



RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2019 - SÍNTESE

SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE SANTARÉM



12 DE MARÇO DE 2020

SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE SANTARÉM
Largo Cândido dos Reis – Apartado 23 2001-901 Santarém
Telefone: 243 305 260 / Fax: 243 305 269 / E-mail: geral@scms.pt



Índice

1. Introdução	4
2. Caraterização da Instituição	5
2.1. Organograma.....	6
2.2. Visão, Missão e Valores.....	6
2.3. Políticas Institucionais.....	7
3. Infância e Juventude	11
3.1. Creche “Os Amiguinhos”	11
3.2. Estabelecimento de Educação Pré-escolar “Os Amiguinhos”	11
3.3. Lar de Infância e Juventude “Lar dos Rapazes”	12
3.4. Centro de Acolhimento Temporário “1.º Passo”	13
4. Anciania	15
4.1. Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)	16
4.2. Centro de Dia.....	18
4.3. Estrutura Residencial para Pessoas Idosas – São Domingos.....	20
4.4. Estrutura Residencial para Pessoas Idosas - Santarém	21
4.5. Centro de Acolhimento Temporário de Emergência para Pessoas Idosas (CATEI)	22
4.6. Estrutura Residencial para Pessoas Idosas – Lar de Grandes Dependentes	22
5. Saúde	23
5.1. Unidade de Cuidados Continuados de Longa Duração e Manutenção.....	23
6. Família e Comunidade	25
6.1. Centro de Atendimento e Acolhimento Social (CAAS)	25
6.2. Cantina Social.....	26
6.3. Banco de Apoio /Ajudas Técnicas.....	26
6.4. Centro e Apoio a Peregrino	26
6.5. Voluntariado	27
6.6. RSI – Rendimento Social de Inserção	28
7. Recursos Humanos	28
7.1. Área de Recursos Humanos	28
7.2. Gabinete Jurídico.....	31
7.3. Formação e Projetos.....	32
8. Serviços de Apoio	35
9. Património.....	37
10. Centro de Recursos	37
11. Comentário às Contas.....	39



RELATÓRIO DE ATIVIDADES

11.1.Resultado da Atividade	39
11.2.Conclusões	39
11.3.Proposta de Aplicação de Resultados	39
Conclusão	40



1. Introdução

A confiança no futuro, que o exemplo do último ato eleitoral da Santa Casa da Misericórdia de Santarém nos mostrou, evidencia bem o quanto sabemos que é importante não perder referências realistas e coordenadas de equipa.

Perante os novos desafios e as exigências da regulação ou da fiscalização por parte do Estado, robustecemos a nossa estrutura interna e preparamo-nos para os próximos tempos, acreditando que cada desafio é mais estimulante quanto os resultados evidenciam comportamentos corretos.

A reputação da nossa instituição, a solidez da sua marca exigem atitudes e comportamentos de grande determinação. Vamos, pois, continuar a saber servir. Servir e, aqui necessariamente, continuar um caminho que sabemos não é fácil. De uma forma determinada procurar conjugar a operação diária, feita e desenvolvida por homens e mulheres que dão o seu melhor, junto daqueles que mais precisam.

Investir com cautela e prudência para que a modernidade permita manter o compromisso com a tradição. Inovar com curiosidade para que se consiga atingir a pós-modernidade que a comunidade digital vai implicar.

A elaboração deste documento permite nos planificar e quantificar as nossas ações, garantido sempre a dinâmica da melhoria continua impulsionada do topo para a base.



2. Caracterização da Instituição

A Misericórdia de Santarém é uma organização não-governamental dedicada à prestação de serviços de saúde e apoio social desde a sua fundação, em 1500.

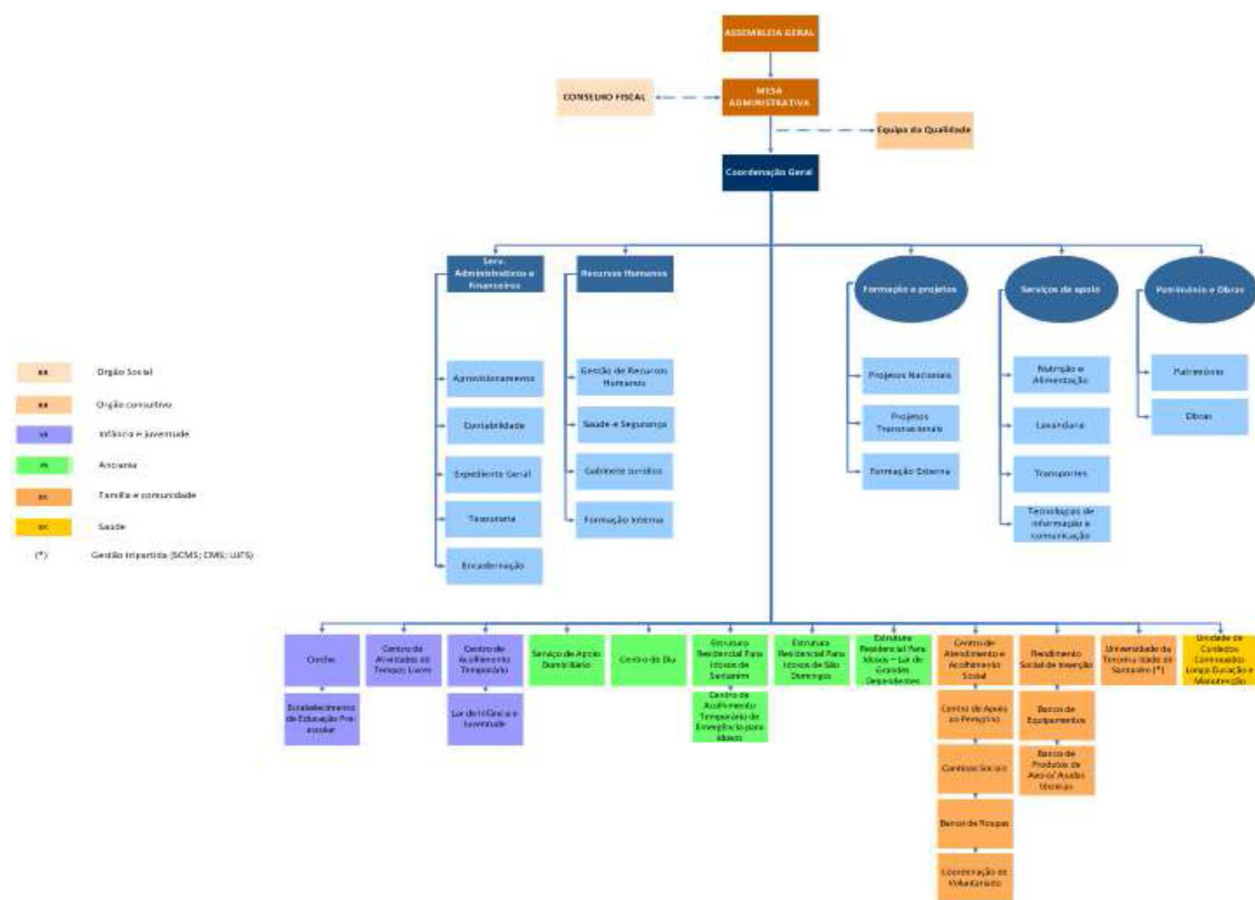
A Misericórdia de Santarém tem como missão: “agir concertada e integradamente na comunidade que a envolve, melhorando as condições de vida da sua população, prestando, criando e desenvolvendo serviços na área social e da saúde adequados às necessidades das pessoas/indivíduos promovendo a solidariedade, a qualidade de vida e a dignidade humana.” A Misericórdia de Santarém tem como visão estratégica ser uma instituição de referência pela qualidade nas áreas social e da saúde a nível local, nacional e transnacional.

No campo social, exerce, a sua ação através da prática das catorze Obras de Misericórdia, tanto espirituais como corporais e, no sector religioso, sob a invocação de Nossa Senhora da Misericórdia, que é a sua padroeira, mantém o culto divino nas suas igrejas/capelas e exerce as atividades que constam no Compromisso e ainda as que venham a ser consideradas convenientes.

Atualmente, a Misericórdia de Santarém é considerada uma das principais entidades empregadoras do Concelho: 257 trabalhadores e cerca de 50 voluntários que contribuem diariamente para a prossecução da sua visão e missão.



2.1. Organograma



2.2. Visão, Missão e Valores

Missão

Agir concertada e integradamente na comunidade que a envolve, melhorando as condições de vida da sua população, prestando, criando e desenvolvendo serviços nas áreas social e da saúde adequados as necessidades das pessoas/indivíduos e promovendo a solidariedade, a qualidade de vida e a dignidade humana.

Visão

Ser uma instituição de referência pela qualidade nas áreas social e da saúde a nível local, nacional e transnacional.

Valores

Os Valores institucionais que regem a atividade desenvolvida pela SCMS são:

- Justiça;
- Ética;
- Solidariedade;



- Equidade;
- Qualidade.

2.3. Políticas Institucionais

Política da Qualidade

A SCMS define a sua Política de Qualidade, comprometendo-se a melhorar continuamente e respeitar os seguintes princípios:

- Assegurar os direitos, liberdades e garantias da Pessoa Humana;
- Promover e adequar respostas às necessidades e expectativas da Comunidade;
- Promover e valorizar o trabalho em equipa e em parceria, incentivando a participação de todos os envolvidos;
- Garantir uma gestão de Pessoas orientada para o compromisso institucional, desenvolvimento de competências e reconhecimento de desempenho;
- Garantir o cumprimento das normas de ética e da Economia Social, assegurando a transparência, orientação para os resultados e a sustentabilidade;

Política de Ética

Define-se, Ética na SCMS, como um conjunto de normas e padrões de comportamento a observar no âmbito do desempenho profissional. A instituição definiu uma política de ética que integra os seguintes estratégias orientadoras:

- Respeitar os valores da Instituição e promover uma cultura orientada para a igualdade de oportunidades;
- Promover um bom ambiente de trabalho, fomentando a responsabilidade, o profissionalismo e a honestidade;
- Promover um bom equilíbrio entre a vida profissional e pessoal;
- Incentivar o cumprimento das normas legais em vigor e dos regulamentos aplicáveis à atividade Institucional;
- Fomentar a Responsabilidade Social junto da comunidade evidenciando a ética e o respeito pelos direitos humanos.



Política de Prevenção Perante Situações de Maus Tratos

A Santa Casa da Misericórdia de Santarém define a sua Política de Prevenção Perante Situações de Maus Tratos, respeitando os valores da Instituição e os princípios éticos, tendo como base os objetivos seguintes:

- Sensibilizar, informar e aprofundar o conhecimento sobre a temática de Prevenção perante situações de Maus Tratos, salvaguardando a prevenção com vista á promoção da qualidade de vida dos (as) clientes /utentes num quadro de absoluto respeito pelos seus direitos;
- Agir adequadamente perante situações de Maus Tratos, seguindo as orientações gerais e específicas descritas no manual de procedimentos para o efeito (registo de situações de Maus-Tratos - IMP.MA.07).

Política da Confidencialidade

A Santa Casa da Misericórdia de Santarém define a sua Política de Confidencialidade, tendo como base os objetivos seguintes:

- Respeito pela confidencialidade de toda a informação sobre as partes interessadas (clientes/utentes, colaboradores, entre outras).
- Cumprimento das normas legais Nacionais e Europeias sobre proteção de dados pessoais.

Política da Participação e Envolvimento

A Santa Casa da Misericórdia de Santarém promove a participação ativa e o envolvimento de todas as partes interessadas (clientes/utentes; famílias; colaboradores; fornecedores; parceiros; entidades financiadoras e Comunidade), tendo como base os objetivos seguintes:

- Estimular a participação dos clientes/utentes e/ou familiares na definição, execução e avaliação dos Planos Individuais.
- Promover a autonomia estimulando os clientes/utentes à participação nas atividades e rotinas da vida diária.
- Estimular o envolvimento e a participação das partes interessadas nas atividades da Instituição (internas e/ou na Comunidade).
- Promover a satisfação das partes interessadas, face à qualidade dos serviços prestados.
- Promover a existência de instrumentos para a apresentação de sugestões de melhoria.
- Incentivar a colaboração das partes interessadas na promoção da vida institucional.



Política de Gestão de Recursos Humanos

A Política de Gestão de Recursos Humanos visa promover e valorizar o potencial humano com vista à concretização da missão, visão, valores e estratégia organizacional.

Pretende colmatar as necessidades dos colaboradores, aumentar as suas competências e criar condições para o seu desenvolvimento pessoal e profissional, procurando estimular a sua criatividade e iniciativa pessoal, tendo como base os objetivos seguintes:

- Fortalecer a cultura institucional, através da participação e envolvimento de todos com partilha de boas práticas;
- Promover o desenvolvimento de competências alinhadas com a estratégia organizacional;
- Gerir o desempenho, estimulando e premiando os desempenhos alinhados com a estratégia organizacional;
- Reter profissionais com competências chave para a organização;
- Atuar em conformidade com as regras de saúde e segurança e promover o bem-estar das pessoas.

Política de Recrutamento, Seleção, Acolhimento e Integração

A Política de recrutamento, seleção, acolhimento e integração da Misericórdia de Santarém, orientada pelos objetivos da política de gestão de recursos humanos, visa promover a seleção de colaboradores, de acordo com os requisitos legais, técnicos e competências necessárias à prestação de serviços de qualidade por parte da Instituição, tendo como base os objetivos seguintes:

- Respeitar os requisitos legais em matéria de recrutamento e seleção;
- Estabelecer transparência no processo de recrutamento e seleção garantindo a igualdade de oportunidades e não discriminação no tratamento a todos os candidatos (as) (internos/externos);
- Promover a seleção de colaboradores (as) qualificados com base nos seus conhecimentos, capacidades e competências adquiridas, conforme estabelecido no Manual de Funções;
- Promover um adequado acolhimento dos (as) colaboradores (as) dando-lhes a conhecer os seus direitos e deveres enquanto profissionais da Misericórdia;
- Fomentar uma adequada integração através da apresentação /divulgação do serviço/resposta social que o (a) acolhe;
- Valorizar os aspetos técnicos e comportamentais através da formação em contexto de trabalho;
- Promover o acesso a formação profissional interna e/ou externa ao longo do percurso profissional do (a) colaborador (a);
- Dar a conhecer as medidas de conciliação entre a vida familiar e profissionais disponíveis na Instituição;



Política de Reconhecimento dos Colaboradores

A Santa Casa da Misericórdia de Santarém define a sua Política de Reconhecimento dos Colaboradores, tendo como base os objetivos seguintes:

- Promover a coesão e a cooperação dos colaboradores, reconhecendo a importância de momentos de convívio e partilha para a formação e manutenção da identidade institucional.
- Reconhecer e validar os esforços realizados nos diferentes Programas de Voluntariado.
- Reconhecer e estimular os esforços e contribuições dos trabalhadores de modo a desenvolver e preservar o espírito de pertença à Instituição.

Política de Igualdade de Oportunidades e Não Discriminação

A Santa Casa da Misericórdia de Santarém define a sua Política de Igualdade de Oportunidades e Não Discriminação, tendo como base os objetivos seguintes:

- Todos os trabalhadores ou candidatos a emprego, voluntários, clientes/utentes e seus familiares, representantes dos fornecedores e das entidades parceiras têm direito a igualdade de tratamento não podendo ser privilegiado ou prejudicado em razão: de ascendência, idade, sexo, orientação sexual, estado civil, situação familiar e/ou económica, instrução origem ou condição social, património genético, capacidade de trabalho reduzida, deficiência, doença crónica, nacionalidade, origem étnica ou raça, território de origem, língua, religião, convicções políticas ou ideológicas e quando aplicável filiação sindical.
- Garantir que todos os fornecedores, prestadores de serviços e restantes entidades contratadas ou a contratar são tratadas de acordo com os mesmos critérios.
- Proibição de qualquer prática discriminatória bem como de assédio alegadamente praticado contra trabalhadores ou candidatos a emprego, clientes/utentes e seus familiares, representantes dos fornecedores e das entidades parceiras.

Política de Formação

A Política de Formação da Santa Casa da Misericórdia de Santarém traduz a aposta na aprendizagem ao longo da vida como base fundamental da qualidade dos serviços prestados. De facto, esta é uma das razões pelas quais os eixos e os objetivos estratégicos da Instituição incluem os Recursos Humanos.

Reconhece-se que o fomento de uma cultura organizacional que valoriza os trabalhadores, apostando na sua formação e capacitação, é determinante para a qualidade do desempenho nos serviços e, simultaneamente, para o reforço da sua motivação, envolvimento e sentido de compromisso com a Missão institucional.



Sendo uma entidade certificada pela Direção Geral do Emprego e das Relações de Trabalho (DGERT), a atividade formativa (certificada) rege-se pelos princípios e orientações do referencial DGERT. Os documentos de referência neste domínio são: Manual de Qualidade da Atividade Formativa, Projeto Formativo, Regulamento de Funcionamento da Atividade Formativa, Plano de Formação e Balanço da Atividade Formativa.

Pela especificidade do referencial EQUASS, a eficácia da formação deve ser avaliada durante o processo de avaliação de desempenho dos trabalhadores, nos termos do regulamento de avaliação, devendo ser destacada em sede de relatório produzido pelos vários avaliadores e, posteriormente, em relatório da Comissão de Avaliação.

3. Infância e Juventude

3.1. Creche “Os Amiguinhos”

Apesar das atuais mudanças sociais, relativamente à diminuição dos índices de natalidade e ao aumento do desemprego, a Creche “Os Amiguinhos” da Santa Casa da Misericórdia de Santarém, obteve um ligeiro aumento no número de clientes /utentes, comparativamente com 2018. Teve a frequência de 54 crianças no presente ano letivo, com um Acordo de Cooperação que abrange 49 clientes/utentes.

A Creche funciona de segunda-feira a sexta-feira das 07h30m às 19h30m durante os dias úteis, todo o ano.

No âmbito do trabalho pedagógico e educativo, desenvolvemos as nossas práticas tendo por base a metodologia High-Scope dirigida a crianças em idade de frequência de Creche.

De acordo com a tabela, verificamos que em 2019 a frequência mensal (média) foi de 54 clientes /utentes comparando com 2017, houve um desvio positivo de 7 clientes/utentes.

Ano	Capacidade	Acordo de Cooperação	Frequência	Desvio (Capacidade)	Desvio (Acordo de Cooperação)
2017	50	49	47	-3	-2
2018	50	49	50	-1	+1
2019	54	49	54	+5	+5
Desvio	+4	0	+7		

Tabela1 – Comparação do nº utentes, nos últimos 3 anos, na Creche “Os amiguinhos”

3.2. Estabelecimento de Educação Pré-escolar “Os Amiguinhos”

Esta é uma Resposta Social em que a procura diminuiu significativamente na transição de 2017/2018, mas em 2019, apesar das dificuldades económicas dos pais, conseguimos ter uma frequência de 58



clientes/utentes, um desvio positivo de 4 clientes/utentes, comparando com o ano de 2018, como podemos constatar na tabela 2.

O Pré-escolar tem a frequência de 58 crianças e tem Acordo de Cooperação para 58 Clientes/utentes.

O serviço é prestado por profissionais, com formação específica, sob orientação e supervisão do(a) Coordenador(a) Pedagógico(a) do Estabelecimento.

As atividades e serviços desenvolvidos no estabelecimento continuam a ter como base o modelo High-Scope.

A Pré-escolar funciona de segunda-feira a sexta-feira das 07h30m às 19h30m durante os dias úteis, todo o ano.

Ano	Capacidade	Acordo de Cooperação	Frequência	Desvio (Capacidade)	Desvio (Acordo de Cooperação)
2017	66	58	57	-9	-1
2018	66	58	54	-12	-4
2019	66	58	58	-8	0
Desvio	0	0	+4		

Tabela2 – Comparação do nº utentes, nos últimos 3 anos, na Pré-Escolar “Os amiguinhos”

3.3. Lar de Infância e Juventude “Lar dos Rapazes”

O Lar dos Rapazes é a resposta social mais antiga da Santa Casa da Misericórdia. É uma casa de acolhimento para jovens, que procede ao acolhimento após a aplicação de uma medida de promoção e proteção, que define que estes ficam aos cuidados da Instituição que dispõe de instalações e equipamentos de acolhimento permanente e de uma equipa técnica e educativa que lhes garante os cuidados adequados às suas necessidades e lhes proporciona a sua educação, bem-estar e desenvolvimento integral.

O Lar dos Rapazes tem Acordo de Cooperação celebrado com a Segurança Social de Santarém para o acolhimento de 12 jovens, equivalente à sua capacidade de acolhimento.

O serviço é prestado por profissionais com formação específica, sob orientação e supervisão da Direção Técnica do Estabelecimento.

Durante o ano de 2019 o Lar dos Rapazes teve em acolhimento 13 jovens (ver tabela 3) com idades compreendidas entre os 10 e os 21 anos.

Dos jovens em acolhimento, 9 têm mais de 17 anos de idade, sendo que 5 jovens têm mais de 18 anos, o mais velho com 21 anos e já inserido em mercado de trabalho, saiu no decorrer de 2019. Os restantes mantêm-se acolhidos, com prorrogação das medidas de acolhimento até aos 21 anos de idade, 3 ainda a completar o seu percurso formativo e um em início da vida laboral.



Ano	Capacidade	Acordo de Cooperação	Frequência	Desvio (Capacidade)	Desvio (Acordo de Cooperação)
2017	12	12	12	0	0
2018	12	12	12	0	0
2019	12	12	13	+1	+1
Desvio	0	0	+1	+1	+1

Tabela 3 – Comparação do nº utentes, nos últimos 3 anos, no Lar dos Rapazes

Conforme podemos verificar na tabela 4, no ano de 2019 foi desvinculado um jovem e foi admitido um. A não admissão de novos jovens está relacionada com o facto de não existirem vagas pois os pedidos para o acolhimento são frequentes, uma vez que o número de vagas para o acolhimento de jovens do sexo masculino acima dos 10 anos é escassa comparativamente às necessidades existentes.

Relativamente ao jovem que entrou, foi admitido em Fevereiro de 2019 à data com 15 anos de idade e foi inscrito no 8ºano na escola Mem Ramires. Este jovem tinha terminado o 1ºperíodo na escola da sua área de residência com 7 negativas e terminou o 8ºano na escola Mem Ramires com apenas 1 negativa, encontrando-se a frequentar no presente o 9ºano de escolaridade.

No período em avaliação dos 13 jovens em acolhimento, 2 têm problemas ao nível da visão, sendo ambos seguidos no Instituto Gama Pinto em Lisboa. Cinco têm problemas ao nível da saúde mental, com acompanhamento em consultas de pedopsiquiatria e medicamentos diariamente. Existe 1 jovem que apresenta problemas relacionados com a função do corpo com os dois membros inferiores amputados, na sequência de um acidente que sofreu com menos de um ano de idade. Atualmente é um jovem autónomo mas necessita de ajudas técnicas sem as quais perde toda a sua autonomia no que diz respeito ao movimento.

3.4. Centro de Acolhimento Temporário “1.º Passo”

O Centro de Acolhimento Temporário - 1º Passo é uma resposta social da Misericórdia de Santarém, e consiste na colocação da criança, através da aplicação de uma medida de promoção e proteção, aos cuidados da Instituição que dispõe de instalações e equipamento de acolhimento urgente e temporário e de uma equipa técnica que lhes garante os cuidados adequados às suas necessidades e lhes proporciona a sua educação, bem-estar e desenvolvimento integral.

O CAT 1º Passo tem capacidade para o acolhimento de 12 crianças, com idades compreendidas entre os zero e os dez anos, número abrangido pelo Acordo de Cooperação estabelecido com a Santa Casa da Misericórdia de Santarém e a Segurança Social.



RELATÓRIO DE ATIVIDADES

O CAT 1º Passo é uma resposta de acolhimento para crianças em perigo de ambos os sexos. Durante o ano de 2019 estiveram em acolhimento 16 crianças, conforme descrito na tabela 4, destas 7 são raparigas e 9 são rapazes.

De acordo com as idades das crianças é efetuada a sua inscrição nos estabelecimentos de ensino. Das 16 crianças em estudo, uma frequentou a creche, 4 frequentaram o pré-escolar, 3 o 1ºciclo e 3 o 2ºciclo. As 5 crianças mais pequenas não frequentaram até ao final de 2019 qualquer equipamento de creche.

Das cinco crianças inseridas na creche e no pré-escolar, 3 frequentaram os “Amiguinhos” da Santa Casa da Misericórdia de Santarém, e 2 frequentaram o Pré-escolar do Choupal (Ensino Público).

Relativamente às 6 crianças que frequentaram o 1ºciclo e o 2ºciclo todas estudaram em escolas do Agrupamento de Escolas Dr. Ginestal Machado, nomeadamente 2 na escola básica do Pereiro, 1 na escola básica dos Leões e 3 na escola básica do 2º e 3ºciclo Mem Ramires.

As crianças que se encontram em acolhimento no ano de 2019 são provenientes de 9 concelhos diferentes, uma delas embora proveniente do concelho de Santarém, tem a família a residir no concelho de Loures, distrito de Lisboa. Na altura da admissão a família estava a residir numa freguesia do concelho de Santarém, mas posteriormente voltaram à anterior zona de residência, tendo a criança permanecido em acolhimento.

Os projetos de vida das crianças acolhidas podem passar pelo retorno ao agregado familiar de origem (família nuclear ou alargada), pela integração em família adotiva ou a manutenção do acolhimento caso não seja possível um projeto de vida de adoção e caso a família não reúna a curto/médio prazo condições que permitam a integração da criança.

No ano de 2019 tivemos 5 desvinculações, 2 crianças foram transferidas para outras casas de acolhimento. Uma delas com 11anos, em Fevereiro de 2019 foi acolhida no concelho de Sintra, para a zona de residência da família que entretanto no ano de 2018 se mudou de Abrantes para S.Julião no concelho de Sintra. Esta mudança ocorreu por decisão do Tribunal de Família e Menores de Abrantes, para que se proporcionasse à criança contactos mais frequentes com a família, local para onde se perspectivava que fosse residir no futuro. A outra criança, uma rapariga de 13 anos de idade, saiu em Julho de 2019 e foi admitida numa casa de acolhimento em Santarém com raparigas mais próximas da sua idade, sendo que o 1ºPasso se destina ao acolhimento de crianças dos zero aos dez anos de idade. Esta criança manteve-se a frequentar a escola Mem Ramires em Santarém e está em acolhimento há mais de 5 anos.

No que respeita às 16 crianças em estudo, 3 estão em acolhimento há mais de 4 anos, 2 há 2anos e outras 2 há 1 ano. As restantes crianças estão em acolhimento há menos de ano, sendo que duas delas deram entrada há menos de 1 mês.



RELATÓRIO DE ATIVIDADES

Algumas das crianças em acolhimento no período em avaliação apresentam problemas de saúde. Duas crianças têm problemas ao nível da visão, sendo acompanhadas no Hospital Gama Pinto em Lisboa. Uma criança com atraso global de desenvolvimento com acompanhamento em consultas de Neurologia Pediátrica no Hospital da Estefânia, Consulta de Desenvolvimento no Hospital de Santarém e de Cardiologia Pediátrica no Hospital de Santa Marta. Existe ainda outra criança que é seguida em consultas de Cardiologia no Hospital de Santa Marta e para a qual se prevê a realização de cirurgia no decorrer do ano de 2020. Uma criança com diagnóstico de espectro de autismo que é acompanhada em consultas de neurologia pediátrica no Hospital da Estefânia e em consultas de Pedopsiquiatria no Hospital de Tomar. No período em avaliação existem mais duas crianças com acompanhamento em consultas de Pedopsiquiatria efetuando medicação diariamente e outra que efetua medicação mas que apenas é seguida em Consulta de Desenvolvimento no Hospital de Santarém.

Existem duas crianças com problemas de audição, uma delas com surdez moderada e que há um ano que utiliza próteses auditivas, esta criança beneficia de consultas de Otorrino no Hospital Pediátrico de Coimbra.

Ano	Capacidade	Acordo de Cooperação	Frequência	Desvio (Capacidade)	Desvio (Acordo de Cooperação)
2017	12	12	12	0	0
2018	12	12	12	0	0
2019	12	12	16	+4	+4
Desvio	0	0	+4	+4	+4

Tabela 4 – Comparação do nº utentes, nos últimos 3 anos, no CAT 1º Passo

4. Anciania

Numa região e num município onde o envelhecimento aumenta substancialmente conforme dados do último Diagnóstico Social do Concelho elaborado em 2019, os serviços de apoio a idosos constituem uma vertente estratégica da intervenção da Misericórdia.



4.1. Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)

É uma Resposta Social com capacidade para 110 clientes/utentes, com Acordo de Cooperação para 103 e com uma frequência de 102 Clientes/utentes em 2019, conforme podemos verificar na tabela 5.

Tem desde 2017 Certificação de Qualidade pelo Referencial *EQUASS*.

O estabelecimento funciona de segunda-feira a sexta-feira das 08h30m às 20h00m durante os dias úteis, aos fins-de-semana e feriados o período de funcionamento é das 08h30m às 13h30m, durante todo o ano.

Ano	Capacidade	Acordo de Cooperação	Frequência	Desvio (Capacidade)	Desvio (Acordo de Cooperação)
2017	110	103	97	-13	-6
2018	110	103	97	-13	-6
2019	110	103	102	-8	-1
Desvio	0	0	+5		

Tabela 5 – Comparação do nº utentes, nos últimos 3 anos, no SAD

A equipa de trabalho SAD corresponde ao quadro de pessoal, que se encontra afixado para consulta, em local visível e de fácil acesso, na resposta social. É constituído pelo conjunto de profissionais que garantem o funcionamento na resposta social, ao nível operacional.

Ao analisar esta resposta social podemos constatar que em Dezembro de 2019 a maior percentagem de clientes/utentes era do sexo feminino com maior número nas faixas etárias entre os 85 e os 89 anos (17 clientes/utentes), seguido de clientes/utentes do sexo masculino com idades nas faixas etárias dos 80 aos 84 anos (13 clientes/utentes).

É interessante analisarmos comparativamente com o ano 2018, que temos exatamente a mesma percentagem de homens e mulheres, no ano de 2018 para um universo de 92 clientes/utentes e em 2019 para um universo de 102 clientes/utentes.

Verificámos também que em 2018, tivemos cliente/utentes a beneficiar da prestação de serviços SAD, nas faixas etárias a partir dos 30 aos 39 anos e em 2019, tivemos clientes/utentes só a partir da faixa etária dos 40 aos 44 anos.

Em 2019 tivemos 131 candidaturas realizadas, das quais passaram para admissão 79 clientes/utentes.

Dos 79 novos clientes admitidos na resposta social SAD, durante o ano, em 31 de Dezembro de 2019, apenas 44 clientes/utentes se encontravam a beneficiar da prestação de serviços SAD, 35 destes foram admitidos e anulados, durante o ano de 2019.



Um dos motivos para as saídas é a “recuperação de autonomia” dos clientes/utentes, que é um indicador da intervenção social, focada nos clientes/utentes, e nos objetivos/atividades dos seus planos individuais, sempre na perspetiva da promoção da autonomia, da capacitação e melhoria de qualidade de vida de cada cliente /utente na resposta social SAD.

Também podemos observar, um número significativo de anulação de processos de clientes/utentes, por falecimento.

É de salientar que 11 saídas da resposta social SAD, correspondem a transferências para outras respostas sociais da Instituição, resultado que se insere no Princípio da Abrangência, de acordo com o referencial EQUASS.

As transferências internas, foram na sua maioria respostas sociais com internamento, indicador do agravamento da situação de saúde/ perda de autonomia de alguns clientes/utentes de SAD e com necessidade de outro tipo de resposta.

A 31 de Dezembro de 2019 estavam a beneficiar do fornecimento e apoio nas refeições, 89 clientes/utentes e a todos é assegurado o fornecimento de sopa para o jantar e o pequeno-almoço e lanche.

Destes 89 clientes/utentes, apenas 19 estavam a beneficiar de refeições 5 dias na semana (2ª a 6ªfeira) e 68 estavam a beneficiar de refeições 7 dias na semana (Diária).

Todos os clientes/utentes com fornecimento e apoio nas refeições beneficiam de pequeno-almoço, lanche e sopa para o jantar, nos 5 ou nos 7 dias na semana.

Os clientes/utentes também podem escolher o fornecimento de só almoço ou almoço e jantar. Em 31 de dezembro de 2019, dos 89 clientes/utentes, 39 estavam a beneficiar de uma refeição principal (almoço) e 50 estavam a beneficiar de duas refeições principais (almoço e jantar).

Também no fornecimento e apoio nas refeições, 10 clientes/utentes, em 31 de dezembro de 2019, estavam a beneficiar de jantar com entrega ao fim do dia e com ementa diferenciada do almoço.

Em articulação com a nutricionista da Instituição, foram criados planos alimentares específicos para os clientes/utentes, de dietas com prescrição médica e 9 clientes/utentes, beneficiavam de dietas específicas.

Para além do fornecimento e apoio em refeições, temos 51 clientes/utentes que beneficiam em simultâneo de prestação de serviços na sua higiene pessoal e cuidados de imagem.

A frequência diária, também pode ser de uma vez por dia ou duas vezes por dia, de acordo com as necessidades e expectativas dos clientes/utentes. Em 31 de dezembro de 2019, 19 clientes/utentes,



beneficiavam da prestação deste serviço, uma vez ao dia e 9 beneficiavam de duas vezes ao dia.

Também há clientes/utentes que não revelam necessidade de apoio na higiene pessoal e cuidados de imagem, em todos os dias da semana, por isso, 5 clientes/utentes beneficiam 3 dias na semana, 6 clientes/utentes beneficiam 2 dias na semana e 1 cliente/utente beneficia de 1 dia na semana.

A visita domiciliária como instrumento de trabalho, do Serviço Social, permite o aprofundamento diagnóstico da realidade dos clientes/utentes e facilita a relação do profissional no contexto social, assim como, a aproximação à realidade específica de cada cliente/utente.

Foram realizadas em 2019, um total de 297 visitas domiciliárias aos clientes/utentes SAD e destas, 142 foram realizadas para formalização, monitorização e revalidação dos Planos Individuais dos clientes/utentes. Foram realizadas 37 visitas domiciliárias de acolhimento e integração e 107 visitas domiciliárias para acompanhamento de clientes/utentes e 11 de acompanhamento/avaliação de equipas em contexto domiciliário.

4.2. Centro de Dia

O Centro de Dia é uma resposta social, desenvolvida em equipamento, que consiste na prestação de um conjunto de serviços em horário diurno que contribuem para a manutenção dos idosos no seu meio sociofamiliar, sendo Certificada em Qualidade pelo Referencial *EQUASS*, desde 2017.

O Centro de Dia tem capacidade para 60 clientes/utentes, e o número de clientes/utentes abrangidos pelo Acordo de Cooperação estabelecido entre a Misericórdia e a Segurança Social é atualmente de 50 clientes/utentes.

O estabelecimento funciona de segunda-feira a sexta-feira das 08h30m às 18h00m, durante os dias úteis, todo o ano.

O serviço é prestado por profissionais, com formação específica, sob orientação e supervisão da Direção Técnica do Estabelecimento.

Em 31 de dezembro de 2019, frequentavam o Centro de Dia 34 mulheres e 13 homens, o que corresponde a 72% de mulheres e 28% de homens. A tendência é o aumento do n.º de mulheres a frequentar a resposta social.

A média de idade das pessoas que beneficiaram da prestação de serviços do Centro de Dia, no ano 2019, foi de 85 anos, mais dois anos que a média de idades do ano transato.

No que respeita à escolaridade mantém-se o padrão da maioria com o 4.º ano de escolaridade ou o grau equivalente. No entanto reduziu o número de clientes/utentes sem qualquer escolaridade e, manteve-se o número de pessoas com grau académico de frequência de ensino superior.



RELATÓRIO DE ATIVIDADES

Durante ano de 2019, o Centro de Dia manteve o serviço de transporte às freguesias rurais de Vale de Santarém e Póvoa da Isenta (nesta freguesia teve dois clientes/utentes, durante o ano de 2019).

Mantém-se o padrão também nesta temática, ou seja, os clientes/utentes de Centro de Dia residem maioritariamente na União de Freguesias da Cidade de Santarém.

Em 31 de dezembro de 2019, 24 dos clientes/utentes de Centro de Dia residiam sozinhos, tendência que se mantém e coloca cada vez mais desafios à Equipa de Trabalho.

Os restantes clientes/utentes dispunham de familiar com quem residiam ou, que não sendo familiar pode constituir-se como suporte numa situação de emergência ou na falta de saúde.

Assim, 13 residem com os filhos; 8 com os respetivos cônjuges e 2 com outros familiares/cuidador informal/pessoa idónea.

As atividades de desenvolvimento pessoal continuam a fazer a diferença positiva, diz quem visita ou já esteve integrado noutros Centros de Dia. A exploração das novas tecnologias foi realizada através do Equipamento **SIOSlife**, na sala da biblioteca e percebeu-se através da participação no Projeto “**Volto JÁ**” e na visita à Santa Casa da Misericórdia de Santiago do Cacém, uma forma mais eficaz e rentável de utilização do equipamento, situação que já está prevista acontecer no início de 2020, nomeadamente, a transferência do equipamento para uma das salas de atividades com a projeção de utilizações para que quem não está a realizar a tarefa diretamente no equipamento, também possa estar a ser estimulado por ele e a tentar resolver indiretamente.

Muito relevante foi a prestação do apoio na saúde, o acompanhamento e/ou transporte a diligências ao nível da saúde como: consultas, exames médicos, análises que é de extrema importância quer para a os idosos que não dispõem de suporte familiar, mas também para aqueles cujos familiares precisam de apoio para a conciliação da vida profissional e a prestação deste apoio específico aos idosos. Sendo que este serviço se paga a si mesmo, no que respeita ao transporte e o acompanhamento acaba por ser taxa de esforço da Equipa de trabalho.

O serviço de prestação e administração da medicação (quando prescrita) continua a ser uma mais-valia, sempre que há preparação da medicação, há um olhar da saúde com a presença semanal de enfermeira pelo equipamento social e os clientes/utentes vão fazendo as suas pequenas solicitações, tirando as suas dúvidas, como aliás toda a equipa de trabalho.

O Plano Individual é adequado o mais possível às necessidades, hábitos, interesses e expectativas de cada cliente/utente, na medida em que este é um ser único e individual, pelo que se deve ter em atenção os seguintes princípios/regras: definir um conjunto de atividades e ações que respeitem o género, religião, identidade e cultura, entre outras características do cliente/utente; promover um conjunto de atividades e



RELATÓRIO DE ATIVIDADES

ações que respeitem o projeto de vida, a autonomia, os hábitos, os interesses, as expectativas, as competências e potencialidades do cliente/utente.

Relativamente ao ano de 2019, fechamos o ano com os valores fechados referentes aos PI's de 2018 e os valores de todos os novos PI's, PI's monitorizados e revalidados em 2019.

Em 2019 tínhamos 182 objetivos planeados, e 150 foram alcançados, 20 foram parcialmente alcançados e 5 não foram alcançados. Há uma diferença de 7 objetivos devido à sua remoção de acordo com as necessidades e gostos dos clientes/utentes e a uma saída de um cliente.

Em 2019, o Centro de Dia teve uma média de 22 clientes/utentes com serviço de preparação da medicação que é realizada por uma enfermeira da Equipa de Enfermagem da Instituição durante uma manhã/semana. E teve uma média de apoio da administração dos fármacos de 27 clientes que é realizada pelas ajudantes de Lar/CD ou pela encarregada de setor da resposta social

A destacar no ano de 2019 a ligeira subida da média do nº clientes/utentes a frequentar a resposta social. Contudo, o cenário inverteu-se e houve um maior nº de saídas do que admissões.

Verificamos assim, que dos 47 clientes/utentes a frequentar o Centro de Dia, em 2019 (ver tabela 6) apenas 8 eram independentes/ autónomos, 16 apresentavam dependência ligeira, 17 estavam em situação de dependência moderada e 6 apresentavam dependência grave ou dependência total. Relativamente a 2017 mantêm-se a tendência de redução do n.º de pessoas com dependência grave ou total a frequentar o Centro de dia. Por outro lado, e contrariamente a 2018, registámos a diminuição do nº de pessoas com dependência moderada e ligeiro aumento do nº de autónomos e de pessoas com dependência ligeira.

Durante o ano de 2019, o Centro de Dia recebeu elogios formais e sugestões de melhoria, sobretudo no questionário de avaliação da satisfação dos clientes/utentes e no seu aniversário.

Ano	Capacidade	Acordo de Cooperação	Frequência	Desvio (Capacidade)	Desvio (Acordo de Cooperação)
2017	60	50	50	10	10
2018	60	50	53	-7	+3
2019	60	50	47	-6	+4
Desvio	0	0	+4		

Tabela 6 – Comparação do nº utentes, nos últimos 3 anos, no Centro Dia

4.3. Estrutura Residencial para Pessoas Idosas – São Domingos

A ERPI – Estrutura Residencial para a Pessoa Idosa de São Domingos, atualmente sob gestão da Santa Casa da Misericórdia de Santarém, situa-se a dois quilómetros da cidade de Santarém.



RELATÓRIO DE ATIVIDADES

O Acordo de Cooperação estabelecido entre a SCMSTR e a Segurança Social abrange 65 clientes/utentes, sendo que destas, 16 são cativas para a Segurança Social.

A Estrutura Residencial para Idosos – São Domingos tem capacidade para 67 clientes/utentes.

O estabelecimento funciona em regime permanente, 24 horas por dia, todo o ano.

O período de atividade diurna decorre das 6h00m às 22h00m e o período de silêncio noturno decorre das 22h00m às 6h00m. O horário de visitas é diário e decorre entre as 15h e as 18h.

Na ERPI de São Domingos a maioria da população residente é do sexo feminino, com 42 utentes do sexo feminino (65%) e 24 do sexo masculino (35%).

No ano de 2019 foram realizadas 12 admissões, sendo que 4 corresponderam a vagas cativas da Segurança Social. O motivo principal de ingresso na ERPI está diretamente relacionado com a incapacidade do idoso num determinado momento da sua vida em gerir as suas atividades da vida diária, coexistindo esta incapacidade com a impossibilidade da família em garantir o apoio necessário nesse sentido.

No ano de 2019 houve a anulação de 16 processos, cujos motivos estão relacionados na sua maioria com o óbito do cliente/utente, nomeadamente: 14 por óbito e 2 por regresso ao domicílio.

Conforme podemos verificar na tabela 9, temos um desvio de mais 3 utentes relativamente a 2017, mas temos capacidade para mais 1 utente.

Ano	Capacidade	Acordo de Cooperação	Frequência	Desvio (Capacidade)	Desvio (Acordo de Cooperação)
2017	67	65	63	-4	-2
2018	67	65	66	-1	+1
2019	67	65	66	-1	+1
Desvio	0	0	+3		

Tabela 7 – Comparação do nº utentes, nos últimos 3 anos, na ERPI – S.Domingos

4.4. Estrutura Residencial para Pessoas Idosas - Santarém

Esta resposta Social tem capacidade para 31 clientes/utentes e o mesmo número em Acordo de Cooperação.

A característica identificadora deste serviço é a constância dos seus residentes, ao longo do ano registaram-se 4 saídas, 2 por óbito e 2 utentes regressaram para casa própria ou familiar após reabilitação. Quando se regista uma saída é regra geral, imediatamente equacionada uma nova admissão.

O utente mais antigo permanece na Resposta Social há 18 anos e as duas mais recentes foram admitidas há 2 meses;



Atualmente residem na ERPI de Santarém 31 utentes, sendo que destes, 22 são de género feminino (71%) e 9 do género masculino (29%)

Conforme a tabela abaixo, verificamos que desde 2017 até ao ano em análise a frequência mensal (média) era de 31 clientes/utentes.

Ano	Capacidade	Acordo de Cooperação	Frequência	Desvio (Capacidade)	Desvio (Acordo de Cooperação)
2017	31	31	31	0	0
2018	31	31	31	0	0
2019	31	31	31	0	0
Desvio	0	0	0	0	0

Tabela 8 – Comparação do nº utentes, nos últimos 3 anos, na ERPI - Santarém

4.5. Centro de Acolhimento Temporário de Emergência para Pessoas Idosas (CATEI)

O Centro de Acolhimento Temporário de Emergência para Idosos (CATEI), é um equipamento social para acolhimento temporário, em estrutura residencial, destinado a acolher idosos em situação de risco social, com carácter de emergência.

A seleção dos clientes/utentes desta resposta social é da responsabilidade do Centro Distrital de Segurança Social de Santarém (CDSSS), sendo que a lotação do equipamento não poderá exceder os 13 clientes/utentes. Número correspondente ao acordo atípico celebrado entre a Misericórdia e a Segurança Social.

Verificamos que o número de mulheres a frequentar a Resposta Social é superior ao número de homens. São 9 mulheres (77%) e 3 homens (23%), temos uma vaga por preencher desde dezembro de 2019.

Maior parte dos utentes têm entre 85 e 89 anos (4 clientes) e temos 3 utentes com idade entre os 90 a 94 anos.

No que diz respeito ao tempo de permanência na Resposta Social, pode-se concluir que grande parte dos utentes se encontra institucionalizado há mais de 3 anos, sendo que temos utentes mais antigos que permanecem em CATEI há mais de 15 anos.

4.6. Estrutura Residencial para Pessoas Idosas – Lar de Grandes Dependentes

Esta estrutura residencial é uma resposta de internamento para a população idosa em situação de grande dependência no concelho de Santarém.



Tem capacidade para 50 clientes/utentes com comparticipações do Estado através de Acordos de Cooperação, nos termos dos Protocolos assinados com a União das Misericórdias Portuguesas e o Estado Português. (ver tabela 9). A ERPI – Lar de Grandes Dependentes funciona 24h/dia.

Podemos constatar que o número de mulheres a frequentar a Resposta Social é superior ao número de homens. São 41 mulheres (81%) e 9 homens (18%).

No que diz respeito às idades com maior incidência na ERPI - Lar de Grandes Dependentes, pode-se verificar que se situam acima dos 85 anos. É particularmente expressiva a elevada média de idades da população residente (87 anos). Destaque para a frequência de 22 pessoas com 90 anos ou mais, 5 dos residentes têm mais de 100 anos.

Das 22 admissões de clientes/utentes, que fizemos ao longo do ano passado, 15 pessoas já eram clientes/utentes da Misericórdia, mas de outras respostas sociais (Serviço de Apoio Domiciliário, Centro de Dia, ERPI de Santarém e Unidade de Cuidados Continuados), então faz-nos sentido dizer que privilegiamos o acompanhamento dos nossos utentes a partir do primeiro contacto com esta Casa, procurando continuamente a satisfação das pessoas; a conciliação da vida familiar e profissional; responder aos desafios do envelhecimento; adequando a nossa capacidade de resposta às reais necessidades das pessoas; investindo na melhoria contínua das diferentes respostas sociais e trabalhando para sermos referência pela qualidade. Verificaram-se 24 saídas, 20 Pessoas faleceram e 3 Pessoas regressaram aos seus domicílios.

Analisando o tempo de permanência na instituição, 4 pessoas já se encontram no Lar há mais de 10 anos. No último ano entraram 22 pessoas, 16 estão entre 1 e 5 anos e 8 estão entre 5 e 10 anos.

No decorrer do ano de 2019, recebemos 4 elogios de famílias, que contribuíram para uma crescente motivação para continuar a desenvolver aquela que é a nossa Missão.

Ano	Capacidade	Acordo de Cooperação	Frequência	Desvio (Capacidade)	Desvio (Acordo de Cooperação)
2017	50	50	50	0	0
2018	50	50	50	0	0
2019	50	50	50	0	0
Desvio	0	0	0	0	0

Tabela 9 – Comparação do nº utentes, nos últimos 3 anos, no Lar Grandes Dependentes

5. Saúde

5.1. Unidade de Cuidados Continuados de Longa Duração e Manutenção

A Unidade de Cuidados Continuados Integrados de Longa Duração e Manutenção (UCCILDM) – “Hospital de Jesus Cristo”, da Santa Casa da Misericórdia de Santarém é um estabelecimento integrado na Rede Nacional



de Cuidados Continuados Integrados com capacidade para 21 utentes e Acordo de Cooperação para o mesmo número.

A Unidade funciona em regime contínuo 24 horas por dia, todo o ano.

Em 2019, a UCCLDM admitiu 15 utentes, sendo que no início do ano se encontravam em internamento 21 utentes, pelo que serão analisados ao longo deste relatório 36 utentes e todo o seu processo de internamento.

As admissões foram realizadas ao longo do ano, uma vez que o internamento é de caráter temporário e é expectável que os utentes tenham alta da Unidade após um período superior a 90 dias, para utentes de longa duração e manutenção e até 30 dias, para utentes internados com o objetivo de descanso do cuidador principal.

O número de admissões por mês no ano de 2019 foi irregular, concentrando-se o maior número de admissões nos últimos 3 meses do ano. Comparativamente a 2018, as admissões diminuíram 48%, uma vez que estão dependentes das vagas.

A média de utentes internados na tipologia de descanso do cuidador diminuiu 43%, sendo que, ocorreram estes internamentos apenas em 6 meses no ano, com maior enfoque no final do ano.

A faixa etária que prevalece nos utentes admitidos em 2019 na Unidade é entre 51-60 anos, contrariando os resultados dos últimos anos, onde o maior número de pessoas se concentrava nas faixas etárias 76-80 e 81-85.

O valor de pensões na maioria dos utentes, é abaixo dos 600€, condicionando assim o seu acesso a internamento em ERPI (s).

Em 2019, foi aplicada a Escala de Barthel modificada à totalidade dos utentes. Na análise dos dados é possível constatar que dos 36 utentes que passaram pela Unidade, 64% apresentaram Dependência Total, 22% Dependência severa, 6% apresentaram Dependência moderada, 8% apresentaram Dependência leve e não estiveram internados utentes considerados independentes.

Comparativamente com o ano transato, e outros anos anteriores, mantém-se a tendência do aumento do nível de dependência. No entanto, este fator não depende exclusivamente da Unidade, pois não detemos controlo sobre a lista de utentes a admitir.



6. Família e Comunidade

6.1. Centro de Atendimento e Acolhimento Social (CAAS)

O Centro de Atendimento e Acolhimento Social – Novo Rumo tem como missão contribuir para a progressiva inserção social de indivíduos em situação de risco e exclusão social, promovendo a reorganização e concretização de novos objetivos e projetos de vida individual na comunidade.

A Resposta social tem capacidade para 15 clientes/utentes, mas destes apenas 5 podem beneficiar de alojamento, no âmbito do Acordo de Cooperação estabelecido entre a Misericórdia e a Segurança Social.

O Atendimento desta Resposta funciona três vezes por semana, no espaço do Gabinete de Ação Social da Instituição. Este é o primeiro momento, no processo de integração na Resposta, sendo efetuado o diagnóstico e o respetivo encaminhamento.

Ao longo do ano de 2019 atendemos 124 pessoas, 21 mulheres e 103 homens, cujas faixas etárias mais representativas se situam entre os 31-35 anos e 51-55 anos.

Os clientes/utentes enquadrados neste recurso são sinalizados pela Equipa de Tratamento de Santarém e/ou pelas Comunidades Terapêuticas (Associação Picapau e Comunidade Vida e Paz).

O Refeitório Social funciona diariamente e presta as duas principais refeições (Almoço e Jantar) e o pequeno-almoço aos clientes/utentes que estejam em alojamento. Durante o ano de 2019 distribuímos 13917 refeições, uma média de 1160 refeições mensais.

O refeitório continua a ser um dos recursos mais solicitados nesta Resposta Social, nomeadamente, face à instabilidade e muitas vezes retrocesso dos processos de reinserção assim como outras situações associadas como o desemprego, a ausência de suporte familiar e/ou outro.

O Balneário/ Tratamento de roupas funciona semanalmente, das 9h às 12h, no espaço físico onde funciona a lavandaria. Foram lavados 3311kg de roupa, uma média mensal de 276 kg.

O Banco de Roupas é outro dos recursos que disponibilizamos às pessoas que apresentam uma maior vulnerabilidade da Comunidade. A distribuição é efetuada por duas voluntárias.

Apesar do espaço ser aberto a todas as pessoas verificamos que temos um número substancial de pessoas estrangeiras, fundamentalmente, provenientes da Roménia e um menor número de pessoas de nacionalidade portuguesa.



6.2 Cantina Social

A Cantina Social é uma resposta de emergência social e destina-se às famílias/indivíduos em situação de extrema vulnerabilidade socio económica.

O n.º de refeições protocoladas foi sendo ajustado ao longo dos anos, no primeiro trimestre de 2019 o protocolo contemplava 58 refeições diárias e a partir de abril de 2019 foi ajustado para 53 refeições.

Mas durante o ano em análise servimos 651 refeições protocoladas mais 22.214 refeições, perfazendo um total de 22.865 refeições.

A intervenção da Instituição neste recurso esta restrita aos agregados familiares que residem nas freguesias de S. º Nicolau, S. º Salvador e ainda na freguesia de Marvila, exceto no centro histórico da cidade, onde a distribuição é feita pelo Centro Social Interparoquial de Santarém.

As pessoas diariamente levantam as suas refeições, sendo-lhe atribuído um número de refeições de acordo com a dimensão do seu agregado familiar.

Apesar dos nossos esforços ainda não é possível ter um espaço de armazenagem que concentre todos os recursos que estão em processo de transição entre a receção do bem doado e a entrega a quem dele necessita.

6.3 Banco de Apoio /Ajudas Técnicas

Este recurso existe desde 1990, em 2017 alterou-se o Regulamento de utilização contudo ainda não o estamos a cumprir na totalidade pois há alguns constrangimentos ainda não ultrapassados, nomeadamente: envelhecimento, desatualização, insuficiente e desadequado material para a procura.

De referir que o Serviço de Apoio Domiciliário instala sempre que possível cama articulada gratuita aos clientes/utentes para quem esta ajuda se torna uma mais-valia.

Relativamente ao constrangimento que é transversal aos espaços de armazenagem, ou seja não temos ainda as condições necessárias para as garantir.

6.4. Centro de Apoio a Peregrinos

O Centro de Apoio a Peregrinos é um recurso disponibilizado pela Misericórdia de Santarém, no âmbito da Família e Comunidade e como o próprio nome o identifica pretendemos neste contexto apoiar as pessoas que se encontrem em peregrinação (Fátima e Santiago de Compostela) e que necessitam de um alojamento temporário. Este espaço existe formalmente desde 2014, na altura com capacidade para 6 pessoas e posteriormente foi reorganizado, a partir de 22/04/2019, para receber 14 pessoas.



Após a reorganização dispomos de 3 quartos com beliches, zona autónoma de sanitários de duches, uma copa e uma sala de entrada equipada para que estes possam realizar as refeições.

Mantemos o mesmo funcionamento relativamente ao horário e dinâmica no que concerne à integração dos peregrinos nas instalações.

Ao longo de 2019 foram apoiados 1017 peregrinos, um número maior face aos 763 peregrinos apoiados no ano anterior, apesar de o centro estar fechado nos primeiros 3 meses do ano, o que significa que estamos a ir ao encontro das necessidades dos peregrinos sendo uma mais-valia para os mesmos.

A Instituição solicita o pagamento de sete euros e meio pelo alojamento. No caso de um peregrino que não disponha desse valor não deixa de usufruir do espaço. Em 2019 obtivemos um retorno financeiro de 6.976,50€.

Pensamos que o Centro de Apoio a Peregrinos é um exemplo de uma boa prática sustentável, que tem trazido um bom retorno financeiro, em que a Instituição soube rentabilizar um nicho de mercado crescente e desta forma reinvestir em outras áreas.

6.5. Voluntariado

O exercício do Voluntariado na Misericórdia de Santarém teve por base algumas necessidades identificadas na Anciana. Inicialmente, o grupo organizou-se com alguns elementos com ligação familiar aos idosos internados na Estrutura Residencial para Pessoas Idosas – Lar de Grandes Dependentes e que disponibilizaram e organizaram o seu tempo para visitar os idosos da resposta e para outras atividades propostas (passeios ao exterior, jogos, visitas e outras dinâmicas).

Verificamos que o número de mulheres (44) é mais significativo que o número de elementos masculinos (6), podemos acrescentar que durante o ano de 2019 não houve admissão de elementos masculinos.

Temos neste momento 50 voluntários, dos quais 37 têm uma prestação regular e 13 uma prestação mais pontual.

A Misericórdia de Santarém apresenta uma grande diversidade de áreas de intervenção, facilitando desta forma a integração de voluntários.

No decorrer do ano de 2019, a Instituição formalizou um protocolo de cooperação com o Hospital Privado de Santarém – CUF, no âmbito do Voluntariado, em que o objetivo desta parceria é promover a integração de colaboradores deste serviço das diferentes ações e dinâmicas do Voluntariado na Instituição.



6.6.RSI – Rendimento Social de Inserção

O Rendimento Social de Inserção é um apoio destinado a proteger pessoas que se encontrem em situação de pobreza extrema.

A equipa de RSI é constituída por 1 Assistente Social, 1 Educador Social, 1 Psicólogo e 3 Ajudantes Familiares.

Ao longo do ano 2019, foram realizadas 390 visitas domiciliárias, 1112 atendimentos e efetuadas 10 distribuições de cabazes do Banco Alimentar Contra a Fome.

Existiram outros momentos de trabalho, num total de 469, que inclui entre outros, reuniões entre parceiros formais e não formais.

O Estabelecimento do contrato de inserção é um elemento determinante para a caracterização dos beneficiários que são acompanhados pela nossa equipa, uma vez que as ações negociadas vão ser estabelecidas de acordo com o diagnóstico familiar realizado numa 1ª fase.

A tabela nº 1 demonstra o número de beneficiários integrados socialmente e profissionalmente pelas diferentes áreas de inserção.

Contrato Emprego Inserção+,

Integração em CEI+	Inserção profissional/contrato de trabalho	Inserção em formação profissional	Outras formas: (EX, ASU, trabalhadores independentes...)	Total
8	1	19	13	41

Tabela 10 – Número de beneficiários cumpriram o plano pessoal de formação e com contrato de emprego

7.Recursos Humanos

7.1.Área de Recursos Humanos

O Departamento de Recursos Humanos da Santa Casa da Misericórdia de Santarém (SCMS) tem responsabilidade em matérias relacionadas com gestão de recursos humanos, formação, questões jurídicas e saúde e segurança no trabalho. Em 2019 estiveram afetos a este Departamento quatro pessoas: (1) Diretora Coordenadora de Recursos Humanos; (1) Técnico de Recursos Humanos; (1) Técnica Recursos Humanos afeta ao referencial de Qualidade; (1) Jurista.

No mês de dezembro 2019, a SCMS empregava 257 trabalhadores, 225 mulheres e 32 homens.

O vínculo contratual dos trabalhadores da Instituição era o seguinte:

- 236 Trabalhadores com contrato sem termo;
- 21 Trabalhadores com contrato a termo incerto.



RELATÓRIO DE ATIVIDADES

No ano de 2019 os custos com pessoal atingiram os 3.670.072,12€, embora 59% dos trabalhadores auferissem 600€ mensais de salário base (Salário mínimo Nacional).

Todos os trabalhadores possuem a escolaridade obrigatória em função ano de nascimento, verificando-se que 24% dos profissionais possuem pelo menos licenciatura, 32% atingiram o ensino secundário e 44% não atingiram o secundário.

Ao longo do ano registaram-se 14204 dias de ausencia não remunerada, situações geradoras de constrangimentos quer na qualidade da intervenção dos trabalhadores junto do público alvo, quer no desgaste físico e psicológico dos profissionais que se mantem no ativo.

Registaram-se 24 acidentes de trabalho, num total de 581 dias de trabalho perdidos, sendo que o esforço físico excessivo/postura incorreta normalmente associado à movimentação de cargas ou utentes, registando-se 8 acidentes com esta tipologia. Merece ainda referencia as lesões músculo-esqueléticas que em 2019 foram o motivo que gerou mais dias de baixa (239 dias).

Na tabela mais abaixo, podemos verificar que a ERPI – S.Domingos foi a resposta com mais incidências e respectivos dias perdidos.

Respostas Sociais	Nº Incidências	Nº Dias perdidos
ERPI – S.Domingos	6	236
CAT/LR	3	181
ERPI - LGD	3	38
SAD	3	32
UCCILDM	3	51
Centro Dia	2	12
Lavandaria	2	25
Nutrição	1	6
Creche/Jardim de Infância	1	0

Tabela 21 – Número de incidências/dias perdidos por resposta social

Registaram-se também 5161 dias de ausencias remuneradas , que constituem direitos dos trabalhadores devidamente consignados na Lei do Trabalho.

Para além dos 19365 dias de ausencias, há registo de mais 4041 horas de ausencias parciais, muitas das quais se devem ao facto de a Instituição empregar sobretudo mulheres (90% do total dos trabalhadores), as quais têm um papel muito ativo na sua vida familiar.



RELATÓRIO DE ATIVIDADES

A **taxa global de absentismo** verificada, calculada a partir do número médio anual de trabalhadores e utilizando a fórmula $TA = (\text{total de horas de ausência} / \text{potencial máximo anual de horas trabalháveis}) \times 100$, situa-se nos **31%**, valor demasiado elevado tendo em comparação a estatística em síntese, Balanço social 2013, cujo valor apontava para os 8.6 % no sector de atividade “saúde e ação social”. Significa isto que por cada 100 horas trabalháveis, os trabalhadores da SCMS faltaram 31 horas, por baixa, acidente, parentalidade , entre outras causas. Na tabela seguinte conseguimos ver ao detalhe os principais motivos do absentismo.

Motivo Absentismo	Taxa %
Baixas /doenças e acidentes trabalho	20%
Parentalidade	2%
Faltas remuneradas	8%
Licenças s/Vencimento	1%

Tabela 32 – Taxa de absentismo por motivo

Devido ao excesso de ausências registadas, durante o ano de 2019 foram desenvolvidos 18 processos de recrutamento e seleção tendo sido entrevistados 119 candidatos e selecionados 90 trabalhadores.

Paralelamente , por motivos diversos, saíram 99 trabalhadores da Instituição. Sendo preocupante o número de trabalhadores que denunciam o contrato por iniciativa própria (44) e tivemos também 7 reformas.

A taxa de Turnover, movimento de entrada e saída de trabalhadores ao longo do ano, tingiu os 4,7%., subiu 2% relativamente a 2018. Em 2018 as principais causas registadas foram “*salários baixos, benefícios sociais reduzidos, planos de carreira pouco apelativos e algumas deficiências na gestão*”. Neste momento estão a decorrer os inquéritos de satisfação/motivação dos trabalhadores referentes a 2019, após o seu *terminus* vão ser analisados e será feito o respectivo relatório com as ações de melhoria a implementar.

Prestadores de Serviços

No ano de 2019, a Instituição registou 28 prestadores de serviços, sendo que apenas 13 prestaram atividade de forma regular: dois médicos, quatro enfermeiros, um técnico oficial de contas, um técnico superior de higiene e segurança no trabalho, um vigilante noturno, um fisioterapeuta, dois técnicos de atividades extracurriculares e um prestador de Cuidados diretos ao utente.

Os demais prestadores prestaram atividade de forma pontual sobretudo na área do património.



RELATÓRIO DE ATIVIDADES

No ano de 2019 os custos com os honorários dos prestadores de serviços atingiram os 85.834,97 €, mais do dobro do valor orçamentado.

Ano	Custo Anual	Valor Orçamentado
2019	85.834,97	39.184,31
2018	49.284,89	25.522,49
2017	73.271,03	43.254,68
2016	74341,36	67.936,60

Tabela 43 – Custo anual vs Valor orçamentado em prestação de serviços

7.2. Gabinete Jurídico

Ao Gabinete Jurídico compete analisar e dar pareceres/informações jurídicos em todos os processos que lhe sejam submetidos nas mais diversas áreas do direito; instruir processos disciplinares quando solicitado pela Mesa Administrativa; elaborar contratos e documentos de cariz técnico-jurídico que lhe tenham sido solicitados; elaborar estudos, propostas e alterações de regulamentos, impressos e procedimentos. O Gabinete Jurídico assegura a disponibilização de informações jurídicas, no âmbito do direito do trabalho aos trabalhadores da Instituição e, ainda, auxilia os Órgãos Sociais e os técnicos da Instituição na resolução de questões jurídicas.

Apesar do Gabinete Jurídico estar integrado no Departamento de Recursos Humanos, a abrangência dos assuntos tratados não se limita à área laboral, envolvendo as mais variadas áreas do direito (civil, processual civil e penal, fiscal, entre outras).

Em 2019 a intervenção da jurista constitui-se como numa mais-valia no reforço da segurança e organização da Misericórdia.

Tipo	2018	2019
Contratos de trabalho e documentação afim	225	317
Procurações	57	57
Processos Disciplinares	6	4
Documentação de cessação de contrato de trabalho	201	340
Contratos de prestação de serviços/fornecimento	14	10
Contratos locação	4	3
Protocolos	10	9
Convites (procedimentos) e documentação afim	33	27
Preparação de escrituras	3	2
Informações para a MA e outras informações escritas	233	217

Tabela 54 – Tipo e nº documentos do Gabinete Jurídico

7.3. Formação e Projetos

O Gabinete de Formação Profissional e Projetos de Inovação (GFPI) da Misericórdia de Santarém exerce funções de conceção, planeamento, desenvolvimento e/ou avaliação da atividade formativa certificada promovida pela Instituição e de alguns projetos /candidaturas (de parceria) locais, nacionais e transnacionais.

Formação interna e para o exterior

No âmbito da atividade formativa certificada, compete ao GFPI a monitorização permanente do cumprimento do referencial de qualidade instituído (conformidade com as orientações da Direção Geral do Emprego e das Relações de Trabalho – DGERT), bem como assessorar a coordenação pedagógica e a gestão da formação nas diferentes tarefas que asseguram consonância com as linhas estratégicas, os requisitos legais e padrões de qualidade preconizados.

Muito embora a formação interna e para o exterior surjam dissociadas no organograma institucional, todas as atividades desta natureza são planeadas, desenvolvidas e avaliadas em conjunto – pelo que todas as informações referentes a esta matéria são sempre compiladas de forma agregada nos diversos documentos criados para o efeito. Importa referir que, conforme definido no Manual de Qualidade da Atividade Formativa em vigor, os dados referentes à avaliação dos resultados obtidos neste âmbito estão pormenorizadamente analisados e relatados no Balanço de Atividades de Formação 2019. Neste sentido, as informações apresentadas neste relatório assumem um carácter sumário e recomenda-se a consulta do documento inscrito no referencial de qualidade da atividade formativa vigente para uma compreensão mais aprofundada das mesmas.

Ao longo do ano de 2019 a área da formação não teve tutela, após a saída da Técnica responsável por esta área em julho de 2018 a mesma esteve a ser gerida em acumulação pelo Técnico responsável pela área da Qualidade até dezembro de 2019, data em que entrou em funções novo Técnico de Formação.

Assim no que respeita à atividade da área o ano de 2019 é um ano atípico. Pretendemos ao longo do ano de 2020 retomar a atividade em pleno.

Ações de Formação

Ações de Formação		
Ano	N.º Ações	N.º Participantes
2019	5	68

Tabela 65 – N.º Ações formação



Ações de Formação Certificada pela Misericórdia

Ações de Formação Certificada			
Ano	N.º Ações Planeadas	N.º Ações Realizadas	Taxa de Concretização
2016	9	7	77,78%
2017	9	8	88,89%
2018	9	8	88,89%
2019	9	5	55,56%

Tabela 76 – N.º Ações formação Certificada

Projetos de parceria (locais, nacionais e transnacionais)

No que respeita aos projetos de parceria, compete ao GFPI emitir pareceres sobre possibilidades de candidatura a programas de financiamento diversos, bem como participar no desenho de projetos, no seu planeamento, implementação, monitorização e avaliação.

Após a saída da técnica desta área não tem sido dada continuidade à prospeção de projetos e elaboração de candidaturas com a mesma intensidade e acuidade. Assim ao longo de 2019 as Respostas Sociais estiveram sem este apoio e candidataram-se a projetos de forma autónoma e independente., apesar de serem informadas das possíveis linhas de financiamento.

Importa salientar que, ao longo do ano 2019, a Misericórdia de Santarém se manteve ativa na apresentação de candidaturas a diversos programas de financiamento. Nalguns casos, a qualidade técnica das propostas de projeto apresentadas permitiu a transição para uma segunda fase de apreciação das candidaturas. Contudo, após clarificação dos dados financeiros em conformidade com as informações requeridas pelas entidades financiadoras, as propostas foram preteridas comparativamente a outros concorrentes. O quadro seguinte sintetiza as propostas de projeto implícitas às candidaturas realizadas em 2019.



RELATÓRIO DE ATIVIDADES

Designação do projeto	Âmbito da proposta	Programa de Financiamento	Fase da candidatura
Missão Continte e	O combate ao desperdício alimentar é um dos pilares de atuação da Missão Continente que, desta forma, garante o reaproveitamento de produtos que os clientes já não selecionam e os encaminham para quem deles possa beneficiar. Os artigos doados são considerados excedentes quando perdem o seu carácter comercial, mas preservam todas as condições de segurança e higiene alimentar e mantêm condições ideais de consumo. Estes incluem produtos frescos como fruta, mercearia e artigos de padaria, entre outros bens alimentares	Em géneros	A aguardar resposta
Heróis da Fruta	«Heróis da Fruta - Lanche Escolar Saudável» é atualmente o maior programa gratuito de educação para a saúde em Portugal, concebido especificamente para motivar as crianças entre os 2 e os 10 anos a adotar e manter hábitos saudáveis na sua rotina diária, através de um modelo motivacional inovador desenhado para jardins de infância e escolas básicas do 1º ciclo, com os seguintes objetivos pedagógicos: Incentivar as crianças a ingerirem fruta todos os dias, na escola e em casa. Conhecer a importância dos alimentos saudáveis para a manutenção da saúde. Encorajar as crianças a orgulharem-se de praticar um estilo de vida saudável. Despertar a comunidade para os benefícios das pequenas mudanças nos hábitos diários. Para além do incentivo diário ao consumo da fruta, o nosso projeto leva às crianças lições importantes sobre alimentação, nutrição, exercício físico, higiene, bem-estar, proteção ambiental, poupança, entre muitos outros valores de cidadania que as ajudam a crescer mais saudáveis, ativas e felizes.	Sem Financiamento	Aprovada
CAES – Rua da Esperança	No âmbito da Estratégia Nacional para a Integração das Pessoas em Situação de Sem-Abrigo (ENIPSSA) 2017-2023 foi aprovado o Plano de Ação 2019-2020, o qual prevê o reforço das estruturas de alojamento de emergência existentes. Por outro lado, e de acordo com o Alto Comissariado das Nações Unidas para os Refugiados (ACNUR) na primeira metade de 2017 mais de 105.000 refugiados e migrantes entraram na Europa, necessitando aqueles que chegam ao nosso país de condições adequadas de acolhimento. Assim, e sem prejuízo do trabalho de articulação que tem existido, com os parceiros com intervenção nestas matérias, no sentido de maior sinergia entre as áreas setoriais e organismos, no reforço das estruturas de integração de pessoas em situação de sem-abrigo e no reforço das estruturas de acolhimento de refugiados, considera-se o reforço da capacidade instalada de alojamento de emergência uma necessidade para fazer face às necessidades evidenciadas. Centro de Acolhimento de Emergência Social- Rua da Esperança pretende apoiar pessoas em situação de sem abrigo e refugiados e terá capacidade para receber 28 utentes. Serão nossos parceiros todas as entidades que constituem o NEPISA de Santarém.	Aguarda definição/negociação das condições de implementação	Aprovada
D'AR-TE	D'AR-TE resulta de um projeto desenvolvido com o apoio do Portugal Inovação Social e POISE-Programa Operacional Inclusão Social e Emprego, em que se procurou capacitar a equipa da Santa Casa da Misericórdia de Santarém envolvida nesta iniciativa, nos domínios de Modelo de Criação de Valor; Avaliação de Impacto; Marketing, Comunicação e Angariação de Fundos, com o intuito de aferir a sustentabilidade e exequibilidade do Projeto D'AR-TE, que conta também com o apoio de investidores sociais públicos e privados da região. O projeto D'AR-TE é uma Iniciativa de Inovação e Empreendedorismo Social (IIES) reconhecida pela Estrutura de Missão PORTUGAL Inovação Social. A D'AR-TE tem como objetivo geral contribuir para a prevenção de situações de (re) incidência da agressão através da promoção de competências (capacitação/empowerment) pessoais, da socialização interpessoal e do fomento das relações. Pretende ser, inovadora na forma como combate este problema social, pois sustenta-se na diferenciação do que já é praticado pelas entidades de acolhimento ao abrigo do DL 164/2019 de 25 de Outubro. A D'AR-TE é uma iniciativa piloto intervindo na individualidade das crianças e jovens, com recurso à integração sistémica de um conjunto de atividades de estimulação holística (JUDO, ARTES, REALIDADE VIRTUAL), que visam a promoção de fatores protetores que previnem e minimizam comportamentos de risco e situações de agressão, contribuindo assim para o fomento de competências pessoais, de socialização interpessoal e de estímulo das relações. Damos uma resposta integrada e integradora, potenciada, dentro da Casa de Acolhimento, com técnicos especializados, com base numa abordagem multidimensional.		FASE I Capacitação Foi aprovada; Fase II Aguarda Resposta

Tabela 87 – Candidaturas a projetos em 2019



Projetos iniciados/desenvolvidos em 2019

Designação do Projeto:	Volto Já
Breve descrição e objetivo (s):	Fomentar o envelhecimento ativo e melhorar a qualidade de vida (bem estar, satisfação com a vida, felicidade, etc.) dos seniores institucionalizados; Desenvolver um modelo de negócio de turismo social dirigido aos seniores institucionalizados em lares ou centros de dia, na região do Alentejo; Desenvolver uma plataforma informática que permita às instituições de Economia Social: (a) aderir ao programa de intercâmbio sénior; (b) divulgar as experiências socioculturais oferecidas; (c) estabelecer acordos que efetivem o intercâmbio entre si.
Parceiros (se aplicável):	Instituto Politécnico de Santarém, Escola Superior de Gestão e Tecnologia de Santarém, Instituto Politécnico de Beja e IPSS(s).
Calendarização:	Concluído
Designação do Projeto:	Grupo VivaVoz
Breve descrição e objetivo (s):	Pretende-se a criação de um momento específico de reunião entre os clientes que frequentam o Centro de Dia e alguns profissionais da resposta social, com a finalidade de ser um espaço aberto a quem queira participar e uma oportunidade de partilha verbal de: ideias, resolução de conflitos, sugestões ou mesmo apresentação de propostas de melhoria. Formar um grupo de autorrepresentação da resposta social; Promover o empowerment dos clientes/utentes; Criar um espaço de partilha de ideias e sugestões na linguagem verbal; - Fomentar a partilha construtiva e o espírito crítico nos idosos de Centro de Dia; Melhorar o relacionamento interpessoal entre idosos
Parceiros (se aplicável):	NA
Calendarização:	Em implementação

Tabela 98 – Projetos iniciados/desenvolvidos em 2019

8. Serviços de Apoio

No que concerne aos Serviços de Informática e Comunicação neste ano viram-se sobrecarregados com algumas tarefas de responsabilidade de acompanhamento na área da segurança das instalações, das obras e ainda ao acompanhamento da mudança de instalações dos Serviços Administrativos e Financeiros da remodelação das instalações da futura “residência de estudantes” (Protocolo com o ISLA) e da adaptação do Centro de Apoio a Peregrinos.

O foco de atenção dos profissionais desta área é a adequação, manutenção e renovação do parque informático da Instituição, contudo como área transversal ao funcionamento da Misericórdia tem de ter uma política de concertação, planeamento e intervenção adequada às necessidades, não só do quotidiano mas também às de médio prazo.

Para permitir o funcionamento da Misericórdia há um conjunto de serviços que são estruturantes nomeadamente, os transportes, a lavandaria, as obras/manutenção e bem como a área da informática.



RELATÓRIO DE ATIVIDADES

O serviço de transportes foi referido em 2017 (relatório de atividades) como um dos serviços que apresentava maiores fragilidades, com uma frota desgastada e a necessitar constantemente de manutenção, e ainda a acrescentar a esta vulnerabilidade em 2018 sem reposição de viaturas consideradas para “abate” (2), ou seja, estamos a falar de um ano com muitas requisições onde o prioritário se sobrepôs de longe ao desejável e em que a segurança dos utentes e colaboradores pode estar em risco, contudo em 2019 se alterou com a aquisição de 5 viaturas.

É neste serviço que também se faz sentir o aumento de envelhecimento da nossa população pois há um número de pedidos, cada vez maior para transporte no Centro de Dia e aumentou ainda a necessidade de nos deslocarmos a Tribunais e Hospitais fora do nosso Concelho. Em 2019 com uma frota de 21 viaturas percorremos 204616 km.

O serviço de transporte cruza com o serviço de lavandaria pois a centralização deste serviço, diminui custos e aumenta o controlo de qualidade mas 2018 foi um ano de esforço na área da formação profissional sobre controlo de infeção, com o envolvimento de todos os colaboradores desta área e cujo esforço conjunto resultou no levantamento e aquisição de equipamentos promotores de práticas de maior qualidade, incluindo nos transportes.

No ano de 2019 higienizaram-se 152480 kg de roupa mas relembro a necessidade de articulação com o serviço de transportes pois a deslocalização de serviços obriga ao transporte de roupa suja e lavada diariamente para os serviços que ficam fora da sede da Misericórdia e assim verificamos os riscos que esses transportes envolvem quando não são acompanhados de medidas adequadas ao controlo de infeção. Portanto há que ter em conta a necessidade de investimento nas áreas de transporte e lavandaria que apesar de esta possuir uma estrutura física que precisa de obras de conservação, mas sobretudo os equipamentos precisam de renovação, ainda não planeada.

Falamos de articulação e por isso há necessidade de referir o trabalho da equipa de obras e manutenção agora constituída só por 3 colaboradores (saiu um no ano em análise e outro manteve baixa médica desde 2017) que diariamente tentam dar resposta às solicitações prevenientes de todos os serviços e áreas de funcionamento da Misericórdia, as necessidades identificadas são sobretudo devidas a desgaste e nem sempre bom uso dos equipamentos, também as estruturas físicas e edificado precisam de manutenção e conservação, a quantidade de trabalho e os prazos para a execução deste, fez com que houvesse necessidade de recorrer a serviços externos o que tem vindo a acontecer com as obras de adaptação dos espaços onde se alojam os estudantes Guineenses resultado de um protocolo estabelecido (10/2018) entre a Misericórdia e o ISLA – Santarém para acolhimento de 34 estudantes provenientes da Guiné e quando virão frequentar o ISLA.



A remodelação das instalações para alojar os Serviços Administrativos e Financeiros foi efetuado por empresa externa. No futuro prevemos que esta seja a política a seguir.

9. Património

O património da Misericórdia é uma oportunidade e uma vantagem, contudo às vezes transforma-se num constrangimento.

A riqueza e heterogeneidade do património edificado, quando não olhado estrategicamente, pode limitar a nossa ação pois atualmente (desde há alguns anos) a sua rentabilidade está limitada e a necessidade de intervenção por reabilitação e conservação pode pôr em causa o equilíbrio e a sustentabilidade da Instituição, foi por isso que se decidiu pela alienação de uma parte desse mesmo património.

Há que olhar para o futuro, o próximo e o mais longínquo, através de ações planeadas e executadas em função do objetivo da sustentabilidade.

O planeamento estratégico impõe-se, o modelo de gestão que pretendemos passa por saber antecipar o futuro e é por isso que está em marcha o desenho do nosso Plano Estratégico para a Misericórdia, 2019-2021.

10. Centro de Recursos

O Centro de Recursos da Santa Casa da Misericórdia de Santarém coloca à disposição da Comunidade um conjunto de serviços nas áreas da reabilitação e da nutrição, em regime de ambulatório. Está associado a um conceito mais amplo de saúde, incorporando o bem-estar físico, psíquico e social a que todos os indivíduos têm direito.

De acordo com as necessidades de cada pessoa, o Centro de Recursos **oferece um conjunto diversificado de intervenções terapêuticas e de reabilitação:**

- Dietética e Nutrição
- Terapia Ocupacional
- Psicomotricidade
- Fisioterapia
- Enfermagem
- Terapia Familiar

O Centro de Recursos é financiado pelos clientes/utentes, através do pagamento da prestação de serviços.

Os colaboradores têm direito a um desconto de 10% em cada serviço, mediante a apresentação do cartão de identificação.



RELATÓRIO DE ATIVIDADES

O Centro de Recursos está em funcionamento desde 2015 e no ano 2019 foram realizados os seguintes serviços:

Serviço	Valor
Massoterapia	18,00€
Fisioterapia	1576,85€
Total:	1594,85€

Tabela 19 – Serviços requeridos e valor realizado

Os resultados apresentados refletem um aumento de 410,25€ nas receitas do Centro de Recursos associadas aos serviços prestados pela Instituição, uma vez que no ano de 2018 as receitas foram 1184,60€.

Aluguer de Salas:

Sala Alugada	Valor
Massoterapia/Fisioterapia	215,00€
Sala de Acupuntura	1.842,25 €
Sala Ampla com vidro de visionamento unidirecional	1.300,00€
Fisioterapia (no ginásio da UCCLDM)	91,05€
Total:	3.448,30€

Tabela 20 – Aluguer de salas

Relativamente ao aluguer de salas, verifica-se uma diminuição das receitas no valor de 487,17€, uma vez que foi alterado o centro de custos do ginásio para o património, ficando o Centro de Recursos sem este espaço associado, provocando assim uma diminuição nas receitas.



11. Comentário às Contas

Embora os Mapas de Encerramento de Contas, anexos ao presente Relatório, demonstrem o resultado das atividades desenvolvidas pela Misericórdia, durante o ano de 2019 e espelhem a sua evolução, referir-se-á, ainda que:

Gastos de Depreciação Amortização	147.588,78€
Rendimentos totais	5.277.827,41€
Os Gastos totais	5.268.905,01€

Tabela 21 – Resultados das Atividades

11.1. Resultado da Atividade

- A atividade da Misericórdia, no exercício de 2019, apresenta um resultado líquido positivo de 8.922,40€, cujo valor se propõe aos Irmãos que seja incorporado à conta de Resultados transitados.
- De salientar que os gastos anuais com o pessoal se cifraram em 3.523.610,98€, correspondendo a 66,9% do total dos Gastos e que os Subsídios à Exploração se cifraram em 2.531.033,57€, correspondendo a 47,9% do total dos Rendimentos.

11.2. Conclusões

- O Resultado Líquido do Exercício, no ano de 2019, no valor de 8.922,40€, foi positivo, verificando-se um decréscimo no resultado em relação ao ano anterior, cujo valor, foi positivo em 129.436,48€.
- Pelas contas apresentadas e pela análise do Balancete Analítico podemos, informar os Irmãos, que a Santa Casa da Misericórdia de Santarém não tem dívidas de longo prazo, paga aos seus Colaboradores e Fornecedores atempadamente e dentro dos prazos estabelecidos;

11.3. Proposta de Aplicação de Resultados

A Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Santarém propõe que o resultado positivo, no montante de 8.922,40€, se mantenha afeto à conta de Resultados transitados.



Conclusão

Este relatório não traduz a riqueza de intervenções vividas na Misericórdia ao longo do ano.

As nossas ações focam pessoas nos seus percursos de vida, em situações de maior ou menor vulnerabilidade, fazemos parte integrante da vida do Município onde nos sediamos.

Ao longo do ano foram tomadas medidas que tiveram como resultado líquido positivo de 8.922,40€, no entanto apesar dos esforços terem tido impacto positivo, temos um longo caminho a percorrer, pois as exigências legais por um lado, a adequação do funcionamento das respostas sociais, a conservação do património por outro e a escassez de apoios do Estado face ao custo dos serviços prestados, através dos Acordos de Cooperação, desafiam o equilíbrio da gestão da Casa.

Queremos fazer mais e melhor e para tal precisamos do envolvimento e participação de Todos (as).

Acontecimentos subsequentes à data de Balanço em 31/12/2019

A Misericórdia de Santarém mandatou a Sociedade de Advogados – Maria João Alves e Maria Manuel Estrela, em sua representação, para instaurar uma ação judicial contra o Município de Santarém, reclamando dívidas no montante global de 138.452,00€, montante relativo a exercícios económicos anteriores, que foi subdividido, devido à diferente natureza dos negócios, entre a instância civil e a administrativa, tendo sido instaurado o processo civil n.º 49716/17.OY/PRT.

A Misericórdia de Santarém assinou um Acordo de Confissão de Dívida e Acordo de Pagamento com o inquilino da Quinta das Fontainhas - António Manuel Oliveira - no valor de 20.600,00€ de rendas em atraso à data de 31/12/2019, e respeitando o princípio da prudência foi constituída perda por imparidade no valor de 8.228,53€ para os valores em atraso até à data de 31/12/2018.

A Misericórdia de Santarém assinou também um Acordo de Confissão de Dívida e Acordo de Pagamento com o único sócio e gerente – Edgar Manuel Teodósio Lopes Cavaleiro - da sociedade unipessoal por quotas CLJ Hotelaria, Sociedade Unipessoal, Lda., inquilina e exploradora da discoteca da Monumental Praça de Toiros Celestino Graça no valor de 31.128,98€ de rendas em atraso à data de 31/12/2019, e respeitando o princípio da prudência foi constituída perda por imparidade no valor de 11.395,74€ para os valores em atraso até à data de 31/12/2018.



RELATÓRIO DE ATIVIDADES

Atendendo à emergência de saúde pública de âmbito internacional, declarada pela Organização Mundial de Saúde, no dia 30 de janeiro de 2020, bem como à classificação do vírus como uma pandemia, no dia 11 de março de 2020 e de forma assegurar a contingência para a epidemia SARS-CoV-2, bem como evitar a transmissibilidade da doença COVID-19, o Governo decidiu proceder ao encerramento dos estabelecimentos de ensino Pré-escolar e equipamentos que desenvolvem Respostas Sociais de Creche, Creche Familiar, Amas, CATL, CAO, CARPD (a vertente das atividades), Centro de Convívio e Centro de Dia, de 16 de março até ser indicada data e forma para a reabertura dos equipamentos.

A SCMS encerrou no dia 16/03/2020 as Respostas Sociais Pré-escolar, Creche e Centro de Dia, no entanto, na resposta de Centro de Dia, e atendendo que havia 12 utentes sem suporte familiar, os mesmos transitaram para o Serviço de Apoio Domiciliário (SAD), usufruindo de uma redução na mensalidade de 15%, e os restantes utentes cujos serviços foram suspensos, usufruíram de uma redução de 85% a reabertura do Centro de Dia em moldes ainda a definir, está prevista para 15/06/2020. Em relação ao Pré-Escolar e Creche, foi decidida uma redução de 50% na mensalidade (salvaguardando-se a análise de situações pontuais que sejam colocadas pelas famílias), e a reabertura está prevista para 01/06/2020, em moldes também a definir.

No caso particular do SAD houve a suspensão de serviços a 21 utentes (que tinham suporte familiar), e foi aplicada também uma redução na mensalidade de 85%.

Em relação ao pessoal, e segundo levantamento efetuado pelo Departamento de Recursos Humanos no dia 15/04/2020 para informação à Mesa Administrativa, e do qual se extraem os seguintes dados:

- 18 Trabalhadores foram deslocados, ou seja, saíram das respostas sociais/serviços onde trabalham (Creche/Pré-Escolar e Centro de Dia que encerraram os serviços) e foram apoiar outras respostas sociais/serviços.
- 16 Trabalhadores estiveram a trabalhar a distância (teletrabalho).
- 34 Trabalhadores estão de baixa médica (doença natural, gravidez de risco, seguro, parentalidade) – **os dias de baixa são remunerados pela Segurança Social e/ou seguro. A Segurança Social também assume os encargos com os duodécimos do subsídio de Natal nas ausências de longa duração (superiores a 30 dias)**
- 2 Trabalhadores estiveram em gozo de licença sem vencimento – **não representam encargo para a SCMS na vigência da licença;**



RELATÓRIO DE ATIVIDADES

- 19 Trabalhadores estiveram a prestar assistência aos filhos devido ao encerramento de escolas e equipamentos de apoio à Infância (**no mês de março 24 trabalhadores beneficiaram do Apoio Excepcional à Família, em média 12 dias de ausência, num total de 6.687,94€, valor suportado em 50% pela Segurança Social e 50% pela Misericórdia**).

Após o encerramento do período, e até à elaboração do presente anexo, não se registaram outros factos suscetíveis de modificar a situação relevada nas contas.