2021, verifica-se um aumento em grande parte das freguesias, mais significativo em Marvila, Arroios, Campo Ourique, Campolide, Alcântara, Misericórdia, Olivais, Ajuda e Lumiar.

4.2.4 – Plano de Desenvolvimento Social (PDS) – Rede Social de Lisboa

No âmbito da Rede Social de Lisboa, o Conselho Local de Ação Social (CLAS) de Lisboa, coordenado pela Comissão Tripartida, (CML, CDSSL, ISS-IP e SCML), no final de 2021, integrava 533 parceiros de entidades públicas, sem fins lucrativos e privadas, mais 5 face ao ano anterior.

O PDS, instrumento de planeamento estratégico do CLAS-Lx, está estruturado nos seguintes Eixos e/ou Domínios: Eixo 1- Reforço e Territorialização da Rede Social de Lisboa; Eixo 2- Intervenção em Públicos-Alvo: Crianças e

Jovens; Eixo 2- Intervenção em Públicos-Alvo Pessoas Idosas; Eixo 3- Intervenção em Domínios de Maior Vulnerabilidade: Violência Doméstica; Eixo 3- Intervenção em Domínios de Maior Vulnerabilidade: Deficiência; Eixo 3- Intervenção em Domínios de Maior Vulnerabilidade: Saúde Mental; Eixo 3- Intervenção em Domínios de Maior Vulnerabilidade: Comportamentos Aditivos e Dependências; Eixo 3- Intervenção em Domínios de Maior Vulnerabilidade: Pessoas Sem-Abrigo; Eixo 4: Promoção da Empregabilidade.

A SCML tem representação nos 10 Grupos de Trabalho (GT) constituídos, num total de 14 técnicos, assumindo 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.

No que diz respeito ao GT das Pessoas Idosas, destaca-se a realização de ações de sensibilização “desafios ao cuidar”; uma ação piloto em colaboração com GT – Saúde Mental; *Focus Group* com pessoas idosas sobre Qualidade de Vida em algumas freguesias; levantamento de projetos de voluntariado junto das Pessoas Idosas; Projeto piloto de reflexão sobre respostas sociais (freguesia de Alvalade) em colaboração com a Unidade de Missão da SCML Lisboa Cidade de Todas as Idades.

No que se refere ao GT da Deficiência, destaca-se a realização de Workshop sobre participação e vida ativa – Modelo Sintra Inclui (2ª edição); levantamento de recursos e necessidades na acessibilidade dos transportes para pessoas com deficiência (Carris, Metro, Juntas de Freguesia e pessoas com deficiência), com recomendações enviadas à CARRIS; elaboração de proposta de campanha de sensibilização para a empregabilidade de pessoas com deficiência e doença mental (enviada à Comissão Tripartida); realização de Ação de Capacitação sobre Inclusão, para Assistentes Operacionais dos agrupamentos de escolas associadas do Centro de Formação António Sérgio (formação com Creditação); *Webinar* “Do CAO ao CACI” (Portaria 70/2021) e subscrição de documento da FENARCERCI entregue à Senhora Secretária de Estado.

Relativamente ao GT Saúde Mental, destaca-se: realização da 3ª Edição do *Mental Talk* “Direitos Humanos na Saúde Mental”, com 177 participantes; elaboração de proposta de procedimentos de articulação entre as CSF / Serviços Sociais / Comunitários com os representantes dos Serviços de Saúde para a Infância e Juventude; ação de formação sobre comportamentos aditivos (CAD) para profissionais de Saúde a trabalhar na área da Saúde Mental da Infância e da Juventude, em colaboração com o GT Comportamentos Aditivos e Dependências, resultante do diagnóstico de necessidades realizado no subgrupo Interinstitucional; participação na elaboração de Relatório reflexivo sobre a implementação da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados em Saúde Mental, elaborado pela FNERDM; Projeto-piloto “Melhor Saúde Mental no apoio domiciliário na cidade de Lisboa” (em colaboração com UDIP Luz).

No total das 21 Comissões Sociais de Freguesia da cidade de Lisboa e nas cerca de 5 dezenas de grupos de trabalho, o número total de técnicos envolvidos da SCML supera os 60, sendo maioritariamente da DIDIP, mas também da DIJF, da DIIPV e das Unidades de Saúde.

4.2.5 - Outras Ações/Projetos

Protocolo entre a SCML e a marca Delta Cafés, Grupo Nabeiro

Assinado em outubro de 2020, visa a dinamização do Projeto movimento solidário “Lugar à Mesa”. Teve início no final de dezembro de 2020 e data de fim a 9 de fevereiro de 2021, tendo abrangido 171 famílias das freguesias de Marvila, Santo António e Alameda, com um total de 4443 refeições entregues.

RedeEmprega

Pela preponderância do tema, bem como do trabalho desenvolvido em todas as Unidades de Desenvolvimento e Intervenção de Proximidade no que respeita à empregabilidade destaca-se a estreita articulação com Programa RedeEmprega Lisboa. Este integra o Programa Municipal para a Economia Social e a Promoção da Empregabilidade em Lisboa, que dinamiza as redes territoriais, tendo como parceiros a Associação Portuguesa de Emprego Apoiado (APEA), a Fundação Aga Khan Portugal (AKF) e a Câmara Municipal de Lisboa. A RedeEmprega Lisboa promove ofertas de emprego e iniciativas de promoção para a empregabilidade junto dos parceiros de cada rede e tem à disposição um Gabinete de Emprego Apoiado (GEA).

MUDA

Movimento nacional promovido por várias empresas, universidades e associações e pelo Estado Português que assumem, em conjunto, o compromisso de incentivar a participação dos portugueses no espaço digital e ajudar a tirar partido dos benefícios associados aos serviços digitais, disponibilizados por empresas e pelo Estado. O Programa EUSOUDIGITAL, enquadrado no Projeto Muda, pretende ajudar um milhão de Portugueses a dar os primeiros passos na internet através de uma rede nacional com milhares de Voluntários e com o apoio de mais de 1.500 Centros que estão a ser criados em todo o País. A SCML integrou este programa em duas vertentes, na identificação de 500 utentes beneficiários, adultos acima dos 45 anos, bem como de 30 mentores, aos quais foi dada a possibilidade de formação especializada.

Publicação do Livro “A História do Super Laminhas na Casa Maria Lamas”

No ano de 2021 concretizou-se a publicação do Livro “A História do Super Laminhas na Casa Maria Lamas”, com a sua apresentação oficial na Feira do Livro '21 . Trata-se de um manual de acolhimento sobre a vivência em casa de abrigo para crianças, com o objetivo de explicar às mesmas, de uma forma simples e lúdica o quotidiano desta resposta, e por isso diminuir o sofrimento das vivências sofridas. O presente Livro tem tido uma grande divulgação ao público e na RNAVVD, com conseqüente valorização no âmbito da intervenção no crime de Violência Doméstica por parte da SCML, CIG e PSP. A própria intervenção junto deste público-alvo, na CAML, teve ganhos significativos.

Publicação do Livro “Lição de Coisas: Uma História do Lar Branco Rodrigues”

O Centro Editorial /Direção da Cultura da SCML concretizou a edição e publicação do livro Lição de coisas: Uma História do Lar Branco Rodrigues, que contou com a participação de utentes e profissionais do equipamento. O livro foi apresentado na Feira do Livro em Lisboa em 2021. Paralelamente decorreu no stand Santa Casa da Feira do Livro, a “Oficina de braille”, atividade organizada pelo Lar Branco Rodrigues, onde os utentes e profissionais

explicaram os recursos, materiais e as estratégias utilizadas no ensino e na integração das pessoas com cegueira e baixa visão.

Publicação do Livro infantil “Os duendes existem mesmo?”

Editado em novembro de 2021, pelas Equipas de Apoio a Família, tem como principal objetivo, apoiar as crianças na partilha das suas emoções, preocupações e vivências do quotidiano e ainda potenciar o conhecimento sobre os seus direitos.

5. Notas Finais

O ano de 2021 representa não só o encerramento de um ano de atividade, mas também de um ciclo estratégico, fortemente condicionado por um evento de total imprevisibilidade e enorme magnitude no impacto social observado nos mais diversos domínios – a pandemia Covid-19. Os seus efeitos entrópicos foram imediatos, mas serão também de médio-longo prazo, na medida em que afetaram aspetos estruturais do funcionamento social e económico, o que representa um enorme desafio à recuperação.

Para os mais vulneráveis complexificou-se a desvantagem, sendo o ponto de partida menos equidistante. Apela-se mais do que nunca à capacidade de inovar e de resolução cabal das desvantagens sociais, que limitam uma integração social plena e um efetivo exercício dos direitos de cidadania. Dirimir estes aspetos associados à pobreza, exclusão social e vulnerabilidade, de carácter estrutural, significa investir no desenvolvimento, preparar o futuro e a resposta a possíveis conjunturas adversas.

No plano interno e entre os interventores sociais existe um consenso alargado quanto à necessidade de reforçar e incrementar novas respostas ligadas ao envelhecimento/dependência, à formação e emprego, à habitação, à saúde mental, apostando nas parcerias e envolvimento da comunidade.

Atuar precocemente, investir na educação e proteção à infância e juventude, é fulcral para construir a sociedade do futuro, favorecendo a formação e o desenvolvimento equilibrado da criança, tendo em vista a sua plena inserção na sociedade como ser autónomo, livre e solidário. É assim vital o papel das respostas da 1.ª e 2.ª infância, como também das que apostam nos jovens e na sua formação pessoal e cívica.

O envelhecimento demográfico e, conseqüentemente, o crescimento do número de idosos em situação de dependência, conduziram à necessidade de reformulação dos sistemas formais e informais de apoio. O designado envelhecimento secundário/patológico representa um conjunto de desafios, não só para a sociedade e famílias cuidadoras, mas também para os modelos de organização e gestão dos cuidados sociais e de saúde. Emerge a necessidade de criar sistemas de apoio mais específicos, especializados e, sobretudo, mais humanizados, que preservem os direitos fundamentais à identidade e autonomia, não obstante a condição das pessoas. Esta necessidade situa-se tanto ao nível das respostas que contribuem para a manutenção das pessoas no seu meio natural de vida – o familiar –, como nas que estão associadas a processos de institucionalização.

A intervenção na saúde mental implica cada vez mais a coordenação da saúde com o social e uma gestão integrada das respostas, garantindo a plena inserção das pessoas na comunidade. Existe ainda um elemento de

estigmatização, embora com evolução, mas a escassez de respostas estruturadas na comunidade é a maior condicionante.

A emancipação das pessoas mais vulneráveis depende em larga medida das respostas que promovem a autonomia, pela via da formação e emprego apoiado. Para estes públicos é importante a diversificação da intervenção, a capacidade de individualizar e atender tanto quanto possível à vocação pessoal.

A governação em rede permite congregar interesses, ajustar escalas, incorporar movimentos sociais, potenciar recurso e construir um projeto comum, que beneficia e atribuiu dimensão pública às questões mais individuais e locais.

Para o futuro – Um Novo Ciclo

A Ação Social para o próximo ciclo estrutura-se a partir da interconexão de dois eixos centrais no cumprimento da Missão – a Pessoa e a Cidade –, elementos primordiais na visão do que deve ser o contributo e ação da SCML na construção de uma comunidade integradora, justa e equitativa, evidenciando uma aposta clara nas áreas do Envelhecimento, Infância e Juventude, Capacitação dos Públicos Especialmente Vulneráveis e na Formação/Empregabilidade. Em algumas áreas, a ação da SCML continuará a ser desenvolvida no contexto dos compromissos assumidos num plano mais amplo, seja ao nível da Cidade ou mesmo de âmbito nacional, enquadrada numa estratégia concertada com os diferentes parceiros do setor social.

Num pressuposto de desafiar a ação, numa lógica de intervenção colaborativa e mutualista na gestão dos vários níveis de recursos, bem como de transversalização, assume-se também como objetivo a construção de soluções pautadas pela racionalização e otimização.

Em todas as áreas procura-se um incremento qualitativo a partir de uma matriz múltipla de reorganização, requalificação, diversificação ou especialização, centrado nas diferentes áreas de intervenção, sem prejuízo da territorialização das respostas, sempre que tal se revele mais proficiente.

A aposta nas respostas de base comunitária, que favorecem a permanência da pessoa na comunidade e uma intervenção de carácter preventivo e socialmente integradora, assume também um carácter central da ação a desenvolver no próximo ciclo, assentando na capacidade de promover sinergias propícias à inovação social e societal, na construção de redes e na sua efetividade.

No plano organizacional, procura-se a inovação e a capacitação, promovendo a utilização e otimização dos recursos digitais/tecnológicos.

Índice de Quadros

QUADRO 1 - DISTRIBUIÇÃO POR SEXO	- 26 -
QUADRO 2 - ABSENTISMO	- 26 -
QUADRO 3 - GREVE.....	- 27 -
QUADRO 4 – ACIDENTES DE TRABALHO.....	- 27 -
QUADRO 5 - DIMENSÃO ORÇAMENTAL DA ESTRUTURA DE RECURSOS HUMANOS*	- 28 -
QUADRO 6 - RETRIBUIÇÃO MÉDIA*	- 28 -
QUADRO 7 – VÍNCULOS CONTRATUAIS.....	- 28 -
QUADRO 8 - DISTRIBUIÇÃO E EVOLUÇÃO POR SERVIÇOS	- 29 -
QUADRO 9 – AGRUPAMENTO MACRO	- 30 -
QUADRO 10 – PRINCIPAIS REMUNERAÇÕES COMPLEMENTARES	- 30 -
QUADRO 11 - EXAMES MÉDICOS.....	- 31 -
QUADRO 12 - LIMITAÇÕES POR CARREIRA NO TRIÉNIO 2019/2020/2021	- 32 -
QUADRO 13 - DISTRIBUIÇÃO POR DIREÇÃO/DEPARTAMENTO DE ORIGEM	- 33 -
QUADRO 14 – DISTRIBUIÇÃO POR CARREIRA.....	- 34 -
QUADRO 15 - SITUAÇÃO ATUAL DOS TRABALHADORES NO PROGRAMA.....	- 35 -
QUADRO 16 - EXECUÇÃO PSICOLOGIA LABORAL	- 36 -
QUADRO 17 - BENEFÍCIOS	- 37 -
QUADRO 18 – FORMAÇÃO PROFISSIONAL.....	- 38 -
QUADRO 19 - FORMAÇÃO POR SERVIÇO	- 38 -
QUADRO 20 - ESTÁGIOS PROFISSIONAIS.....	- 38 -
QUADRO 21 - EVOLUÇÃO DAS DESPESAS CORRENTES.....	- 39 -
QUADRO 22 - EVOLUÇÃO DAS RECEITAS CORRENTES.....	- 40 -
QUADRO 23 - EVOLUÇÃO DA COMPOSIÇÃO DOS RESULTADOS	- 41 -
QUADRO 24 - EVOLUÇÃO DO INVESTIMENTO	- 41 -
QUADRO 25 - TIPOLOGIA DO INVESTIMENTO.....	- 41 -
QUADRO 26 - DÍVIDA PÚBLICA, EM % DO PIB	- 42 -
QUADRO 27 - ÍNDICE DE GINI	- 43 -
QUADRO 28 - MERCADO DE TRABALHO EM PORTUGAL.....	- 43 -
QUADRO 29 - INDICADORES DE SAÚDE ANTES E PÓS PANDEMIA – PORTUGAL.....	- 44 -
QUADRO 30 - NATALIDADE E MORTALIDADE EM PORTUGAL.....	- 45 -
QUADRO 31 – DADOS ESTATÍSTICOS DO PLANO DE CONTIGÊNCIA DA SCML PARA COVID-19	- 50 -
QUADRO 32 – PRINCIPAIS INICIATIVAS	- 64 -
QUADRO 33 - EXECUÇÃO ORÇAMENTAL DO PORTFÓLIO DE PROJETOS.....	- 64 -
QUADRO 34 – AÇÃO/PROJETO DIREÇÃO DESENVOLVIMENTO E INTERVENÇÃO DE PROXIMIDADE	- 76 -
QUADRO 35 – AÇÃO/PROJETO DIREÇÃO DE INFÂNCIA, JUVENTUDE E FAMÍLIA	- 77 -
QUADRO 36 – AÇÃO/PROJETO DIREÇÃO DE INTERVENÇÃO COM PÚBLICOS VULNERÁVEIS.....	- 78 -
QUADRO 37 – AÇÃO/PROJETO DIREÇÃO TÉCNICA, DE GESTÃO E MONITORIZAÇÃO	- 79 -

QUADRO 38 – AÇÃO/PROJETO DIREÇÃO DE SAÚDE SANTA CASA	- 80 -
QUADRO 39 – AÇÃO/PROJETO DEPARTAMENTO DE EMPREENDEDORISMO E ECONOMIA SOCIAL	- 81 -
QUADRO 40 – AÇÃO/PROJETO DEPARTAMENTO DE GESTÃO IMOBILIÁRIA E PATRIMÓNIO	- 82 -
QUADRO 41 – AÇÃO/PROJETO DEPARTAMENTO DE JOGOS.....	- 83 -
QUADRO 42 – AÇÃO/PROJETO DEPARTAMENTO DE QUALIDADE E INOVAÇÃO.....	- 84 -
QUADRO 43 – AÇÃO/PROJETO DIREÇÃO DE CULTURA	- 85 -
QUADRO 44 – AÇÃO/PROJETO SECRETARIA GERAL	- 86 -
QUADRO 45 – AÇÃO/PROJETO DIREÇÃO COMUNICAÇÃO E MARCAS	- 87 -
QUADRO 46 – AÇÃO/PROJETO DIREÇÃO DE COMPRAS	- 88 -
QUADRO 47 – AÇÃO/PROJETO DIREÇÃO DE CUIDADOS CONTINUADOS INTEGRADOS.....	- 89 -
QUADRO 48 – AÇÃO/PROJETO DIREÇÃO DE ESTUDOS E PLANEAMENTO ESTRATÉGICO	- 90 -
QUADRO 49 – AÇÃO/PROJETO DIREÇÃO FINANCEIRA	- 91 -
QUADRO 50 – AÇÃO/PROJETO DIREÇÃO JURÍDICA.....	- 92 -
QUADRO 51 – AÇÃO/PROJETO DIREÇÃO DE RECURSOS HUMANOS.....	- 93 -
QUADRO 52 – AÇÃO/PROJETO DIREÇÃO DE SISTEMAS E TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO	- 94 -
QUADRO 53 – AÇÃO/PROJETO CENTRO DE MEDICINA DE REABILITAÇÃO DE ALCOITÃO.....	- 95 -
QUADRO 54 – AÇÃO/PROJETO ESCOLA SUPERIOR DE SAÚDE DO ALCOITÃO	- 96 -
QUADRO 55 – AÇÃO/PROJETO HOSPITAL DE SANT’ANA	- 97 -
QUADRO 56 – AÇÃO/PROJETO GABINETE DE AUDITORIA INTERNA.....	- 98 -
QUADRO 57 – AÇÃO/PROJETO GABINETE DE RELAÇÕES INTERNACIONAIS	- 99 -
QUADRO 58 – AÇÃO/PROJETO GABINETE DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	- 100 -
QUADRO 59 – AÇÃO/PROJETO FUNDO RAINHA D. LEONOR	- 101 -
QUADRO 61 – AÇÃO/PROJETO UNIDADE DE MISSÃO LISBOA CIDADE TODAS AS IDADES	- 103 -
QUADRO 62 – AÇÃO/PROJETO UNIDADE MISSÃO VALOR T – TALENTO E TRANSFORMAÇÃO.....	- 104 -
QUADRO 63 – AÇÃO/PROJETO PARA INTEGRAÇÃO “LONG TERM CARE”	- 105 -
QUADRO 64 – AÇÃO/PROJETO POLÍTICAS PÚBLICAS DE LONGEVIDADE	- 106 -
QUADRO 65 – BALANÇO DO CICLO ESTRATÉGICO 2019 - 2021	- 109 -
QUADRO 66 – CMRA – INDICADORES DE ATIVIDADE E DESEMPENHO.....	- 180 -
QUADRO 67 – DASS – INDICADORES DE ATIVIDADE E DESEMPENHO	- 182 -
QUADRO 68 – DEES – INDICADORES DE ATIVIDADE E DESEMPENHO.....	- 184 -
QUADRO 69 – DGIP - INDICADORES DE ATIVIDADE E DESEMPENHO	- 186 -
QUADRO 70 – DIC - INDICADORES DE ATIVIDADE E DESEMPENHO	- 190 -
QUADRO 71 – DISSC - INDICADORES DE ATIVIDADE E DESEMPENHO	- 192 -
QUADRO 72 – DICCI - INDICADORES DE ATIVIDADE E DESEMPENHO.....	- 193 -
QUADRO 73 – DICM - INDICADORES DE ATIVIDADE E DESEMPENHO	- 195 -
QUADRO 74 – DICOM - INDICADORES DE ATIVIDADE E DESEMPENHO.....	- 195 -
QUADRO 75 – DIEPE - INDICADORES DE ATIVIDADE E DESEMPENHO	- 197 -
QUADRO 76 – DIF – INDICADORES DE ATIVIDADE E DESEMPENHO	- 198 -

QUADRO 77 – DIJ – INDICADORES DE ATIVIDADE E DESEMPENHO	- 199 -
QUADRO 78 – DIRH – INDICADORES DE ATIVIDADE E DESEMPENHO.....	- 200 -
QUADRO 79 – DISTI - INDICADORES DE ATIVIDADE E DESEMPENHO	- 202 -
QUADRO 80 – DJ – INDICADORES DE ATIVIDADE E DESEMPENHO	- 203 -
QUADRO 81 – DQI - INDICADORES DE ATIVIDADE E DESEMPENHO	- 204 -
QUADRO 82 – ESSA - INDICADORES DE ATIVIDADE E DESEMPENHO.....	- 205 -
QUADRO 83 – FRDL – INDICADORES DE ATIVIDADE E DESEMPENHO.....	- 207 -
QUADRO 84 – GAI – INDICADORES DE ATIVIDADE E DESEMPENHO	- 208 -
QUADRO 85 – GRI – INDICADORES DE ATIVIDADE E DESEMPENHO	- 209 -
QUADRO 86 – GSI – INDICADORES DE ATIVIDADE E DESEMPENHO	- 210 -
QUADRO 87 – HOSA – INDICADORES DE ATIVIDADE E DESEMPENHO	- 211 -
QUADRO 88 – PILTC – INDICADORES DE ATIVIDADE E DESEMPENHO	- 214 -
QUADRO 89 – PPL – INDICADORES DE ATIVIDADE E DESEMPENHO	- 214 -
QUADRO 90 – SG – INDICADORES DE ATIVIDADE E DESEMPENHO	- 215 -
QUADRO 91 – UMGOPT – INDICADORES DE ATIVIDADE E DESEMPENHO.....	- 216 -
QUADRO 92 – UMSC – INDICADORES DE ATIVIDADE E DESEMPENHO.....	- 216 -
QUADRO 93 – UMVT – INDICADORES DE ATIVIDADE E DESEMPENHO.....	- 218 -
QUADRO 94 - PLANO ESTRATÉGICO DE ATIVIDADES: INDICADORES DE DESEMPENHO	- 230 -
QUADRO 95 - PLANO ESTRATÉGICO DE ATIVIDADES - INDICADORES DE IMPACTO	- 236 -
QUADRO 96 - CRECHE, CRECHE FAMILIAR E JARDIM-DE-INFÂNCIA.....	- 241 -
QUADRO 97 - PÉ-ANTE-PÉ.....	- 242 -
QUADRO 98 - <i>BABYSITTING</i>	- 242 -
QUADRO 99 - ANIMAÇÃO SOCIOEDUCATIVA.....	- 243 -
QUADRO 100 - APOIAR EM AGOSTO.....	- 243 -
QUADRO 101 - RESIDÊNCIAS AUTÓNOMAS	- 243 -
QUADRO 102 - CENTRO DE CAPACITAÇÃO D. CARLOS I.....	- 244 -
QUADRO 103 - ADOÇÃO, ACOLHIMENTO FAMILIAR E APADRINHAMENTO CIVIL	- 245 -
QUADRO 104 - NÚCLEO DE GESTÃO DE VAGAS	- 246 -
QUADRO 105 - CASAS DE ACOLHIMENTO	- 247 -
QUADRO 106 - APARTAMENTOS DE AUTONOMIZAÇÃO.....	- 247 -
QUADRO 107 - EQUIPA DE INTEGRAÇÃO COMUNITÁRIA	- 248 -
QUADRO 108 - EQUIPA DE APOIO TÉCNICO AO TRIBUNAL.....	- 249 -
QUADRO 109 - EQUIPAS DE INTERVENÇÃO E CAPACITAÇÃO FAMILIAR	- 250 -
QUADRO 110 - ATENDIMENTO SOCIAL - MENORES EM RISCO	- 251 -
QUADRO 111 - TUTELA CÍVEL	- 251 -
QUADRO 112 - CENTRO DE DIA	- 252 -
QUADRO 113 - SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO E SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO INTEGRADO	- 253 -
QUADRO 114 - EQUIPAS DE APOIO A IDOSOS.....	- 254 -

QUADRO 115 - ERPI – LUGARES PERMANENTES	- 254 -
QUADRO 116 - ERPI ASSISTIDAS	- 255 -
QUADRO 117 - PROGRAMA PILAR.....	- 255 -
QUADRO 118 - TELEASSISTÊNCIA	- 256 -
QUADRO 119 - ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA.....	- 257 -
QUADRO 120 - CENTRO DE ACOLHIMENTO TEMPORÁRIO E DE EMERGÊNCIA	- 258 -
QUADRO 121 - ACOLHIMENTO NOTURNO TEMPORÁRIO DE MULHERES COM CRIANÇAS (CATMA)	- 258 -
QUADRO 122 - REFEITÓRIO	- 259 -
QUADRO 123 - ATELIER OCUPACIONAL.....	- 259 -
QUADRO 124 - CASA DE TRANSIÇÃO.....	- 259 -
QUADRO 125 - ALOJAMENTO DE EMERGÊNCIA E TEMPORÁRIO.....	- 260 -
QUADRO 126 - ACOMPANHAMENTO TERAPÊUTICO	- 260 -
QUADRO 127 - CENTRO DE DIA E SAD (ACOMPANHAMENTO TERAPÊUTICO)	- 261 -
QUADRO 128 - APARTAMENTOS TERAPEUTICAMENTE ASSISTIDOS.....	- 261 -
QUADRO 129 - ACOLHIMENTO RESIDENCIAL.....	- 262 -
QUADRO 130 - LAR RESIDENCIAL - DIFICULDADE INTELLECTUAL E DESENVOLVIMENTAL/MULTIDEFICIÊNCIA. -	262 -
QUADRO 131 - LAR RESIDENCIAL E REABILITAÇÃO DE PESSOAS COM CEGUEIRA OU BAIXA VISÃO	- 263 -
QUADRO 132 - CENTRO DE ATIVIDADES E CAPACITAÇÃO PARA A INCLUSÃO	- 263 -
QUADRO 133 - CRPCCG	- 264 -
QUADRO 134 - ESTIMULAÇÃO SENSORIAL NA 1ª INFÂNCIA	- 265 -
QUADRO 135 - ATENDIMENTO SOCIAL	- 265 -
QUADRO 136 - RSI	- 266 -
QUADRO 137 - APOIO COMUNITÁRIO A FAMÍLIAS EM SITUAÇÃO DE EXCLUSÃO SOCIAL.....	- 266 -
QUADRO 138 - ESPAÇOS DE INCLUSÃO DIGITAL	- 267 -
QUADRO 139 - DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO	- 268 -
QUADRO 140 - CEFC - PÓLO JOVENS.....	- 269 -
QUADRO 141 - CEFC - PÓLO ADULTOS	- 269 -
QUADRO 142 - ASI - FORMAÇÃO PROFISSIONAL DE JOVENS.....	- 270 -
QUADRO 143 - NÚCLEO DE GESTÃO DE PRODUTOS DE APOIO	- 271 -
QUADRO 144 - UASE.....	- 272 -
QUADRO 145 - ESPAÇO S. JULIÃO DA ERICEIRA	- 272 -
QUADRO 146 - VOLUNTARIADO.....	- 273 -
QUADRO 147 - VALORES GLOBAIS DE PROCESSAMENTO	- 273 -
QUADRO 148 - PROCESSAMENTOS POR ÁREA DE INTERVENÇÃO/FINALIDADE	- 274 -
QUADRO 149 - ESTIMATIVA DE PROCESSAMENTOS NO ÂMBITO DE COVID-19.....	- 276 -
QUADRO 150 - CARTÕES DE SAÚDE E SERVIÇOS FÚNEBRES	- 277 -

Índice de Gráficos

GRÁFICO 1 - DISTRIBUIÇÃO POR ESCALÃO ETÁRIO	- 25 -
GRÁFICO 2 - ANTIGUIDADE NA SCML	- 26 -
GRÁFICO 3 - MOTIVO	- 27 -
GRÁFICO 4 - COLABORADORES POR FAIXAS ETÁRIAS	- 32 -
GRÁFICO 5 - COLABORADORES POR GÉNERO	- 33 -
GRÁFICO 6 - DISTRIBUIÇÃO DAS DESPESAS CORRENTES	- 39 -
GRÁFICO 7 - EVOLUÇÃO DA DESPESA CORRENTE	- 39 -
GRÁFICO 8 - DISTRIBUIÇÃO DAS RECEITAS CORRENTES	- 40 -
GRÁFICO 9 – ESTRATÉGIA & PORTFÓLIO DE PROJETOS	- 62 -
GRÁFICO 10 – ESTRATÉGIA & EXECUÇÃO DO PORTFÓLIO DE PROJETOS	- 63 -
GRÁFICO 11 - EXECUÇÃO DA DESPESA DO PORTEFÓLIO DE PROJETOS	- 65 -

Índice de Imagens

IMAGEM 1 - RETRATO DO ANO 2021 - AÇÃO SOCIAL	- 46 -
IMAGEM 2 - RETRATO DO ANO 2021 - SAÚDE	- 46 -
IMAGEM 3 – RETRATO DO ANO 2021 – SAÚDE (CONT.)	- 47 -
IMAGEM 4 - RETRATO DO ANO 2021 – EDUCAÇÃO E CULTURA	- 48 -
IMAGEM 5 – DIMENSÃO CLIENTE	- 60 -
IMAGEM 6 – DIMENSÃO PROCESSOS	- 60 -
IMAGEM 7 – DIMENSÃO DESENVOLVIMENTO	- 61 -
IMAGEM 8 – DIMENSÃO FINANCEIRA	- 61 -
IMAGEM 9 – <i>BALANCED SCORECARD</i> SETORIAL	- 66 -
IMAGEM 10 – OBJETIVOS ESTRATÉGICOS/ OBJETIVOS OPERACIONAIS	- 68 -
IMAGEM 11 – OBJETIVOS ESTRATÉGICOS/ OBJETIVOS OPERACIONAIS (CONT.)	- 69 -
IMAGEM 12 – OBJETIVOS ESTRATÉGICOS/ OBJETIVOS OPERACIONAIS (CONT.)	- 70 -
IMAGEM 13 – OBJETIVOS ESTRATÉGICOS/ OBJETIVOS OPERACIONAIS (CONT.)	- 71 -
IMAGEM 14 – OBJETIVOS ESTRATÉGICOS/ OBJETIVOS OPERACIONAIS (CONT.)	- 72 -
IMAGEM 15 – OBJETIVOS ESTRATÉGICOS/ OBJETIVOS OPERACIONAIS (CONT.)	- 73 -
IMAGEM 16 - ORGANOGRAMA POR SERVIÇO	- 75 -

Largo Trindade Coelho
1200-470 Lisboa
Tel. 213 235 000
Fax. 213 235 060

www.scml.pt

SANTA
CASA

Misericórdia de Lisboa. Por boas causas.