

RELATÓRIO

DE GESTÃO

E CONTAS 2019





DE GESTÃO E CONTAS 2019

“Quem observa o vento não semeia: quem olha as nuvens não ceifa”

ANTIGO TESTAMENTO

Índice

Mensagem do PROVIDOR.....	8
CORPOS GERENTES	9
Mesa da Assembleia	9
Mesa Administrativa	9
Definitório	9
APRESENTAÇÃO	10
1. A MISERICÓRDIA DO PORTO, A IGREJA, O ESTADO E A SOCIEDADE PORTUGUESA	10
2. OS NOSSOS PRINCÍPIOS APLICADOS À GESTÃO	12
3. ENQUADRAMENTO MACROECONÓMICO	15
4. A MISERICÓRDIA DO PORTO E A IRMANDADE	17
PARTE GERAL	19
5.1. Serviços Partilhados e Corporativos (SPeC)	19
5.2. Serviços Partilhados e Corporativos / Departamentos Centrais (SPeC)	19
5.3. DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS E FORMAÇÃO PROFISSIONAL.....	19
5.3.1. Área Administrativa	19
5.3.2. Prestadores de Serviços	22
5.3.3. Colaboradores Aposentados na SCMP em 2019	23
5.3.4. Pensões pagas em 31.12.2019	23
5.3.5. Segurança no Trabalho	24
5.3.6. MEDICINA no Trabalho.....	26
5.3.7. Área Jurídico-Laboral	27
5.3.8. Academia Misericórdia	27
5.3.8.1. Formação	28
5.3.8.2. Gestão e Avaliação do Desempenho.....	29
5.3.8.3. Recrutamento, Seleção e Integração dos Colaboradores.....	32
5.3.8.4. Inovação e Desenvolvimento	33
5.3.9. Estágios.....	35
5.3.10. Promoção da Empregabilidade – medidas ativas de emprego.....	38
5.3.11. FEAS – FUNDO EMERGÊNCIA DE AÇÃO SOCIAL	39
5.4. DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	40
5.4.1. ESTRATÉGIA SI/TIC.....	40
5.4.1.1. Serviços, Infraestruturas e Aplicações	40
5.4.1.2. GESTÃO PORTFÓLIO APLICACIONAL, SERVIÇOS CORPORATIVOS E INTERFACES.....	41
5.4.1.3. CICLO ADMINISTRATIVO, FINANCEIRO E HOTELEIRO	43
5.5. DEPARTAMENTO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA E DO PATRIMÓNIO	50
5.5.1. Cartório Privativo - Contratos.....	50
5.5.2. Arrendamento	51
5.5.3. Clientes.....	52
5.5.4. Cemitério Privativo.....	52
5.5.5. Arquivo Geral.....	53
5.5.6. Expediente Geral.....	53
5.5.7. Património e Gestão de Infraestruturas	53
5.5.8. Gestão de Infraestruturas.....	59
5.5.8.1. Fiscalização de Obras e Coordenação de Segurança em Obra:.....	59
5.5.8.2. Projetos e estudos prévios de Arquitetura	59
5.5.8.3. Outras intervenções e atividades realizadas:	60
5.5.9. Gestão Logística e Central de Compras.....	62

5.5.10. Serviço de Alimentação, Nutrição e Dietética (SAND).....	64
Atividades desenvolvidas pelo Serviço:	64
5.6. Departamento de Controle Interno	65
5.6.1. Área de Qualidade e Ambiente	65
5.6.2. AREA DE RESPONSABILIDADE DE SEGURANÇA, RISCO E COMPLIANCE	71
5.7. DEPARTAMENTO DE CONTABILIDADE E FINANÇAS	75
5.7.1. Áreas Operacionais.....	75
5.7.2. Políticas contabilísticas e fiscais - uniformes e transversais	76
5.7.3. Otimização de recursos financeiros	76
5.7.4. Processamento de faturas e pagamentos.....	76
5.7.5. Emissão de faturas a Clientes, Utentes e outros devedores	76
5.7.6. Gestão e controlo da cobrança	77
5.7.7. Gestão da Carteira de Seguros	77
5.7.8. Pré-Contencioso	77
5.7.9. Centro de Conferências de Faturas.....	77
5.7.10. Novas dinâmicas. Melhor informação.	78
5.8. Gabinete de Auditoria Interna.....	78
5.8.1. Atividade de Auditoria Interna	79
5.9. Gabinete de Assuntos Jurídicos e Contencioso	80
Serviços de Garantia e Consultoria	81
PARTE ESPECIAL	85
6. Artes e Cultura	85
6.1. Casa da Prelada – D. Francisco de Noronha e Meneses.....	85
6.1.1. Arquivo	85
6.1.2. Arquivo Histórico Estevão Samagaio	88
6.1.3. Biblioteca e salas de leitura	89
6.1.3.1. Outras atividades.....	90
6.2. MMIPO Museu e Igreja da Misericórdia do Porto	94
6.2.1. Visitantes	94
6.2.2. Exposições Temporárias.....	97
6.2.3. Serviços Públicos.....	98
6.2.4. Rota Porto Liberal.....	104
6.2.5. Conteúdos Comunicacionais	105
6.2.6. Inquéritos	105
6.2.7. Gestão de Coleções	105
6.2.8. Marketing, Comunicação e Publicações.....	107
7. Gabinete Religioso e Culto	108
7.1. Ações de Culto.....	108
7.2. Concertos.....	109
7.3. Outros momentos de particular significado.....	110
7.4. Projetos	110
8. DEPARTAMENTO DE INTERVENÇÃO SOCIAL	111
8.1. AREA SOCIAL, MULHER E JUVENTUDE.....	111
8.2. ÁREA DO ENVELHECIMENTO ACOLHIMENTO RESIDENCIAL	113
8.3. ÁREA DO ENVELHECIMENTO ERPI ACOLHIMENTO RESIDENCIAL	114
8.4. ÁREA DO ENVELHECIMENTO AGEING IN PLACE	131
8.4.1. Serviço de Apoio Domiciliário.....	131
8.4.2. Chave de Afetos	138
8.5. ÁREA DO ENVELHECIMENTO PROJETOS COMPLEMENTARES	143
8.5.1. Humaniza	143
8.5.2. Nutriage	148

8.5.3. ÁREA DO RISCO / EMERGÊNCIA SOCIAL.....	152
8.5.4. JUVENTUDE CASA DE ACOLHIMENTO RESIDENCIAL	152
8.5.5. Violência de Género Casa de Santo António	159
8.5.6. Emergência Social Acolhimento	162
8.5.6.1. Centro de Alojamento Social D. Manuel Martins.....	162
8.5.6.2. Casa da Rua – D. Lopo de Almeida	167
8.5.7. EMPREGABILIDADE	176
8.5.7.1. Incorpora	176
8.5.7.2. Plataforma + Emprego.....	179
8.5.8. RLIS / SAAS.....	182
9. GABINETE DE DESENVOLVIMENTO E NOVOS NEGÓCIOS.....	187
10. SAÚDE	190
10.1. Acordo de cooperação com o SNS.....	192
10.2. Atividade Não SNS	196
10.3. Índice de Case-Mix (ICM)	198
10.4. Outras áreas de atividade.....	198
10.5. Recursos humanos	201
10.6. REMODELAÇÃO DE INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS	203
10.7. SATISFAÇÃO NA PRIMEIRA PESSOA.....	204
10.8. SINAS.....	206
10.9. Qualidade e CHKS.....	207
10.10. Comunicação e Marketing.....	209
10.10.1. Eventos	210
10.10.2. Plataformas digitais.....	211
10.10.3. APP do Doente	213
10.10.4. Campanha de Mass Media	213
10.10.5. Infomail	217
10.10.6. Parcerias	217
10.11. CENTRO HOSPITALAR DO CONDE DE FERREIRA	226
10.11.1. CHCF em processo de reflexão e mudança	226
10.11.2.2. Indicadores Macro	228
10.11.3. Recursos Humanos	230
10.11.4. ÁREA DE GOVERNAÇÃO CLÍNICA.....	232
10.11.4.1. DIREÇÃO CLÍNICA	232
10.11.4.2. SAÚDE MENTAL	232
10.11.5. RELAÇÃO COM ENTIDADES PARCEIRAS E SUPERVISORAS	235
10.11.6. INTERNAMENTO	236
10.11.7. MOVIMENTO DE UTENTES	237
10.11.8. RESIDÊNCIA DE APOIO MÁXIMO	239
10.11.9. ÓBITOS	239
10.11.10. CONSULTA EXTERNA	240
10.11.11. ÁREA DA GOVERNAÇÃO CLÍNICA.....	242
10.11.11.1. CONSULTADORIA MEDICINA INTERNA.....	242
10.11.12. ÁREA DA GOVERNAÇÃO CLÍNICA.....	245
10.11.12.1. COORDENAÇÃO DE ENFERMAGEM.....	245
10.11.12.2. ESTABELECIMENTO DE NOVOS PRODUTOS E RENEGOCIAÇÃO DE PROTOCOLOS JÁ EXISTENTES.....	246
10.11.12.3. PROJETO DE IMPLEMENTAÇÃO DO SISTEMA DE QUALIDADE (SGQ)	247
10.11.12.4. REORGANIZAÇÃO DE ESPAÇOS/ENFERMARIAS	247
10.11.12.5. RECURSOS HUMANOS	249
10.11.12.6. ÁREA DA GOVERNAÇÃO CLÍNICA	250
10.11.12.6.1. CENTRO DE DIA ALZHEIMER (CDA)	250

10.11.12.7.	ÁREA DA GOVERNAÇÃO CLÍNICA.....	254
10.11.12.7.1.	TERAPIA OCUPACIONAL.....	254
10.11.12.8.	ÁREA DAS OPERAÇÕES.....	255
10.11.12.8.1.	SERVIÇO DE INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS.....	255
10.11.12.8.2.	MANUTENÇÃO INTERNA.....	255
11.	DESENVOLVIMENTO AGRÍCOLA QUINTA D’ALVA	261
11.1.	A QUINTA DE ÁLVA.....	264
11.2.	TRABALHOS DE MANUTENÇÃO DE UM OLIVAL.....	265
11.3.	TRABALHOS DE MANUTENÇÃO DA VINHA.....	267
11.4.	TRABALHOS DE MANUTENÇÃO DOS CITRINOS.....	269
11.5.	TRABALHOS DE MANUTENÇÃO DE UM AMENDOAL.....	271
11.6.	TRABALHOS DE MANUTENÇÃO DE UM POMAR DE AMEIXA.....	273
11.7.	TRABALHOS DE MANUTENÇÃO DE UM POMAR DE PESSEGUEIROS.....	275
11.8.	TRABALHOS DE MANUTENÇÃO DE UM POMAR DE FIGUEIRAS.....	277
11.9.	TRABALHOS DE MANUTENÇÃO DE UM SOBREIRAL.....	279
11.10.	TRABALHOS DE MANUTENÇÃO NO CHOUPAL.....	280
11.11.	TRABALHOS DE MANUTENÇÃO DAS HORTAS.....	281
11.12.	SUBSÍDIOS AGRÍCOLAS E CADERNOS DE CAMPO.....	282
11.13.	ILUSTRAÇÃO 11 – APOIOS À MANUTENÇÃO DA AGRICULTURA BIOLÓGICA (POSTERIOR A 3 ANOS).....	283
12.	ENSINO ESPECIAL E DEFICIÊNCIA	286
12.1.	Centro Integrado de Apoio à Deficiência.....	286
12.6.	Objetivos Operacionais – Desempenho das Respostas do CIAD.....	298
12.6.1.	Escola Especial (EE).....	298
12.6.3.	Lar Residencial (LaR).....	309
12.6.4.	Formação Profissional.....	314
12.7.	Centro Professor Albuquerque e Castro (CPAC) – Imprensa Braille.....	318
12.7.1.	Formação e Desenvolvimento de Colaboradores.....	320
12.7.2.	Avaliação de Satisfação.....	321
12.7.3.	Relação com a comunidade.....	322
12.7.4.	Parcerias – Valor Acrescentado.....	323
12.7.5.	Responsabilidade Social.....	324
12.8.	O desafio da melhoria contínua.....	325
12.9.	Projetos de Inovação.....	328
12.9.1.1.	“Projeto Emoções à Flor da Pele”.....	328
12.9.1.2.	“Manual de Boas Práticas”.....	328
12.9.1.3.	“Sistema de comunicação nos espaços ocupacionais”.....	329
12.9.1.4.	“CIAD Splash”.....	329
13.	EDUCAÇÃO Colégio Nossa Senhora da Esperança	330
13.1.	Áreas / Setores.....	330
13.2.	Recursos Humanos.....	331
13.3.	Infraestruturas.....	332
13.4.	Atividades e Projetos.....	333
14.	JUSTIÇA E REINSERÇÃO SOCIAL	336
14.1.	CARATERIZAÇÃO CLÍNICA.....	337
14.2.	SERVIÇOS DE EDUCAÇÃO E ENSINO.....	341
14.3.	ESCOLA.....	341
14.4.	Ensino Superior:.....	343
14.5.	BIBLIOTECA.....	344
	Aulas de Básicas de domínio da Língua Portuguesa.....	349
	Apoio à atividade escolar das alunas a frequentar o Ensino Superior.....	352
14.6.	EDUCAÇÃO FÍSICA.....	352

VIII Torneio inter Eps de Voleibol e VI Torneio inter Eps de badminton	356
14.7. ESPAÇO ARTESANAL.....	357
14.8. TERAPIA OCUPACIONAL.....	364
14.9. SECTOR LABORAL	375
14.10. CRECHE	382
15. AMBIENTE E PARQUES.....	383
16. Notas Finais.....	384
17. SÍNTESE ECONÓMICA E FINANCEIRA	386
18. DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS	387
19. CERTIFICAÇÃO LEGAL DAS CONTAS	388
20. EXPLORAÇÃO DEPARTAMENTAL	389
21. PARECER DO DEFINITÓRIO	390
22. PROPOSTA DA MESA ADMINISTRATIVA À ASSEMBLEIA GERAL.....	391

Mensagem do **PROVEDOR**

Nos termos da lei e do nosso Compromisso cumpre-me apresentar, em nome da Mesa Administrativa, o Relatório e Contas do exercício de 2019.

Foi um momento onde a nossa instituição atingiu 520 anos. Data que, só por si, justifica o nosso passado de tradição, o nosso presente de serviço e o nosso futuro de ação.

Continuamos a saber lutar contra as várias dificuldades que nos são colocadas enquanto entidade de referência da economia social.

Dificuldades que são inerentes à situação económica e de desenvolvimento regional de Portugal.

Sinal da conjuntura atual é o facto de continuarmos a ser chamados a acorrer a imensas situações de falta de coesão económica e social da nossa comunidade.

São os problemas inerentes aos mais desprotegidos como o envelhecimento, a solidão, a demografia, a saúde mental e as crianças e jovens.

Tudo isto cria o caldo de cultura propicio a novos discursos políticos assentes em ideias mais extremistas e mais populistas. A isto a ideia de Misericórdia responde com tolerância nos comportamentos e na aproximação às pessoas independentemente da sua raça, do seu credo ou das suas convicções políticas.

Tal como Martin Luther King (1963) também temos um sonho. Um sonho onde a Misericórdia do Porto contribui para elevar os índices de confiança e de combate à pobreza para uma sociedade mais justa, mais equilibrada e mais próxima de quem precisa.

Não vamos desistir, tal como outros antes de nós o fizeram. Vamos continuar a honrar o exemplo de muitos.

Não posso deixar de lembrar aqueles que nos deixaram, no ano de 2019, neste entretanto, Deixem-me destacar dois desses nossos Irmãos porque regressaram à casa do Pai.

O Nuno Lacerda e o Provedor José Guimarães dos Santos. Ambos souberam honrar o seu tempo de serviço a todos nós.

Uma palavra, aqui de saudação e alegria. Pela nomeação como Bispo Auxiliar de Lisboa do nosso antigo Capelão Mor, D. Américo Aguiar. Justo reconhecimento pelo Papa Francisco.

Continuaremos, então, a seguir o exemplo do Papa Francisco e a “fazer pontes em vez de muros, porque os muros caem”.

Porto, 10 de fevereiro de 2020

O PROVEDOR

ANTÓNIO MANUEL LOPES TAVARES

CORPOS GERENTES

Mesa da Assembleia

PRESIDENTE

Jorge Rui Moita Pereira Cernadas

VICE- PRESIDENTE

José Manuel Lemos Pavão

SECRETÁRIOS

António José Barbosa Samagaio

Vítor Guilherme Barrosa Pereira Dias

ASSUNTOS JURÍDICOS E CONTENCIOSO

Nuno Paulo Fernandes de Oliveira

DESENVOLVIMENTO AGRÍCOLA E ENSINO ESPECIAL

Francisco José Guimarães Castelo Branco
Ribeiro

ÁREA SOCIAL, MULHERES E JOVENS

Maria Albertina Amorim Coelho

Mesa Administrativa

PROVEDOR

António Manuel Lopes Tavares

VICE- PROVEDOR

António Luís Abranches Canto Moniz

TESOUREIRO GERAL

Jorge Eduardo Silva Ferreira Dias

CULTO E CULTURA

Francisco Ribeiro da Silva

Definitório

PRESIDENTE

Joaquim Sabino Rangel Pamplona

VICE- PRESIDENTE

Silvério Brunhoso Cordeiro

SECRETÁRIO

Joaquim da Silva Vianez

VOGAIS

António Alves Teixeira do Carmo
Justino Cruz dos Santos

APRESENTAÇÃO

1. A MISERICÓRDIA DO PORTO, A IGREJA, O ESTADO E A SOCIEDADE PORTUGUESA

A Misericórdia do Porto continuou, neste ano de 2019, as relações institucionais com todos os agentes da sociedade civil e do estado.

Neste sentido a presença do Senhor Primeiro Ministro, acompanhado da senhora Ministra da Justiça, na visita ao Estabelecimento Prisional de Santa Cruz do Bispo foi um momento gratificante da confiança do Governo da República na intervenção da nossa Santa Casa.

A presença do Senhor Presidente da República na exposição de Pablo Picasso, Suite Vollard , bem como do Senhor Ministro da Educação evidenciam bem o cuidado e a atenção com a nossa atividade na área das artes e da cultura.

A presença de inúmeras individualidades na nossa instituição é bem a prova do reconhecimento e da permanente ligação ao tecido social onde nos inserimos.

Gostaríamos de destacar as presenças, em variadas atividades da Misericórdia do Porto, do CEO da Altice, Alexandre Fonseca, do Comissário da Expo Dubai 2020, Celso Carvalho, do Secretário das Relações Exteriores da UNITA, Alcides Sakala, da vice-Presidente da Comissão de Saúde do Parlamento Checo, do Presidente do Grupo Parlamentar do PSD, Dr. Fernando Negrão e do Senhor Diretor Geral da Reinserção e dos Serviços Prisionais.

Continuamos a desenvolver as parcerias institucionais com a Fundação de Serralves, Coliseu do Porto, a Casa da Música, as Ordens Terceiras do Porto, a Universidade Católica Portuguesa, a Universidade do Porto, a Universidade Lusófona do Porto e a Universidade Lusíada do Porto , bem como a promover o relacionamento com as Ordens profissionais com destaque para a presença dos Bastonários Dr. Miguel Guimarães , Ordem dos Médicos, Dr. Orlando Monteiro da Silva, Ordem dos Médicos Dentistas, e da Dra. Alexandra Bento da Ordem dos Nutricionistas,

Reconhecimento externo, por parte do Governo de Cabo Verde, cujo Ministro da Saúde, acompanhado do respetivo Embaixador, visitou as unidades de saúde da Misericórdia do Porto num sinal da possibilidade de se alargar o âmbito da atuação da nossa instituição.

A ligação a Câmara do Porto desenvolveu-se, nas mais variadas áreas, com destaque para a presença do seu Presidente na abertura da Exposição “Cerimónia do Adeus” com a participação do antigo Ministro da Cultura, João Soares e da Família e amigos do Dr. Mário Soares.

Somos, assim, um exemplo para muitas das Misericórdias e ficamos sensibilizados a participação nas comemorações dos 450 anos da Santa Casa da Misericórdia de Macau.

Mobilizar gentes de várias áreas, desenvolver parcerias de solidariedade justifica a nossa tarefa permanente. A presença do filósofo francês, Edgar Morin, já com 92 anos, em visita a Misericórdia do Porto evidencia bem esse nosso compromisso.

Assumimos esta missão como uma tarefa basilar no cumprimento das lições do nosso penta secular história no continuar do dealbar dos séculos com os olhos fixos na luz que, lá longe, nos indica o caminho correto para a felicidade e o convívio entre os povos e as suas gentes.

Juntar pessoas, promover instituições e congregar vontades. É este o nosso ADN institucional.

2. OS NOSSOS PRINCÍPIOS APLICADOS À GESTÃO

A Santa Casa da Misericórdia do Porto observou e procurou cumprir, na sua gestão operacional e estratégica, o seguinte conjunto de valores e princípios:

♦ MISSÃO

Promover a cidadania e a qualidade de vida de pessoas com deficiência e/ou incapacidade, apoiando o desenvolvimento de uma sociedade mais justa e equitativa.

♦ VISÃO

Ser uma instituição de referência na promoção de serviços especializados e de qualidade, rumo a uma sociedade de todos e para todos.

♦ VALORES E PRINCÍPIOS ORIENTADORES

- . **COOPERAÇÃO** - Atitude de permanente entreajuda, clara, responsável e transparente, visando o cumprimento dos desígnios institucionais, contribuindo para a satisfação do cliente.
- . **ÉTICA** - Respeito pelos princípios, valores e modos de atuação que visam orientar a conduta profissional e pessoal, garantindo a integridade, sigilo, respeito e cooperação entre todos os agentes.
- . **COMPETÊNCIA** - Conjunto de conhecimentos e saberes, pessoais e técnicos, que visam assegurar a prestação de serviços com profissionalismo, responsabilidade e eficiência.
- . **INCLUSÃO** - Comportamentos e atitudes, pessoais e institucionais que visam o reconhecimento e respeito pela diferença e a criação de um ambiente propício à equidade e igualdade de oportunidades em todos os contextos, com especial enfoque na interação com a comunidade.
- . **INOVAÇÃO** - Procura ativa de novos modos de atuação que facilitem uma maior e melhor satisfação de necessidades institucionais e/ou individuais identificadas.
- . **PESSOAS** - Elementos fundamentais de e para a instituição, de cujo crescimento, desenvolvimento e atualização dependem a qualidade e melhoria dos serviços prestados.
- . **PRIVACIDADE** - Direito fundamental que os diferentes agentes (clientes, significativos, colaboradores) têm em ver respeitada e preservada a sua intimidade.
- . **RESPONSABILIDADE** - Capacidade de assumir e responder pelas próprias ações e efeitos gerados, no compromisso e empenho continuados por um serviço de excelência.
- . **TRANSPARÊNCIA** - Independência, assertividade, partilha, coerência e objetividade na comunicação e na ação entre os diferentes agentes.

- . **QUALIDADE DE VIDA** - Objetivo máximo da intervenção institucional que visa a satisfação das necessidades e expectativas de cada cliente e a maximização das suas potencialidades, num esforço conjunto de promoção do exercício pleno da sua cidadania.

♦ **POLÍTICAS DE SUPORTE**

- . **POLÍTICA DE ÉTICA** - A política de Ética reflete o compromisso da Administração da SCMP, da Direção e de todos os colaboradores em geral, com o cumprimento dos princípios éticos da Misericórdia do Porto (previstos no seu Código de Ética) que refletem, além dos princípios da Doutrina Social da Igreja, entre outros, os ideais subjacentes aos documentos internacionais de defesa e promoção dos direitos das pessoas – “Declaração Universal dos Direitos do Ser Humano”; “Convenção sobre os Direitos das Crianças” e “Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência”, enquadrando estes os princípios fundamentais de conduta da organização.
- . **POLÍTICA DE QUALIDADE** - A política da Qualidade reflete o compromisso da Administração da SCMP e de todos os colaboradores em geral, com o cumprimento dos Princípios da Qualidade, de acordo com os referenciais aplicáveis, constituindo-se no documento de referência quer para uso interno, quer nas relações com os seus Clientes e outras partes interessadas (Fornecedores, Entidades Financiadoras e outros *Stakeholders*).
- . **POLÍTICA DE CONFIDENCIALIDADE** - A política de Confidencialidade da Misericórdia reflete o compromisso da Administração da SCMP e de todos os colaboradores em geral, com o cumprimento dos princípios legais relativos à confidencialidade de dados, bem como com as orientações éticas, expressas no Código de Ética da SCMP e nos Manuais de Boas Práticas da Tutela, relativos ao sigilo e resguardo das informações e factos da vida da instituição e das pessoas que dela usufruem ou nela trabalham. Este respeito mantém-se mesmo para além da cessação do vínculo contratual.
- . **POLÍTICA DE PARTICIPAÇÃO E ENVOLVIMENTO DE CLIENTES E PARTES INTERESSADAS** - A política de Participação e Envolvimento de Clientes e Partes Interessadas reflete o compromisso da Administração da SCMP e de todos os colaboradores em geral, com o cumprimento dos princípios legais relativos à participação e reclamação, bem como com as orientações éticas, expressas no Código de Ética da SCMP, Regulamentação específica e nos Manuais de Boas Práticas da Tutela, sempre que aplicável, relativos à participação e envolvimento de clientes e de outras partes interessadas.

- . **POLÍTICA DE RECRUTAMENTO, RETENÇÃO E RECONHECIMENTO DOS COLABORADORES** - A Política de Recrutamento, Retenção e Reconhecimento reflete o compromisso da Administração da SCMP e de todos os colaboradores em geral, com o cumprimento dos princípios legais relativos ao recrutamento, retenção e reconhecimento dos recursos humanos e é definido numa relação direta com a Visão, Missão e Valores no sentido de garantir a existência de um conjunto de instrumentos que contribuam diretamente para a melhoria dos processos e nos permita alcançar os objetivos do Sistema de Gestão da Qualidade, assegurando o envolvimento de todos os colaboradores.

A estratégia da SCMP passa por atrair profissionais com boa formação humana, emocional, profissional e académica, vontade de aprender e potenciar as suas capacidades, condição essencial ao desenvolvimento pessoal e profissional, rumo à atualização de conhecimentos e melhoria das práticas e interações com o outro.

- . **POLÍTICA DE PREVENÇÃO DO ABUSO FÍSICO, MENTAL E FINANCEIRO DOS CLIENTES** - A política de Prevenção do Abuso Físico, Mental e Financeiro dos nossos Clientes reflete o compromisso da Administração da SCMP e de todos os colaboradores em geral, com o cumprimento dos princípios morais, éticos e legais relativos à prevenção do abuso físico, mental e financeiro dos clientes, nomeadamente: Os Princípios das Nações Unidas para a Proteção de Pessoas com Enfermidade Mental e para a Melhoria da Atenção à Saúde Mental (1991), as Regras Gerais sobre a Igualdade de Oportunidades para Pessoas com Deficiências (1993), com a legislação aplicável, bem como com as orientações éticas, expressas no Código de Ética da SCMP e nos Manuais de Boas Práticas da Tutela, relativos à conduta e direitos humanos.

3. ENQUADRAMENTO MACROECONÓMICO

Perspetiva-se um abrandamento do crescimento económico na Zona Euro em 2020 face ao ano anterior, e um crescimento nos anos subsequentes.

Prevê-se que as exportações e importações terão um padrão de comportamento idêntico.

A taxa de desemprego sofrerá um decréscimo nos próximos 3 anos.

Indicadores Macroeconómicos	ÁREA EURO			
	2019 (p)	2020 (p)	2021 (p)	2022 (p)
Produto Interno Bruto	1,2%	1,1%	1,4%	1,4%
Índice harmonizado de preços no consumidor	1,2%	1,1%	1,4%	1,6%
Consumo privado	1,3%	1,4%	1,3%	1,2%
Consumo público	1,5%	1,6%	1,5%	1,5%
Formação bruta de capital fixo	4,5%	1,7%	1,9%	2,1%
Exportações	2,3%	1,9%	2,5%	2,6%
Importações	3,1%	2,5%	2,8%	2,8%
Emprego	1,1%	0,6%	0,5%	0,4%
Taxa de desemprego	7,6%	7,4%	7,2%	7,1%

O Produto Interno Bruto português cresceu 2 % em 2019.

Este indicador apresenta uma evolução acima da Zona Euro.

Prevê-se uma redução da taxa de desemprego nos próximos anos. Em 2019 atingiu os 6.3%.

Indicadores Macroeconómicos	PORTUGAL			
	2019 (p)	2020 (p)	2021 (p)	2022 (p)
Produto Interno Bruto	2,0%	1,7%	1,6%	1,6%
Índice harmonizado de preços no consumidor	0,3%	0,9%	1,2%	1,4%
Consumo privado	2,3%	2,1%	1,9%	1,7%
Consumo público	0,5%	0,8%	0,8%	0,8%
Formação bruta de capital fixo	7,3%	5,4%	4,8%	4,3%
Exportações	2,8%	2,6%	2,8%	3,0%
Importações	5,4%	4,6%	4,2%	3,9%
Emprego	1,0%	0,8%	0,4%	0,1%
Taxa de desemprego	6,3%	5,9%	5,6%	5,6%

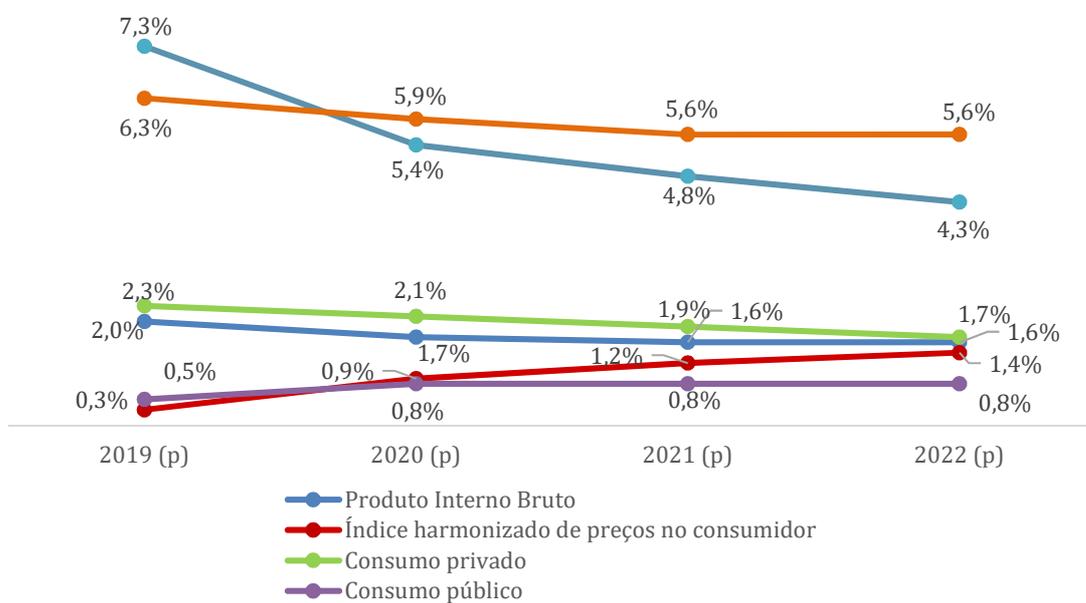
Projeções para Portugal atualizadas em: 17 de dezembro de 2019

Projeções para a Área do Euro atualizadas em: 12 de dezembro de 2019

Unidade: taxa de variação anual, em percentagem

Fonte Bdp

PROJEÇÃO INDICADORES MACROECONÓMICOS EM PORTUGAL



4. A MISERICÓRDIA DO PORTO E A IRMANDADE

4.1. IRMANDADE

4.1.1. Assembleia Geral Ordinária

No ano de 2019, foram realizadas duas Assembleia Geral Ordinárias.

Em 27 de março de 2019, de acordo com a imposição institucional, foi realizada a Assembleia Geral Ordinária, com a seguinte Ordem de Trabalhos:

Ponto um: Apreciação e votação das Contas de Gerência do exercício de 2018, bem como do Relatório da Mesa Administrativa e respetivo Parecer do Definitório e demais documentos previstos na Lei;

Ponto dois: Deliberação sobre a adesão da Santa Casa da Misericórdia do Porto, como sócia fundadora da Associação que irá gerir o programa “Arco Maior.”

Colocados estes dois pontos à votação, ambos foram aprovados por unanimidade e aclamação.

No dia 27 de novembro de 2019, de acordo com a imposição institucional, foi realizada a Assembleia Geral Ordinária, com a seguinte Ordem de Trabalhos:

Ponto um: Apreciação e votação do Orçamento e Plano de Atividades para o exercício de 2020 e do Parecer do Definitório;

Ponto dois: Apreciação e deliberação sobre a proposta da Mesa Administrativa de alienação (venda) do terreno rústico, situado no lugar de Vilar, Bouça do Picoto (Gavião), em Vila Nova de Famalicão, com a área de 24.800,00 m²;

Ponto três: Autorização para cedência ao domínio público municipal de Vila Nova de Gaia da parcela de terreno com a área de 95,00 m² que confronta a norte com a rua do Castelo, a sul e nascente com a Santa Casa da Misericórdia do Porto e a poente com casa particular, a desanexar do prédio urbano descrito na Primeira Conservatória do Registo Predial de Vila Nova de Gaia, sob o nº 4218 – Santa Marinha, e do inscrito na matriz predial respetiva sob o artigo 2506 da união das freguesias de Santa Marinha e São Pedro da Afurada, para integrar o Projeto Criação de uma Ligação Mecânica, entre a marginal fluvial e a Serra do Pilar.”

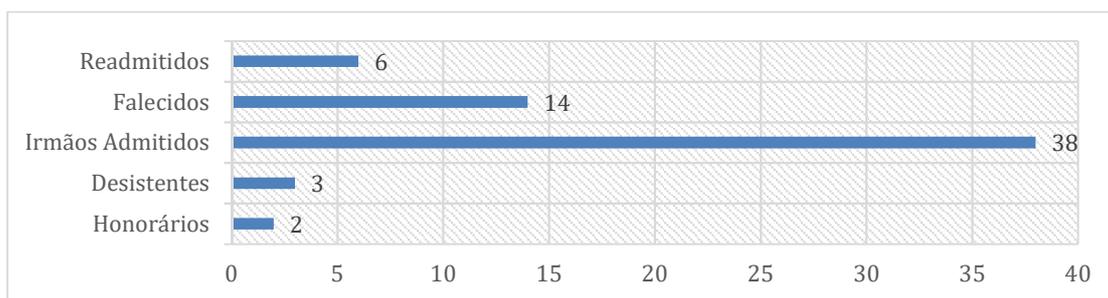
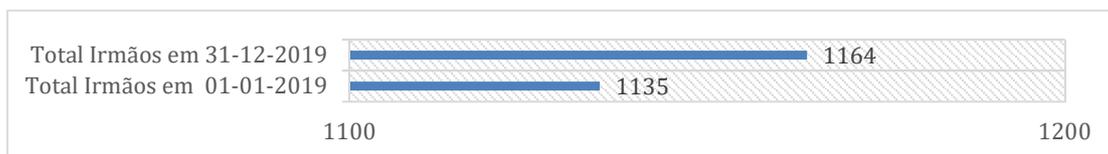
Todos os pontos foram aprovados.

4.1.2.Movimento da Irmandade

Tendo começado o ano com um total de 1135 Irmãos, verificou-se durante o ano de 2019 a admissão de 38 novos Irmãos e a readmissão de 6, a desistência de 3 e infelizmente houve a registar o falecimento de 14 Irmãos.

Houve ainda a registar a atribuição de Grau de Irmão Honorário a 2 Irmãos.

Deste modo, o ano de 2019 terminou com um total de 1164 Irmãos, representando um aumento de 29 Irmãos, contra um decréscimo de 68 irmãos verificado em 2018.



PARTE GERAL

5.1. Serviços Partilhados e Corporativos (SPeC)

5.2. Serviços Partilhados e Corporativos / Departamentos Centrais (SPeC)

Os Serviços Partilhados e Corporativos continuam a assumir um papel decisivo na afirmação e capacitação institucional elevando a resposta pronta a toda a nossa organização.

5.3. DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS E FORMAÇÃO PROFISSIONAL

No ano de 2019, no DRHFP, foram realizadas, em parceria, e com os contributos recíprocos das 3 áreas estruturais do Departamento - Administrativa, Jurídico-laboral e Academia-, as ações previstas em sede de Plano de Atividades, tentando dar cumprimento, na medida do possível, à totalidade do mesmo, não tendo sido, contudo atingir tal desiderato. Cumpre salientar que no final do ano foi agregada ao DRHFP a área da Segurança e Saúde no Trabalho (SST).

De entre as atividades desenvolvidas pelo DRHFP destacam-se:

- i) Participação nos processos de certificação das ERPI'S/SAD (DIS), HP e CHCF, os quais originaram iniciativas que constituem ações de melhoria, tais como:
 - ✓ Reformulação dos processos de acolhimento e integração dos colaboradores;
 - ✓ Desenho do processo de controlo dos registos criminais dos colaboradores
 - ✓ Criação de mecanismos de registo, codificação e controlo de documentação interna do departamento.
- ii) Processos de seleção e recrutamento interno e externo
- iii) Participação no âmbito de Auditorias externas realizadas em UO
- iv) Realização do Programa de Alta Direção Integrado de Gestão (PADIG)

5.3.1. Área Administrativa

- Atualização periódica de dados em plataformas de entidades oficiais, como o caso da monitorização permanente do número de colaboradores da área da saúde no Portal da ERS, e o envio semestral de informação do pessoal adstrito à área da saúde para a ACSS.
- Participação na equipa do Projeto PRAT (Plano de Redução de Acidentes de Trabalho), nomeadamente ao nível da definição de regras, práticas, papéis e responsabilidades no âmbito da Gestão dos Acidentes de Trabalho

- Manutenção da plataforma dos Fundos de Compensação do Trabalho e dos Fundos de Garantia de Compensação do Trabalho.
- Comunicação e monitorização das inscrições nas respetivas Ordens Profissionais.
- Realização, em complemento do processamento salarial, de um conjunto de diligências, no âmbito das penhoras de vencimentos, em articulação com as entidades credoras: Autoridade Tributária, Advogados, Solicitadores de execução, nomeadamente.
- Elaboração de resposta a inquéritos periódicos sobre dados estatísticos da área de RH a entidades oficiais, tais como:
 - . Inquéritos trimestral aos Empregos Vagos, 1.º, 2.º, 3.º e 4.º trimestres de 2019, para o INE.
 - . Inquéritos aos Ganhos e Duração do Trabalho, dados relativos ao mês de abril de 2019, para o INE.
 - . Índice do Custo do Trabalho, 1.º, 2.º, 3.º e 4.º trimestre de 2019, para o INE.

5.3.1.1. Colaboradores do Quadro e Contratados a Termo

UNIDADES OPERACIONAIS / DEPARTAMENTOS	2016	2017	2018	2019
COMISSÃO EXECUTIVA	1	2	2	2
GABINETE DO PROVIDOR	4	3	3	---
GABINETE PRÉ-REFORMA	---	---	---	1
DEP. GESTÃO ADMINISTRATIVA E PATRIMÓNIO	33	36	34	35
DEP. RECURSOS HUMANOS FORMAÇÃO PROFISSIONAL	15	17	16	14
DEPARTAMENTO AUDITORIA INTERNA	6	5	5	4
DEPARTAMENTO CONTABILIDADE E FINANÇAS	27	24	24	23
DEPARTAMENTO SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	17	15	12	12
MARKETING E COMUNICAÇÃO	6	6	3	2
DEPARTAMENTO ATIVIDADES CULTURAIS a)	32	9	6	---
CASA DA PRELADA	---	5	6	6
MMIPO b)	---	19	19	22
GABINETE RELIGIOSO E CULTO	5	5	7	7
GABINETE ASSUNTOS JURÍDICOS E CONTENCIOSO	3	3	6	5
GABINETE E. PLANEAMENTO E CONTROLO DE GESTÃO	5	11	11	10
GABINETE DE AMBIENTE E QUALIDADE	4	7	7	7
GABINETE DE SEGURANÇA, RISCO E COMPLIANCE	---	3	5	5
DEPARTAMENTO INTERVENÇÃO SOCIAL	13	18	26	14
ARCO MAIOR	2	3	2	---
PROJETO "CHAVE DE AFETOS"	---	---	---	4
PROJETO "LINFANA"	---	---	---	1
PORJ. PLATAFORMA + EMPREGO / HUMANIZA / INCORPORA	---	---	---	8

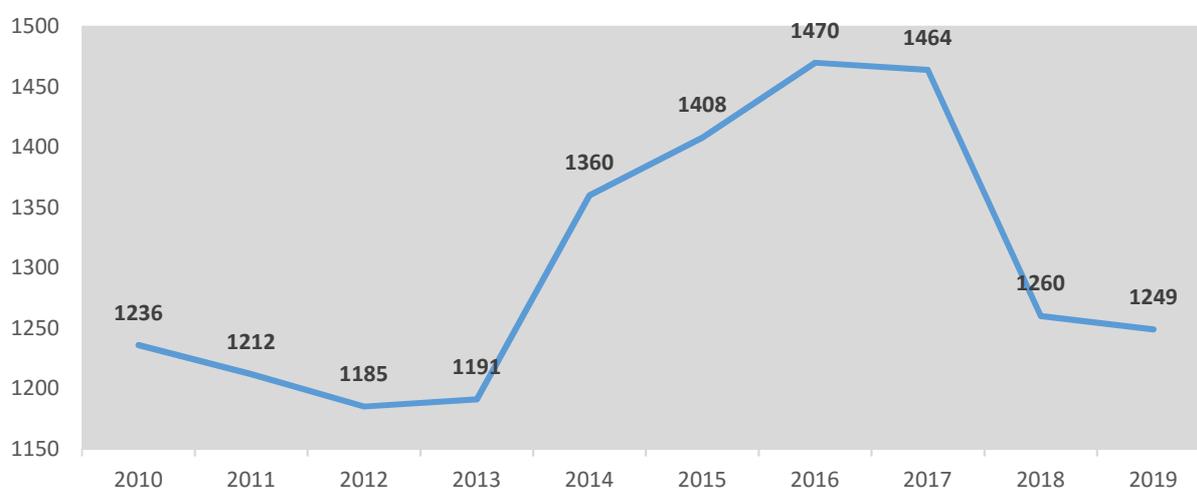
SAND	---	---	---	2
CAS – D. MANUEL MARTINS	6	6	6	5
CASA SANTO ANTÓNIO	8	8	8	7
CASA DA RUA – D. LOPO DE ALMEIDA	9	10	9	9
ERPI - S. LÁZARO	64	60	55	53
ERPI - NOSSA SENHORA DA MISERICÓRDIA	42	43	44	44
ERPI – PEREIRA DE LIMA	18	17	17	16
SERVIÇO APOIO DOMICILIÁRIO	17	17	17	18
BANCO VESTUÁRIO	5	5	---	---
PROJETO RLIS	6	6	6	5
MEDICINA SOCIAL E DO TRABALHO	18	18	20	20
COLÉGIO BARÃO NOVA SINTRA	28	28	26	28
COLÉGIO NOSSA SENHORA DA ESPERANÇA	82	83	83	85
CENTRO INTEGRADO APOIO Á DEFICIÊNCIA	57	62	63	61
CPAC	15	15	15	13
ARTES GRÁFICAS SERVIÇOS IMPRENSA	6	5	5	4
PARQUE DA PRELADA	7	4	---	---
PARQUE DR. AVIDES MOREIRA – HORTA BIOLÓGICA	4	4	---	---
GREEN SERVIÇOS	---	---	14	14
QUINTA BARCA D’ALVA	8	8	8	8
ESTABELECIMENTO PRISIONAL STA. CRUZ DO BISPO c)	26	26	25	25
HOSPITAL DA PRELADA d)	458	439	441	451
CENTRO REABILITAÇÃO DO NORTE	209	208	---	---
CENTRO HOSPITALAR CONDE FERREIRA	204	201	204	199
TOTAL	1470	1464	1260	1249

- a) No Departamento de Atividades Culturais estavam incluídos, em 2016 os colaboradores afetos ao MMIPO e à Casa da Prelada.
b) Inclui 3 colaboradores do Restauro
c) Em 2019, 19 colaboradores do quadro mais 6 Termo Incerto, ao abrigo do Acordo com DGRSP
d) Em 2019, estão incluídos 3 colaboradores com CTT Incerto (ao abrigo de Planos, Protocolos, Acordos e Internato Médico)

COLABORADORES DO QUADRO E CONTRATADOS A TERMO	
Ano	N.º Colaboradores
2010	1236
2011	1212
2012	1185
2013	1191
2014	1360
2015	1408
2016	1470
2017	1464
2018	1260
2019	1249

Os dados recolhidos nos últimos 9 anos revelam uma tendência para um aumento gradual do número de colaboradores do quadro e contratados a termo, entre 2010 e 2016. Esta disposição é contrariada no ano de 2018, objetivamente explicável com a cessação do acordo de gestão que envolvia o CRN, a 25 de novembro de 2018, o que se traduziu numa diminuição de cerca de 189 colaboradores que (relativamente a 01/11/2018), na sua maioria, transitaram o seu vínculo para o Centro Hospitalar Vila Nova de Gaia/Espinho. Nos últimos dois anos constata-se uma continuação da redução do número de colaboradores do quadro e contratados a termo.

Evolução de nº colaboradores - 2010/2019



5.3.2. Prestadores de Serviços

PRESTADORES DE SERVIÇOS	2015	2016	2017	2018	2019
SPeC + Estabelecimentos	13	15	17	21	20
Hospital da Prelada	26	33	30	25	21
Centro Hospitalar Conde Ferreira	1	4	1	5	5
Centro Reabilitação do Norte	5	8	10	0	0
EPSCB	11	11	11	12	12
TOTAL	56	71	69	63	58

5.3.3. Colaboradores Aposentados na SCMP em 2019

CATEGORIA	N.º de Colaboradores
Ajudante Ação Educativa	3
Ajudante Enfermaria	2
Ajudante Lar Centro Dia	3
Ajudante Técnico Fisioterapia	1
Auxiliar Ação Médica	3
Carpinteiro 1ª / Marceneiro	2
Chefe de Divisão	1
Chefe de Seção	2
Cozinheiro 3ª	1
Encarregado/Enc. Serviços Domésticos	1
Enfermeiro Residente / Enfermeiro Sênior	2
Escriturário	2
Fogoeiro	1
Jornaleiro	1
Médico Fisiatra	1
Motorista Pesados	1
Técnico Profissional	1
Técnico Radiologia	1
Técnico Superior	1
Total	30

5.3.4. Pensões pagas em 31.12.2019

Pensões pagas no âmbito da Caixa Privativa em 31.12.2019

APOSENTADOS	Média Idades	Sexo Feminino	Sexo Masculino	TOTAL
Aposentados Caixa Privativa	88	18	8	26
Pensões Sobrevivência	71	3	0	3
TOTAL	87	21	8	29

Pensões pagas no âmbito da Caixa de Aposentações em 31.12.2019

APOSENTADOS	Média Idades	Sexo Feminino	Sexo Masculino	TOTAL
Pensões de Aposentação	88	42	18	60
Pensões Sobrevivência	83	41	5	46
TOTAL	87	83	23	106

5.3.5. Segurança no Trabalho

A Segurança e Saúde no Trabalho tem como áreas de intervenção principal o registo e análise dos acidentes de trabalho, a avaliação de riscos profissionais e assegurar a conformidade legal na sua área de atuação.

Os objetivos macro de 2019 foram:

- Promover uma Cultura de Segurança e Saúde no Trabalho na SCMP;
- Implementar estratégia transversal à SCMP de Gestão da Segurança no Trabalho;
- Realizar ações de formação e sensibilização no âmbito da SST (Segurança e Saúde no Trabalho);
- Implementar um Programa de Gestão de Riscos Psicossociais na SCMP

24

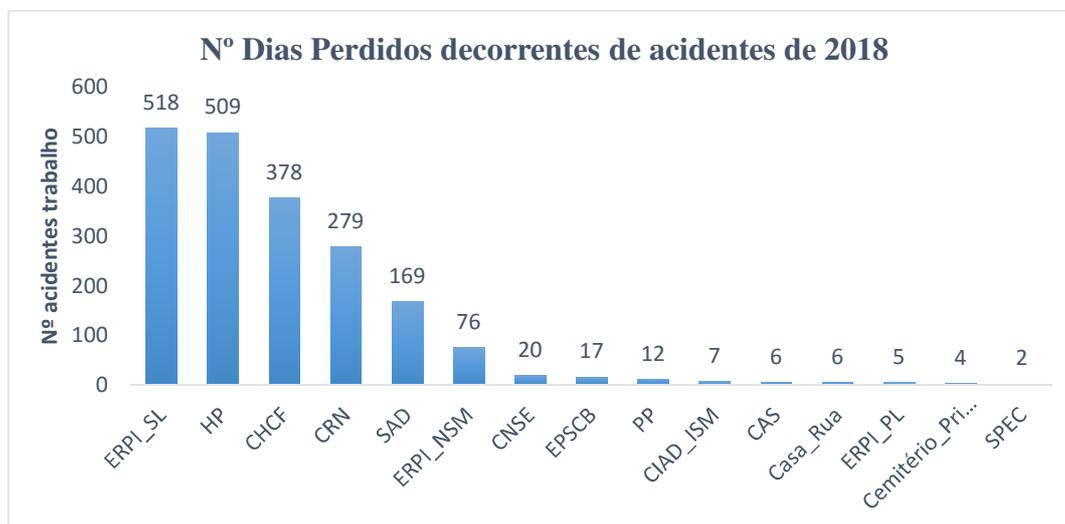
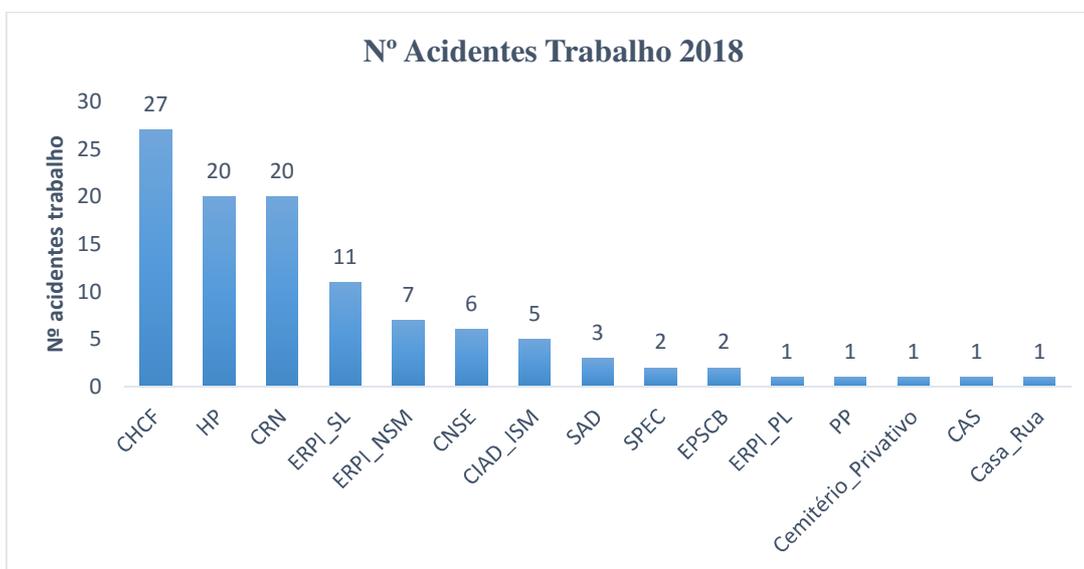
Relativamente ao desenvolvimento de parcerias com entidades externas, a área da Segurança e Saúde no Trabalho continuou a promover e colaborar com a Escola Superior de Saúde do Instituto Politécnico do Porto, no âmbito do projeto de diagnóstico e prevenção do Síndrome Visual do Computador, junto dos colaboradores da SCMP. Este projeto, em 2019, incidiu nos colaboradores a laborar no CHCF e CPAC. Pretendeu-se ainda incrementar uma filosofia de trabalho que permita, traduzi-la em intervenções eficazes e que implementem uma cultura de SST promotora de ganhos e diminuição dos atuais índices de sinistralidade laboral.

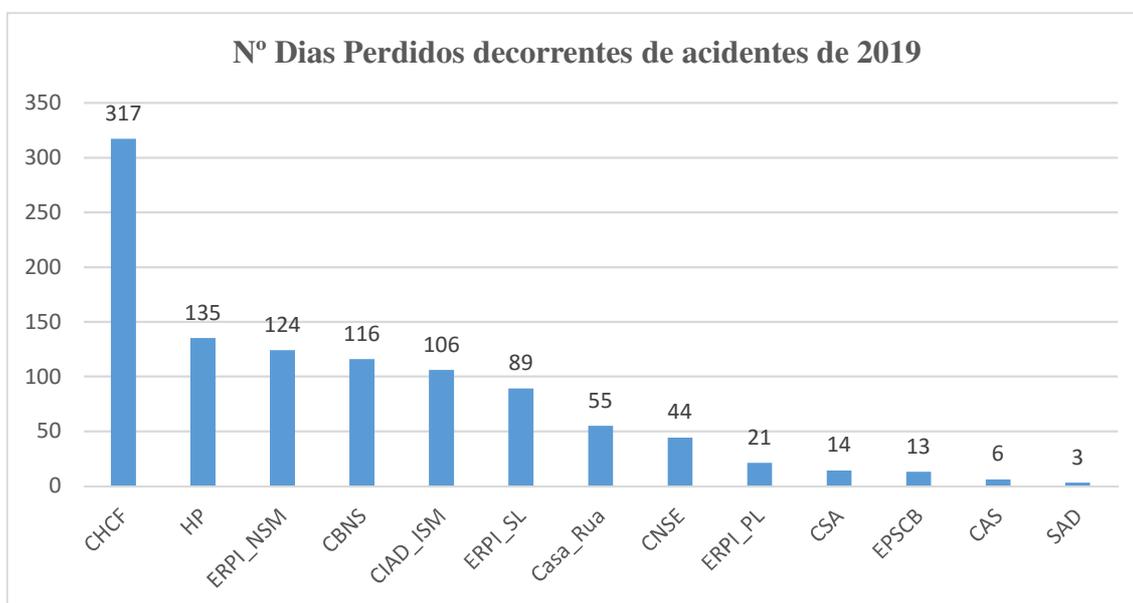
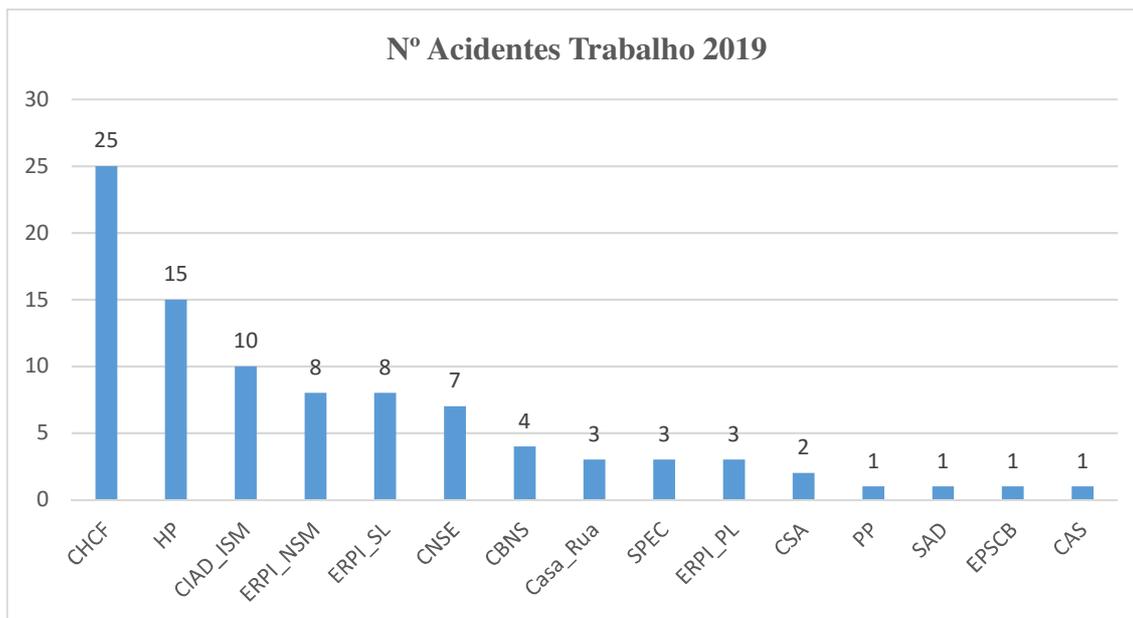
Acidentes de Trabalho e Dias de trabalho perdidos decorrentes do AT – 2018 e 2019

UO/US	2018		2019	
	Nº AT	Dias perdidos	Nº AT	Dias perdidos
CHCF	27	378	25	317
HP	20	509	15	135
CRN	20	279	---	---
ERPI SL	11	518	8	89
ERPI NSM	7	76	8	124
ERPI PL	1	5	3	21
SAD	3	169	1	3
CAS	1	6	1	6

CR-DLA	1	6	3	55
CSA	---	---	2	14
CNSE	6	20	7	44
CIAD	5	7	10	106
CBNS	---	---	4	116
SPeC	2	2	3	0
PP	1	12	1	0
Cemitério Privativo	1	4	---	---
EPSCB-F	2	17	1	13
TOTAL	108	2008	92	1043

Nota: Em 2018, ainda foram contabilizados os AT do CRN. Os dados apresentados referem-se aos acidentes de trabalho, de acordo com a definição legal. Não são contabilizados os acidentes de trabalho com danos apenas materiais (óculos, etc.).





5.3.6. MEDICINA no Trabalho

CONSULTAS / EXAMES DE MEDICINA NO TRABALHO - 2019	
UNIDADE OPERACIONAL / SAÚDE	NÚMERO DE COLABORADORES
Hospital da Prelada	188
Centro Hospitalar Conde de Ferreira	175
Serviços Partilhados e Corporativos	52
ERPI Nª Sra. da Misericórdia	21

ERPI S. Lázaro	29
ERPI Pereira de Lima	7
Centro Integrado de Apoio à Deficiência	19
Colégio Nª Sra. da Esperança	42
Colégio Barão de Nova Sintra	7
Casa da Rua – D. Lopo de Almeida	6
Casa de Santo António	2
Casa da Prelada	1
Centro Professor Albuquerque e Castro	1
Serviço de Apoio Domiciliário	1
Estabelecimento Prisional Stª Cruz do Bispo	11
Parque da Prelada – Green Serviços	2
Artes Gráficas	4
TOTAL	568

5.3.7. Área Jurídico-Laboral

No âmbito estrito da contratação e demais vicissitudes contratuais o DRHFP realizou:

- . 174 | Contratos de trabalho a termo certo / incerto
- . 47 | Contratos de trabalho sem termo
- . 44 | Contratos de prestação de serviços
- . 40 | Contratos de comissão de serviço
- . 39 | Aditamentos (contratos de trabalho e de prestação de serviços)
- . 9 | Cartas por aposentação
- . 88 | Cartas de rescisão de contrato
- . 38 | Cartas de renovação por igual período
- . 1 | Acordo de revogação de contrato de trabalho
- . Abertura 7 concursos de recrutamento interno
- . Instrução de inquéritos e procedimentos disciplinares - 10, sendo que todos estão concluídos.

5.3.8. Academia Misericórdia

A área de atuação da Academia - desenvolvimento do capital humano inscreve-se na implementação de um modelo de gestão de recursos humanos inovador, sendo esta uma clara aposta institucional. Neste ano que agora terminou, assumiu-se a continuidade de intervenção ao nível dos seus cinco pilares estratégicos: Formação Profissional; Estágios; Gestão e Avaliação do Desempenho; Recrutamento, Seleção e Integração dos Colaboradores; Inovação e Desenvolvimento.

No âmbito das atividades desenvolvidas pela Academia, ao longo do ano de 2019, destacam-se, em cada uma das áreas de atuação:

5.3.8.1. Formação

- . Elaboração do Balanço de Atividades Formativas 2018.
- . Implementação do Plano de Formação 2019, com o desenvolvimento de ações de sensibilização, formação ministrada por entidades externas e formação ministrada por colaboradores internos.
- . Consolidação das regras de funcionamento da atividade formativa, com um maior rigor e uniformização de procedimentos.
- . Colaboração com o CIAD na organização e acompanhamento do projeto de formação promovido ao abrigo do POISE.
- . Participação no Programa Incorpora.
- . Participação na equipa do Projeto PRAT (Plano de Redução de Acidentes de Trabalho), nomeadamente ao nível da definição, planeamento e implementação de ações de formação e sensibilização específicas.
- . Participação na Avaliação de Riscos Psicossociais do Trabalho na SCMP.
- . Colaboração com o extinto Gabinete de Ambiente e Qualidade (GAQ) na elaboração da Política de Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho.
- . Colaboração com o extinto Gabinete de Ambiente e Qualidade (GAQ) na elaboração da Política de Gestão do Stress e Bem-estar dos Colaboradores.
- . Colaboração com o extinto Gabinete de Ambiente e Qualidade (GAQ) na elaboração da Política de Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho.
- . Participação em Auditorias Internas e Externas, com vista à Certificação, Recertificação e Manutenção do Sistema de Qualidade de algumas Unidades de Operacionais/Unidades de Saúde, designadamente do DIS (ERPI's e SAD), Hospital da Prelada e Centro Hospitalar Conde Ferreira. Este trabalho implicou desenho e reformulação de procedimentos, bem como a implementação de algumas ações de melhoria e ações corretivas (ex.: integração específica dos colaboradores, manual de descrição de funções, etc.).
- . Elaboração do Plano Anual de Formação 2020.

No ano de 2019, o número de colaboradores envolvidos em ações de formação totalizou **1 019** (82% dos colaboradores), perfazendo um volume total de formação de **10 329 Horas**.

Numa análise simples e direta, constatamos que se verificou uma diminuição do volume de formação executado, bem como no número de colaboradores abrangidos. No entanto, esta realidade é amplamente

explicada pela diminuição do número de colaboradores, uma vez que no ano de 2018 ainda contabilizávamos os colaboradores que exerciam atividade no CRN.

Aliás, se tivermos em linha de conta a média de horas de formação por colaborador, aferimos que ocorreu um incremento de 9% neste indicador.

No ano de 2019, os colaboradores que beneficiaram do Estatuto de Trabalhador Estudante totalizam **62**.

Destaca-se no ano de 2019, a realização do Programa de Alta Direção Integrado de Gestão (PADIG), com a duração de 35H, que envolveu 31 colaboradores.

	2019	Varição (2018/2019)
Volume de Formação (H)	10 239 H	-36
Colaboradores que frequentaram formação	1 019	-14%

5.3.8.2. Gestão e Avaliação do Desempenho

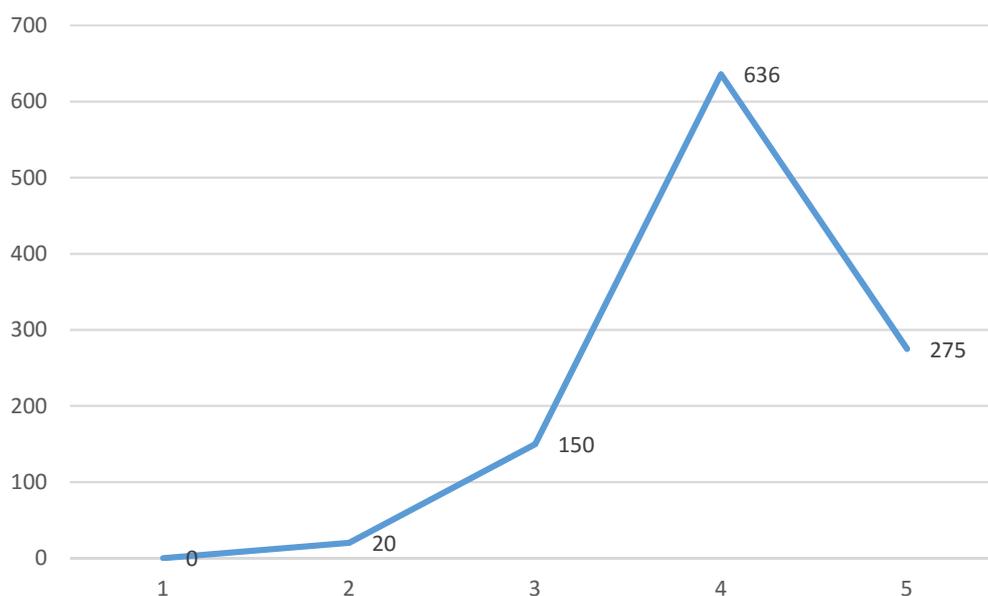
O modelo de Sistema de Gestão e Avaliação do Desempenho (SGAD) aplicado assenta nos seguintes pressupostos:

- . 3 tipologias de Fichas (Operacional, Técnico, Gestão)
- . Competências com valorização ponderada de acordo com a tipologia da ficha
- . Escala quantitativa de avaliação de 1 a 5
- . Inexistência de quotas

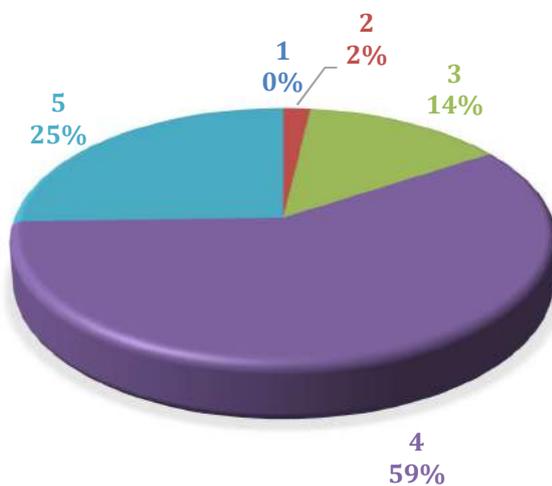
O SGAD foi operacionalizado através da Plataforma Informática – Portal do Colaborador, tendo sido obtidos os resultados a seguir apresentados:

NÍVEIS DE PONTUAÇÃO	1	2	3	4	5
RESULTADOS - Nº	0	20	150	636	275
RESULTADOS - %	0%	2%	14%	59%	25%

Distribuição das avaliações na SCMP, por nível



DISTRIBUIÇÃO DAS AVALIAÇÕES NA SCMP, POR NÍVEL (%)



Na análise dos resultados globais da SCMP, verifica-se que:

- não existem avaliações de nível 1 e as avaliações de nível 2, constituem apenas 2% do total;
- a grande maioria das avaliações (59%) situam-se no nível 4 e nível 5 (25%);
- as avaliações de nível 3 perfazem 14% do total das classificações.

Distribuição das avaliações em cada UO/US/Departamento, por nível (%)

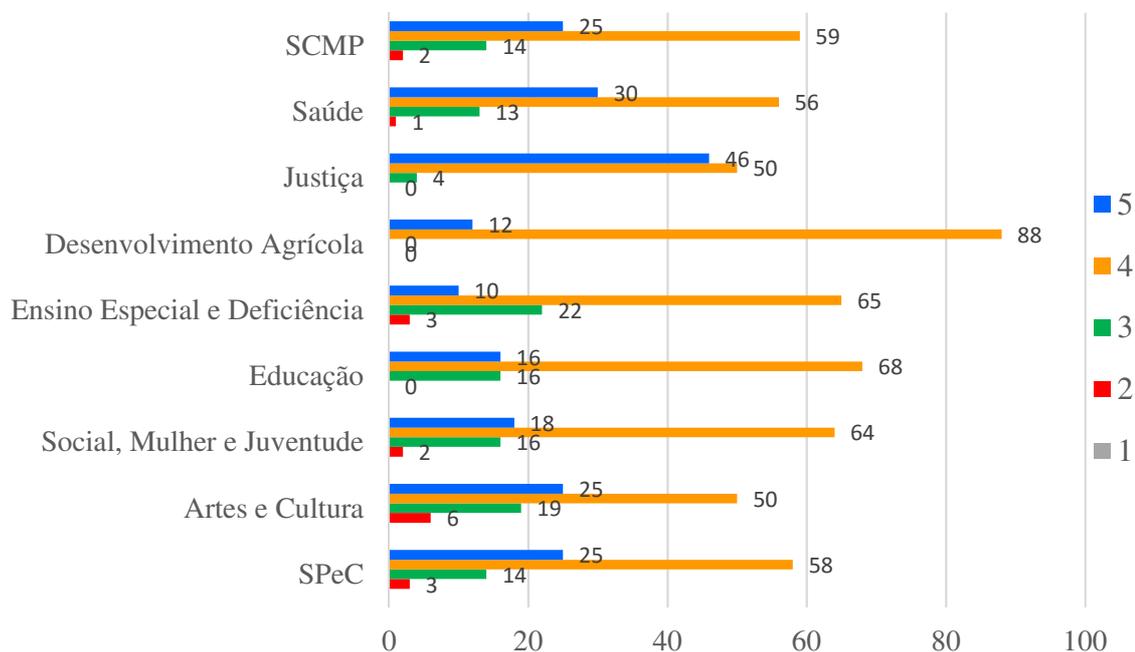
NÍVEIS DE PONTUAÇÃO UO/US	NÍVEIS DE PONTUAÇÃO				
	1	2	3	4	5
SPeC (130 Avaliados)	0	4	18	75	33
Casa da Prelada (8 Avaliados)	0	1	1	6	0
MMIPO (24 Avaliados)	0	1	5	10	8
DIS (20 Avaliados)	0	0	2	14	4
CAS (6 Avaliados)	0	0	4	2	0
CSA (8 Avaliados)	0	1	3	2	2
CR-DLA (10 Avaliados)	0	1	1	3	5
ERPI SL (52 Avaliados)	0	0	4	40	8
ERPI NSM (41 Avaliados)	0	2	12	22	5
ERPI PL (16 Avaliados)	0	0	0	14	2
SAD (16 Avaliados)	0	0	1	14	1
MST (14 Avaliados)	0	1	2	4	7
CBNS (24 Avaliados)	0	0	3	17	4
CNSE (37 Avaliados)	0	0	6	25	6
CIAD (50 Avaliados)	0	2	13	30	5
CPAC (13 Avaliados)	0	0	1	11	1
QBA (8 Avaliados)	0	0	0	7	1
EPSCB-F (24 Avaliados)	0	0	1	12	11
HP (405 Avaliados)	0	4	54	227	120
CHCF (169 Avaliados)	0	3	19	99	48
CRN (6 Avaliados)	0	0	0	2	4
SCMP	0	20	150	636	275

Efetuada um balanço comparativo dos resultados por unidade operacional/unidade de saúde/departamento, observa-se que:

- não existem avaliações de nível 1 em nenhuma UO/US;
- as avaliações de nível 2 foram atribuídas em apenas 10 das 21 unidades consideradas;

Se efetuarmos um escrutínio dos resultados por área de atuação da SCMP, obtemos o gráfico seguinte:

Distribuição percentual das avaliações por nível e área de atuação da SCMP



5.3.8.3. Recrutamento, Seleção e Integração dos Colaboradores

No ano de 2019 foram despoletados 22 processos de seleção e recrutamento externo, para as seguintes funções:

- . Administrativo (1)
- . Auxiliar Ação Médica (4)
- . Ajudante de Lar (4)
- . Cozinheiro (1)
- . Educadora Infância (1)
- . Enfermeiro (5)
- . Engenheiro Mecânico (1)
- . Professor (1)
- . Terapeuta da Fala (1)
- . Terapeuta Ocupacional (1)
- . Técnico Informática (1)
- . Técnico Serviço Social (1)

Dando seguimento ao processo de acolhimento e integração aos colaboradores recém-chegados à SCMP, foram realizados 164 acolhimentos nos SPeC, no ano de 2019.

5.3.8.4. Inovação e Desenvolvimento

Implementação - em articulação com o DAI - do Questionário de Avaliação da Satisfação dos Colaboradores, tendo sido alargado a sua aplicação a todos os Serviços da Instituição.

Neste âmbito, foi definido o seguinte plano de iniciativas:

UO / US	PERÍODO DE APLICAÇÃO
CAS	18 setembro – 02 outubro
Casa Prelada / MMIPO	20 setembro – 04 outubro
ERPI Pereira Lima	25 setembro – 09 outubro
ERPI Nossa Sra. Misericórdia / SAD	26 setembro – 10 outubro
Centro Hospitalar Conde de Ferreira	30 setembro – 14 outubro
EPSCB-F	02 outubro – 16 outubro
Casa Santo António	09 outubro – 23 outubro
ERPI S. Lázaro	16 outubro – 30 outubro
Colégio Barão Nova Sintra	17 outubro – 31 outubro
CIAD / CPAC	31 outubro – 14 novembro
Colégio Nossa Sra. Esperança	06 novembro – 20 novembro
Casa Rua – DLA	12 novembro – 26 novembro
Hospital da Prelada	15 novembro – 29 novembro
Serviços Partilhados e Corporativos	20 novembro – 4 dezembro

No universo dos colaboradores elegíveis para preenchimento do questionário, foram entregues/levantados 788 questionários, o que perfaz 65% dos colaboradores. Destes foram preenchidos 484 questionários, o que totaliza 40% do universo dos colaboradores e 61% dos questionários entregues.

Constata-se que, em 2019, a média do grau de satisfação geral da SCMP é de 2,9; sendo a média do grau de motivação de 3,3.

Médias de Satisfação e Motivação para a Melhoria Contínua | 2019



A satisfação com os processos de gestão é o indicador com menor expressão, sendo que 57% dos inquiridos não se mostra satisfeitos com estes mecanismos, em especial no que se refere à falta de oportunidades de progressão na carreira.

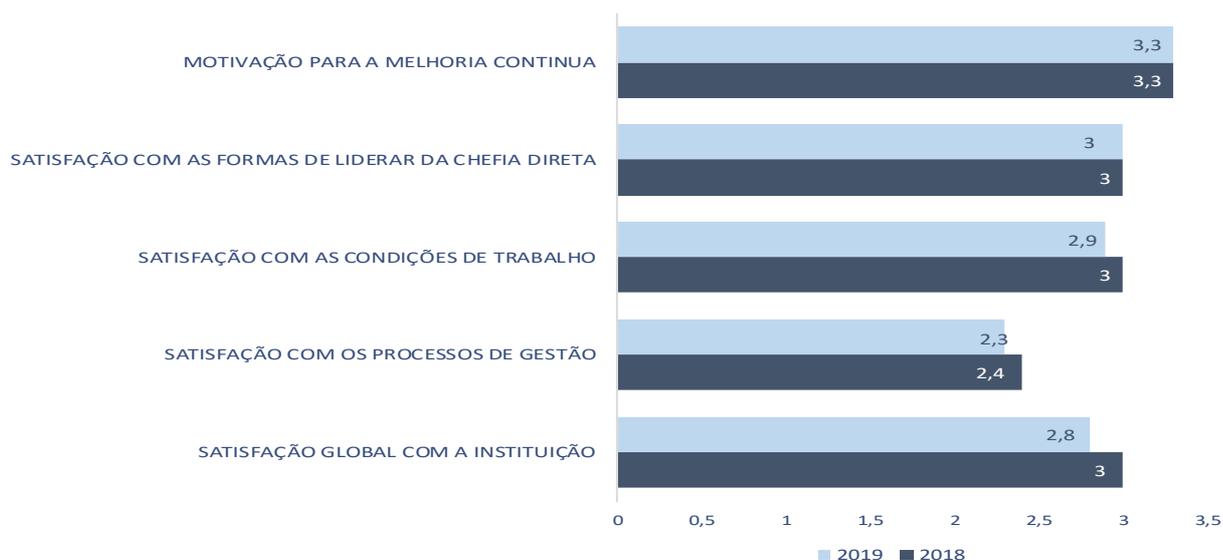
Já no que reporta às condições de trabalho, 64% dos inquiridos revela-se satisfeito com as mesmas, sendo que apenas 13% se diz “Muito Insatisfeito”. O mais apreciado pelos colaboradores é o horário de trabalho e a dinâmica e funcionamento das equipas.

Comparativamente ao ano anterior, constata-se que os níveis de satisfação sofrem um ligeiro decréscimo.

O CHCF é a única Unidade Operacional que vivenciou um aumento no grau de satisfação dos colaboradores.

Numa leitura global, constata-se uma manutenção da motivação para a melhoria contínua.

Médias de Satisfação e Motivação | Comparação 2019/2018



Relativamente à perceção que os colaboradores têm acerca do seu trabalho e da SCMP, os resultados estão plasmados no quadro abaixo.

PERCEÇÃO SOBRE O TRABALHO	% SIM	% NÃO
1. Vê o seu trabalho como sendo significativo para a imagem da instituição?	92%	8%
2. Encara o seu trabalho como um verdadeiro desafio?	89%	11%
3. Conhece as suas responsabilidades e tarefas?	99%	1%
4. Sabe a quem reportar o trabalho que executa?	97%	3%
5. Normalmente, sente-se sob <i>stress</i> a realizar o seu trabalho?	54%	46%
6. Sente-se feliz a desenvolver o seu trabalho?	76%	24%
7. Considera prestigiante trabalhar na Santa Casa da Misericórdia do Porto?	79%	21%

Comparativamente com o ano de 2018, constata-se que há um maior esclarecimento dos colaboradores quanto à pessoa a quem devem reportar, bem como acerca das suas responsabilidades e tarefas. Em contrapartida, verificou-se um aumento do stress sentido na realização do trabalho.

5.3.9. Estágios

No ano de 2019, foram acolhidos um total de 356 estágios, desenvolvidos em diferentes áreas profissionais e de cariz diverso.

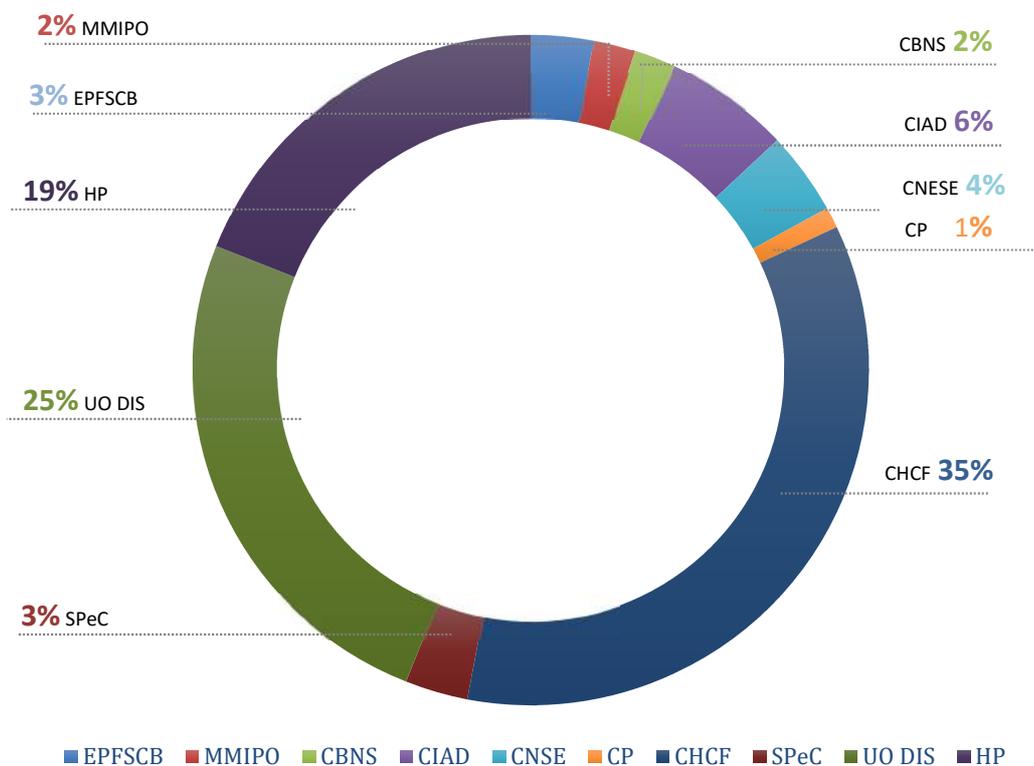
Os 356 estágios dividiram-se em:

- 343 estágios curriculares (97%)
- 2 estágios voluntários (1,4%)
- 11 estágios cofinanciados pelo IEFP (3%), dos quais 4 foram concomitantemente estágios de acesso à profissão (nas áreas da psicologia e nutrição)

A SCMP acolheu, no ano de 2019, um total de 356 estágios, conforme quadro e gráfico abaixo, sendo que a maioria esteve distribuída pelas diferentes unidades de saúde (54%) e pelas unidades operacionais do DIS (25%).

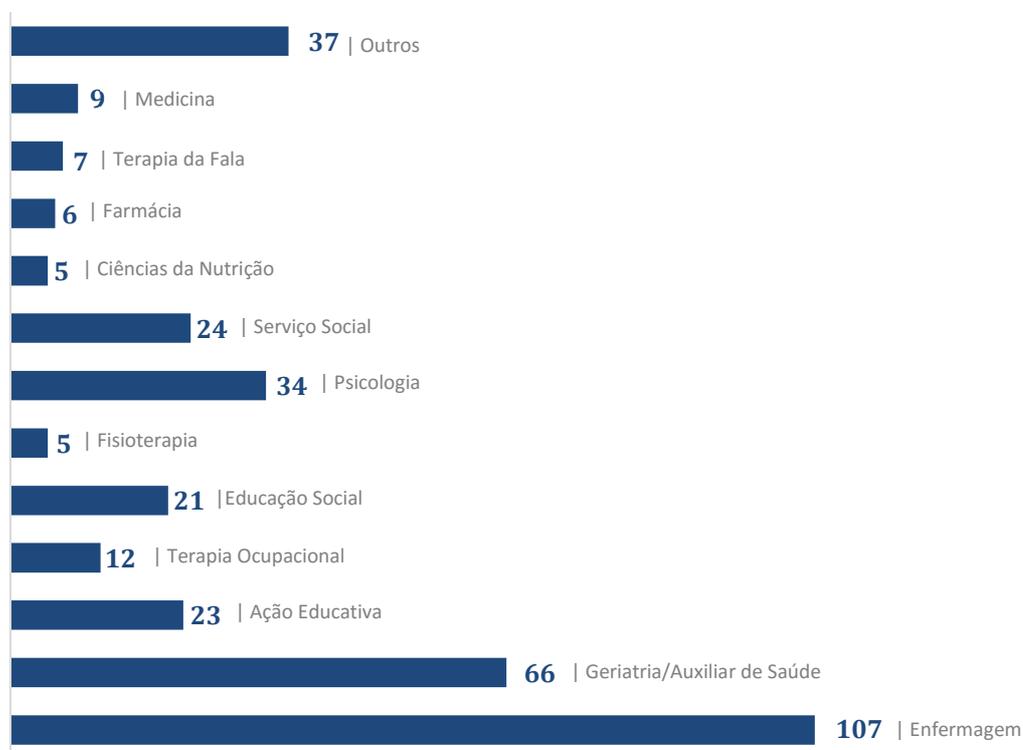
UO / US	N.º de Estágios
Colégio Barão Nova Sintra	9
Centro Integrado de Apoio à Deficiência	23
Colégio Nossa Sra. Da Esperança	15
Unidades Operacionais do DIS	90
Serviços Partilhados e Corporativos	11
Centro Hospitalar Conde Ferreira	123
Hospital da Prelada	68
Casa da Prelada	2
EPSCB-F	9
	6
TOTAL	356

Distribuição dos Estágios por UO/US | 2019



Por outro lado, os 356 estágios desenvolveram-se de acordo com áreas de formação diversas, conforme gráfico abaixo.

Distribuição dos Estágios por Área de Formação



A maioria dos estágios acolhidos desenvolveram-se na área da Enfermagem (30%), Técnico Auxiliar de Saúde/Geriatría (19%) e Psicologia (10%).

No ano de 2019, a SCMP acolheu 343 estágios curriculares, resultantes do estabelecimento de Protocolos de Parceria e Colaboração com diversas instituições e entidades, na sua maioria de ensino e formação, conforme abaixo discriminado.

ENTIDADE	N.º Estagiários
Politécnico do Porto	74
Universidade Católica	64
Escola Superior de Saúde Santa Maria	26
Universidade Lusófona	17
Escola Profissional Gaia	16
Escola Superior Enfermagem Porto	15
Escola Superior Enfermagem Dr. José Timóteo Montalvão Machado	14
Universidade do Porto	14
Escola Profissional Economia Social do Porto	12
Instituto Superior Serviço Social do Porto	10
Escola Secundária S. Pedro da Cova	7
CESPU	5
Escola Profissional Tecnologia Psicossocial Porto	5

ISMAI	5
Agrupamento de Escolas de Castelo da Maia	4
Escola Profissional Valongo	4
Profitecla	4
Universidade Fernando Pessoa	4
Universidade dos Açores	4
Outras*	39
TOTAL	343

Destacam- se em termos de número de alunos/formandos rececionados: o Politécnico do Porto (26%), a Universidade Católica (19%), a Escola Superior de Saúde Santa Maria (8%).

5.3.10. Promoção da Empregabilidade – medidas ativas de emprego

Ao abrigo das Políticas Ativas de Emprego, designadamente da Medida Contrato Emprego Inserção + (CEI+), a SCMP integrou desempregados subsidiados, de acordo com as seguintes áreas funcionais e operacionais:

- . área Serviços Gerais – ERPI NSM;
- . área da Animação Sociocultural – ERPI SL / ERPI NSM.

No âmbito dos Estágios Profissionais cofinanciados pelo IEFP, decorreram 11 processos, distribuídas pelas seguintes áreas profissionais e operacionais:

	CHCF	CIAD	DIS	DRHFP	ERPI NSM	HP	MMIPO
Animação Sociocultural		1			1		
Design Gráfico						1	
Gestão	1						
Nutrição						1	
Orientação e Trabalho. Social			1				
Património e Cultura							1
Psicologia		3					
Recursos Humanos				1			

O DRHFP-Academia participa, no Programa Incorpora, Projeto financiado pela “Fundação La Caixa - Obra Social”, cuja missão visa potenciar a empregabilidade de pessoas em situação de vulnerabilidade ou risco de exclusão social. Esta colaboração traduziu-se na disponibilização de um dos seus técnicos para exercício da função de técnico/a de acompanhamento. Neste âmbito de atuação é feita a receção e atendimento dos beneficiários, com o objetivo de se efetuar uma avaliação de competências e consolidar as técnicas de procura de emprego, visando a (re) sua integração no mercado de trabalho.

5.3.11. FEAS – FUNDO EMERGÊNCIA DE AÇÃO SOCIAL

Ao longo do ano de 2019, foram apoiados 15 colaboradores da SCMP, ao abrigo do FEAS. Os pedidos efetuados envolveram um montante de 16 320€, estando em dívida (a 31/12/2019) 4 083,72€. Na origem dos pedidos estiveram, maioritariamente, situações de dívidas e empréstimos para saldar (67%), bem como despesas com saúde (20%) e despesas não planeadas (13%). Relativamente à composição do agregado familiar, constata-se que os colaboradores que mais recorreram ao FEAS integram famílias nucleares (40%), famílias monoparentais (27%), vivem sozinhos (27%) e, com menor incidência estão os colaboradores que vivem em famílias alargadas (6%). Os montantes solicitados são, em média, repostos ao FEAS, ao longo de 10 meses.

Analisando a evolução do número de colaboradores que recorreram ao FEAS, entre os anos de 2012 e 2019, verifica-se um aumento das solicitações até ao ano de 2015 e um decréscimo progressivo desde então até à atualidade.



Comportamento similar ocorre quando sistematizamos os montantes envolvidos nos empréstimos, no período de referência: os montantes sofreram um incremento entre 2012 e 2016, sendo que têm vindo a decrescer desde então.

5.4. DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

O Departamento de Sistemas de Informação apresenta a atividade elaborada, nomeadamente com a concretização do planeamento dos Sistemas de Informação, permitindo aferir as mais variadas experiências e vivências, facilitando a construção, evolução e solidificação dos Sistemas de Informação e Tecnologias de Informação e Comunicação da SCMP.

5.4.1. ESTRATÉGIA SI/TIC

As novas tecnologias são promotoras de novas oportunidades pelo que será necessário continuar a melhorar o nível de consciencialização para o digital para que se possa melhor entender que não se trata apenas de fazer o mesmo de forma digital mas realmente transformar a forma como se faz com o digital. É necessário continuar a trabalhar o compromisso de toda a organização com um programa de transformação digital que possa realmente endereçar a transformação das áreas operacionais e não apenas da área de tecnologias. O esforço da transformação digital de forma holística na SCMP, procurando continuar a:

- A. desenvolver uma cultura que conheça, entenda e aproveite as oportunidades do digital;
- B. construir novas formas de relação com todas as nossas partes interessadas, em particular contribuindo com soluções para utilização dos nossos utentes a quem temos de continuar a prestar cuidados diferenciados para criarmos uma maior empatia;
- C. prosseguir o caminho de cada vez maior conectividade de serviços, processos e ativo para que possa ser possível criar valor a partir da informação;
- D. continuar a desenvolver novas formas de parcerias que nos permitam conectar com o ecossistema cada vez mais digital;
- E. encontrar novos modelos de captação e gestão de talentos para que a SCMP possa ser um empregador de referência, mas também desenvolver programas de transformação de competências dos nossos colaboradores para que possamos contar com todos eles num contexto com cada vez mais oportunidades e ameaças digital.

Foram realizadas diversas iniciativas com objetivo à concretização dos projetos planeados e dar resposta às necessidades operacionais existentes, designadamente no âmbito das seguintes áreas de atuação:

5.4.1.1. Serviços, Infraestruturas e Aplicações

Hospital da Prelada *Powered by Cisco Smart Hospital* – Iniciada a execução do projeto no último trimestre de 2019 com finalização prevista no primeiro trimestre de 2020. No final do projeto, o Hospital da Prelada estará dotado de disponibilidade única, convergente e de alta disponibilidade de rede necessária para consolidar suas principais operações. No DATACENTER SCMP, será disponibilizado **Core** que fornece um sistema de infraestrutura para computação, rede, armazenamento e virtualização que garantirá a base flexível de todas as instalações do hospital e sistemas na componente aplicacional, equipamentos médicos e níveis de segurança numa rede única de última geração. O DSI tem trabalhado

estritamente com os técnicos certificados CISCO para garantir uma migração contínua sem interrupções elevadas reduzindo ao máximo o tempo de inatividade e indisponibilidade dos sistemas da SCMP.

Implementação de Solução Comunicações Unificadas CLOUD SCMP - As soluções de Comunicações Unificadas têm cada vez maior expressão nos contextos de mobilidade necessários às operações diárias da SCMP, uma vez que permitem uma maior colaboração entre os diferentes agentes do negócio e da operação, independentemente do local em que se encontrem e do dispositivo usado. Os maiores benefícios da adoção destas tecnologias são: **redução de custos de operação e manutenção das infraestruturas de comunicações, maior interatividade entre os diversos colaboradores e entidades, melhor e mais rápida partilha de informação e redução de custos de deslocação**. Neste contexto, foi concluída a implementação Fase 1 do Projeto de Comunicações Unificadas, estando neste momento implementado em toda a SCMP com exceção do **Centro Hospitalar Conde de Ferreira e Hospital da Prelada**, que pela dimensão e impacto serão realizados no ano de 2020.

Renovação da Solução de BACKUP – Os sistemas das SI/TIC apresentam um papel extremamente importante nas atividades e suporte às áreas de atuação da SCMP. Neste sentido, é fundamental apresentar um modelo para a elaboração de um plano de recuperação de desastres e continuidade de negócio, detalhando a sua estrutura, conceitos, fluxo operacional, atores e aplicabilidade. A SCMP deve dispor de planeamento e de mecanismos adequados à pronta recuperação de suas operações, no menor tempo possível, como forma de se precaverem dos efeitos desastrosos de eventos que causem interrupções significativas em parte, ou mesmo, em todos os seus processos de negócio. Neste contexto, foi implementada de solução de *Backup & Replication* no sentido de **garantir recuperação rápida, flexível e fiável de aplicações e dados virtualizados**, juntando backup e replicação de máquinas virtuais numa solução única de software de modo a garantir o máximo de disponibilidade dos recursos críticos, que em ambientes on-premises, quer em ambientes cloud, preparando assim a SCMP para a implementação de cenários de *Disaster Recovery Plan*



ARQUITETURA DE BACKUP

5.4.1.2. GESTÃO PORTFÓLIO APLICACIONAL, SERVIÇOS CORPORATIVOS E INTERFACES

Otimizar os investimentos existentes, integrar novas aplicações para beneficiar de uma riqueza funcional acrescida, proceder à avaliação e à transformação do património aplicacional: em matéria de gestão das aplicações informáticas, foram objetivos desenhados em 2019, para conciliar as restrições orçamentais e o imperativo de ter um ambiente informático constantemente ajustado aos objetivos da SCMP, posicionando-se claramente como um motor de excelência operacional em tecnologias de informação, preparada para acompanhar a SCMP na prossecução dos seus objetivos estratégicos de desenvolvimento, de aproveitamento de sinergias e de redução dos custos associados ao património aplicacional.

Para acompanhar a transformação do património aplicacional o DSI, baseia-se na avaliação da contribuição das principais aplicações informáticas para as áreas de negócio da SCMP (relevância funcional, grau de utilização, abrangência, impacto de eventuais interrupções) e no seu nível tecnológico (fiabilidade, potencial de evolução, interfaces, custos de manutenção), com o objetivo de efetuar um levantamento da situação da carteira aplicacional e de definir a melhor estratégia de investimento e de gestão, sempre alinhada com as áreas de negócio estreitando desta forma uma aproximação do que são as necessidades e requisitos de negócio e de que forma as SI/TIC podem alavancar valor. Apresentamos as principais atividades de implementação.

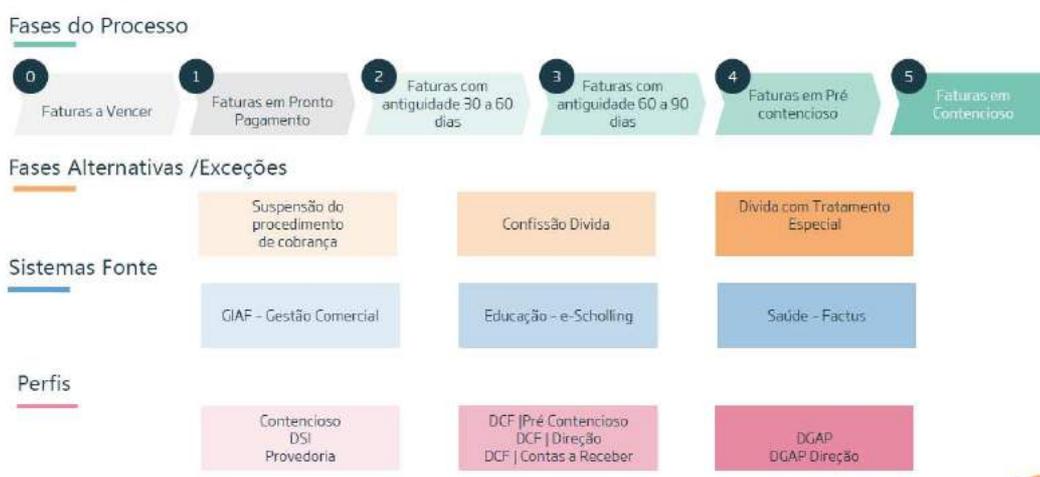
IMPLEMENTAÇÃO DE SOLUÇÃO DE CÁLCULO DE RETRIBUIÇÕES VARIÁVEIS - O objetivo da Fase 1 foi o de elaborar documento para ilustrar e resumir todos os Requisitos Funcionais de apoio ao desenvolvimento de uma solução aplicacional com tecnologia *Outsystems*, para o Cálculo de Retribuições Variáveis de todos os colaboradores do Hospital da Prelada. O objetivo final será o de automatizar o processo complexo de cálculo, com modelos menos burocráticos e elevar a transparência da contabilização das remunerações variáveis a atribuir aos colaboradores elegíveis. Durante 2020 será implementada a Fase 2 de desenvolvimento e implementação, bem como identificar evoluções e correções aos processos.

Exemplo de Mockup versão draft

CRM – BUSINESS CASE GESTÃO DA COBRANÇA – a SCMP definiu estratégia para tratar de uma forma individualizada cada cliente em cada área de atuação de negócio. No atual mercado competitivo são necessárias ferramentas de alta produtividade que permitam às equipas internas acompanhar a totalidade do ciclo de vida de cada cliente, a sua rentabilidade, as suas preferências e as suas necessidades, de modo a assegurar o crescimento do negócio. Neste contexto, foi implementada uma solução de CRM, com objetivo de obter uma visão global dos clientes, dos pontos de interação com todas as áreas de atuação, independentemente da posição no ciclo de vida do cliente, permitindo executar ações de gestão e controlo de cobranças em todo o seu ciclo, com recurso a automatização de ações,

monitorização da atividade e análise de informação em tempo real, conseguindo antecipar-se a eventuais riscos para o negócio de cada área de atuação e para o universo da SCMP.

DESCRIÇÃO DO PROCESSO DE COBRANÇA



5.4.1.3. CICLO ADMINISTRATIVO, FINANCEIRO E HOTELEIRO

PROGRAMA DE OTIMIZAÇÃO DOS CICLOS DE GESTÃO NA ÁREA DA SAÚDE – foram realizadas várias ações no sentido de otimizar os ciclos de gestão na área da saúde nomeadamente:

Diretiva dos Medicamentos Falsificados - A contrafação de medicamentos é um problema global com consequências para a saúde pública e para a economia. De acordo com dados do EUIPO os medicamentos falsificados custam ao setor farmacêutico da União Europeia 10.2 mil milhões de euros todos os anos. No sentido de combater este problema a UE lançou a diretiva 2011/62/EU, transposta para a legislação Portuguesa enquadrada na Circular Normativa Conjunta n.01/ACSS/INFARMED/SPMS, que indica a obrigatoriedade da colocação de dispositivos de segurança, nomeadamente um identificador único nas embalagens de certos medicamentos. Esta obrigatoriedade permitirá a deteção de medicamentos falsificados no circuito legal do medicamento bem como a identificação individual das embalagens. Neste contexto, o objetivo deste desenvolvimento visou dotar os utilizadores do SGICM com a possibilidade de na conferência de compras (ponto de entrada dos produtos na instituição) efetuar a verificação dos medicamentos e avaliar a autenticidade dos mesmos. A solução SGICM está conectada e certificada para efetuar comunicação, via interface, com o NMVS, no caso português a MVO Portugal. As operações disponíveis no SGICM nesta etapa são o VERIFY ou DISPENSE (mediante parametrização) e o UNDO e contemplam a sua comunicação à MVO Portugal (que comunica com o Hub Europeu) e a resposta do sistema quanto ao movimento a ser efetuado.

Reorganização e Otimização da Logística Interna da Saúde – Implementação da Solução MAPP – O pretendido é gerir, através de uma solução de mobilidade, toda a movimentação de artigos dentro do Hospital da Prelada. O modelo assenta num sistema de identificação de artigos e utentes através de códigos de barras, e registo de consumos a partir de armazéns avançados nos pisos. O enfermeiro, acedendo ao piso e ala onde se encontra a trabalhar, navega pela lista de doentes internados ou lê o código de barras da pulseira do utente, e lê os códigos dos artigos que vai debitar a esse utente. Os registos de consumos podem ser efetuados nas unidades de armazenamento (ex.: caixa), ou podem ser criadas

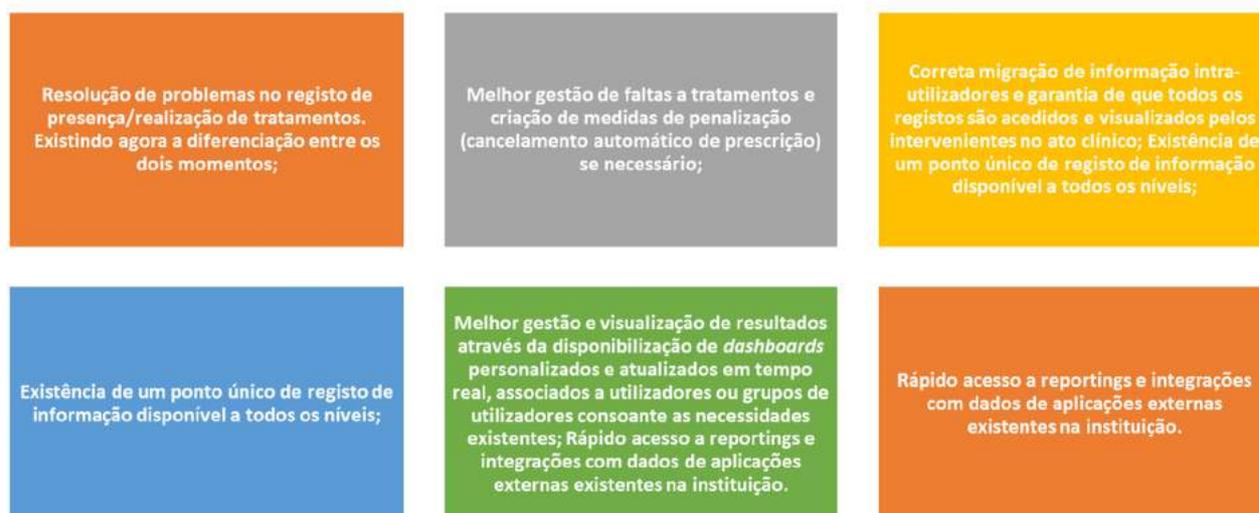
unidades distintas para registo de consumos (ex.: luva). O controlo dos níveis de stock em armazém deixa de ser da responsabilidade do enfermeiro, passando os colaboradores do Serviço de Aprovisionamento a receber alertas de artigos que se encontram abaixo do stock definido e que necessitam de reposição. A aplicação tem acesso aos níveis definidos para reposição de stock e de stock ideal, bem como às localizações em armazém, e gera automaticamente uma rota de *picking* pelo armazém com os materiais e as quantidades que são necessárias repor nos diversos pisos. Este acompanhamento em tempo real do stock nos pisos agiliza significativamente os circuitos operacionais do aprovisionamento, permitindo uma resposta em tempo real a partir dos consumos registados, bem como a redução da quantidade de stock necessária nos pisos. Ao nível do circuito do medicamento, o enfermeiro consegue fazer a validação do medicamento a administrar, quer por leitura de código de barras do doente e do medicamento (funcionalidade dependente das embaladoras existentes na SCMP, no último caso) quer pela validação manual, aumentando a segurança dos procedimentos. Ao nível do circuito DIDDU, esta nova solução mantém os movimentos pendentes até ao momento da administração do enfermeiro, tornando mais fácil efetuar a revertência da medicação não administrada. Principais funcionalidades em implementação: Distribuição por *Kanban* (dupla caixa), Distribuição por armazém avançado, Registo de consumo junto à cama do doente, Circuito de reposições com PDA. Neste sentido, foi implementado com sucesso na Unidade de Queimados e No serviço de Ortopedia, sendo efetivado o *roll out* para os restantes serviços em 2020.



SOLUÇÃO MAPP – IMPLEMENTAÇÃO HOSPITAL DA PRELADA

IMPLEMENTAÇÃO DE SOLUÇÃO APLICACIONAL DE SUPORTE À ATIVIDADE DE MFR - A complexidade do Serviço de Medicina Física e de Reabilitação, composto por diferentes especificidades requer a existência de um sistema de registo de dados que dê resposta a todas as valências que compõem esta especialidade. Uma solução adaptada às necessidades tornou-se cada vez mais imperativa. A existência de vários e diferentes sistemas de registo de informação (aliado ao recurso a suporte em papel), aumentaram a complexidade do fluxo informacional e, por conseguinte, a tomada de decisão. Este projeto perspetivou a criação de um ponto único de registo de dados para o serviço de MFR, mitigando o

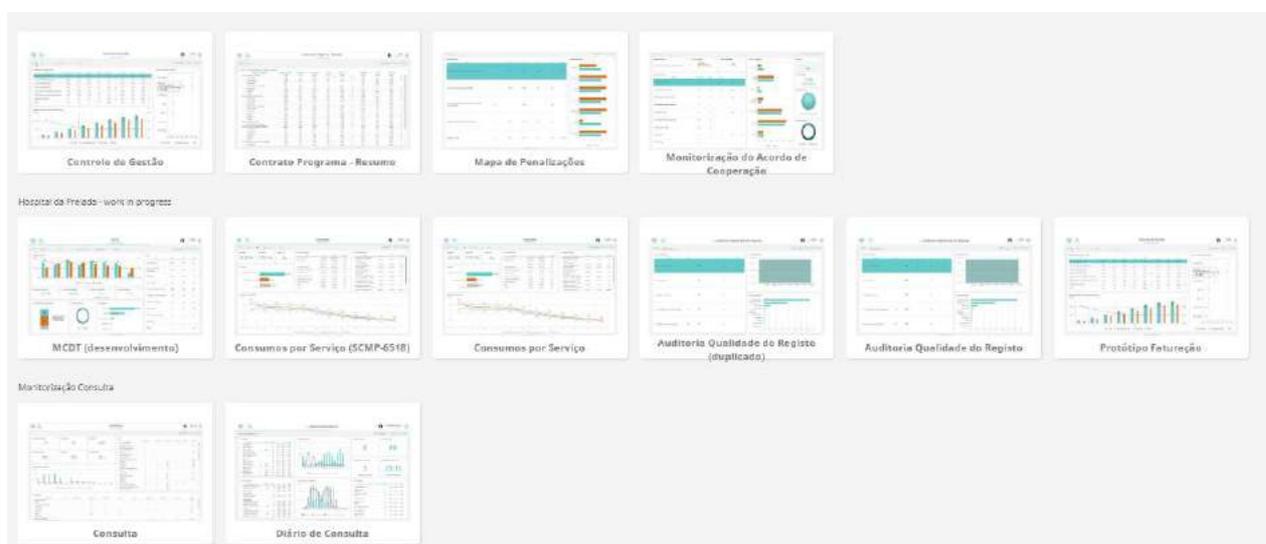
atual cenário de dispersão informacional em diferentes plataformas digitais e em papel. A nova solução pretende promover uma melhor gestão de fluxos de trabalho relacionados com Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica, integrando totalmente em si a requisição, agendamento, realização e monitorização de resultados. O pretendido é gerir de forma eficaz e em tempo real toda a informação produzida no serviço de MFR com dados assertivos e, paralelamente facilitar o registo de informação no decorrer da execução de tratamentos e sessões de terapia. A nova solução objetiva a existência de um registo de início e fim de tratamentos gerando automaticamente tempos de realização e dados estatísticos de elevada importância. O registo de presenças será também automatizado e a ocorrência de faltas será corretamente registada e gerida pelos responsáveis para o efeito. A perda de informação é um dos constrangimentos identificados devido à dispersão de dados, mas também devido a problemas de acesso e migração de informação entre utilizadores. Para além da automatização de tarefas como cancelamento de prescrição automático após se verificar um número excessivo de faltas, ou o alerta para doentes que estão a atingir o limite de tratamentos definidos, importa também garantir que o fluxo de informação é corretamente executado sob pena de perda de dados de extrema importância como notas clínicas e informações de tratamento entre médico e terapeuta. Durante 2020 serão implementados os *Dashboards*: operacional e de gestão, com envolvimento de todas as partes interessadas.



BIG DATA/ANALYTICS – Sei (SAÚDE e INFORMAÇÃO) – a SCMP iniciou em 2014, projetos piloto ou provas de conceito onde o valor reside no conhecimento estreito sobre a organização e com um efeito limitado nos resultados de negócio. Os dados para estes projetos provêm de repositórios de fácil acesso que representam uma visão incompleta do assunto em questão e requerem um substancial esforço manual para transformar num formato utilizável para análise ou para consumo dos utilizadores finais. O efeito conjugado da alteração das condições da atividade económica no território nacional e do crescimento das necessidades de conformidade regulamentar veio colocar uma pressão adicional nos responsáveis da SCMP, com maior enfoque no Hospital da Prelada.

Assim, a importância do crescimento da necessidade de ‘reporting’ interno, assim como as necessidades de maior detalhe na análise como os aspetos que tiveram maior impacto no crescimento dos dados, tornam-se indicadores que carecem de resposta eficaz e eficiente por parte do DSI. De salientar ainda a necessidade de maior acesso à informação, os requisitos regulamentares e as novas fontes de informação como os principais aspetos subjacentes a esta realidade. Em 2019 e com continuidade em 2020, é objetivo dotar a SCMP da capacidade de proporcionar a informação adequada, às pessoas interessadas, em momento oportuno para concretizar a ação certa. Neste contexto, foram efetivados desenvolvimentos

na Plataforma Sel – Saúde e Informação para o Hospital da Prelada na perspetiva de garantir que o tratamento do volume de dados existente na Hospital da Prelada, pode contribuir para aumentar a eficiência operacional, assim como contribuir para melhorar o suporte às diferentes áreas de atuação.



Dashboards Sel – Hospital da Prelada

MORDOMO DIGITAL – APP MÉDICO VOZ – a SCMP iniciou **mais uma jornada de inovação na saúde**, com implementação da APP Médico, recorrendo ao reconhecimento de voz para registo de dados no PCE/EPR, implementando desta forma um acelerador de inovação numa área onde o retorno é imediato, orientando os profissionais clínicos para a prestação de cuidados de saúde de proximidade com o cidadão/utente. “O próximo nível de digitalização para os profissionais de saúde será o de não estarem vinculados a uma infraestrutura fixa, ou seja, aliviar os médicos da necessidade para ficarem presos ao Monitor/Teclado – caminhar com a mobilidade para a humanização global da prestação de cuidados de saúde, onde a voz será um acelerador de inovação”. **A conectividade faz parte do DNA da SCMP.** Iniciamos este processo com recurso a parceria estratégica, onde a participação dos médicos, o seu envolvimento, a comunicação e a humanização na prestação de cuidados de saúde estão a ser pontos chaves do sucesso. Estamos focados tanto nos aspetos sociais do utente, como no impacto da situação familiar e em todo o seu processo de recuperação. Esta Plataforma tem uma margem de evolução e potencial elevados, onde os processos evolutivos em patologias e doenças específicas, recorrendo a algoritmos de Inteligência Artificial (IA) podem otimizar e auxiliar o processo de decisão clínico, mas também toda a mobilidade clínica e a capacidade **de obter uma Alfaiate Clínico**, onde para cada utente é disponibilizada ao médico a visão 360º, baseada em todo o seu *footprint*, bem como na comparabilidade na capacidade de obter indicadores e sugestões para o clínico recorrendo a bases científicas que permitam mitigar o risco de erro e prestar serviços de saúde de excelência como tem sido sempre objetivo da SCMP.



Adesão inicial de 67% dos Médicos do Hospital da Prelada

PROGRAMA DE SEGURANÇA E PRIVACIDADE SI/TIC SCMP- a Segurança e a Cibersegurança das SI/TIC são das maiores preocupações não só dos responsáveis de sistemas de informação das organizações, mas cada vez mais dos líderes empresariais e da própria população em geral. Com o aumento exponencial de ataques informáticos, tem sido fundamental que a Santa Casa da Misericórdia do Porto, cumpra o Programa aprovado em 2016, tendo em 2019 tido elevados índices de implementação da nova infraestrutura de Segurança devidamente integrados no Programa de Segurança da Informação da SCMP com as seguintes atividades realizadas:

- A. **Gestão de serviços externos** recorrendo a parceiro onde apoia a SCMP no desenho e execução do Sistema de Gestão de Segurança da Informação (SGSI) e do Plano de testes de segurança, promovendo paralelamente a melhoria contínua em alinhamento com os requisitos normativos e de documentação relativos à Segurança da Informação.

OBJETIVOS

Objetivos da Iniciativa	Âmbito
<p>O objetivo da iniciativa é garantir que a SCMP está alinhada com as melhores práticas termos de segurança da informação, quer em termos da gestão desta como no que respeita à execução de auditorias aos seus sistemas e aplicações.</p> <p>Tal será conseguido pela execução do Sistema de Gestão da Segurança da Informação (SGSI) promovendo paralelamente a melhoria contínua de em termos de alinhamento com os requisitos boas práticas do mercado, nomeadamente a ISO27001/2.</p>	<p>O âmbito são todos os processos do SCMP suportam a atividade da organização, no que respeita à gestão de segurança da informação, e a informação sensível da organização a ser protegida.</p> <p>Entendimento de “processos” e “informação a ser protegida”:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Processos – Conjunto de atividades, incluindo os meios que as suportam (sistemas de informação, tecnologias de comunicação, espaços físicos, etc.), eventualmente dependendo do esforço de pessoas de áreas distintas a trabalhar de forma cooperativa; • Informação a ser protegida – Dados sensíveis da SCMP, nomeadamente dados pessoais dos seus clientes e utentes, e outros cujos requisitos de Confidencialidade, Integridade e Disponibilidade são essenciais.

- B. **Apoio e integração na implementação de SOC (Security Operations Center)**, com foco a apoiar e proteger pro-activamente a SCMP contra as mais avançadas ciber-ameaças, incluindo malware,

ransomware, fugas de informação, (data breaches), abusos de marca, e fraudes informáticas com impacto financeiro ([spear] phishing e CEO Fraud).



Cyber Intelligence	Proteção Digital de Marca (<i>Brand Abuse and Phishing Usage</i>), Análises Estáticas e Dinâmicas de <i>Malware</i> e <i>Ransomware</i> , deteção de fugas de Informação (<i>Data Breaches</i>) e monitorização de riscos encontrados na <i>Deep & Dark Web</i> , <i>Cyber Risk Assessments</i> em empresas envolvidas em fusões e aquisições e Investigações privadas (<i>Digital Forensics</i>).
SOC As a Service	Monitorização de Segurança, Gestão de Vulnerabilidades, Monitorização Avançada a partir de fora do perímetro das organizações, Gestão de Incidentes de Segurança, Serviços de emergência de resposta a empresas afectadas por Ransomware.
Training & Empowerment	Formações de <i>cyber-awareness / phishing / engenharia social</i> a colaboradores, equipas de TI, executivos, e especificamente a departamentos financeiros. Simulações de <i>phishing / engenharia social</i> . Formação na criação de equipas de tratamento de incidentes de segurança (CSIRTs) e apoio na criação de <i>Security Operation Centers</i> .
Auditing & Compliance	Auditorias de Segurança, <i>Continuous Pen testing</i> e simulações de <i>phishing / engenharia social</i> .

- C. **Articulação direta com o CNCS** (Centro Nacional de CiberSegurança) na perspetiva, de cumprir os requisitos do protocolo celebrado, formação e estreitar o modelo de relacionamento e cooperação entre ambas as entidades.
- D. Integrar as estruturas **da Comissão de Proteção de Dados da SCMP** e **DPO** no Programa no sentido de garantir modelos de governação com sucesso.

Em 2020 faz seis anos que começamos a abordar o tema da transformação digital na **Santa Casa da Misericórdia do Porto**. Neste período, aprendemos muito com as nossas iniciativas internas, mas também tivemos a oportunidade de dar cada vez maior visibilidade à SCMP, alargando a rede de parceiros, interagindo com a comunidade, trocando experiências e também fomos capazes de partilhar boas práticas de prestação de cuidados onde as pessoas e **os processos da SCMP tiveram um papel**

fundamental mas onde a Tecnologia nos permitiu ampliar as nossas capacidade e ambição. Inovamos, mas nunca deixamos de acreditar que o futuro da SCMP não se faz não pela disrupção tecnológica, **mas pela evolução da nossa história.** O peso da responsabilidade talvez tenha feito com que a motivação para a transformação tenha sido muitas vezes defensiva, mas foram anos onde foram lançadas as bases para um melhor entendimento do potencial da tecnologia para a satisfação das necessidades de todas as nossas partes interessadas, mas foi também um período de desenvolvimento de novas competências das nossas pessoas para poderem fazer parte do processo de mudança. Este é, portanto, o momento de continuar a avançar. Mas o principal risco na SCMP continuam a ser os recursos humanos.

Estudos indicam que a falta de recursos humanos ou de competências adequadas para trabalhar num contexto digital estão no topo das preocupações de todas as Organizações não só em Portugal, mas pelo mundo inteiro. A escassez de profissionais é uma realidade com que lidamos todos os dias, no entanto os esforços para responder a este desafio têm sido de prioridade máxima. **Nos próximos 5 anos a digitalização da economia irá acelerar e ganhará escala como nunca antes visto.** O ritmo da inovação e das operações suportadas por tecnologias digitais disruptivas acelerará 10 vezes ou mais. Essa escala e velocidade crescentes de inovação e operação serão alimentadas por modelos operacionais hiperconectados, criando novos modelos de negócio e valor através de grandes plataformas e comunidades digitais. Será, pois, crucial a implementação de modelos de análise de maturidade em dimensões distintas, no sentido de servir como guia para os executivos de negócio e da tecnologia abraçarem as dimensões principais que necessitam de capacidades e know-how digital, com vista a uma bem-sucedida transformação digital da SCMP. A SCMP é constantemente desafiada a adaptar-se com rapidez à constante evolução das necessidades do mercado global. Neste contexto, a área dos Sistemas de Informação e Comunicação assume uma prioridade elevada ao nível de flexibilidade, agilidade e diferenciação nas principais áreas de atuação da SCMP. Impulsionar a inovação requer ação em múltiplas frentes. A rápida evolução tecnológica e a crescente concorrência requerem que, constantemente, a SCMP avalie as oportunidades de utilização criativa da informação e das SI/TIC para melhorar o seu desempenho. É neste sentido que **nos comprometemos com confiança na inovação**, procurando soluções criativas para os desafios corporativos bem como o desenvolvimento de parcerias para, conjuntamente, desenvolverem projetos de valor com a SCMP.

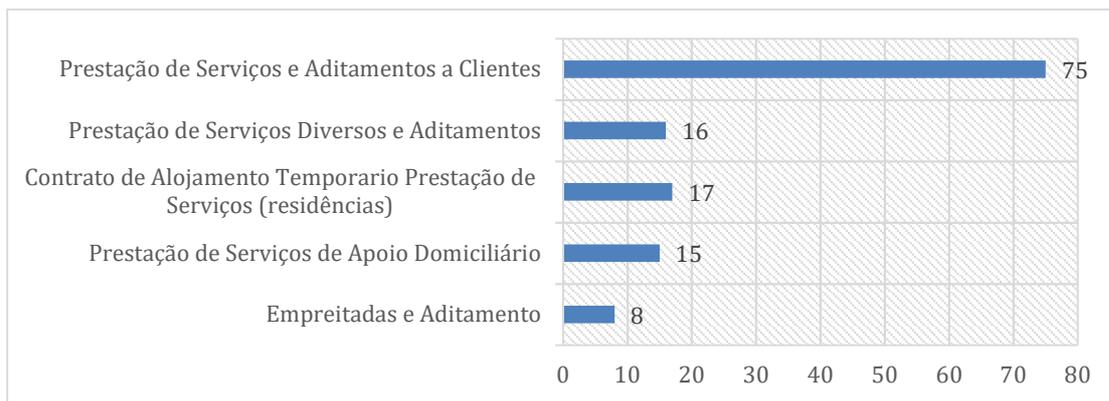


Uma perspetiva 20/20 para a nova década, fonte IDC 2020

5.5. DEPARTAMENTO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA E DO PATRIMÓNIO

5.5.1. Cartório Privativo - Contratos

No que concerne ao Cartório Privativo, registaram-se 131 atos notariais, distribuídos da seguinte forma:

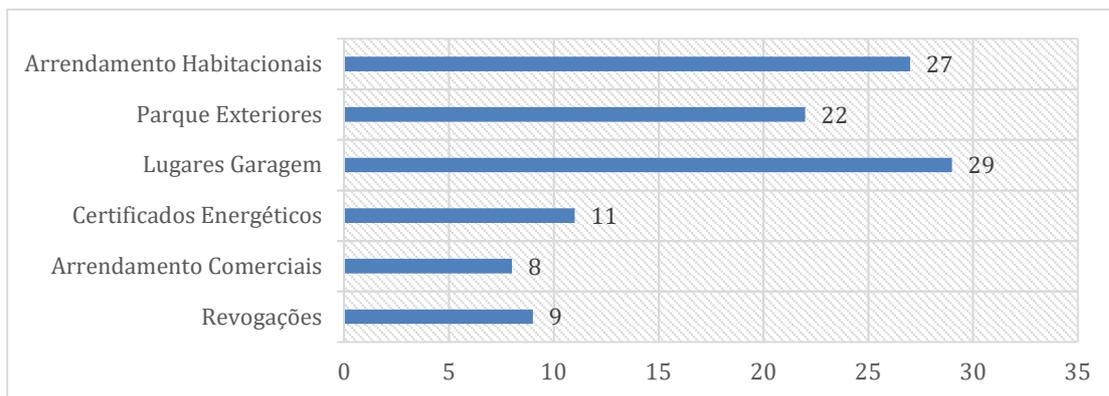


Globalmente verificou-se um decréscimo do número de contratos celebrados, de 204 em 2018 para 131 em 2019 (decrécimo de cerca de 36%). Contudo, a rúbrica *prestação de serviços e aditamentos a clientes* continua a assumir um número relevante, tendo aumentado de 2018 para 2019 em cerca de 21%, chegando este ano aos 75 contratos.

Os atos notariais contemplados, decorrem de contratos celebrados para empreitadas e prestação de serviços para a SCMP, contratos celebrados com clientes dos equipamentos sociais, e com os utentes de apoio domiciliário, em interligação com o DIS.

5.5.2. Arrendamento

No que concerne ao arrendamento, foram celebrados 106 contratos, significando um aumento de cerca de 10,4% face a 2018, permanecendo as rubricas arrendamento habitacional e lugares de garagem as mais significativas.



Convém referir que no caso dos Certificados Energéticos, embora não sejam especificamente contratos celebrados, foram solicitados e emitidos, uma vez que são necessários à posterior celebração de contratos de arrendamento.

5.5.3. Clientes

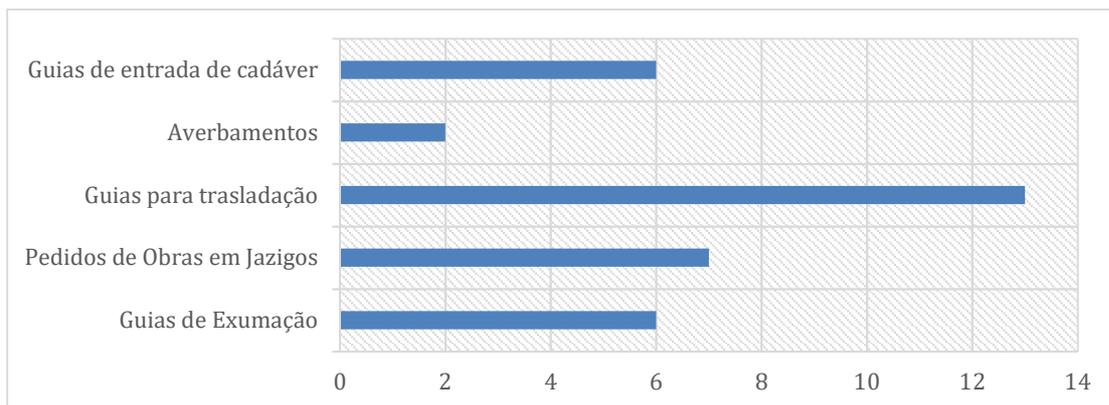
Rendas em Atraso/Coimas Anuladas/Acordos de Dívida

Relativamente a este capítulo durante o ano de 2019, foram registados os seguintes movimentos:

	Quantidade
Acordos de Dívida	11
Anulação de coimas	66
Redução de valor de renda	2
Anulação de outros valores	7
Processos Pré-contencioso	5
Processos via judicial	3

5.5.4. Cemitério Privativo

Relativamente ao cemitério Privativo, registaram-se no ano de 2019 os seguintes movimentos:



Globalmente os movimentos foram, em número, muito similares, (34 em 2019 contra 33 em 2018), contudo, verificou-se um aumento significativo das transladações (de 5 em 2018 para 13 em 2019) e um decréscimo de 6 para 2 dos averbamentos.

5.5.5. Arquivo Geral

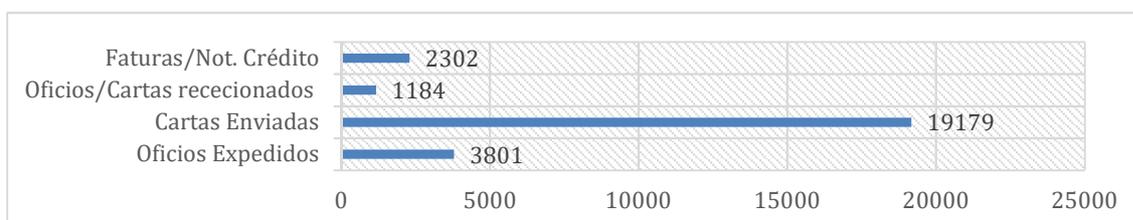
Relativamente ao Arquivo Geral, este continua a ser mantido e organizado, de forma a satisfazer quaisquer consultas solicitadas.

Salienta-se ainda a inclusão deste Departamento na Comissão de Revisão dos Regulamentos do Arquivos da SCMP.

5.5.6. Expediente Geral

Apesar da passagem do tratamento de faturas e notas de crédito para o Centro de Conferência de Faturas, a gestão da correspondência continua a ser feita pelo Departamento de Gestão Administrativa e do Património.

Deste modo, o volume global de correspondência recebida e expedida foi sensivelmente igual ao do ano passado, ascendendo a 26.466 documentos, distribuídos da seguinte forma:



5.5.7. Património e Gestão de Infraestruturas

O programa de Reabilitação Urbana da SCMP, o durante e ano de 2019 continuou o desenvolvimento de acordo com os objetivos definidos.

Neste contexto, terminamos a reabilitação nos seguintes imóveis:

Rua do Almada, n.º 83

A Reabilitação do edifício recupera a estrutura existente e fachadas, com a conservação dos elementos interiores mais significativos. Inseriu-se nova compartimentação e infraestruturas.

O novo programa engloba:

2 habitações T0

2 habitações T0 com sótão

Esta reabilitação foi realizada sem financiamento, recorrendo aos fundos próprios da SCMP.

Antes da reabilitação



Depois da reabilitação



Rua do Bonfim, n.º 241 (em falta a licença de habitabilidade)

Reorganização integral do edifício, com a demolição de todo o interior, novas infraestruturas, e construção de nova compartimentação e estrutura, mantendo-se apenas as fachadas.

O novo programa engloba:

1 habitação T2

1 habitação T1

1 habitação T0

Esta reabilitação insere no Programa de Financiamento do IHRU – Reabilitar para Arrendar.

Antes da Reabilitação

Depois da Reabilitação





Rua de St. Ildefonso, n.º 48 (em falta a licença de habitabilidade)

O edifício manteve a fachada original, com a reorganização de todo o interior para otimização dos espaços, incluindo novas infraestruturas, estrutura.

O novo programa engloba:

1 espaço comercial R/C

6 habitações T0

Esta reabilitação insere no Programa de Financiamento do IHRU – Reabilitar para Arrendar.

Antes da Reabilitação



Depois da Reabilitação





Em resumo, durante o ano 2019, verificou-se:

- Empreitadas terminadas:
 - Rua do Almada, n.º 83.
- Empreitadas em fase final de empreitada (em falta a licença de habitabilidade)
 - Rua de St. Ildefonso, n.º 48;
 - Rua do Bonfim, n.º 241.
- Empreitadas em fase intermédia de desenvolvimento
 - Rua do Rosário, n.º 224/230;
 - Rua das Fontainhas, n.º 71;
 - Rua das Fontainhas, n.º 81;
 - Rua Miguel Bombarda, n.º 199.
- Em fase de preparação para o início da empreitada:
 - Rua António José da Silva, n.º 24/40;
 - Praça 9 de Abril.

- Em fase de procedimento de Concurso Público:
 - Rua de St. Ildefonso, n.º 230/Largo da Ramadinha, n.º 79;
 - Rua Barbosa de Castro, n.º 29;
 - Rua de Cedofeita, n.º 148;

Das empreitadas em curso, 4 encontram-se ao abrigo do Programa de Financiamento Reabilitar para Arrendar do IHRU, nomeadamente:

- Rua de St. Ildefonso, n.º 48;
- Rua do Bonfim, n.º 241;
- Rua do Rosário, n.º 224;
- Rua Miguel Bombarda, n.º 199.

5.5.8. Gestão de Infraestruturas

Durante o ano de 2019, a equipa que integra o Gabinete de Gestão de Infraestruturas exerceu a sua atividade nas seguintes áreas:

5.5.8.1. Fiscalização de Obras e Coordenação de Segurança em Obra:

59

Reabilitação Urbana

- . Rua das Flores, n.º 83;
- . Rua de S. Miguel, n.º 48;
- . Rua do Almada, n.º 83;
- . Rua do Bonfim, n.º 241;
- . Rua Santo Ildefonso, n.º 48;
- . Rua Rosário, n.º 224;
- . Rua das Fontainhas, n.º 71;
- . Rua das Fontainhas, n.º 81;
- . Rua Miguel Bombarda, n.º 199;

Outras

- . ERPI – NSM: Ampliação do SAD;
- . Conclusão da empreitada de Requalificação das Zonas Comuns do Luso
- . Obras de beneficiação/reabilitação do Património Operacional e de Rendimento;

5.5.8.2. Projetos e estudos prévios de Arquitetura

- . Elaboração do Projeto Base do edifício da Praça da Batalha 14;
- . Elaboração de Projeto Base dos edifícios do Largo de Campo Lindo nº1, 3 e 5 para transferência do CBNS;

- . Rua Conde Ferreira, n.º 145 / 147 - Conclusão do Estudo Prévio para edifício de habitação e iniciação do desenvolvimento das peças necessárias para a submissão do processo de licenciamento;
- . Rua Costa e Almeida, n.º 66 e 68 – Submissão na CMP dos Projetos de Licenciamento;
- . Av. da Boavista 243 – Desenvolvimento do projeto de Arquitetura;
- . MMIPO – 2ª Fase expansão;
- . Elaboração de estudo prévio para o edifício sito na Rua da Fábrica, nº 22/24;
- . Elaboração de estudo prévio para a Incubadora Social a integrar no edifício do CBNS (Antigo Centro de Restauro);
- . Elaboração de estudos prévios para o CHCF:
 - Reconversão do edifício A13 / A14 – Residência de Estudantes;
 - Reabilitação de Instalações Sanitárias;
 - Reabilitação de um quarto de isolamento no edifício A12;

5.5.8.3. Outras intervenções e atividades realizadas:

- . Elaboração das peças escritas necessárias para a realização de levantamentos topográficos diversos;
- . Elaboração das peças escritas necessárias para a abertura de procedimento para a realização dos projetos de especialidades;
- . Elaboração das peças escritas e desenhadas para abertura de procedimento concursal para empreitadas de Reabilitação/Reconversão;
- . Monitorização e acompanhamento dos processos de Reabilitação Urbana do Património da SCMP, nas diferentes fases de desenvolvimento:
 - definição metodológica;
 - projeto licenciamento;
 - financiamento;
 - concurso de empreitada;
 - obra;
- . Acompanhamento/gestão de parcerias entre a SCMP e entidades externas:
 - . Processo de reconversão dos Edifícios A6 e A11 do CHCF, em uma Residência de Apoio Máximo;
 - . Processo para obtenção do Alvará de Utilização do Pony Club do Porto;
 - . Proposta de Elaboração de PIP para a Rua Santos Pousada 31/53 e Rua da Restauração 133;
 - . Coordenação do licenciamento da reabilitação do Parque da Prelada;
 - . Elaboração de Documento - projeto de desenvolvimento do Património da SCMP - Imobiliário, Corporativo e Cultural;

- . Elaboração de relatório de análise/diagnóstico dos edifícios arrendados à Universidade Lusíada;
- . Elaboração de documento - antigo sanatório Hospital Rodrigues Semide – Investment Opportunities;
- . Análise de Viabilidade Construtiva do Terreno do Candal;
- . Acompanhamento do processo de cedência à Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia de parcela de terreno do Lar Pereira de Lima;
- . Levantamento e análise programática para a transferência da Associação Crescer Ser para imóvel na Rua S. Roque da Lameira, n.º 1883;
- . Acompanhamento do estudo de viabilidade de colocação de Antenas de Telecomunicações na Av. dos Aliados, n.º 165;
- . Acompanhamento do processo referente à reabilitação das fachadas e cobertura do Hospital Santo António;
- . Elaboração de Planos de Segurança e Saúde;
- . Coordenação dos Projetos de Especialidades:
 - . Rua Costa e Almeida, n.º 66;
 - . Rua Costa e Almeida, n.º 68;
 - . Rua Fernandes Tomás, n.º 781;
 - . Rua Conselheiro Luís de Magalhães, n.º 1002 – Maia;
 - . Av. da Boavista, n.º 243.
- . Resolução de anomalias reportadas;
- . Realização de vistorias ao património de rendimento;
- . Resolução de anomalias ao abrigo de garantia de obra;
- . Acompanhamento dos simulacros;
- . Acompanhamento da elaboração das medidas de autoproteção do CNSE, CBNS e Centro de Restauro;
- . Identificação, análise e correção de anomalias verificadas pelo TREIE, nos seguintes estabelecimentos: CHCF, LNSM, Parque da Prelada, CIAD, CBNS, CNSE, LPL, HSL, CP, Quinta d’Alva, SPeC, MMIPO e Igreja da SCMP;
- . Reformulação elétrica de várias frações;

5.5.9. Gestão Logística e Central de Compras

O ano foi marcado pelo amadurecimento e consolidação do processo de cabimentação orçamental. Apesar de se terem verificado alguns constrangimentos, constatou-se uma evolução positiva do *mindset* das Unidades Operacionais da SCMP, em pedirem maioritariamente o que está orçamentado / cabimentado.

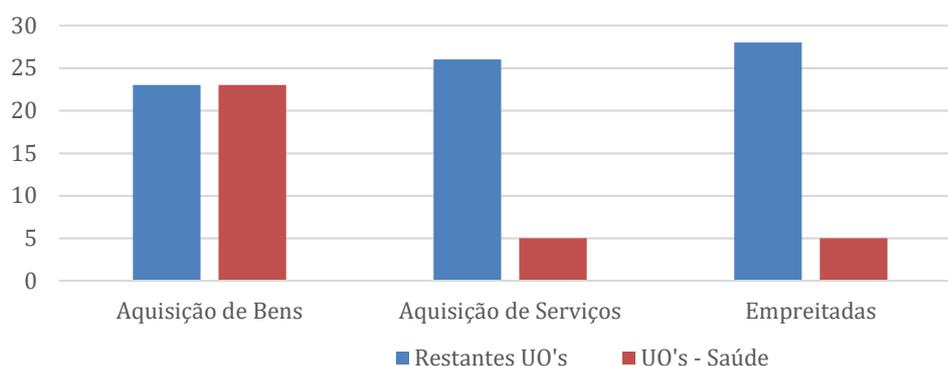
Em 2019 foi notório o acréscimo significativo do número de notas de encomenda emitidas e de contratos lançados nos sistemas aplicativos de suporte à gestão logística, consequência da cabimentação e emissão de notas de encomenda para todas as aquisições realizadas – contratuais ou pontuais.

Globalmente foram emitidas, pela Gestão Logística, notas de encomenda no valor total de 11.738.023,48 €. Houve assim um aumento no valor global das notas de encomenda emitidas face ao ano de 2018, cerca de 68%. Estes valores espelham bem o impacto que a cabimentação orçamental tem na operacionalidade da Central de Compras e na SCMP como um todo.

Por outro lado, o número de contratos lançados nos sistemas aplicativos de suporte à gestão logística, teve também um aumento significativo e em 2019 foram lançados em sistema contratos que até então não estavam, como os de fornecimento de eletricidade, água, combustíveis, telecomunicações, etc.

Procedimentos Concursais

Durante o ano foram abertos 110 procedimentos concursais, dos quais resultaram um valor global de adjudicações de 2.813.013,11 €, distribuídos da seguinte forma:



Procedimentos Adjudicados 2019	Restantes UO's	UO's - Saúde	Totais
Aquisição de Bens	24 986,52 €	1 143 052,75 €	1 168 039,27 €
Aquisição de Serviços	270 849,14 €	11 910,00 €	282 759,14 €
Empreitadas	976 823,54 €	385 391,16 €	1 362 214,70 €
Total	1 272 659,20 €	1 540 353,91 €	2 813 013,11 €

Uma fase importante do processo de aquisição é a fase de negociação.

Todas as aquisições efetuadas pela Central de Compras são negociadas antes de serem adjudicadas. Assim, as poupanças obtidas em 2019 foram de € 132.684,25.

Verifica-se que cada vez mais os fornecedores têm menos margem para negociar, apresentado propostas no limite da margem comercial.

Este ano o valor de poupança obtido não foi tão expressivo como em 2018 fruto de vários contratos (sobretudo na área da saúde) que se negociaram em 2018 para vigorarem em 2019 ou porque foram prorrogados para 2019.

Salienta-se ainda que no caso das empreitadas, uma vez que as mesmas são feitas maioritariamente através de Concurso Público com a definição de um preço base agressivo, tendo em conta a inexistência do processo negocial.

Sistema de avaliação de fornecedores

Relativamente ao sistema de avaliação de fornecedores, este faz já parte da rotina mensal dos estabelecimentos, que estão cada vez mais sensibilizados para a importância e relevância deste tema para o negócio.

Através da avaliação mensal realizada, conseguimos exigir aos nossos parceiros, fornecedores e outros que conosco interagem, que se pautem pelos parâmetros de rigor, nível de serviço e qualidade que estão definidos para a SCMP.

Este é um sistema dinâmico, que tem em vista uma melhoria contínua e sustentada, quer do sistema de avaliação em si, quer do alcance que o mesmo deve e pode ter – ser transversal em todas as áreas de negócio da SCMP e que abranja todos os fornecedores, sejam eles internos ou externos.

Deste modo, pretende-se que, gradualmente, mais fornecedores sejam avaliados de forma sistemática, objetiva e clara no alcance do objetivo comum que é o de atingir um nível de serviço excelente.

Economia Circular e a Sustentabilidade da Central de Compras

No fecho do ano de 2019 olhamos já para os desafios que a nova década nos apresenta. Numa altura em que muito se fala das alterações climáticas e em como estas têm e terão um grande impacto na nossa vida quotidiana, é imperativo que, também nós, adotemos medidas e procedimentos que vão de encontro à minimização da pegada ecológica das compras realizadas.

Assim, o desafio será o de incluir em todos os Programas de Procedimento / Cadernos de Encargos, cláusulas específicas, relacionadas com a Economia Circular e de Sustentabilidade, que permitam ir

substituindo paradigmas antiquados por uma visão de futuro, assente num modelo económico mais sustentável na cadeia de valor e para o ambiente.

5.5.10. Serviço de Alimentação, Nutrição e Dietética (SAND)

O Serviço de Alimentação, Nutrição e Alimentação (SAND) integrado no DGAP, após a alteração ao Estatuto Orgânico, tem a responsabilidade de contribuir para a promoção, manutenção e recuperação da saúde por meio da alimentação e promover a educação nutricional, identificando os benefícios de uma alimentação saudável e adequada para uma vida com maior qualidade. Todos os estabelecimentos da SCMP assumem um papel protetor do estado de saúde dos seus utentes / doentes / clientes, tanto pela vertente da recuperação e/ou manutenção do estado clínico bem como pela garantia da segurança alimentar.

O SAND deu seguimento à elaboração e cumprimento do Manual de Procedimentos, realizando igualmente os ajustes necessários decorrentes das reestruturações orgânicas que o serviço sofreu durante o ano referido, sempre numa perspetiva de melhoria contínua dos seus procedimentos e em articulação com o DCI|SRC.

Foram definidos como objetivos do Serviço:

1. Promoção da saúde e bem-estar;
2. Prevenção e tratamento da doença;
3. Melhoria da qualidade alimentar e adequação nutricional;
4. Aconselhamento alimentar e adequação dos regimes alimentares aos doentes;
5. Controlo higieno-sanitário;
6. Eliminação de riscos de toxinfecções e intoxicações alimentares.

Atividades desenvolvidas pelo Serviço:

- . Elaboração e aprovação do Manual de Procedimentos do SAND;
- . Elaboração de escalas de serviço, nomeadamente da escala de aplicação de check-lists de avaliação da cadeia de produção de refeições;
- . Elaboração da grelha de avaliação mensal do FSE;
- . Aprovação dos indicadores a monitorizar durante o ano 2019;
- . Implementação dos Pedidos de Ação Corretiva (PACs) de forma sistemática, dos quais resultou a aplicação de medidas corretivas, como, a título de exemplo, a aquisição de novos tabuleiros de transporte interno das refeições do CHCF;
- . Monitorização periódica dos resultados da recolha de análises microbiológicas nas diversas unidades de produção;
- . Preparação e apoio na auditoria da CHKS no Hospital da Prelada;

- . Preparação e apoio na auditoria da SGS às ERPI's e SAD – instituição de modelo de monitorização da identificação e estado de manutenção, verificação/calibração dos RMM (recursos de Monitorização e Medição) de forma a melhorar a validação da temperatura dos equipamentos, em articulação com o DIS;
- . Acolhimento de um estágio curricular no CHCF;
- . Apresentação e implementação dos projetos Nutriage, nas ERPI's, e Lifana, no âmbito do DIS
- . Apoio no novo procedimento concursal relativo ao fornecedor da alimentação;
- . Monitorização periódica das avaliações do serviço de alimentação por parte das várias unidades;
- . Sinalização, das várias reparações e documentos necessários à manutenção da qualidade e segurança alimentares;
- . Apoio ao DRHFP na logística de afetação de cozinheiras aos vários estabelecimentos da SCMP;
- . Monitorização periódica dos resultados da recolha de análises microbiológicas nas diversas unidades de produção, com aplicação das respetivas medidas corretivas;
- . Revisão de ementas nas várias linhas de atuação (amarela, verde e azul);
- . Análise do relatório de variação térmica dos alimentos nas refeições transportadas, realizado em março, do qual resultaram medidas corretivas como a diminuição do tempo de empratamento no HP, formação dos colaboradores em boas práticas de produção de refeições e renovação do material disponibilizado para transporte no HP – implementação faseada;
- . Implementação da afetação de um nutricionista/dietista do Itau a cada linha de atuação do SAND (linha amarela, verde e azul);
- . Realização do I Encontro Anual de Nutrição, a 25 de outubro de 2019, com a presença da Sr.ª Bastonária da Ordem dos Nutricionistas e de mais oito oradores, no Auditório D. Pedro IV.

5.6. Departamento de Controle Interno

Consequência de uma alteração ao Estatuto Orgânico da instituição foi criado o Departamento de Controle Interno cujo principal objetivo é centralizar as áreas de responsabilidade de qualidade, ambiente, planeamento, controle de gestão, segurança, risco e compliance num modelo integrado de gestão.

5.6.1. Área de Qualidade e Ambiente

Esta área de responsabilidade tem os seguintes objetivos:

- . Consolidar o Sistema de Gestão da Qualidade, implementado no Departamento de Intervenção Social (DIS), ERPI e SAD, pelo referencial NP EN ISO 9001:2015;

- . Consolidar o Sistema de Gestão da Qualidade, implementado nos Serviços Clínicos do Estabelecimento Prisional de Santa Cruz do Bispo-feminino, pelo referencial NP EN ISO 9001:2015;
- . Preparar e responder às Auditorias de Acompanhamento dos sistemas acima descritos;
- . Planear e executar Auditorias Internas aos sistemas acima descritos;
- . Implementar um Sistema de Gestão da Qualidade no CHCF de acordo com a NP EN ISO 9001:2015 para posterior certificação;
- . Realizar ações de formação e sensibilização no âmbito do SGQ;
- . Alargar processo de gestão da conformidade legal ambiental ao universo SCMP;
- . Consolidar as regras do Regulamento Geral de Proteção de Dados, Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu, nos processos internos do gabinete;
- . Organizar as “Jornadas da Qualidade no Terceiro Setor”.

DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES | QUALIDADE

ATIVIDADE	DATA DA CONCLUSÃO	NOTAS
DIS ERPI SAD		
Relatório do Inquérito Anual de Avaliação de Satisfação Clientes	14-01-2019	
Auditoria de acompanhamento ISO 9001:2015	28-2-2019	Relatório emitido com 4 Pedidos de Ação Corretiva menores e 5 oportunidades de melhoria
Auditoria Interna ISO 9001:2015	29-05-2019	Relatório emitido a 30-05-2019 com 2 Não Conformidades e 5 oportunidades de melhoria
Ação de Sensibilização – Comentários e Sugestões dos Clientes e Objetivos da Qualidade 2019	13/06/2019	
Revisão pela Gestão SGQ	20/09/2019	
Implementação do Inquérito Anual de Avaliação de Satisfação do Cliente SGQ	07/10/2019	
Preparação Inquérito de Avaliação de Satisfação Fornecedores DIS ERPI SAD	19/11/2019	Em aprovação
Auditoria Interna ISO 9001:2015	05-12-2019	Relatório emitido a 06-12-2019 com 1 Não Conformidade e 7 oportunidades de melhoria
Tratamento de reclamações, não conformidades, oportunidades de melhoria e riscos	A decorrer	Atividade contínua

ATIVIDADE	DATA DA CONCLUSÃO	NOTAS
Reuniões de ponto de situação mensal dos planos de ação e indicadores de desempenho	A decorrer	Atividade contínua
Avaliação de eficácia de planos de ação	A decorrer	Atividade contínua
Suporte à revisão dos processos, procedimentos e instruções de trabalho e impressos do DIS para posterior integração na plataforma iB	A decorrer	Iniciada em 30/10//19
SERVIÇOS CLÍNICOS – EPSCB-F		
Reuniões de ponto de situação mensal dos planos de ação	A decorrer	Atividade contínua
Revisão pela Gestão SGQ Serviços Clínicos do EPSCB-F	04-04-2019	
Auditoria Interna ISO 9001:2015 Serviços Clínicos EPSCB-F	28-05-2019	Relatório emitido a 03-06-2019 com 7 oportunidades de melhoria
Auditoria de Acompanhamento ISO 9001:2015 Serviços Clínicos do EPSCB-F	17-07-2019	Relatório emitido com 1 Pedido de Ação Corretiva e 4 oportunidades de melhoria
CHCF		
Plano de implementação de SGQ no CHCF	28-01-2019	
Sessões de trabalho quinzenais com equipa de projeto para implementação do SGQ CHCF (Fase A)	15-05-2019	Iniciadas a 28/01/2019
Reuniões de ponto de situação mensal projeto de implementação SGQ CHCF (Fase B)	A decorrer	Atividade contínua iniciada em 29/07/2019
Ação de sensibilização 1 – implementação do SGQ CHCF – Equipa do Projeto	16-09-2019	
Ação de sensibilização 1 – implementação do SGQ CHCF – Colaboradores em Geral	04-10-2019	
Preparação da campanha de comunicação mensal (6 meses) - Política e reforço de fundamentos da implementação do SGQ CHCF	02-12-2019	

Preparação e estudo prévio do Questionário -
Levantamento de necessidades e expectativas clientes
para implementação na consulta externa CHCF 02-12-2019

GERAL

Comemoração do Dia/Semana Mundial da Qualidade -
Criação e coordenação de programa de raiz exclusiva/
digital destinado à sensibilização de todos os
colaboradores para o tema, "Qualidade" e respetiva
evolução desta área dentro da SCMP. 14-11-2019 Trabalho desenvolvido em
articulação com o GMC

DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES | SUSTENTABILIDADE (SET/19-DEZ/19)

ATIVIDADE	DATA DE CONCLUSÃO	NOTAS
Estruturação da base de dados – indicadores relatório 2019.	Set/19	
Compilação/organização indicadores GRI.	Set/19	
Elaboração do 1º Plano Operacional de Sustentabilidade SCMP;	Out19	Iniciado em Set/19
Elaboração do questionário – perfil de sustentabilidade na SCMP;	Out19	Iniciado em Set/19
Adesão ao Global Compact – UN;	Out/19	Iniciado em Set/19
Reuniões DCI AQST para estabelecimento de indicadores ambientais segundo as normas GRI 300 (Ação 1.1. do POS);	Nov/19	
Elaboração dos questionários materialidade (stakeholders internos e externos) (Ação 1.1.2. do POS);	Nov/19	
Cooperação na elaboração dos questionários da satisfação dos fornecedores e parceiros (Ação 3.2. do POS);	Nov/19	
Cooperação no levantamento de requisitos para a gestão de resíduos valorizáveis, tendo como projeto piloto, os SPeC, no âmbito do contacto da LIPOR;	Nov/19	
Cooperação no Plano de Gestão Ambiental (Ação 3.1. do POS);	Nov/19	

INDICADORES DOS SISTEMAS DE GESTÃO QUALIDADE

DIS – ERPI - SAD														
Indicadores	Meta	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Anual
Índice de satisfação dos clientes ERPI (1 -5)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3,8	3,8
Índice de satisfação dos clientes SAD (1 -5)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3,9	3,9
Grau de cumprimento do Plano da Qualidade ERPI	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	ND ¹
Grau de cumprimento do Plano da Qualidade SAD	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	ND ²

¹ Em avaliação

² Em avaliação

Sugestões de Melhoria acionadas pelos colaboradores	-	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tempo Médio de Resposta às Reclamações (dias úteis)	10	5	-	-	-	1	-	-	-	7	-	-	5	5,0
Taxa de resposta às reclamações até 10 dias úteis	90%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	88%
Nº reclamações	-	2	0	0	0	2	0	0	0	1	0	1	2	8
N.º sugestões	-	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nº elogios	-	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	3

Serviço Clínicos EPSCBF														
Indicadores	Meta	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Anual
Grau de cumprimento das metas dos indicadores operacionais	75%	-	-	68%	90%	90%	75%	82%	90%	77%	77%	90%	97%	83%
Índice de satisfação dos clientes	3,5	3,6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3,6
Índice de satisfação dos colaboradores		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3,1	3,1
Grau de cumprimento do Plano da Qualidade		-	-	-	33%	-	-	-	33%	-	-	-	67%	67%
Não Conformidades acionadas pelos colaboradores		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sugestões de Melhoria acionadas pelos colaboradores		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tempo Médio de Resposta às Reclamações / Sugestões externas (dias úteis)	10	-	-	8,0	6,0	-	10,5	-	-	7,0	9,5	-	-	8,2
Taxa de resposta às reclamações até 10 dias úteis	80%	-	-	100%	100%	-	50%	-	-	100%	100%	-	-	90%
Nº reclamações		0	0	1	1	0	2	0	0	1	2	0	0	7

5.6.2. AREA DE RESPONSABILIDADE DE SEGURANÇA, RISCO E COMPLIANCE

É uma área de responsabilidade de apoio à gestão de topo da Misericórdia do Porto, que tem como principal objetivo a melhoria do desempenho, maturidade, eficácia e eficiência dos serviços e processos internos da organização, apoiando-a na criação do espaço necessário para que se concretize mais inovação.

A identificação de indicadores de diferentes áreas de negócio é uma prioridade para garantir a construção de um catálogo de indicadores da atividade, que possa permitir ao negócio avaliar o desempenho dos processos em que atua e, ainda, apoiar na construção de um sistema de avaliação do desempenho operacional, garantindo que o sistema de controlo interno é, cada vez, mais um sistema robusto.



Os 3 objetivos estratégicos definidos, desdobrados em 8 operacionais, através da disponibilização de 4 tipos de serviços, tinha como objetivo principal a transmissão de metodologias e práticas para a 1.ª linha de defesa da organização. A estratégia definida no GSRC está ilustrada na figura seguinte.



Deste modo, as atividades desenvolvidas separam-se em quatro tipo de serviços:

- #01 Apoio e consultoria (A&C): inclui todos os trabalhos elaborados no âmbito do RGPD, elaboração de políticas e procedimentos, trabalhos de apoio à estrutura organizacional, estudos, participação em projetos e as atividades da gestão por processos;
- #02 Formação e sensibilização (F&S): inclui os trabalhos em que o GSRC é formador interno, ou participa na elaboração de programas de formação, em conjunto com a Academia da Misericórdia;
- #03 Implementação de programas (ImPr): destina-se ao desenvolvimento e aplicação do ciclo SRC (segurança, risco e compliance). Estes trabalhos têm como output, o catálogo de riscos, vulnerabilidades, tabelas de requisitos de compliance, agregando todas as áreas de conhecimento do gabinete, num trabalho específico;
- #04 Gestão de projetos (Gpr): destina-se à monitorização e controlo do portfólio de programas e projetos, seguindo o referencial de boas práticas PMBOK.

As próximas tabelas apresentam os objetivos e os indicadores utilizados para medir o seu cumprimento, e ainda o estado dos projetos em portfólio. Salienta-se o aumento da percentagem de clientes internos abrangidos por serviços GSRC, o número de horas dedicadas em ações de formação e sensibilização a colaboradores externos ao gabinete e a percentagem de áreas que já definem os processos de negócio. A diminuição de serviços de apoio e consultoria, face ao valor definido em plano de atividades, foi devido à alocação de tempo/recursos para a reformulação da área de gestão de projetos e à aposta nesta área como sendo essencial, a sua dinamização e extensão aos projetos financiados.

Objetivo 1: promover a excelência do modelo de governance, risco e compliance

Objetivos Estratégicos	Objetivos operacionais	Indicadores associados	Tipo de indicador	Metas 2019	Resultados 2019
OE1 - promover a excelência do modelo de governance, risco e compliance	#1 Maximizar a prestação de Serviços de Governance, Risco e Compliance	Percentagem de clientes internos abrangidos por serviços GRC no total dos clientes internos	Realização	20%	38%
		Percentagem de trabalhos de apoio e consultoria no total dos trabalhos	Realização	75%	67%
		N.º de propostas que dão origem a trabalhos/n.º de propostas	Realização	100%	100%
	#2 Melhorar o sistema de controlo interno do gabinete	Nível de eficácia do sistema de controlo interno (escala 1-5)	Resultado	4	4
	#3 Promover a melhoria das competências internas	N.º de trabalhos fora do âmbito das áreas de conhecimento do gabinete/N.º total de trabalhos	Realização	10%	20%
		Taxa de participação em ações de formação (%) (colaboradores da equipa)	Resultado	60%	0%

Objetivo 2: Promover a cultura de governance, risco e compliance

73

Objetivos Estratégicos	Objetivos operacionais	Indicadores associados	Tipo de indicador	Metas 2019	Resultados 2019
OE2 - promover a cultura de governance, risco e compliance	#5 Assegurar a realização de atividades de sensibilização nas áreas de conhecimento do gabinete	N.º horas de formação/sensibilização por ano	Realização	40 horas	165
		Nº de colaboradores abrangidos/Nº total de colaboradores	Resultado	30,0%	4,9%
	#6 Assegurar a monitorização do nível de consciencialização nas áreas de conhecimento do gabinete	Realização de inquéritos de avaliação de consciencialização por ano	Realização	2	0
		Percentagem de respostas corretas em inquéritos de avaliação de consciencialização VS número total de perguntas	Resultado	50%	N.A.

Objetivo 3: Desenvolvimento de atividades no âmbito da gestão das áreas de conhecimento do GSRC, criando uma estrutura base e transversal à Organização

Objetivos Estratégicos	Objetivos operacionais	Indicadores associados	Tipo de indicador	Metas 2019	Resultados 2019
OE3 - Desenvolver atividades no âmbito da gestão das áreas de conhecimento do GSRC	#6 Estabelecer, desenvolver e disseminar as melhores práticas da gestão da segurança, risco e compliance	Realização de trabalhos que apliquem a metodologia	Resultado	2	1
		Implementação da ISO 27001 - área a determinar	Realização	50%	N.A.
		N.º tratamento efetuado / N.º de riscos SRC identificados	Realização	50%	50%
		N.º de oportunidades identificadas/N.º total de eventos	Realização	50%	10%
		Número de áreas de negócio abrangidas pelo processo de recolha	Realização	2	2
		Desenvolvimento de base de dados de normativos internos	Realização	100%	100%
	# 7 Apoiar na dinamização de práticas para a governação por processos	Porcentagem de áreas funcionais que definem os processos	Realização	25%	38%
		N.º de processos desenhados com identificação de riscos, controlos e indicadores / Total dos processos desenhados	Realização	30%	25%
		Tempo de circuito do processo (desde a criação até ao pedido de aprovação)	Resultado	30 dias	N.A.
	# 8 Apoiar na dinamização de práticas para a gestão de projetos, para garantir maior alinhamento com a estratégia organizacional	N.º de projetos com desempenho positivo/N.º total de projetos	Realização	30%	12%
		N.º de relatórios de desempenho entregues por mês/n.º total de projetos por mês	Realização	80%	42%

Estado dos projetos – dez/19	N.º
Em curso	12
Implementação da solução BI GIAF	
Implementação do módulo de controlo orçamental GIAF	
Governance & Faturação end to end	
Sistema integrado de gestão DIS	
Crescimento do Programa Chave de Afetos	
SPOC-GI - Single Point of Contact	
Saúde Agora	
Plataforma + Emprego	
Adequação dos Sistemas de Informação	
Implementação das regras do Regulamento nos processos internos	
Definição e redação das políticas, processos e procedimentos	
Reorganização e Otimização da Logística Interna da Saúde - Implementação da Solução MAPP	
Por iniciar	1
Criação de Sistema de Monitorização e Controlo	
Cancelado	2
Desenvolvimento de Sistema de Gestão da Segurança da Informação	
ISO 20000 Service Desk	
Total	15

Das atividades realizadas durante o ano de 2019, destacam-se as seguintes:

- Reformulação da área de Gestão de Projetos – Metodologia e documentação de suporte;
- Definição e aprovação de um plano de ação de integração dos Projetos financiados no portfólio do GSRC – inclui ações de formação e sessões de acompanhamento individual com os gestores de projetos;
- Elaboração de um estudo de diagnóstico da igualdade salarial entre géneros;
- Elaboração do Código de Ética e Conduta da SCMP;
- Implementação do programa SRC no DGAP – Gabinete de Gestão Administrativa;
- Apoio no desenvolvimento do Manual de Procedimentos do SAND – Definição de processos e procedimentos, atualização de formulários e definição de indicadores;
- Apoio na definição dos processos do Gabinete do DPO;
- Parte integrante das equipas de projeto dos Projeto 3 e 5 do Programa de Projetos do RGDP;
- Parte integrante da gestão de projetos do projeto PRAT;
- Atualização da Estrutura Organizacional da SCMP;
- Apoio na revisão dos processos do Departamento de Contabilidade e Finanças – todas as áreas, incluindo a identificação de riscos;
- Acolhimento de um estágio curricular para a área dos processos;
- Apoio na definição dos processos de negócio do CHCF – SAND, CHCF – STO e CHCF – CDA, incluindo os procedimentos e indicadores;
- Apoio à revisão dos processos do Departamento de Intervenção Social e ERPI's.

5.7. DEPARTAMENTO DE CONTABILIDADE E FINANÇAS

5.7.1. Áreas Operacionais



5.7.2. Políticas contabilísticas e fiscais - uniformes e transversais

A área de **Contabilidade e Fiscalidade** tem como missão estratégica e operacional adotar princípios e políticas contabilísticas/fiscais uniformes e transversais, assegurando, sempre, o cumprimento das normativas nacionais e internacionais.

Os princípios da consistência, comparabilidade, continuidade e prudência, bem como, da especialização de gastos e rendimentos, reconhecendo-os no exercício a que se referem, são premissas presentes no quotidiano operacional desta área.

5.7.3. Otimização de recursos financeiros

A área da **Tesouraria** procura a otimização de recursos financeiros, numa abrangência universal dentro da SCMP.

Compete –lhe a gestão dos meios monetários através da monitorização e controlo das contas bancárias e caixas.

Face aos inputs internos do departamento assume a responsabilidade da elaboração do plano mensal de tesouraria, bem como, do acompanhamento e a apuramento dos desvios.

A execução da tarefa de pagamentos a fornecedores, prestadores de serviços, pessoal e impostos está concentrada nesta área.

5.7.4. Processamento de faturas e pagamentos

A cargo da área de **Contas a Pagar** a tarefa de processamento de faturas e respetivo pagamento concentra toda a contabilização de gastos e investimentos da Instituição.

No que concerne à contabilização propriamente dita, a mesma obedece aos critérios e princípios contabilísticos definidos.

A diversidade de atividade operacional da SCMP obriga a uma atenção especial sobre o cumprimento das obrigações fiscais.

Os pagamentos a fornecedores e outros prestadores de serviços é efetuado semanalmente procurando cumprir os prazos acordado

5.7.5. Emissão de faturas a Clientes, Utentes e outros devedores

Cabe à **Faturação** a emissão de faturas de acordo com as diversas solicitações dos Centros e Resultados da SCMP e, num perfil mais rotineiro, dar cumprimento aos acordos e protocolos estabelecidos com terceiros.

Esta operação, em ambiente *Back Office*, é transversal a todo o negócio da Instituição, atuando com maior relevo nas áreas da Saúde, Social e Património de Rendimento.

5.7.6. Gestão e controlo da cobrança

O esforço de cobrança, a cargo das **Contas a Receber**, tem como missão acompanhar as dividas de terceiros e, sempre que se justifica, atuar de forma direta sobre aqueles que não cumprem as datas acordadas de pagamento.

Esta atuação é feita através de contactos telefónicos, *mails* e cartas de cobrança.

No ano de 2019 foi desenvolvida uma nova ferramenta que estará, em 2020, ao serviço desta área, do pré-contencioso e do Gabinete Jurídico, ajudando a monitorizar e acelerar os processos de esforço de cobrança.

5.7.7. Gestão da Carteira de Seguros

Gerida pela área dos **Seguros** trata-se de uma operação que representa importante gasto na exploração das SCMP.

A instituição contrata, anualmente, seguros, tendo em conta a obrigatoriedade decorrente da lei e outros com a finalidade de precaver a Instituição para situações que possam colocar em risco a sua reputação e imagem.

A concentração deste serviço aproveita as sinergias que emergem da dimensão operacional de toda a SCMP.

5.7.8. Pré-Contencioso

A área **do Pré-contencioso** funciona como último esforço de cobrança, antes da intervenção do Gabinete Jurídico.

Tem revelado um importante papel no esforço de cobrança.

Atua a jusante das Contas a Receber e a montante do Gabinete Jurídico.

5.7.9. Centro de Conferências de Faturas

Incorporado no final do ano de 2019, a área de **Conferência de Faturas** passou a operar no Departamento de Contabilidade e Finanças.

Tratou-se de uma transferência entre departamentos, mantendo-se a operabilidade e metodologia processual já assimilada.

Trata-se de uma área de capital importância enquanto garante das validações, junto dos Centros de Negócio, da despesa contraída.

A concentração da receção de faturas num único ponto privilegia a segregação de processos no que à validação de despesa diz respeito.

5.7.10. Novas dinâmicas. Melhor informação.

Num processo de melhoria continua, e aproveitando as capacidades que as tecnologias de informação oferecem, hoje, o DCF apostará em novas ferramentas de gestão e novos desenvolvimentos, com o apoio do Departamento de Sistemas de Informação.

- Gestão Integrada de Tesouraria
- Avaliação Financeira dos Centros de Resultados
- Mais informação em *Business Intelligence*

5.8. Gabinete de Auditoria Interna

O Gabinete de Auditoria Interna (GAI) concluiu 9 iniciativas de AI começadas em 2018 e iniciou 35 novas atividades, das quais 31 foram concluídas durante o exercício e 4 transitaram para 2020.

Destaca-se que foram realizados apenas 3 trabalhos de auditoria das 14 iniciativas planeadas para 2019, fruto do elevado número de solicitações para realização de outros trabalhos, nomeadamente estudos, projetos especiais e processos de investigação. Importa referir que no domínio dos projetos especiais, o DAI coordenou a elaboração do primeiro relatório de sustentabilidade da SCMP e apoiou a preparação da candidatura da SCMP para a criação de uma Incubadora Social no âmbito do Portugal Inovação Social.

5.8.1. Atividade de Auditoria Interna

O GAI afetou um total de 6 939 horas à atividade de Auditoria Interna, distribuídas da seguinte forma:

Tipo de Atividade	Nº de horas	Peso
Auditorias de Seguimento	1393	20,1%
Organização interna e desenvolvimento das capacidades do DAI	1388	20,0%
Projetos Especiais	901	13,0%
Processos de Investigação	728	10,5%
Estudos	621	9,0%
Outros serviços internos (SCMP)	457	6,6%
Auditorias Combinadas (Resultados + Conformidade)	382	5,5%
Tratamento de Reclamações	289	4,2%
Implementação de Requisitos	273	3,9%
Registo de Incidentes	177	2,5%
Tratamento Inquéritos	103	1,5%
Auditoria de conformidade	96	1,4%
Monitorização TAI	81	1,2%
Avaliação Eficácia SCI	51	0,7%
TOTAL	6939	100%

Da tabela anterior, em termos de alocação de tempo de trabalho, sobressaem as Auditorias de Seguimento as quais resultaram num esforço de 1 393 horas.

O tempo dedicado à organização interna e ao desenvolvimento de capacidades do DAI foi igualmente expressivo, representando 20% da atividade em 2019, o que evidencia esforços consistentes de melhoria contínua na atividade do AI.

No que concerne à orientação ao cliente interno, em 2019, o volume de atividade do DAI distribuiu-se da seguinte forma:

Área de Negócio	Nº de horas	Peso
SCMP	3250	47%
DAI	1388	20%
Educação	926	13%
Saúde	891	13%

Social	432	6%
Cultura	53	1%
TOTAL	6939	100%

Neste ponto, é de realçar o volume de atividade do DAI direcionado para a SCMP, o qual representou 47% do volume de atividade do departamento, em termos de tempo despendido; os trabalhos efetuados para a SCMP compreendem auditorias a áreas de responsabilidade dos SPeC, tratamento de registo de inquéritos e projetos especiais.

Relativamente à tipologia dos serviços prestados, a atividade realizada distribuiu-se da seguinte forma:



Neste âmbito, como pode constatar-se, os trabalhos de garantia representaram 61% de toda atividade de AI em 2019, sendo que os trabalhos de consultoria representaram 39%, valor que consubstancia um aumento da atividade de consultoria relativamente a anos anteriores.

5.9. Gabinete de Assuntos Jurídicos e Contencioso

Compete ao Gabinete de Assuntos Jurídicos e Contencioso assegurar o apoio técnico jurídico e contencioso:

- aos órgãos de gestão da SCMP;
 - às unidades operacionais, departamentos e gabinetes, integrados na SCMP;
 - aos órgãos e serviços sem estrutura de apoio administrativo, integrados na SCMP.
- Assegurar o apoio jurídico aos demais serviços organizacionais da SCMP:
- na gestão e administração de recursos humanos;
 - na contratação de serviços e pública;

- . na monitorização e controlo de documentos.

Tendo como principais atribuições:

- Prestação de serviços de garantia e consultoria jurídica às áreas de negócio da SCMP, nomeadamente:
 - . Ação Social;
 - . Património;
 - . Administrativa;
 - . Saúde;
 - . Educação, Ensino Especial e Juventude;
 - . Justiça;
 - . Cultura e Lazer
- Prestar assistência técnica-jurídica às unidades operacionais, departamentos e gabinetes e outros serviços da SCMP.
- Assegurar o serviço de consultoria jurídica e o acompanhamento de outros assuntos jurídicos relativos à SCMP.
- Organizar e preservar o património e arquivo normativo da SCMP, e gerir a monitorização da documentação com relevância vinculativa das diversas áreas de negócios.
- Dar ainda apoio técnico-jurídico:
 - . Recursos Humanos;
 - . Auditoria Interna;
 - . Comissão de Proteção de Dados;
 - . Encarregado da Proteção de Dados ou DPO (*Data Protection Officer*);
 - . Ambiente e Qualidade;
 - . Sustentabilidade.

Serviços de Garantia e Consultoria

- Foram asseguradas, em articulação com as unidades operacionais da SCMP, as ações necessárias à prossecução dos objetivos definidos em matérias de serviços de garantia e consultoria jurídica, com a elaboração de informações, pareceres e documentação, monitorização e controlo de documentos, nas áreas de:
 - . Recursos Humanos;
 - . Saúde;
 - . Social;

- . Património;
 - . Administrativa; e
 - . Educação.
- Foram instruídos processos, visando a execução das decisões proferidas pela SCMP e pelos tribunais, traduzidos na elaboração de 69 documentos (34 dos quais, respeitantes a anos anteriores).
 - Foi prestado apoio jurídico na apreciação de 320 documentos, incluindo 49 documentos normativos.
 - Foram acompanhados e monitorizados 492 documentos e 339 dívidas da SCMP.

Operacionais – Eficácia			Classificação:
Apoio jurídico prestado			Superado
Indicador	Meta	Execução	Resultado
Tempo médio de elaboração das peças jurídicas nos processos urgentes e não urgentes (n.º de dias).	5 Tolerância: 3	Foram elaboradas 69 peças jurídicas, tendo o tempo médio de elaboração sido de: 3,68 dias.	4

Tipo de Ação Judicial	Número de peças elaboradas	Tempo médio de elaboração
Autora	9	4,4
Intervenções Acessórias	11	1,0
Ré	33	5,8
Contestações	16	4,1

Operacionais – Eficácia			Classificação:
Elaboração de documentação jurídica			Superado
Indicador	Meta	Execução	Resultado

Tempo médio de elaboração de documentação jurídica (n.º de dias).

15

Foram elaborados 206 documentos jurídicos, incluído os de apreciação administrativa.

9

O tempo médio de elaboração foi de: 9,12 dias.

Tipo de documento	Número de documentos elaborados	Tempo médio de elaboração
Confissões de dívida	37	3,10
Contratos	64	11,77
Declarações	7	0,80
Habilitações de herdeiros	3	3,21
Minutas	6	5,67
Normas de funcionamento	2	22,82
Notificações	5	1,63
Políticas	21	18,54
Procurações	3	0,56
Protocolos	21	23,09
Reclamações	4	1,86
Regulamentos	26	25,07
Requerimentos	7	0,38

Operacionais – Eficácia			Classificação:
Elaboração de informações e emissão de pareceres			Atingido
Indicador	Meta	Execução	Resultado

Tempo médio de elaboração de informações e emissão de pareceres (n.º de dias).	12	Foram elaboradas 97 informações e 17 pareceres, não incluindo as de apreciação administrativas. O tempo médio de elaboração foi de: 12,2 dias.	12
---	----	---	----

Operacionais – Eficácia			Classificação:
Participação e acompanhamento em grupos e/ou comissões de trabalho			Superado
Indicador	Meta	Execução	Resultado
Percentagem de acompanhamento e de participação em grupos e/ou comissões de trabalho da SCMP.	80%	O GAJC participou e acompanhou todas as ações promovidas pela SCMP, para as quais foi nomeado, nomeadamente nas ações da Comissão de Proteção de Dados e Auditoria Interna.	100%

Operacionais – Eficiência			Classificação:
Acompanhamento e monitorização de documentos.			Atingido
Indicador	Meta	Execução	Resultado
Atualização mensal da Base de Dados de Documentos em que é concluída a atualização dos reportes efetuados, dentro da janela de reporte (n.º de dias).	10	Foram monitorizados 492 documentos, 292 dívidas em pré-contencioso e 47 em contencioso, não incluindo as confissões de dívida. O tempo médio de acompanhamento e monitorização foi de: 9,97 dias.	10

PARTE ESPECIAL

6. Artes e Cultura

6.1. Casa da Prelada – D. Francisco de Noronha e Meneses

6.1.1. Arquivo

No ano em que a Santa Casa da Misericórdia do Porto assinalou 520 anos de existência, foi dada especial atenção ao modo como a Instituição cria e consolida condições de preservação dos seus documentos. O tratamento dos Arquivos, para além de imperativo legal, é e será testemunho do labor de sucessivas gerações no cumprimento do compromisso fundacional da Instituição.

O despacho nº 147/2018 de 1 de outubro determinou que “a política de Arquivos seja assumida numa ótica estratégica e de diálogo permanente em toda a Instituição” e que “esse trabalho (seja) centrado na Casa da Prelada”. Nesse sentido, foram desenvolvidos em paralelo dois vetores fundamentais, por um lado, o aprofundamento organizativo do Arquivo Histórico com destaque para a disponibilização do seu Inventário, na plataforma AtoM (Acess to Memory), e por outro a criação e estruturação de um Arquivo Intermédio, apto a dialogar com os diversos serviços produtores e com o Arquivo Histórico, destino final de toda a documentação de conservação permanente.

Mas a atividade da Casa da Prelada não se esgota apenas na componente arquivística da Instituição pelo que se vem afirmando como equipamento aberto à comunidade, tanto como espaço de realização de atividades culturais de acesso livre, como na rentabilização comercial destes mesmos espaços.

6.1.1.1. Arquivo Intermédio

A avaliação e gestão das massas documentais acumuladas ao longo de décadas, foi um trabalho realizado por equipa externa ao longo dos últimos anos, e que permitiu, no presente, a estruturação de uma nova unidade arquivística, vocacionada para a documentação produzida nos últimos 50 anos.

A instalação e organização de um Arquivo Intermédio tem como objetivo acondicionar os documentos que se encontram em fase semi ativa, ou seja, documentos que têm uma frequência de consulta mais ocasional. São documentos que não se devem confundir com o arquivo corrente, são documentos que têm valor administrativo (de conservação permanente ou temporária), que não podem ser eliminados, mas que ainda não têm idade para serem transferidos e incorporados no Arquivo Histórico.

O Arquivo Intermédio da SCMP, criado em 2019 e localizado na Rua da Alegria, conserva a documentação do Departamento de Contabilidade e Finanças que aguarda prazo legal de eliminação e a documentação de conservação permanente, com menos de 50 anos, proveniente das Repartições Centrais e das diversas Unidades Operacionais da Instituição.

Toda a documentação de conservação permanente foi higienizada, descrita arquivisticamente, acondicionada em caixas de *acid free*, devidamente rotulada, e aguarda prazo para ser transferida para o Arquivo Histórico. Do trabalho executado resultam os dois documentos técnicos fundamentais: as folhas

de recolha de dados (FRD) com o objetivo de auxiliar a recuperação imediata de qualquer documento e o plano de classificação da SCMP que estrutura as funções identificadas e as respetivas séries documentais produzidas.

A documentação que reúne todas as condições de eliminação foi destruída, após aprovação dos respetivos autos de eliminação, cumprindo os procedimentos que garantem a confidencialidade da informação. A restante documentação, que por imposição legal ainda não reúne as condições de eliminação, encontra-se devidamente embalada e rotulada aguardando data de destruição.

Pela natureza dinâmica do acervo, o Arquivo Intermédio é um local de regulares movimentações programadas. Em 2019, por ter sido o ano da materialização do Arquivo Intermédio, foram deslocados e tratados volumes consideráveis de documentos sendo de reter os seguintes números:

- a) 23 037 unidades de instalação manuseadas, com balizas temporais de 1831 a 2018;
- b) 1 693 metros lineares de documentos avaliados;
- c) 789 metros lineares de documentos eliminados;
- d) 904 metros lineares de documentos higienizados, descritos arquivisticamente, acondicionados e arquivados.



Ao longo do ano foi assegurada a consulta presencial/requisição da documentação aos serviços produtores, bem como a reprodução de documentos e o seu envio aos serviços requisitantes.

A estruturação desta valência confere à SCMP inúmeras vantagens funcionais uma vez que liberta os vários espaços administrativos de documentação desnecessária no dia-a-dia; permite que a documentação seja centralizada num mesmo espaço contribuindo para a otimização de recursos e para a normalização de procedimentos; permite a rápida localização de qualquer informação, independentemente da

Instituição/Unidade Operacional que a produziu; mas acima de tudo possibilita a tomada de conhecimento do conteúdo informacional do acervo e a preservação da Memória Institucional da SCMP.

Instituição/Departamento	Documentação tratada		Documentação eliminada		Documentação existente		Datas
	Quant.	MI.	Quant.	MI.	Quant.	MI.	
Contabilidade e Finanças	13725	1032,02	8279	615,56	5446	416,46	2008-2017
CF-Amostra	205	12,92	x	x	205	12,92	1831-2002
Gestão Admin.Património	3225	196,43	3	2,2	3222	194,23	1863-2017
Gestão de RHFP	700	60,22	26	4,16	674	56,06	1915-2013
Gab.Ação S.Animação	307	19,59	55	2,4	249	18,65	1897-2015
Colégio N. S. Esperança	974	67,58	200	10,2	774	57,38	1940-2016
Colégio Barão N.Sintra	503	31,22	133	7,01	370	24,21	1933-2016
Instituto Araújo Porto	155	10,23	83	6,17	72	4,06	1893-2008
Centro de For. Profissional	25	2,00	x	x	25	2,00	1996-2007
Instituto Prof.Albuq.Castro	6	2,4	x	x	6	2,4	1957-1969
Hospital Rodrigues Semide	3	0,19	x	x	3	0,19	1957-1966
Hospital Geral Santo António	23	1,05	x	x	23	1,05	1935-1983
Hospital Conde de Ferreira	182	13,02	x	x	182	13,02	1936-1980
Hospital da Prelada	2852	231,73	1718	141,87	1134	89,86	1972-2018
Casa Testa	155	11,96	x	x	155	11,96	1956-2014
Totais	23040	1692,56	10497	789,57	12540	904,45	1831-2018

6.1.2. Arquivo Histórico | Estevão Samagaio

6.1.2.1. Tratamento Documental

O ano foi dominado pela conclusão e posterior apresentação pública do Inventário do Arquivo Histórico na plataforma AtoM (Access to Memory). Este inventário, com cerca de 10 000 registos, substitui o roteiro realizado há 30 anos e é o instrumento de pesquisa fundamental do Arquivo e uma peça de importância máxima na orientação de investigações. Daí que se tenha disponibilizado em suporte digital esta ferramenta, tanto para uso presencial nas salas de leitura da Casa da Prelada, como remotamente por publicação no *site* da SCMP. Este último aspeto poderá abrir perspetivas de alteração na forma como é garantido o relacionamento SCMP/investigadores.

Foi realizada a assinatura do 2º contrato com a Family Search, dando continuidade ao processo de digitalização de documentação pertencente ao Arquivo Histórico. A Family Search é uma organização de pesquisa genealógica da Igreja Mórmon que se interessa por recolher informação dos antepassados dos

seus membros. Nesse sentido, digitaliza documentos com valor histórico, onde constem informações genealógicas, respeitando naturalmente a legislação em vigor em cada país.

Concluída a transposição da informação contida nas fichas “Processos de empregados” para a respetiva base de dados. Esta base é um elemento de apoio às frequentes solicitações realizadas pelo DRHFP.

Tratamento do acervo documental do cartoonista António Miranda (inventariação e acondicionamento em material *acid free*), com recurso a estúgios na Instituição.

Garantida a incorporação de documentos de carácter histórico, que estavam dispersos pela Instituição e que foi agora possível localizar no âmbito da avaliação das massas documentais acumuladas.

Mantido o apoio técnico nas atividades desenvolvidas ao nível da Biblioteca e do Arquivo Clínico, com valor histórico, do CHCF.

Em finais de 2018 foi necessário proceder à extinção do serviço de conservação e restauro de documentos gráficos e neste sentido as atividades anteriormente desenvolvidas no referido serviço passaram em parte, a ser asseguradas por uma empresa externa da especialidade. O restauro de documentos num arquivo com as características do Arquivo Histórico deve assumir um carácter de regularidade, assim no presente ano foram restaurados, seis livros.

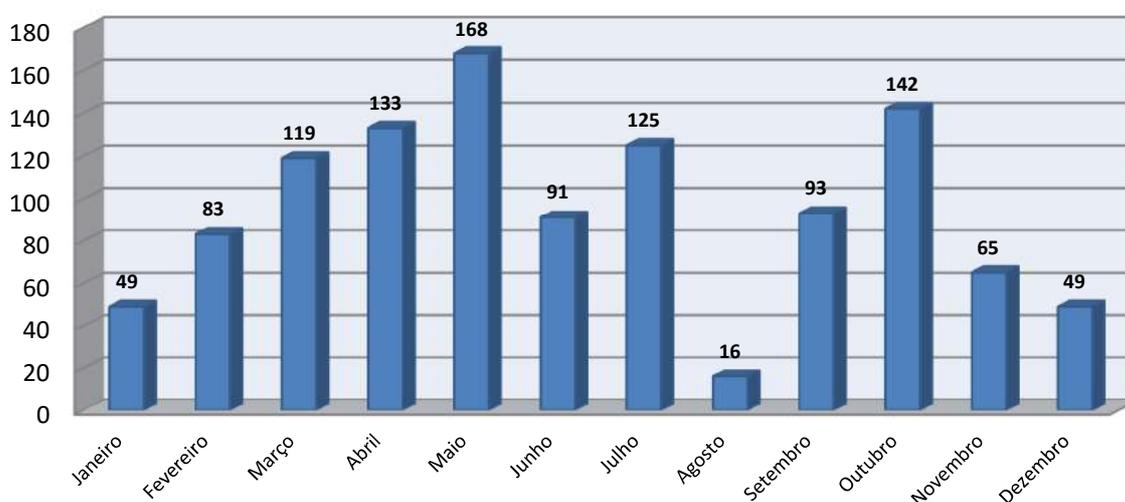
A higienização de documentos e a alteração de suportes continuam a ser assegurados pelos elementos do Arquivo.

Para além das atividades técnicas claramente decorrentes das funções arquivísticas, têm-se vindo a registar solicitações de outras entidades no domínio da ação cultural, que acolhemos positivamente sempre que possível. São de referir o acompanhamento de projetos dos alunos mestrandos da ESMAD no âmbito da colaboração SCMP/IPP. Trata-se de uma parceria que disponibiliza a Casa da Prelada, nas suas diversas valências (arquivística, arquitetónica e ambiental), como tema a trabalhar em “projeto” ao longo do ano letivo 2019/2020. Também em resposta ao convite do Fundo Rainha D. Leonor (FRDL) o Arquivo Histórico participou no Seminário subordinado ao tema “Arquivos da Misericórdia – organizar o passado para servir o futuro” com apresentação de uma comunicação.

Foi garantido o acompanhamento de visitas técnicas, nomeadamente de elementos de outras instituições congéneres e ainda a colaboração com o MMIPO na atividade designada “Figura do mês”.

Na biblioteca e salas de leitura é assegurado diariamente o funcionamento em regime contínuo das 9h às 17h. Situação bastante comoda para quem nos procura, já que evita a interrupção para almoço, representa um esforço de gestão dos efetivos existentes. As funções associadas ao regular funcionamento das salas (recolha e devolução dos documentos guardados no depósito, guarda e vigilância de salas, prestação de informação técnica aos leitores, reprodução de documentos), são asseguradas pelos mesmos elementos que garantem os demais trabalhos técnicos de retaguarda, absorvendo em grande medida o seu tempo e atenção. Também a resposta a solicitações internas (agora acrescida dos processos em Arquivo Intermédio) é outra área que se soma às anteriormente referidas.

**Consulta de Documentos
Arquivo Histórico/Biblioteca**



Complementarmente foram realizadas em 2019 várias ações, umas de carácter permanente e outras pontuais, que representam uma melhoria significativa na organização da Casa. Estão neste âmbito a avaliação e seleção de espécies bibliográficas face ao perfil desta biblioteca especializada; a continuação da catalogação das espécies integradas na Biblioteca; o desenvolvimento de instrumentos de pesquisa, nomeadamente com a atualização de bases de dados (revista “Tripeiro” e outros periódicos).

6.1.3.1. Outras atividades

A Casa da Prelada enquanto espaço de valor arquitetónico e paisagístico legalmente reconhecido é procurado para a realização quer de visitas orientadas quer de visitas “livres”. No presente ano foram contabilizados 204 visitantes ao edifício, dos quais 93 integrados em visitas orientadas. Para além destes e dos participantes em atividades e eventos, foram registadas 1419 entradas nos jardins.

De forma a rentabilizar o interesse que se tem registado em torno da Casa, foram concebidas e preparadas em 2019 atividades (visitas, cursos livres e laboratórios de jardinagem) que entrarão em funcionamento, em regime experimental, em 2020.

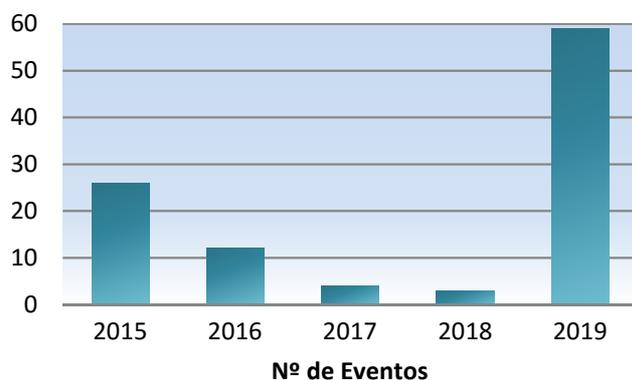
A preservação e valorização da mancha verde existente são desafios permanentes, assim como a necessidade de divulgação do espaço junto de grupos específicos. Foram estas circunstâncias conjugadas que justificaram a confirmação em 2019 da qualidade de associado efetivo da Associação Portuguesa de Jardins Históricos, à qual a SCMP havia aderido em 2011.

EVENTOS CULTURAIS E SOCIOCULTURAIS:

Foi mantido o esforço de abertura deste equipamento à realização de atividades de carácter cultural (exposições, conferências, lançamento de livros, cursos e workshops), especialmente promovidas em parceria com instituições de referência da cidade e da região. Esta abertura respeita à Casa mas também aos jardins envolventes. Têm sido trabalhadas duas lógicas complementares, uma de carácter territorial e de vizinhança, alinhada com os princípios de Coesão Social, explorados na candidatura apoiada pelos programas comunitários. E outra de carácter sectorial no domínio da cultura, explorando articulações com entidades de referência na cidade e região.

No âmbito comunitário realizaram-se um total de 51 atividades, a grande maioria nos jardins, reunindo um total de 878 participações. No âmbito das parcerias, os 7 eventos ocorridos registaram na totalidade 843 entradas.

atividades culturais e socioculturais



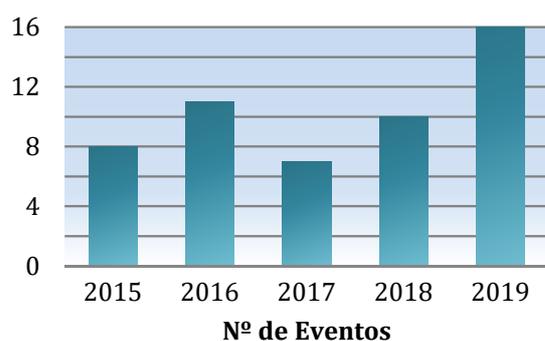
CEDÊNCIA DE ESPAÇOS

Foi aprofundada a estruturação de ações iniciadas em 2016, que visam a disponibilização (interna e externa, por aluguer) de espaços para a organização de eventos. É respeitado o princípio da preponderância da função primeira do equipamento, que é um equipamento cultural, sendo, no entanto, realizado o acolhimento (numa perspectiva comercial) de eventos de micro e pequena dimensão, tipologicamente eventos técnico-científicos, comerciais e sociais.

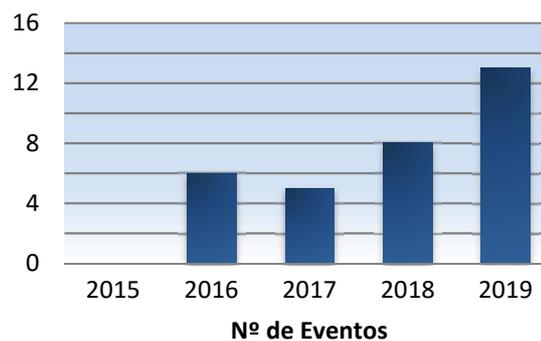
A comercialização da cedência de espaços a entidades externas foi coordenada pelo GNNIS desde o início do ano até final de agosto, de forma a garantir uma uniformidade de critérios no universo Santa Casa. Manteve-se na esfera da Casa da Prelada toda a logística e acompanhamentos das ações realizadas e ainda a gestão das cedências internas, sobretudo no domínio da formação.

Foram acolhidos 17 eventos internos e 13 externos, na grande maioria ações de formação, e que registaram um total de 1080 presenças.

cedências internas



cedências externas





PROJETOS ESPECIAIS

V Congresso de História da Santa Casa da Misericórdia do Porto

De forma a preparar o V Congresso de História da Misericórdia do Porto, foi constituída uma comissão organizadora que iniciou os seus trabalhos de forma a tornar possível a realização do Congresso nos dias 5,6 e 7 de março de 2020. Assinalando deste modo os 520 anos de existência sob a inspiração temática da trilogia «MISERICÓRDIA, LIBERDADE, PATRIMÓNIO», a Misericórdia celebra igualmente os 200 anos da revolução liberal de 24 de Agosto de 1820, em cujas comemorações converge.

Documentação do Centro Hospitalar Conde Ferreira

Nos últimos meses do ano foram desenvolvidas as ações preparatórias relativas ao tratamento arquivístico da documentação do Centro Hospitalar Conde Ferreira com destaque para o processo de desinfestação do acervo documental, por anoxia. Este estabelecimento de saúde será a última unidade a beneficiar da avaliação das massas documentais acumuladas e do seu posterior tratamento técnico, tudo a ter lugar em 2020. Desta forma será cumprido um dos objetivos definido pela Mesa Administrativa no quadro do seu atual mandato.

6.2. MMIPO | Museu e Igreja da Misericórdia do Porto

O MMIPO – Museu e Igreja da Misericórdia do Porto nasce na esteira de um sonho que remonta ao ocaso do século XIX, no tempo do Provedor Conde de Samodães.

Nesses tempos conturbados, tal como hoje, foi entendida a importância primordial da identidade cultural, do conhecimento do legado de uma história conjunta, que solidifica o casco do nosso barco que enfrenta as marés tempestuosas dos tempos.

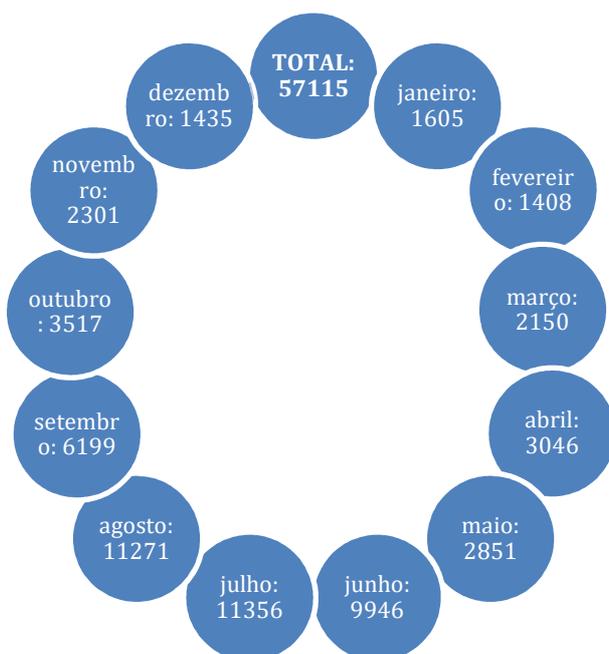
O sonho de um Museu da Misericórdia, assim como a sua concretização em 2015, mostra de forma eficaz à sociedade a história e a função da Misericórdia do Porto e preserva o seu rico património artístico, traçando um fio condutor ao longo de 520 anos. Este caminho ininterrupto cria os robustos alicerces de uma estrutura que se quer, amíúde, reinventar, mas que carece do lastro da sua história para se impulsionar.

6.2.1. Visitantes

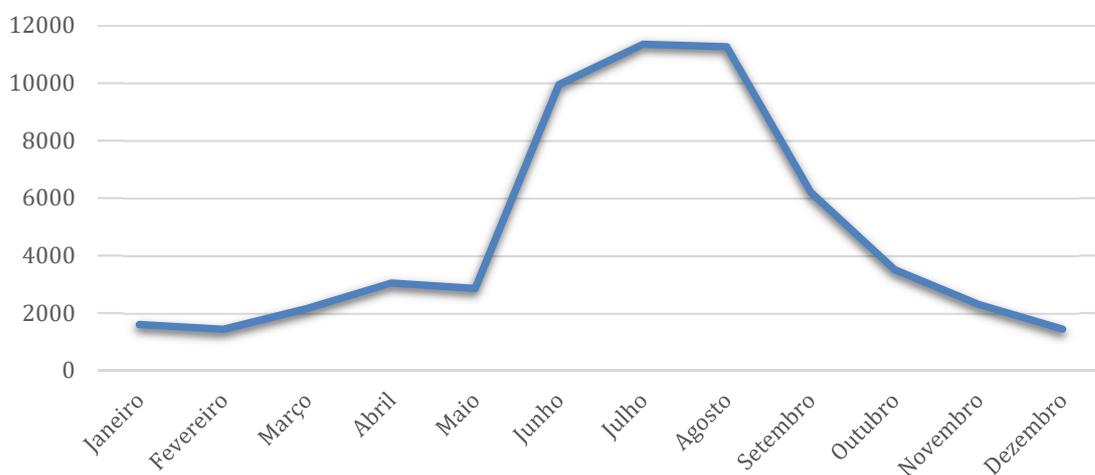
No ano de 2019, a receita total gerada pelo MMIPO foi de cerca de 170.000 euros, repartidos por cerca de 121.000 euros de receita direta de bilheteira, 13.000 euros de venda de produtos na loja e 36.000 euros de receita da renda da loja do edifício “D. António Francisco dos Santos”.

Este foi um ano que teve a particularidade de o Museu ter coorganizado a exposição internacional “Pablo Picasso. Suite Vollard”. Assistimos ao maior crescimento de receita de bilheteira desde a sua abertura, na ordem dos 10%.

No que diz respeito ao número de visitantes, o ano de 2019 foi o que teve mais afluência de público com um crescimento muito significativo relativamente aos anos precedentes.



Evolução do número de visitantes do MMIPO durante o ano de 2019



O MMIPO desenvolveu, ao longo de todo o ano de 2019, diversas atividades que envolveram 31013 visitantes e geraram uma receita direta de 12 182,5 euros.

Nos seguintes quadros podem-se observar os visitantes por área de atividade e a respetiva receita.

Das áreas apresentadas – exposições temporárias, visitas de autor e visitas orientadas (Serviço Públicos) – a que gerou maior receita foram as visitas orientadas dirigidas a grupos escolares, seniores, de amigos, etc.



Exposições Temporárias



É importante realçar que estes números têm um valor relativo, uma vez que muitos dos visitantes optam por comprar o bilhete para ver todo o Museu, dado que, muitas vezes, o preço era coincidente com os valores praticados para seniores e estudantes.

Estes valores apresentados no quadro indicam os bilhetes comprados exclusivamente para aceder às exposições, sem considerar o resto do Museu, e fornecem uma indicação importante, na medida em que podemos verificar o número de visitantes exclusivos de uma exposição internacional, comparado com o número de visitantes exclusivos para as outras exposições. É relevante ressaltar que compensa mais fazer uma grande exposição de impacto na cidade, com custo mais elevado, do que várias pequenas exposições que não despertam tanto interesse e afluência.

Visitas de Autor

As Visitas de Autor do MMIPO, atividade que se realiza duas vezes por mês, contaram com a colaboração de seis prestigiados historiadores, profundos conhecedores da instituição e da cidade: Germano Silva, Joel Cleto, José Ferreira e Silva, José Guilherme Abreu, José Manuel Tedim e Manuel de Sousa.



6.2.2. Exposições Temporárias

Durante o ano de 2019, realizou-se o acompanhamento, a supervisão da montagem e desmontagem e, em alguns casos da museografia, das seguintes exposições temporárias:

- “VIARCO Um desenho de natal”, de 7 de dezembro de 2018 a 6 de janeiro de 2019;
- “Cerimónia do Adeus”, patente no MMIPO de 18 de janeiro a 18 de fevereiro
- Destaque Expositivo “520 anos de historia e de arte – retrato de D. Miguel. Os mártires da Liberdade”, em março 2019;
- Destaque Expositivo “O retrato da Baronesa de Nova Sintra e o seu restauro”, em junho de 2019;

- “Olivetti — O som da diversidade”, em parceria com Esad Idea, patente no MMIPO de 30 de março a 26 de maio e 2019;

Para além destas exposições realcem-se outras atividades de carácter expositivo:

- Conceptualização do arranjo floral para mesa do concurso da Exposição das Camélias, organizada pela Câmara Municipal do Porto na Estação de Metro de S. Bento.

Outras ações:

- Acompanhamento da visita ao CPAC com David Barro, curador da exposição Olivetti, na tentativa de enquadrar a história do Braille na instituição nesta exposição.
- Coordenação da oficina “Estilo Olivetti na primeira pessoa”, realizada no dia 18 de maio – Dia Internacional dos Museus;
- Projeto de colaboração entre o MMIPO e a Osmope. Museografia, produção e montagem da exposição da OSMOPE “a nossa rua” no piso 2 da Galeria dos Benfeitores, em junho de 2019; Concetualização, produção, execução em parceria com 9 unidades operacionais e montagem do Presépio da Igreja Privativa da Misericórdia.

Exposição “Pablo Picasso. Suite Vollard”

Conceptualização, produção e acompanhamento do programa paralelo da exposição “Pablo Picasso – Suite Vollard”, de junho a setembro de 2019, que contemplou oficinas de gravura, desenho e escultura para diferentes públicos e uma conversa em torno da exposição. Foram realizadas as seguintes atividades:

- Conversa em torno da “Suite Vollard” (12 de julho);
- Oficina de impressão em gelatina “A batalha das cores”, no dia dos avós (26 de julho);
- Workshop “Desenhar a partir de Picasso” (27 de julho);
- Workshop de Calcografia “Espelho de cobre” (31 de agosto);
- Oficina de desenho para famílias “Retratos como o Picasso” (1 de setembro);
- Oficina de escultura para famílias (8 de setembro).

6.2.3. Serviços Públicos

A ação do Serviço de Públicos pautou-se pelo envolvimento dos diversos atores turísticos, sociais e educativos. Em linhas gerais, este Serviço procurou:

- sensibilizar e motivar os diferentes públicos para as temáticas da Misericórdia do Porto e das Misericórdias em geral, relacionadas com a cidadania, com a solidariedade social, com a arte e com a arquitetura;
- divulgar a história da Santa Casa da Misericórdia do Porto, nos seus diferentes campos de atuação, através do papel dos benfeitores e da ação dos provedores;

- . colaborar com professores e com monitores na preparação de atividades, através de um trabalho continuado e em parceria, como visitas de estudos, aulas temáticas, a fim de estimular nos alunos o gosto pela descoberta, pela criatividade e pelo espírito crítico;
- . criar experiências sociais e culturais com vista à formação de novos públicos;
- . reforçar as ligações intergeracionais;
- . colaborar com grupos com solicitações específicas.

Conferências

Em março, o Serviço, através do colaborador José Ferreira e Silva, participou nas “Conferências do Museu 2019. Mediações: Aprendizagem, Património e Museus”, promovidas pelo MASF – Museu de Arte Sacra do Funchal, que decorreram nos dias 8 e 9 de março neste espaço cultural, com a apresentação de uma comunicação intitulada “O Serviço de Públicos do MMIPO – Museu e Igreja da Misericórdia do Porto”.

Debates

O MMIPO acolheu um ciclo de 4 debates sobre questões ligadas à acessibilidade, promovidos pela Acesso Cultura, a saber:

- 19 de fevereiro – “O politicamente correto: uma forma de incluir ou uma nova barreira?”
- 09 de abril – “Quem faz de quem? Polémicas em relação à interpretação de personagens com deficiência, negros, de origem asiática, LGBT no teatro e no cinema”.
- 18 de junho – “Como viver juntos? A tolerância ao relativismo cultural”.
- 19 de novembro – “Porte-se como deve ser! Tensões entre públicos tradicionais e novos”.

Datas e Efemérides

Em 2019 foram assinaladas os seguintes dias e efemérides:

- 30 de março – **Dia Nacional dos Centros Históricos** – orientação do percurso “Da Sé à Misericórdia”, que evocou a ligação umbilical de 520 anos entre os dois espaços.
- 18 de maio – **Dia Internacional dos Museus** – participação no “Museus Paper”.
- 15 de julho – **4.º Aniversário do MMIPO** – orientação do percurso “Da Ribeira à Misericórdia” (13 de julho).
- 28 de setembro – **Jornadas Europeias do Património** – coorientação do percurso “À Descoberta do Porto Liberal. A Batalha de 29 de setembro”, em parceria com a Rota Porto Liberal.
- 17 de outubro – **Dia Nacional dos Bens Culturais da Igreja** – orientação de uma visita à Igreja da Misericórdia, no âmbito dos 460 anos da bênção da igreja e dos 270 anos do projeto de Nasoni para a frontaria.
- 21 de dezembro – **Programação de Natal** – percurso partilhado “Da Igreja da Misericórdia à Igreja dos Clérigos – Ao encontro de Nicolau Nasoni”.

Estágios

Em agosto, um jovem estagiário da Fundação Casa Museu Amália Rodrigues, através da Associação Bagos D’Ouro – Vale do Douro, estagiou durante um dia no Museu onde teve a oportunidade de conhecer os diferentes serviços que compõem a orgânica do MMIPO. A Bagos D’Ouro é uma IPSS que tem a missão de promover a educação de crianças e jovens do Douro.

Em outubro iniciou-se o estágio curricular de uma aluna do Mestrado em Património, Artes e Turismo Cultural”, da Escola Superior de Educação do Porto, que, no ano letivo de 2019/2020, está a desenvolver um projeto com o título indicativo de “A Misericórdia do Porto em tempo de guerra. Memória e património – 1939-1945”.

Investigação

Durante o ano de 2019 foram desenvolvidas as seguintes atividades no domínio dos Estudos e Investigação:

- . apoio à investigação de uma técnica do Museu Nacional de Arte Antiga para o catálogo “Identidades, pronomes e emoções. As regras do retrato”, relativo à exposição que decorreu entre março e outubro de 2019 no Museu Nacional Grão Vasco, na qual esteve exposto o retrato da benfeitora D. Ana Cândida Veloso de Azevedo Ferreira, da autoria do pintor João Glama.
- . redação de uma pequena nota sobre os benfeitores António de Bessa Leite e Lino Henrique Bento de Sousa (Conde de Lobão), cujos retratos se encontram expostos na galeria do Banco Carregosa, no Porto.
- . levantamento de informação sobre uma inscrição de legado de missas, do século XVII, presentemente exposta na sacristia da Igreja Privativa;
- . apresentação de uma proposta de atualização do percurso expositivo do Museu em 2020, tendo em conta duas efemérides que vão assinalar-se neste ano: os 250 anos do lançamento da primeira pedra do Hospital de Santo António e o bicentenário da Revolução Liberal de 1820.

Figuras do Porto

Procedeu-se à investigação e à redação de biografias sobre benfeitores, disponibilizadas no *site* e na página de Facebook do MMIPO, bem como em desdobráveis colocados na sala onde se expõe o retrato referente à figura destacada. As figuras evidenciadas foram:

- . Abília Augusta de Araújo (Baronesa de Nova Sintra);
- . Manuel António Monteiro dos Santos;
- . Teresa de Jesus Gomes Pinto de Oliveira.

Durante o período em que é destacada uma figura no Museu, no Arquivo Histórico são expostos documentos gráficos relativos à mesma. Trata-se de um trabalho em parceria entre as duas unidades operacionais.

Destaques Expositivos

Em 2019 foi realizada a investigação e a redação de conteúdos para os seguintes destaques expositivos:

- . Março – “520 anos de história e de arte. Retrato de D. Miguel. Os Mártires da Liberdade”.
- . Junho – o retrato da benfeitora “D. Albina Augusta de Araújo, Baronesa de Nova Sintra”.

Projetos Educativos

No ano letivo 2018-2019 foi desenvolvido um projeto com alunos do pré-escolar e do 2.º ano do primeiro ciclo do ensino básico da OSMOPE, intitulado “A Nossa Rua...”. Centrou-se nos benfeitores e nos seus territórios, nomeadamente a Rua de Costa Cabral, onde se situa a OSMOPE, e na sua ligação com a Misericórdia do Porto e com este estabelecimento de ensino básico. Conhecer e explorar a história e o património da rua, a vida de algumas figuras que aqui residiram, bem como as principais instituições sediadas nesta artéria constituíram os principais objetivos deste projeto. O MMIPO foi o ponto de partida e de chegada desta descoberta, que passou pelo Centro Hospitalar Conde de Ferreira e pelo edifício do Académico Futebol Clube, palacete onde residiu a benfeitora da Misericórdia do Porto Luzia Joaquina Bruce. Em junho foram expostos na Galeria dos Benfeitores os trabalhos resultantes deste projeto.

Recursos Pedagógicos

No 1.º semestre redigiram-se e prepararam-se os conteúdos para a aplicação “Descobrir a Misericórdia do Porto, no MMIPO e na Cidade”, desenvolvida pela empresa Lusoinfo Multimédia. Dirigida às famílias e aos estudantes do 2.º ciclo do ensino básico, esta aplicação foi apresentada em 15 de julho de 2019 por ocasião do 4.º aniversário do MMIPO, tendo contado com a participação dos alunos da Escola Básica e Secundária Dr. Vieira de Carvalho, de Moreira da Maia. Os usuários desta aplicação poderão descobrir e explorar a história da Misericórdia e as obras mais importantes que integram as coleções do Museu, de uma forma lúdica e divertida, tendo uma experiência que cruza a fronteira entre o material e o digital.

Visitas e Percursos

Nos quadros abaixo, apresentamos os dados relativos às visitas e aos percursos orientados realizados em 2019.

Quadro 1 – Participantes nas Visitas e Percursos

Designação	N.º
A ação da Misericórdia dentro e fora da muralha fernandina. Os hospitais e a cadeia.	35
À Descoberta do MMIPO	1020
A Rua de Santa Catarina das Flores	44
Nicolau Nasoni e a Quinta da Prelada	80

O São João nas Coleções do MMIPO (visita integrada na Programação de São João)	3
Rota das Igrejas	228
Rua de Santa Catarina das Flores	62
Rota Porto Liberal	222
Do MMIPO aos Clérigos - Ao encontro de Nicolau Nasoni	3
TOTAL (participantes)	1697

As atividades elencadas no Quadro 1 tiveram a adesão de vários segmentos de público, estruturados da forma que apresentamos no Quadro 2.

Quadro 2 – Públicos das visitas/percursos

Segmentos	N.º
Escolas (do pré-escolar ao 12.º ano)	889
Universidades/Institutos Superiores	122
Universidades Seniores	145
Instituições Particulares de Solidariedade Social	67
Associações Culturais, Profissionais e Empresariais	300
Grupos de Amigos/Famílias	48
Grupos de atividades sujeitos a inscrição	76
Grupos de paróquias	10
Grupos enquadrados em visitas protocolares à SCMP	40
TOTAL (participantes)	1697

Entre as várias visitas e percursos orientados realizados pelo Serviço de Públicos em 2019, salientamos:

- a apresentação do Museu para um grupo da Associação de Turismo do Porto (11 de fevereiro);

- o percurso pela Rua das Flores de um grupo de alunos do ensino secundário da Escola Secundária Carolina Michaëlis, no Porto (27 de fevereiro);
- o acolhimento da 12.ª edição da OPOMUN – Oporto Model United Nations, iniciativa organizada pelo CLIP – Colégio Luso Internacional do Porto com o apoio do MMIPO. Foram organizados dois percursos simultâneos pelo centro histórico, tendo um partido da Sé e o outro do Hospital de Santo António (28 de fevereiro);
- o percurso “Da Sé ao MMIPO” de um grupo da Universidade Sénior Eugénio de Andrade, do Porto (11 de março);
- a visita de um grupo de formandos do curso “Operador/a Gráfico/a de Braille”, do CIAD (19 de março);
- o percurso “O Porto visto de Elétrico”, por um grupo da Associação Santa Paula Frassinetti, do Porto (28 de março);
- o percurso “Da Sé à Igreja da Misericórdia”, por um grupo de alunos do 9.º ano da Escola Básica da Ribeirinha, de Vila do Conde (2 de abril);
- a visita dos Centros de Dia da Maia – Águas Santas, Santa Maria de Avioso, São Pedro de Avioso, Vilar de Luz, no âmbito do programa de ação social da Câmara Municipal da Maia (14 e 15 de maio);
- a visita ao Museu de um grupo do curso de Conservação e Restauro do Instituto Politécnico de Tomar (17 de maio);
- a visita ao Museu de um grupo da Liga de Amigos do Hospital de Santo António (15 de junho);
- a visita ao Museu para o Diretor do Museu da Santa Casa da Misericórdia de Viseu (29 de julho);
- o percurso “A ação da Misericórdia dentro e fora da muralha fernandina. Os Hospitais e a Cadeia”, por um grupo de professores aposentados (7 de setembro);
- a visita ao Museu de um grupo de professores de história e de história da arte ligados às Universidades Aberta e Nova de Lisboa. Esta visita inseriu-se num programa que contemplou outras instituições culturais e monumentos dos concelhos do Porto, de Santo Tirso, de Vila do Conde e de Vila Nova de Gaia (22 de setembro);
- a visita à Casa da Prelada de um grupo de alunos do curso de arquitetura da Universidade Fernando Pessoa, do Porto (23 de setembro);
- o percurso “Do Maneirismo à Arte Nova” de um grupo de amigos da Portugal Telecom (16 de outubro);
- a visita à Casa da Prelada, intitulada “Nicolau Nasoni e a Quinta da Prelada”, enquadrada no programa do Congresso da APH – Associação de Professores de História (27 de outubro);
- a visita ao Museu de um grupo de alunos do 1.º e do 2.º ano do Mestrado em Educação, da Escola Superior de Educação do Porto (12 de novembro);

- a visita à Igreja Privativa de um grupo de alunos do Mestrado em História da Arte, Património e Cultura Visual, da Faculdade de Letras da Universidade do Porto (28 de novembro);
- a visita ao Museu de um grupo de professores do Colégio Sardão, de Vila Nova de Gaia, no contexto do programa da Conferência do 165.º aniversário da morte do escritor Almeida Garrett (7 de dezembro).

Quanto à construção de relacionamentos com as escolas e com outros estabelecimentos de ensino, importa salientar a apresentação do MMIPO e do plano de atividades do Serviço de Públicos quer no Museu, quer em reunião tida com professores e com os conselhos pedagógicos de escolas do Porto e Grande Porto.

6.2.4. Rota Porto Liberal

Neste projeto, do qual a Santa Casa da Misericórdia do Porto é um dos seis parceiros, desenvolveram-se as seguintes atividades:

- representação da Misericórdia do Porto nas reuniões do projeto, que decorrem periodicamente na Irmandade da Lapa (entidade coordenadora do projeto);
- gestão da marcação dos percursos da rota, direcionados sobretudo para as escolas, em articulação com a Irmandade da Lapa e com o Museu Militar do Porto;
- coorientação de percursos temáticos no âmbito da rota;
- orientação do percurso “Do Cárcere à Forca”, por ocasião dos 190 anos dos Mártires da Liberdade, em 12.10.2019;
- redação e revisão de textos para o roteiro “Porto Liberal, Guia de Arquiteturas, Sítios e Memórias”, que será lançado em 26 de março de 2020, no âmbito da programação do Bicentenário da Revolução de 1820;
- preparação de percursos temáticos que integram a programação do Bicentenário da Revolução;

- redação e publicação de um artigo para a revista o Tripeiro sobre o mártir José António de Oliveira Silva e Barros.

6.2.5. Conteúdos Comunicacionais

No tocante à produção de conteúdos comunicacionais, de carácter técnico, mas com o objetivo de serem divulgados através das plataformas da SCMP, do MMIPO e outras, elencamos as seguintes tarefas:

- o carregamento de informação sobre as atividades do MMIPO no *site* da Direção Geral de Património Cultural, assim como no portal da Câmara Municipal do Porto relativo ao Dia Nacional dos Centros Históricos;
- o envio regular de informação sobre as atividades do MMIPO para a PPorto dos Museus;
- a redação e revisão de conteúdos noticiosos sobre as atividades do Museu;
- o reforço de divulgação, através de envio de e-mails e de contactos telefónicos, das atividades, de forma a garantir a adesão dos públicos às mesmas.

6.2.6. Inquéritos

Como é usual, deu-se resposta ao IMUS – Inquérito aos Museus e ao IGEET – Inquérito às Galerias de Arte e outros Espaços de Exposições Temporárias, no portal do Instituto Nacional de Estatística, em articulação com os técnicos responsáveis dos vários serviços do Museu.

6.2.7. Gestão de Coleções

O serviço Gestão de Coleções é responsável por todos os bens com valor artístico, social e histórico que constituem o acervo da SCMP. Trabalha visando a preservação, monitorização, intervenção curativa e de restauro, em todos os espaços da SCMP, bem como nas parcerias com entidades externas.

O devido acondicionamento e acompanhamento na movimentação (transporte) dos bens destinados às exposições temporárias foi sempre acautelado, bem como a logística necessária. No ano de 2019

destacamos a exposição “A Luz Que Mais Brilha, Custódias de Prata da Cidade do Porto” em colaboração com as Ordens Terceiras.

6.2.7.1. Misarte – Conservação e Restauro

O Centro de Conservação e Restauro passou a designar-se por Misarte | Conservação e Restauro. Além de responder às necessidades da instituição, este Centro passou a prestar serviço externo. Foram desencadeadas iniciativas de promoção deste serviço.

Foi atualizado e cumprido o “Plano de Conservação Preventiva”, nas Reservas e no Museu. Salientem-se, neste âmbito, as “Noites no MMIPO”, nas quais a equipa do Misarte executou um conjunto de ações após o encerramento do espaço ao público. O acondicionamento e a inventariação de acervo continuam a fazer-se paulatinamente nas Reservas, bem como a realização dos catálogos das coleções.

Foi feito o acompanhamento dos investigadores, estagiários, estudantes que pretenderam trabalhar sobre o acervo da Misericórdia do Porto, e foi satisfeita a colaboração com diversas instituições, ao abrigo dos Protocolos estabelecidos. Realce-se o acompanhamento prestado a uma investigadora da Universidade Católica – Escola das Artes do Porto, que ainda se encontra a estudar a coleção de numismática da SCMP.

6.2.7.2. “Conversas no MMIPO”

A atividade “Conversas no MMIPO” teve duas realizações no ano transato.

EVENTO	Nº VISITANTES	RECEITA
Conversas no MMIPO		
Vítor Teixeira – A Iconografia do Ecce Homo na Arte	22	55,0 €
Álvaro Sequeira Pinto – Testemunho de um Colecionador de Arte	15	37,5 €
TOTAL	37	92,5 €

6.2.8. Marketing, Comunicação e Publicações

A comunicação reforçou a notoriedade, acrescentou valor à marca MMIPO, contribuindo deste modo para os objetivos organizacionais.

No ano de 2019 foram apoiados os seguintes eventos, assegurando suportes gráficos e cobertura multimédia:

- Concertos na Igreja;
- Visitas d’Autor;
- Visitas às terças;
- Exposições (A cerimónia do Adeus, Olivetti, Camélias, Picasso, OSMOPE, Riccardo Dalisi, A luz que mais Brilha – Custódias da cidade do Porto);
- Workshops;
- Participação na semana da cultura Russa;
- Conversas no MMIPO;
- Programação de páscoa;
- 4.º Aniversário do MMIPO;
- Programação de Natal.

O apoio estendeu-se, também, à presença *in loco* em todas as atividades para assegurar o cumprimento do protocolo, acompanhamento de órgãos de comunicação social e convidados, controlo de acesso aos espaços, entre outras tarefas.

Ao nível das plataformas digitais foi assegurada a gestão de meios, incluindo alcance e interação de publicações, mensagens privadas, eventos, álbuns e convites para gosto, seguimento e conexão, bem como a produção de conteúdos específicos para a comunicação digital, incluindo a atualização da informação, com a respetiva edição e indexação.

Os meios utilizados foram os seguintes: Site do MMIPO e SCMP; Redes Sociais: Facebook Instagram, LinkedIn e Youtube

Edição de conteúdos para outros meios da Misericórdia do Porto: Newsletter.

Pesquisa e contactos com interlocutores privilegiados (mormente da área Cultural) nos Órgãos de Comunicação Social.

Objetivo de projeto de médio-prazo – estabilidade das relações/interlocutores no acesso/disponibilização de informações sobre o MMIPO com repercussão na eficácia da partida/chegada das comunicações sobre atividades.

Ao nível da assessoria de imprensa foi concretizado o reforço do relacionamento e posicionamento do MMIPO com os meios de comunicação social, *clipping*, preparação e acompanhamento de reportagens.

No que concerne à área das Publicações, foi efetuado um trabalho de monitorização e gestão do stock, assim como a definição de especificidades técnicas para integração em processos concursais, visitas a Gráficas e prospeção de mercados.

Concomitantemente, foram efetuados trabalhos contínuos de revisão de textos e traduções, reuniões com autores e entregas de livros na área do Grande Porto.

7. Gabinete Religioso e Culto

Durante o ano de 2019 manteve-se a reflexão sobre o lugar da Assistência Religiosa na Santa Casa da Misericórdia do Porto (SCMP), de forma a integrá-la num programa que, partindo da Oração e do Culto, potencie o seu contributo terapêutico, integrador e de desenvolvimento da personalidade de todos os tipos de Utentes e dos vários agentes Cuidadores e Servidores da Instituição.

Deu-se cumprimento ao definido no Compromisso, no que se refere ao sufrágio pelos Irmãos falecidos, nas Missas de domingo na Igreja Privativa e no Dia de Fiéis Defuntos, na Capela do talhão da Santa Casa no Cemitério do Prado do Repouso.

Um dos objetivos alcançados com êxito, no ano de 2019, foi o alargamento da ação da Capelania a todas as Estruturas Residenciais para Pessoas Idosas (ERPI), com celebração de Missa semanal, conseguindo-se uma adesão e envolvimento massivo dos idosos acolhidos nestes locais. Aqueles que, por questões de saúde, não podem deslocar-se ao local da celebração, se assim pretenderem, têm a visita do Capelão e a administração da Sagrada Comunhão.

O trabalho realizado, com a colaboração imprescindível do MMIPO e em parceria com instituições de prestígio da cidade e do país, nomeadamente o Conservatório de Música do Porto, o Coro Polifónico da Lapa, a Orquestra Sine Nomine, o Coro de São Tarcísio, o Coro Litúrgico da Areosa, entre outros, enobreceu largamente os espaços de Culto da Instituição. Foram apresentados, aos portuenses e ao público vindo dos mais variadíssimos lugares do globo, os mais diferenciados reportórios de música Sacra e Erudita composta ao longo dos tempos.

7.1. Ações de Culto

Missas Solenes

- Missa Solene - Dia D. Lopo de Almeida

Igreja do Colégio Nossa Senhora da Esperança (CNSE), no dia 29/01/2019, às 11h.

. **Missa Solene - dia do Aniversário da SCMP.**
Igreja Privativa do SCMP, no dia 17/03/2019, às 11h.

. **Missa Solene - dia de Nossa Senhora da Misericórdia.**
Igreja Privativa da SCMP, no dia 12/05/2019, às 11h.

7.2. Concertos

- **Concerto de Reis - Coro Litúrgico Nossa Senhora da Areosa**
Igreja Privativa da SCMP, no dia 05/01/2019, às 17h.
- **Concerto da NEFUP - Núcleo de Etnografia e Folclore da Universidade do Porto**
Igreja Privativa da SCMP, no dia 17/01/2019, às 21h.
- **Concertos ESE/ESMAE – Recital Coral dos Alunos do Mestrado em Ensino Musical.**
Igreja Privativa da SCMP: no dia 19/01/2019, às 21,30h | no dia 20/01/2019, às 17h.
- **Concerto do Conservatório de Música do Porto-Orquestras de Guitarras e de Cordas Dedilhadas -**
Integrado no Dia Nacional dos Centros Históricos
Igreja Privativa da SCMP, no dia 30/03/2019, às 18,30h.
- **Concerto do Conservatório de Música do Porto - Orquestra de Cordas**
Igreja Privativa da SCMP, no dia 05/04/2019, às 18h.
- **Concerto Mariano pelo Coro Litúrgico Nossa Senhora da Areosa.**
Igreja Privativa da SCMP, no dia 24/05/2019, às 21,30h.
- **Concerto do Curso de Música Silva Monteiro (CMSM).**
Capela do Colégio Barão Nova Sintra (CBNS) - dia 01/06/2019, às 17h.
- **Concerto do Conservatório de Música do Porto - Orquestra de Cordas Dedilhadas.**
Igreja Privativa da SCMP, no dia 14/06/2019, às 18h.
- **Concerto Grupo Coral do Porto Clube PT e "Christ the King Lutheran Church Choir".**
Igreja Privativa da SCMP, no dia 19/06/2019, às 21,30h.
- **Concerto da Escola Superior de Educação (ESE).**
Sala Verde da Casa da Prelada - dia 27/06/2019, às 21,30h.
- **Concerto à Capella da Orquestra de Nova Iorque.**

Igreja Privativa da SCMP, no dia 28/06/2019, às 19,30h.

- **Concerto do Colégio de Nossa Senhora do Rosário.**

Igreja Privativa da SCMP, no dia 05-07-2019, às 21,30h.

- **Concerto do Coro Infantil de Beiriz, Consort de Flautas do Bonfim, Coro Polifónico da Lapa.**

Igreja Privativa da SCMP, no dia 15/07/2019, às 21,30h.

- **Concerto órgão de Tubos, Organista Filipe Veríssimo**

Igreja Privativa da SCMP, no dia 17/10/2019, às 18h.

- **Inauguração do Presépio “Um Presépio de todos para Todos”**

Igreja Privativa, no dia 12/12/2019, às 17,30h.

- **Concerto do Externato Ribadouro**

Igreja Privativa, no dia 12/12/2019, às 18h.

- **Concerto do Curso de Música Silva Monteiro**

Igreja Privativa, dia 13/12/2019, às 18h.

- **Concerto de Natal, “Natal com Bach”, Coro Polifónico da Lapa, Orquestra Sine Nomine e Solistas.**

Igreja Privativa, dia 18/12/2019, às 21,30h.

7.3. Outros momentos de particular significado

- **Oração do entardecer**

Capela do Hospital da Prelada, no dia 27/03/2019, às 17,30h.

- **Dia dos Fiéis Defuntos**

Capela do Cemitério do Prado do Repouso, no dia 02/11/2019, às 15h.

- **Missa no CBNS solenizada com o Coro do Alunos do CNSE, no dia 12/12/2019, às 19,30h.**

7.4. Projetos

- “Jovens Voluntários no Culto e na Cultura”.

Neste momento, o projeto conta com a participação de dois elementos, que surgiram da procura do (GRC) e da articulação com a técnica responsável pelo Voluntariado na SCMP.

Os jovens que têm abraçado este projeto provêm do meio universitário, o que não deixa de ser relevante. No entanto, os horários dos eventos da responsabilidade do GRC, não são atrativos para esta faixa etária, a saber, noites e fins de semana, não sendo, portanto, fácil manterem-se muito tempo.

Tem havido, por parte da Mesa Administrativa, cuidado na beneficiação dos espaços de Culto da SCMP, dando-lhes a dignidade que merecem, tornando-os mais ajustados aos preceitos gerais da liturgia. Um dos exemplos, prende-se com a recente afinação do Órgão de Tubos da Igreja Privativa, que permitiu a melhoria da qualidade da liturgia e da criatividade artística, proporcionando assim uma digna vivência da Fé aos Fiéis.

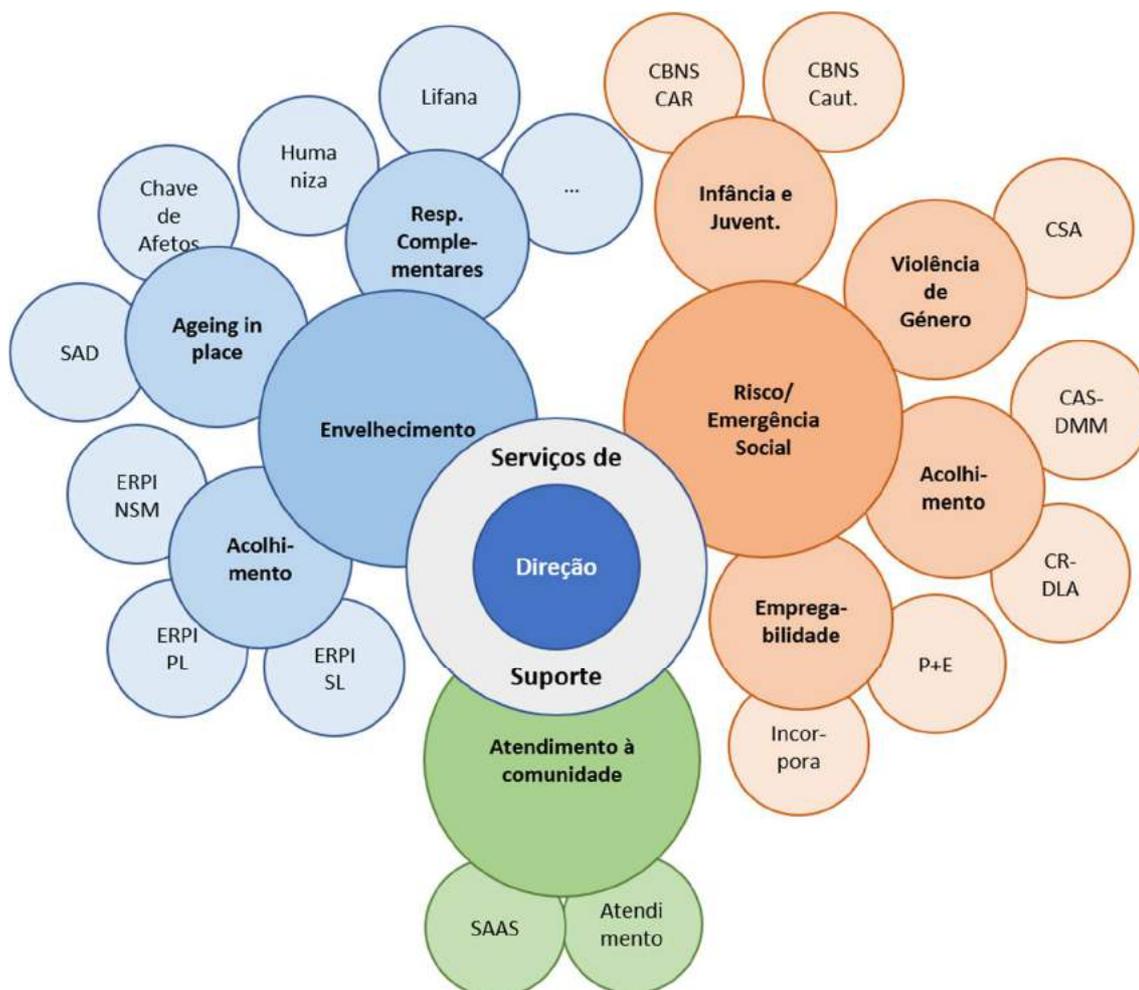
Entenda-se que, o Culto sem dimensão cultural não é culto, no entanto, se lhe dermos venerabilidade, abrimos novos caminhos de serviço à Cultura da nossa Cidade.

8. DEPARTAMENTO DE INTERVENÇÃO SOCIAL

8.1. AREA SOCIAL, MULHER E JUVENTUDE

Em termos de contexto no qual se desenvolveu a ação, importa frisar que o ano de 2019 apresentou características atípicas, resultantes do processo de reestruturação que ocorreu em diferentes áreas da Misericórdia do Porto, nomeadamente a nível central do Departamento e em algumas unidades operacionais. O DIS revisitou o seu modelo de funcionamento, abdicando de um organograma funcional em detrimento de uma estrutura radial, construída em torno daqueles que são entendidos como agrupamentos naturais. Tornou, neste modelo de funcionamento, mais compreensível o papel de cada elemento, inserindo-o no seu conjunto funcional, mas, também, permitiu uma maior agilização efetiva do trabalho quotidiano do Departamento no seu todo. Pretendeu-se, ao assumir esta nova organização,

sublinhar a necessidade de desenvolver (em alguns casos) ou consolidar (noutros) um carácter de unicidade entre os diferentes serviços, que se assume como praticamente inexistente.



Pretende-se que os efeitos desta reorganização, a um nível mais estrutural, se sintam ao longo de 2020 e, particularmente durante a vigência do atual Plano Estratégico (2019/2014).

A nível da operação destaca-se o panorama social e político caracterizado por crescentes limitações a nível dos financiamentos, bem como ao aumento de exigência das entidades financiadoras e reguladoras, que agudizam um cenário, *per se*, já intrincado. Contudo, e independentemente da exigência crescente, a Misericórdia do Porto continua a assumir a necessidade de prestação de serviços de qualidade, enquanto elemento diferenciador da concorrência. Para tal, tem noção de que é necessário ir além do contratualizado com o Estado, por se considerar que, a aplicação estrita dos Acordos de Cooperação, condiciona negativamente a prestação de serviços de qualidade. Por outro lado, a Misericórdia do Porto continua investida no estabelecimento de relações de proximidade com a tutela, assumam estas um cariz

ordinário ou extraordinário. Ao longo de 2019, a quase totalidade das UO do DIS foram alvo de visita de acompanhamento, mas, também, de um processo inspetivo extraordinário por parte do ISS. Deste resultou um relatório de análise sem contraordenações ou incumprimentos, mas com cinco irregularidades formais, já devidamente clarificadas/corrigidas.

Este cenário obriga a um reforço do acompanhamento e monitorização interna da operação, procurando antecipar e gerir atempadamente, quer oportunidades, quer recursos, num esforço de redução de possíveis trajetórias equívocas.

Durante o ano, o DIS continuou o processo de revisão e modernização dos seus serviços e metodologias de trabalho, com vista a garantir uma resposta de qualidade às necessidades dos nossos clientes, bem como se dedicou a consolidar soluções de parceria e de articulação estreita com a comunidade, com vista a um efetivo trabalho em rede.

Dos objetivos assumidos, poderemos dizer que o DIS atingiu, e em muitos casos, superou, as suas expectativas, cumprindo, globalmente, com as linhas de ação definidas previamente. Estes resultados devem-se a uma vasta equipa, comprometida e dinâmica, que, num quadro de uma instituição secular, continua a evidenciar capacidade de querer fazer mais e melhor.

8.2. ÁREA DO ENVELHECIMENTO | ACOLHIMENTO RESIDENCIAL

A melhoria da qualidade de vida no processo de envelhecimento constitui um dos desafios maiores das sociedades atuais e é assumido, pela Misericórdia do Porto, como um dos pilares da sua intervenção social.

Envelhecer com qualidade de vida exige um evidente alinhamento coletivo entre todos aqueles que operacionalizam a missão da SCMP nesta área de intervenção. Para além de uma prestação de cuidados que se quer de excelência, simultaneamente é necessário um processo de questionamento permanente acerca dos modelos de governança e operação, que visem encontrar respostas mais eficazes, quer a velhos, quer a novos desafios.

Neste sentido, a Misericórdia do Porto, continuou a implementar o seu processo de revisão e melhoria contínua dos seus serviços, dando início a uma reorganização do modo como entende os seus serviços, reagrupando os mesmos em *clusters* funcionais que visem uma maior eficiência, eficácia e mais ágil comunicação.

Encontramo-nos a preparar caminho para os desafios que, a curto prazo, se avizinham. A tendência demográfica da população portuguesa, evidencia o aumento da longevidade, pelo que as instituições de apoio à pessoa idosa têm o desafio constante, no exercício da sua atividade, de adequar a tipologia de cuidados que prestam, quer ao nível de conteúdo, quer na forma como o realizam.

8.3. ÁREA DO ENVELHECIMENTO | ERPI | ACOLHIMENTO RESIDENCIAL

A. Contextualização das UO

A Santa Casa da Misericórdia do Porto apresenta, ao nível do acolhimento residencial para idosos, três estruturas residenciais:

- A ERPI Nossa Senhora da Misericórdia;
- A ERPI Pereira de Lima e
- A ERPI São Lázaro

Estruturalmente, estas Unidades Operacionais (UO) apresentam características significativamente diferentes que, inevitavelmente, condicionam a operação. Desde logo a primeira, com uma estrutura contemporânea, desenhada especificamente para o efeito de acolhimento de pessoas idosas (ERPI NSM), e duas estruturas que foram reconfiguradas para o efeito – uma de pequenas dimensões (que fazem da ERPI PL uma unidade particularmente aconchegante e mais próxima do ambiente familiar), a outra (ERPI SL), de configuração vertical e estrutura facilmente entendida por quem a habita como labiríntica e de tradição hospitalar.

A localização geográfica das mesmas tem, igualmente, impactos relevantes nas relações que se conseguem estabelecer com a comunidade. A ERPI PL, localizada em no alto da Ribeira de Vila Nova de Gaia, apesar de apresentar um panorama belíssimo sobre a cidade do Porto, é servida por acessos limitados e íngremes, que tornam os seus residentes menos autónomos reféns do próprio espaço. Pelo contrário, as ERPI NSM e SL encontram-se localizadas em zonas estratégicas da cidade do Porto, bem servidas por rede de transportes e junto a diferentes serviços, facilitando o estabelecimento de relações fáceis e naturais com a comunidade.

Neste sentido, a nível de procura e ocupação, as ERPI NSM e SL são preferidas em detrimento da ERPI PL. O isolamento desta implica um evidente impacto operacional, na medida em que se torna difícil a ocupação plena das suas vagas de acolhimento e de Centro de Dia.

Funcionalmente, estas estruturas operacionais apresentam uma população heterogénea, tendo a residir nas mesmas, pessoas idosas com níveis de autonomia muito significativos a pessoas com níveis de elevada dependência. Neste sentido, o Plano Estratégico definido para o Departamento de Intervenção Social integra a possibilidade de se implementar uma reorganização funcional da população residente entre estas estruturas.

De uma forma esquemática, e para melhor compreender a população residente, apresentamos a seguinte caracterização:

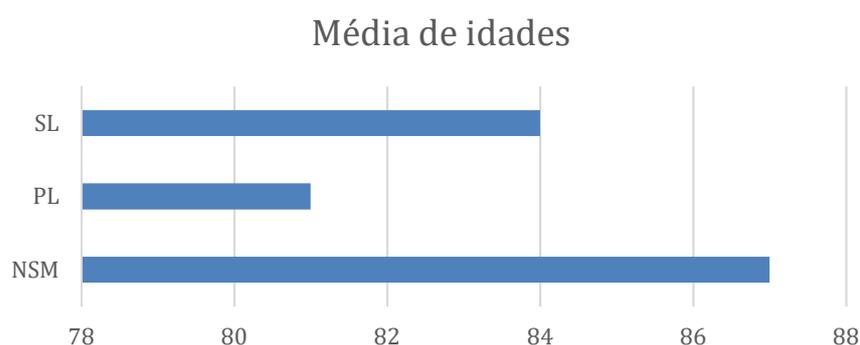


Gráfico 1 Média de idades dos residentes em ERPI

Os residentes das ERPI da Misericórdia do Porto apresentam uma média de idades avançada. Contudo, e de modo a permitir uma melhor compreensão da realidade de acolhimento, salienta-se que duas das unidades (SL e NSM) têm como residentes, por razões diferenciadas, pessoas que não cumprem os critérios de idade (mais novas que 65 anos), o que contribui para uma diminuição deste indicador de referência.

A idade avançada é, geralmente, acompanhada por declínios funcionais, como observado no gráfico abaixo.

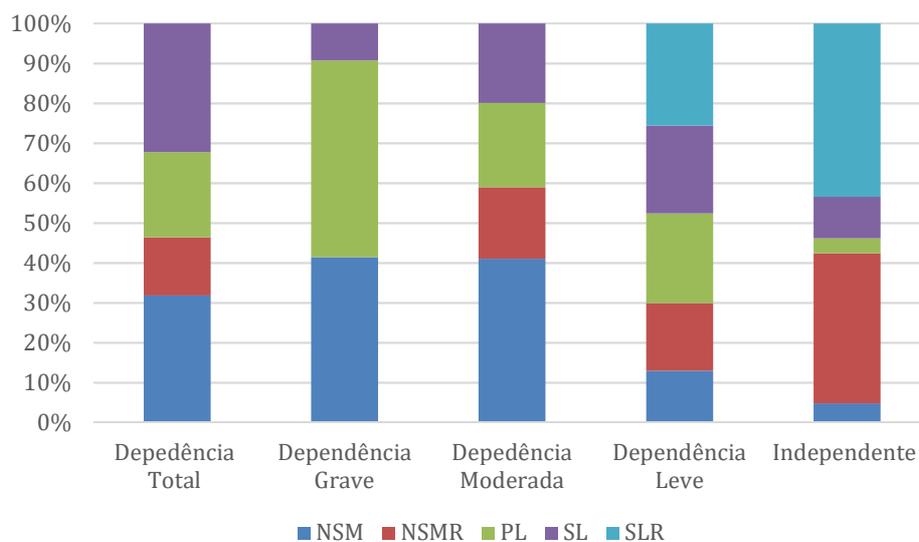


Gráfico 2 Situação funcional dos residentes das ERPI a 31/12/2019

A nível familiar e/ou de retaguarda, também a caracterização dos nossos residentes aponta para uma população heterogénea, à qual convém dedicar reflexão:

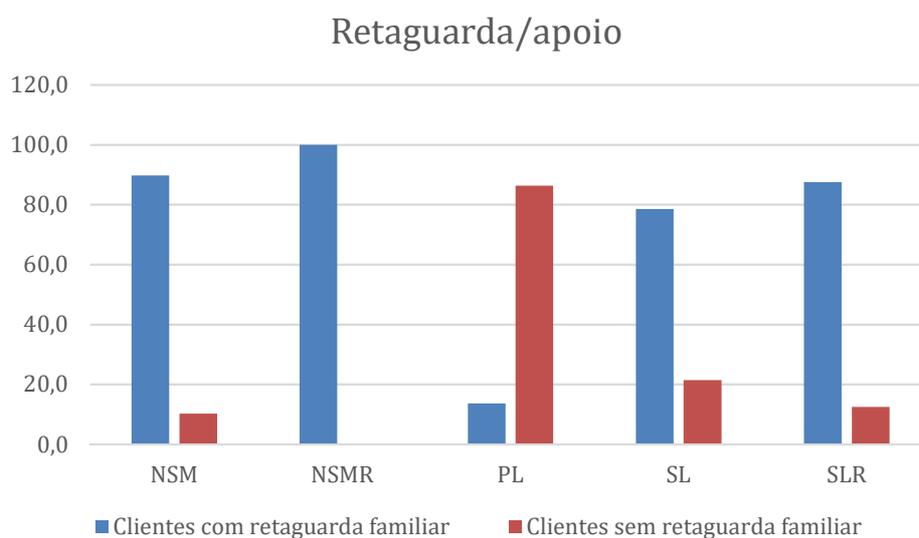


Gráfico 3 % de clientes com/sem retaguarda familiar/apoio

A nível de movimentações anuais, e de uma forma global, verifica-se um pico de saídas/falecimentos no inverno e no verão.

Movimentos anuais

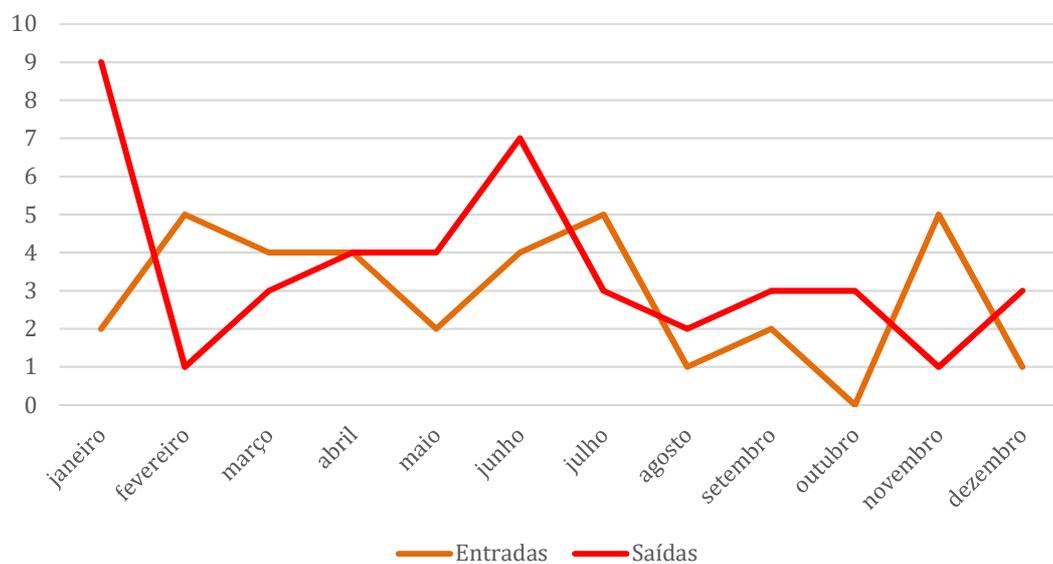


Gráfico 4 Movimentos anuais globais (3 ERPI)

B. Oferta de Serviços

AS ERPI da SCMP oferecem os seguintes serviços:

		ERPI NSM	ERPI PL	ERPI SL
Acolhimento residencial	Vagas Acordo de Cooperação	53	22	45
	Vagas de Quota (geridas pelo ISS)	7	3	5
	Vagas extra-acordo	8	2	19
	Vagas extra-acordo privadas	1	--	1
	Unidades residenciais	10	--	19
Centro de Convívio		--	16	--
Serviço de Apoio Domiciliário		80	--	--

A nível residencial, as ERPI prestaram os seguintes serviços aos seus residentes:

- Cuidados de higiene e imagem
- Alimentação,
- Lavandaria,
- Higienização dos espaços privados e comuns,
- Apoio espiritual,
- Atividades socio recreativas, culturais e ao exterior
- Apoio médico (mediante avaliação) e de enfermagem.

C. Resultados

Procurou-se criar as condições necessárias para responder aos objetivos estratégicos definidos para estas estruturas, nomeadamente no âmbito da continuação da implementação do sistema de gestão da qualidade. Apesar de não ter sido um ano particularmente sereno, atendendo a um conjunto de reestruturações orgânicas e funcionais, quer a nível central do Departamento, quer nas unidades operacionais, conseguiu-se:

1. Reforçar sinergias interdepartamentais que permitiram ultrapassar um conjunto de constrangimentos operacionais, nomeadamente:
 - a. Licenciamento da ERPI SL, em parceria estreita com o DGAP, fundamental para o início do processo de obra de modernização da UO (a decorrer em 2020), adaptando a estrutura para uma capacidade de 80 residentes, dividida em duas unidades funcionais, uma social e outra privada, num espaço mais funcional e confortável.
 - b. Alteração do fornecedor do serviço de Lavandaria, cujos desempenhos abaixo dos espectáveis, impactavam fortemente no nível de satisfação geral dos serviços.
 - c. Início de um trabalho com o GAJC, no âmbito da legislação do Maior Acompanhado, que visa a uniformização e definição de guias orientadoras para os acompanhantes.
 - d. Capacitação dos recursos humanos, em articulação com a Academia Misericórdia, com vista a uma crescente consolidação da intervenção multinível, nomeadamente: senescência, autorrepresentação, trabalho em equipa, conflitos interpessoais, ...
2. Reorganização de espaços funcionais das ERPI, nomeadamente os espaços comuns (sala de estar, refeitórios), visando uma melhor funcionalidade, adequação, conforto e segurança dos residentes;
3. Potenciar o trabalho de regularização do défice existente entre horas devidas e horas dadas dos cuidadores das ERPI;
4. Consolidar o processo de melhoria continua dos serviços prestados e renovação da Certificação de Qualidade ISO 9001:2015.

5. Consolidar o trabalho de gestão de recursos humanos disponíveis, priorizando a otimização e rigorosa utilização dos mesmos, tendo sempre por base a eficiência e eficácia, procurando minimizar gastos (e.g.: não substituição da Encarregada Serviços Domésticos da ERPI PL),
6. Desenvolver estratégias alternativas de monitorização e comunicação inter-equipas de modo a minimizar a ineficácia do sistema de monitorização de AVD implementado e que se prevê substituído em 2020 (e.g.: utilização de ferramentas MS Office – Forms – para compilar e gerir informação)

D. Indicadores de resultados

2019 foi um ano exigente ao nível da monitorização, particularmente de todo o processo de atividades de vida diária, dado o sistema em vigor ter entrado em descontinuidade. Neste sentido, as ERPI foram perdendo a sua capacidade de monitorização eletrónica por falta de PDA (dispositivos de registos), exigindo às equipas estratégias analógicas de resposta a este processo.

Apesar das dificuldades tecnológicas, apresentam-se seguidamente os principais indicadores de atividades das diferentes ERPI, ao longo do ano de 2019.

	ERPI NSM	ERPI PL	ERPI SL
Taxa de participação nas atividades de Desenvolvimento Pessoal	100%	100%	100%
Taxa de elaboração e revisão dos Planos Individuais	90%	100%	96%
Taxa de atualização dos Processos Individuais	100%	100%	100%
Taxa de registo dos cuidados prestados/recusados para cumprimento do plano individual de cuidados, mediante melhoria da tecnologia existente para o efeito	a)	a)	a)
Taxa de concretização do Plano de Atividades de Desenvolvimento Pessoal	95%	100%	100%

a) Devido ao processo de *fading out* do sistema de registo de AVD, não foi possível, de forma consistente, obter dados fidedignos da taxa de registos prestados.

A nível de evolução de taxas de ocupação, as ERPI demonstraram uma ocupação quase plena da sua capacidade de acolhimento residencial, nomeadamente ao nível do acolhimento em regime de Acordo de Cooperação.

UO	Tipologia Vagas	Capacidade	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Ocup. Média Anual	Taxa Anual Ocup
NSM	Acordo - Vaga Normal	53	53	52	52	53	53	51	53	52	52	52	54	54	53	99%
NSM	Acordo - Vaga Quota	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	98%
NSM	Vagas Extra Acordo - social	8	8	8	8	7	8	8	8	8	8	7	7	7	8	96%
NSM	Vagas Extra Acordo - privado	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
NSM	Privado - Quartos Duplos	10	4	4	4	4	4	4	6	6	6	6	6	6	5	50%
NSM	Privado - Quartos Duplos	10	7	7	6	6	6	6	5	5	5	6	8	8	6	63%
SL	Acordo - Vaga Normal	45	41	42	44	43	42	41	42	40	40	38	38	38	41	91%
SL	Acordo - Vaga Quota	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	97%
SL	Vagas Extra Acordo, renováveis - social	19	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	84%
SL	Vagas Extra Acordo, não renováveis - social	16	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	69%
SL	Vagas Extra Acordo - privada	1	--	--	--	--	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
SL	Privado - Quartos Individuais	4	8	8	8	8	6	2	1	4	2	2	2	3	5	113%
SL	Privado - Quartos Duplos (Casal)	30	4	4	4	4	6	4	3	3	2	2	2	2	3	11%
SL	Privado - Quartos Duplos (Individual)		6	6	7	6	6	12	12	12	11	11	11	11	9	
PL	Acordo - Vaga Normal	22	21	21	21	22	20	19	19	20	21	21	21	19	20	93%
PL	Acordo - Vaga Quota	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	100%
PL	Vagas Extra Acordo - privado	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
PL	Centro Convívio	16	14	14	14	13	13	13	13	13	12	12	12	12	13	81%

A nível de indicadores de atividades, os quadros seguintes sumariam os principais resultados, por UO:

ERPI Nossa Senhora da Misericórdia

Mês / 2019	Trabalhos Manuais realizados no interior	Jogos Sociais realizadas no interior	Grupo Coral realizadas no interior	Atelier de Teatro	Saídas ao jardim	Grupo dos Caminheiros realizadas no interior	Grupo dos Caminheiros realizadas no Exterior	Atelier de Cinema realizadas no interior	Aula de Movimento	Aulas de Atividade Física	Atelier de Estimulação Cognitiva	Assistência Religiosa (C. Eucarística)	Assistência Religiosa (Terço)	Festas temáticas realizadas no interior	Saídas ao Exterior
Janeiro	0	0	3	8	0	0	0	0	0	9	17	4	23	1	0
Fevereiro	0	0	4	8	0	0	0	0	0	8	19	4	20	1	0
Março	0	0	4	8	0	0	0	0	0	8	6	3	21	1	0
Abril	0	0	3	11	0	0	0	0	0	8	6	4	22	1	1
Mai	0	0	4	0	0	10	11	0	3	9	10	5	23	4	1
Junho	6	3	4	0	1	3	0	4	1	6	10	4	20	4	5
Julho	4	2	4	0	7	0	0	0	2	1	3	4	23	1	10
Agosto	3	2	4	0	4	0	0	0	1	4	2	1	22	1	0
Setembro	2	1	6	3	3	0	0	0	2	3	1	3	21	1	4
Outubro	13	11	7	8	1	0	0	0	5	1	8	3	23	3	3
Novembro	12	4	4	9	0	0	0	0	5	0	8	4	21	3	2
Dezembro	5	5	6	7	0	0	0	0	3	0	7	4	22	3	4
TOTAIS	45	28	53	62	16	13	11	4	22	57	97	43	261	24	30
# participantes	29	28	31	14	27	7	13	19	41	21	34	37	10	--	30

ERPI Pereira de Lima

Ano / 2019	Trabalhos Manuais realizadas no interior	Atelier Informática	Atelier Letras realizadas no interior	Atelier cinema realizadas no interior	Atelier Estimulação Cognitiva	C. Eucarística realizadas no interior	Aula de Movimento realizadas no interior	Festas temáticas realizadas no interior	Saídas ao Exterior	Jogos	Culinária	Lúdico-recreativo
Janeiro	4	2	4	1	5	0	3	1	1	3	1	1
Fevereiro	3	2	4	1	8	0	4	1	0	3	0	0
Março	4	2	3	1	7	0	3	2	1	3	1	1
Abril	3	2	4	1	8	0	3	1	2	6	1	2
Maio	8	3	4	1	6	0	4	1	3	4	1	4
Junho	3	1	2	1	2	0	3	1	2	4	1	2
Julho	1	0	2	0	1	0	0	0	6	2	0	5
Agosto	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Setembro	3	4	4	1	2	3	0	0	0	4	2	1
Outubro	7	2	5	1	11	5	0	0	7	7	0	7
Novembro	6	1	3	1	1	3	3	1	2	3	1	2
Dezembro	2	0	2	1	2	2	3	1	1	3	3	1
TOTAIS	44	19	37	10	53	13	26	9	26	42	11	26
# participantes	3	3	10	15	6	20	18	20	8	3	3	10

ERPI São Lázaro

Mês / 2019	N.º de Atividades no Exterior	N.º de Atividades de estimulação cognitiva	N.º de Atividades lúdico-recreativas	N.º de Atividades socioculturais	N.º de Atividades religiosas	N.º de Atividades desportivas
janeiro	7	9	4	4	0	11
fevereiro	6	8	4	4	0	8
março	6	12	4	3	0	15
abril	9	13	11	4	1	12
maio	13	16	14	8	4	19
junho	8	9	9	4	1	10
julho	11	9	11	5	3	10

agosto	5	7	5	7	0	9
setembro	10	12	10	4	4	8
outubro	9	6	10	5	4	16
novembro	8	8	7	5	4	12
dezembro	4	6	10	4	4	11
TOTAL	96	115	99	57	25	141

Verifica-se que, a nível de comparabilidade interna, não se recorre, de forma consistente, ao mesmo tipo de indicadores, o que torna difícil perceber-se de forma rigorosa as idiosincrasias de cada UO.

Apesar desta questão, constata-se que as atividades de animação sociocultural disponibilizadas ao longo do ano 2019 respeitaram o levantamento de necessidades e expectativas dos residentes e visaram o bem-estar biopsicossocial da pessoa idosa.

Nos diferentes ateliers foram trabalhadas competências que pretendem aumentar a qualidade de vida, autonomia nas AVD, socialização e cidadania plena dos residentes, concretizadas em 766 atividades (NSM); 316 atividades (PL) e 533 atividades (SL) registadas.

De uma forma global, registou-se o aumento gradual no número de participantes nas atividades disponibilizadas com a implementação de novas atividades de estimulação cognitiva, atividades Socioculturais e atividades Lúdico-recreativas.

E. Formação e desenvolvimento de colaboradores

A formação contínua é um elemento fundamental para o processo de melhoria contínua, nomeadamente para o processo de descrystalização de comportamentos e atitudes dos colaboradores, por um lado, e no processo de aquisição de novas competências e ferramentas de trabalho, por outro, visando uma clara atualização e modernização no modo como a Misericórdia do Porto oferece os seus serviços.

As ERPI da SCMP beneficiaram das seguintes ações:

SENSIBILIZAÇÃO

- Avaliação de Fornecedores
- Comunicação Doença Avançada

- Implementação do Sistema de Gestão da Qualidade
- Manuseamento de Cilindros de Gás Medicinal
- Movimentação Manual de Cargas
- O olhar do Porto para as questões sociais
- Orientação ao Cliente e abordagem qualificada na Prestação de Cuidados
- Processos RGPD
- Riscos Psicossociais em Contexto Laboral
- Trabalho em Equipa
- Violência contra a Pessoa Idosa

FORMAÇÃO PROFISSIONAL

- Comportamentos Seguros na Condução
- Metodologias de Intervenção na População Sénior
- Microsoft Outlook 2016
- Programa de Alta Direção Integrado de Gestão

FORMAÇÃO ON THE JOB

- Sensibilização - Requisitos dos Clientes ERPI NSM e Ferramentas do SGQ (FPT)
- Sensibilização - Requisitos dos Clientes ERPI PL e Ferramentas do SGQ (FPT)
- Sensibilização - Requisitos dos Clientes ERPI SL e Ferramentas do SGQ (FPT)
- Sessão de Esclarecimentos Funcionais GH (FPT)

A nível de execução, e comparativamente:

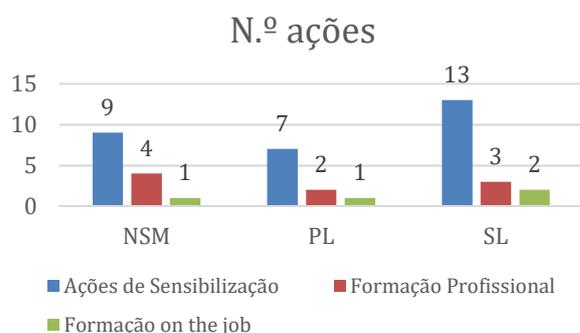


Gráfico 5 Formação Contínua - N.º de ações

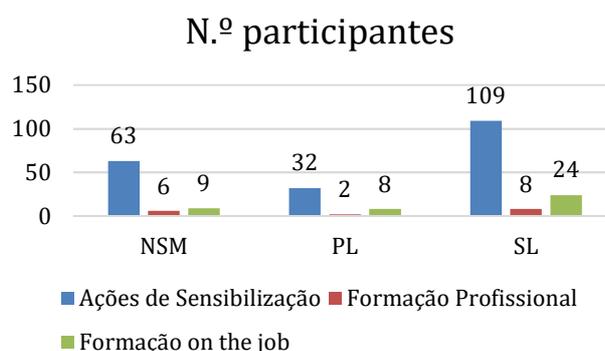


Gráfico 6 Formação Contínua - N.º de participantes

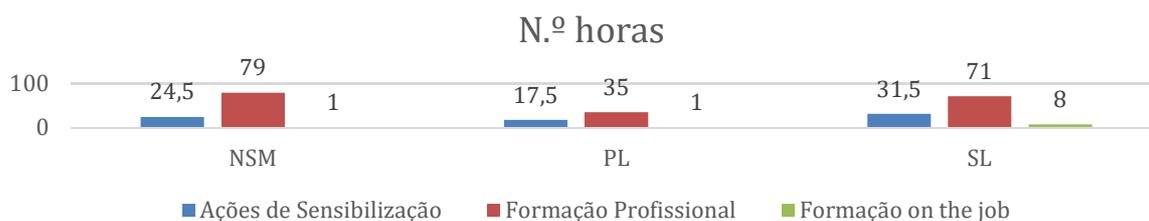


Gráfico 7 Formação Contínua - N.º de horas

F. Avaliação de Satisfação

A avaliação anual de satisfação é um momento fundamental para o processo de reflexão interna acerca dos serviços prestados. A avaliação de satisfação é constituída por 23 questões divididas por 10 áreas:

1. PS01 – Infraestrutura
2. PS02 - Recursos Humanos
3. PC03 - Plano Individual
4. PC04 - Cuidados Pessoais e de Saúde
5. PC05 - Alimentação e Nutrição
6. PC06 - Atividades Instrumentais
7. PC07 - Atividades Desenvolvimento Pessoal
8. PG01 - Gestão da Qualidade
9. Grau de Satisfação Geral
10. Taxa de Recomendação

Neste sentido, apresentam-se, seguidamente, os gráficos síntese da avaliação realizada em contexto de ERPI, no final do ano. De uma forma global, constata-se que houve uma melhoria nas ERPI NSM e SL e uma alteração negativa não significativa na ERPI PL.

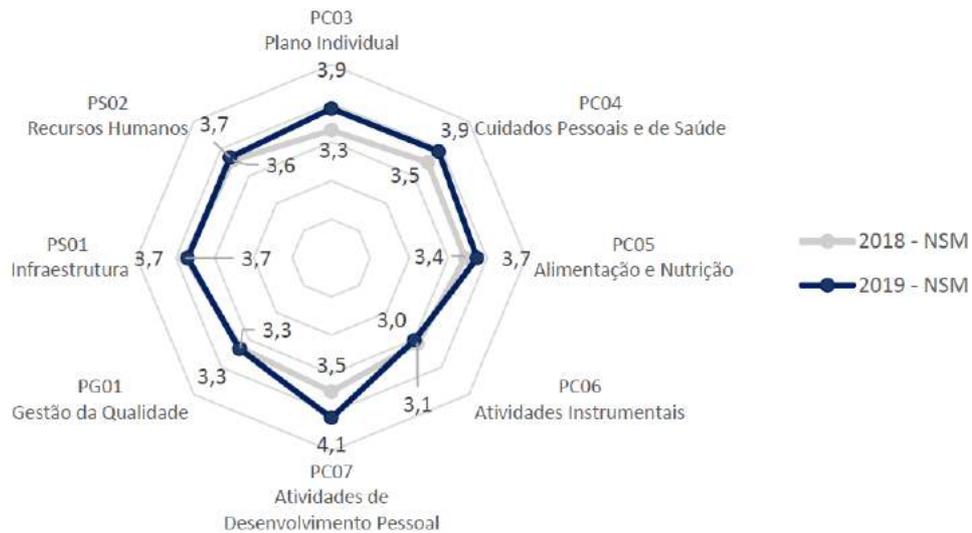


Gráfico 8 Evolução do nível de satisfação por processo (ERPI NSM)

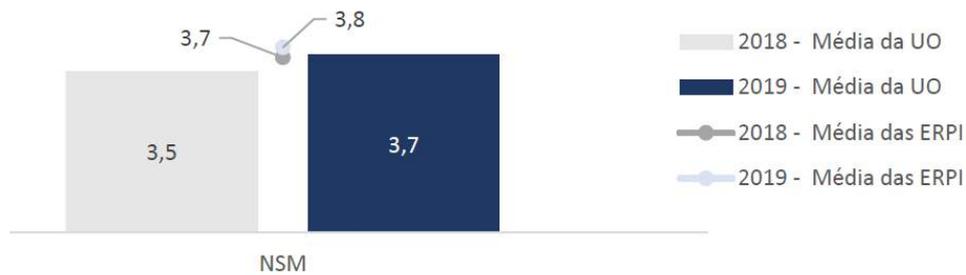


Gráfico 9 Nível de satisfação global (ERPI NSM)

PEREIRA DE LIMA

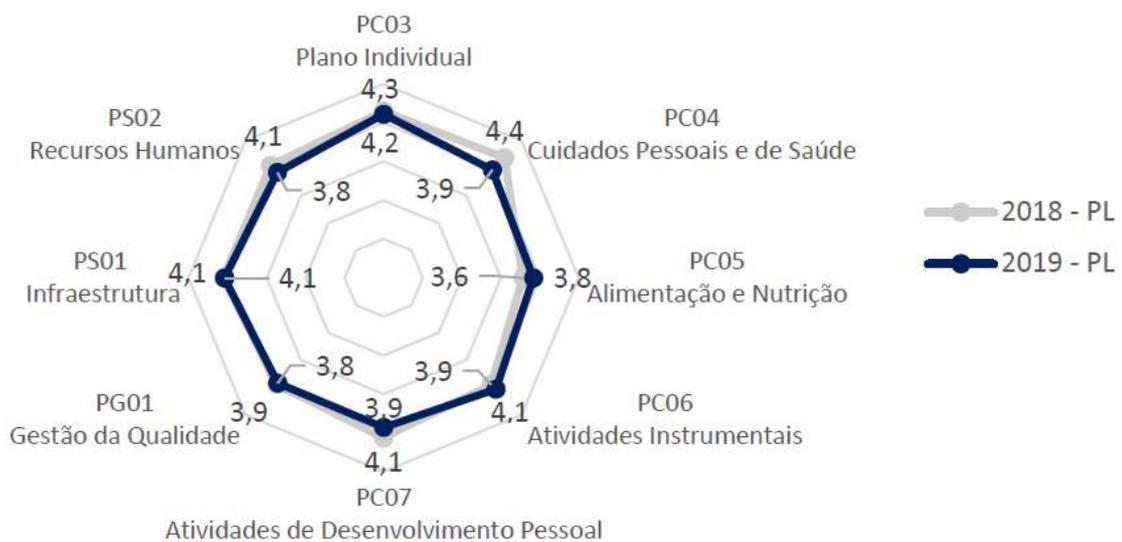


Gráfico 10 Evolução do nível de satisfação por processo (ERPI PL)

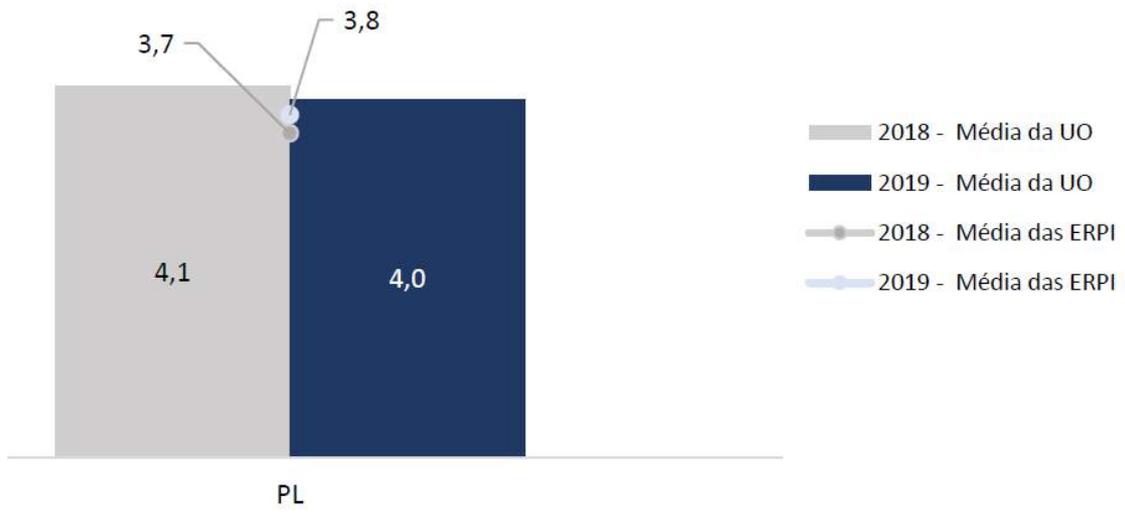


Gráfico 11 Nível de Satisfação Global (ERPI PL)

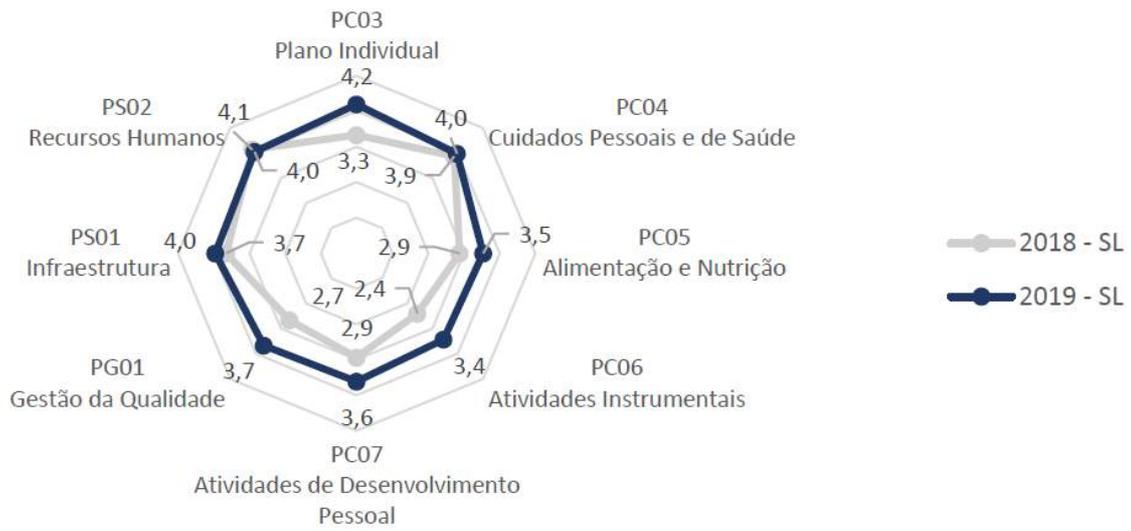


Gráfico 12 Evolução do nível de satisfação por processo (ERPI SL)

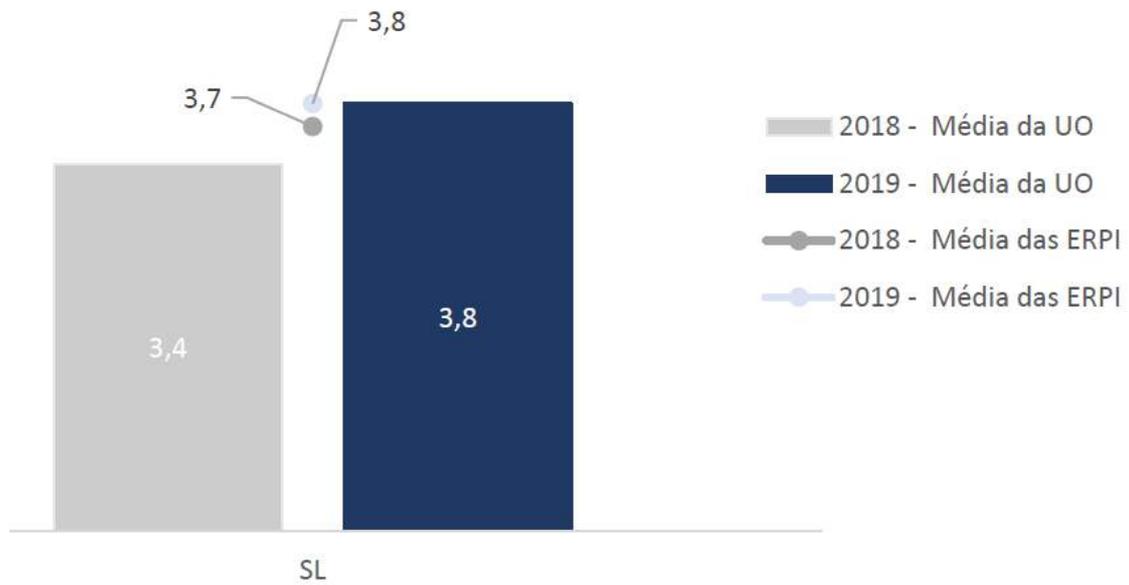


Gráfico 13 Nível de Satisfação Global (ERPI SL)

G. Relação com a comunidade

As ERPI da Misericórdia do Porto assumem-se como estrutura abertas à comunidade e perfeitamente integradas no meio. Neste sentido, no processo de planeamento e execução de atividades de intervenção, esta relação simbiótica com a comunidade é tida em consideração no mesmo. Assim, os parceiros e as parcerias que daí resultam são de uma importância fundamental, acrescentando valor à intervenção desenvolvida nas UO.

É entendimento da SCMP que a relação com a comunidade constitui, desta forma, um meio fundamental para potenciar a participação e integração social, bem como o trabalho em rede. Assim, procurou-se consolidar a rede de parceiros, destacando-se:

- O Colégio Nossa Senhora da Esperança
- A Fundação Aga Khan,
- A Autarquia do Porto,
- Liga para a Inclusão Social/ Casa da Música
- O GISGAIA
- O Ginásio – Escola de Dança
- Universidades
 - Escola Superior de Educação do Politécnico do Porto
 - Escola Superior de Saúde de Santa Maria
 - Faculdade de Letras da Universidade do Porto,
 - Universidade Católica,
 - Universidade Lusófona,
 - Universidade Portucalense,

Dos diferentes projetos em parceria iniciados, destacamos os seguintes:

- No domínio da participação social e em parceria com a Fundação Aga Khan, está em curso a elaboração de diagnóstico participativo, para um maior envolvimento dos residentes, familiares/significativos e colaboradores na gestão quotidiana da UO com o objetivo de potenciar o sentimento de bem-estar e pertença.
- Projeto intergeracional - Relações Intergeracionais Felizes
Com a implementação deste projeto, pretende-se que este constitua uma estratégia promotora do envelhecimento harmonioso, de melhoria das habilidades sociais nas crianças e de

enriquecimento mútuo para ambas as gerações. Envolve seis idosos e 25 alunos do Colégio Nossa Senhora da Esperança.

- Em parceria com a Liga para a Inclusão Social e a Casa da Música, sete idosos participam no projeto “Som da Rua”, incluído no PIN – Música promovido pelo Serviço Educativo da Casa da Música, desenvolvido em sessões semanais onde se promove um conjunto de atividades musicais.
- Em parceria com Faculdade de Letras da Universidade do Porto, Universidade Portucalense, Universidade Católica, Universidade Lusófona, Escola Superior de Educação do Politécnico do Porto, Escola Superior de Saúde de Santa Maria, acolhemos 20 estágios de diferentes áreas, que exemplificam o contributo das UO na formação de novos profissionais e comprovam o reconhecimento do know-how da Misericórdia.

H. Melhoria contínua

As ERPI da Misericórdia do Porto obtiveram claras mais-valias com a implementação do processo de Certificação da Qualidade. Daqui resultou o início de um trabalho a nível de maturação e homogeneidade de procedimentos, definição do plano de cuidados individuais e plano individual para cada residente, bem como capacitação e formação dos recursos humanos, monitorização e avaliação dos resultados, modernização dos equipamentos e consequente maior satisfação do nosso cliente interno e externo.

130

Assim, todo o desenho da intervenção das ERPI da Misericórdia do Porto encontra-se centrado nos seus residentes, no seu bem-estar e satisfação, assentando no primado da participação ativa do residente e seus familiares/significativos.

Este foco obriga a um processo atencional evidente por parte das equipas, com vista a uma prestação de cuidados de excelência, que seja facilitadora de uma comunicação eficaz, que potencie a integração das sugestões e/ou reclamações na gestão quotidiana e que conduza a um caminho em que a atenção ao pormenor seja prioritária e natural na prestação dos serviços.

Constatou-se, no funcionamento nas diferentes ERPI, que, apesar do trabalho ser desenvolvido, as dificuldades de registo foram altamente significativas, o que provocou constrangimentos elevados ao processo de monitorização da vida diárias nas UO. O processo de substituição da plataforma de registos (SoftGold) foi entendido como uma verdadeira urgência, dado condicionar todo o processo formal de suporte ao trabalho efetivo de cuidados na prestação de serviços.

No entanto, verificaram-se mudanças estruturais nas UO, em função da avaliação prévia de necessidades dos nossos residentes, nomeadamente:

- Foram introduzidas melhorias no serviço de alimentação, com: a) efetivação no sistema de prova obrigatória; b) levantamento de sugestões de pratos a confeccionar; c) retirada das ementas de pratos e alimentos/produtos não aceites; d) simplificação das ementas com ênfase nos gostos e preferências dos residentes.
- Foi efetivada uma alteração no serviço de tratamento de roupas, recorrendo a uma mudança de fornecedor externo a partir de outubro. Algumas das UO alargaram o funcionamento da lavandaria, com recolha ao sábado, contribuindo, igualmente, para melhorar este serviço; bem como procederam à alteração do horário de recolha/entrega para *timings* mais adequados ao funcionamento das UO.
- Reorganização do Serviço de limpeza e higienização das instalações com alargamento da prestação de serviços até às 20h.
- Afetação de um colaborador do DGAP às UO para assegurar a resolução de questões de manutenção dos espaços e equipamentos, complementando e/ou reduzindo o recurso a *outsourcing*.
- Criação de novos espaços de convívio e lazer (e.g.: destacamos o Piano Bar na ERPI SL).

Como constrangimentos ao bom funcionamento dos serviços, para além da questão estrutural da plataforma informática de apoio, referem-se os seguintes:

- Recursos Humanos - Dificuldade em assegurar a substituição de RH em tempo útil; resolução de questões laborais (e.g.: horários a praticar por elementos afetos a determinados serviços); adequação dos perfis ao desempenho das funções necessárias.
- Demora na aquisição de palamenta e têxteis indispensáveis ao regular funcionamento e para maior otimização dos recursos existentes.

8.4. ÁREA DO ENVELHECIMENTO | AGEING IN PLACE

8.4.1. Serviço de Apoio Domiciliário

A. Contextualização do SAD

O Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio.

Ao longo do ano foi possível constatar que existem várias respostas similares a operar na mesma área geográfica. No entanto, o SAD da Misericórdia do Porto conseguiu distinguir-se pela relação próxima e de

confiança estabelecida com os clientes e com os significativos, bem como pela experiência da equipa na prestação de cuidados diretos ao idoso.

Esta relação de qualidade e proximidade, contudo, não é suficiente para eliminar o conjunto de condicionalismos que influíram na prestação de serviços, dos quais destacamos:

- Uma visão reducionista do tipo de serviços prestados, limitados a serviços tradicionais. Este é um processo que, em devido tempo, terá de ser operado com o ISS, dado que a resposta de SAD evoluiu significativamente, procurando a população idosa, hoje, mais do que apenas a alimentação e higiene pessoal. A aposta em serviços inovadores, com uma forte componente humana, afigura-se como uma necessidade social e ao mesmo tempo uma oportunidade de negócio à qual a Misericórdia do Porto deverá estar atenta.
- Uma média de idades das colaboradoras que prestam apoio direto ao cliente superior a 50 anos. Inevitavelmente, este condicionalismo etário implica, naturalmente, algumas limitações na potenciação do serviço, bem como maior probabilidade de evidenciação de problemas de saúde profissionais/crónicos, que se manifestaram ao longo do ano;
- Uma área geográfica de intervenção abrangente. O SAD da Misericórdia do Porto abrange três freguesias, tornando a planificação de serviços, um desafio logístico permanente;
- Instalações inadequadas e insuficientes. O principal resultado desta condicionante prende-se com a capacidade de empratamento das marmitas. Contudo, em final de 2019, o processo de reestruturação das instalações do SAD foi concluído, prevendo-se, a este nível, um processo laboral mais eficiente em 2020.

O SAD da Misericórdia do Porto é, formalmente, constituído por duas unidades: o *SAD Nossa Senhora da Misericórdia* e o *SAD Manto Azul*. O processo de fusão destas duas unidades foi já iniciado com o ISS e prevê-se que, no primeiro quadrimestre de 2020 se encontre efetivado. Contudo, verificou-se que esta divisão entre SAD não era apenas de nomenclatura, contendo diferenças operacionais distintas, nomeadamente a nível de horários dos colaboradores. Neste sentido, e visando uma otimização dos serviços e recursos, favorecendo a fluidez de trabalho, realizou-se um ajuste no horário de funcionamento do SAD MA, uniformizando os horários e homogeneizando a dinâmica de trabalho.

Esta pequena alteração implicou um grande impacto no funcionamento e motivação dos recursos humanos do serviço. Este ajuste no horário permitiu às colaboradoras possuírem mais um dia de descanso semanal (duas folgas), diminuindo a probabilidade de *burn out* emocional e físico. Considera-se que estes procedimentos foram uma efetiva mais-valia.

Complementarmente, a nível de recursos humanos, foram integrados, através de permuta com ERPI, dois com carta de condução. Tal movimentação possibilitou que o SAD fosse autossuficiente na condução das

viaturas afetas à resposta, não dependendo de elementos externos (motorista) para assegurar as rotas, otimizando a sua estrutura de custos.

B. Oferta de Serviços

O SAD manteve os serviços que vem a prestar aos clientes nos anos anteriores, concretamente:

- Higiene Pessoal,
- Alimentação,
- Higiene Habitacional,
- Tratamento da Roupa e
- Teleassistência

Em número mais reduzido prestou, igualmente, atividades do serviço de Convívio.

Para além destes serviços, nas situações em que nos deparámos com a inexistência/insuficiência de retaguarda familiar, o SAD prestou apoio:

- ao nível da saúde (por exemplo, marcação/alteração de consultas, solicitação de receitas médicas, articulação com equipa hospitalar para agilização de alta, supervisão da toma da medicação, entre outras);
- pagamento de contas;
- aquisição de bens alimentares;
- articulação com entidades da comunidade (voluntariado, ajudas técnicas, acompanhamento a consultas, entre outras), encaminhamento para entidades externas mediante a identificação de necessidades específicas, entre outras atividades de cariz mais pontual.

C. Síntese de resultados

Estruturalmente, o objetivo primordial desta resposta centrava-se no processo de requalificação do edificado do SAD na ERPI NSM. Este processo é fundamental para a revisão dos Acordos de Cooperação, nomeadamente para a fusão dos dois SAD num serviço único. As obras iniciaram em outubro de 2019, tendo, em início de janeiro de 2020, terminado. Encontra-se, atualmente, em fase de regularização processual com o ISS.

Visando potenciar o processo de fusão dos dois SAD, considerou-se estratégico garantir, permanentemente, a ocupação máxima do SAD Manto Azul, ao mesmo tempo que se tentou aumentar o

número de clientes no SAD Nossa Senhora da Misericórdia, de modo a minimizar-se o impacto de um provável processo de revisão em baixa.

D. Indicadores

O SAD contou com uma média mensal de 65 clientes (30 no SAD MA e a média de 35 clientes no SAD NSM).

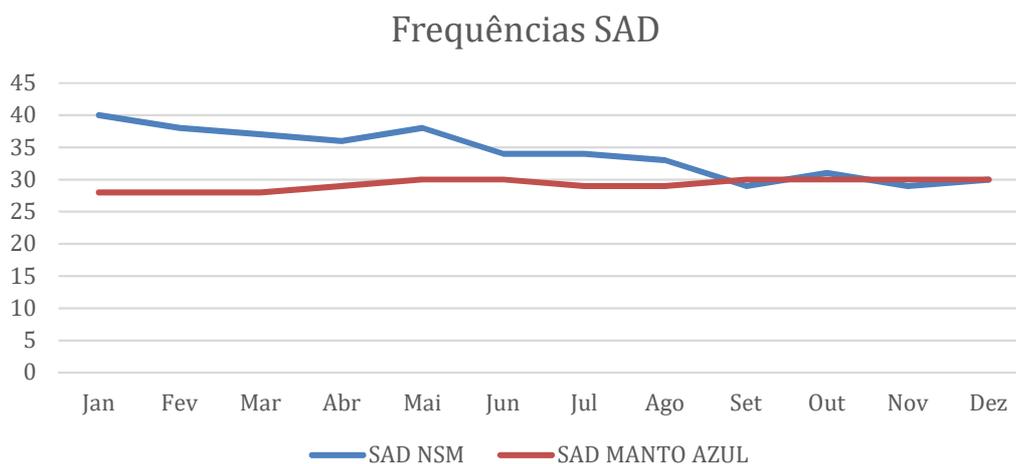


Gráfico 14 SAD - Movimentações anuais

	Capacidade	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Ocup. Média	Taxa Anual
SAD NSM	50	40	38	37	36	38	34	34	33	29	31	29	30	34	68%
SAD MANTO AZUL	30	28	28	28	29	30	30	29	29	30	30	30	30	29	98%

As admissões de novos clientes na resposta estiveram suspensas alguns meses, e foram reabertas a partir de março de 2019. Existiram, assim, 11 admissões de novos clientes até ao final do ano, e verificaram-se 17 saídas, devendo-se essencialmente a:

- alteração do estado de saúde, que implica a existência de novas necessidades (5 casos),
- mudança de habitação para junto dos filhos (4 ocorrências),
- óbito (4 casos),
- integração em ERPI (3 clientes), e

- insatisfação com as refeições (1 caso).

A maioria dos clientes apoiados ao longo do ano é do sexo feminino (63%), e a média de idades é superior a 80 anos (média=80,4).

É visível a presença de elevado grau de incapacidade/dependência (aproximadamente 52% dos clientes) e em cerca de 30% dos casos existe inexistência/insuficiência de retaguarda familiar. Em termos de serviços prestados, destaca-se que, em média, os clientes usufruíram de 3 serviços, 5 dias por semana, destacando-se os serviços da Alimentação e Higiene Habitacional. Segue logo de seguida o Tratamento da Roupa e a Higiene Pessoal e, por fim, a Teleassistência. O Convívio e os serviços complementares são prestados em número mais reduzido.

E. Formação e desenvolvimento de colaboradores

Ao longo do ano existiram várias ações de formação destinadas à totalidade da equipa de trabalho. Contudo, por questões logísticas de serviço e horário, foi abrangida, fundamentalmente, a equipa de ajudantes familiares domiciliárias e a equipa administrativa. As ações foram no âmbito de: "Trabalho em Equipa"; "Orientação ao cliente e abordagem qualificada na prestação de cuidados", "Comunicação Doença Avançada (Estratégias de comunicação na doença avançada e fim de vida)"; e "Atuação em Situações de Emergência: Suporte Básico de Vida e Primeiros Socorros". Estas tiveram, em média, duas horas.

Foi também averiguada a disponibilidade e interesse das colaboradoras em participar noutras ações de formação, sendo que, habitualmente, a adesão às mesmas é bastante elevada, tendo ficado pendente a participação de algumas colaboradoras do SAD na Ação de Sensibilização em "Riscos Psicossociais em Contexto Laboral", e na formação "Comportamentos Seguros na Condução".

Para além das ações elencadas anteriormente, a Direção Técnica e a Administrativa participaram igualmente na Ação de Sensibilização em "Boas Práticas – RGPD no âmbito da Segurança, Risco e Compliance" e no Curso de Formação Profissional em "Microsoft Outlook".

F. Avaliação de Satisfação

A avaliação de satisfação dos serviços é um elemento fundamental na estruturação de uma política de qualidade ativa que responda satisfatoriamente às necessidades e expectativas de todas as partes interessadas. O SAD esteve sempre atento à avaliação dos clientes, tentando gerir as queixas/reclamações de forma a melhorar a qualidade dos seus serviços.

A avaliação formal da satisfação dos clientes/significativos foi realizada em outubro de 2019, através de inquérito de satisfação próprio para o efeito. Os resultados indicam uma melhoria de 0,6 pontos percentuais, quando comparado com o ano anterior (3,3 para 3,9). Destaca-se que a maioria dos clientes do SAD (89%) recomendariam este serviço a um amigo ou familiar.

A nível gráfico, apresentamos os resultados mais significativos (por processo e avaliação global):



Gráfico 15 Evolução do nível de satisfação por processo (SAD)

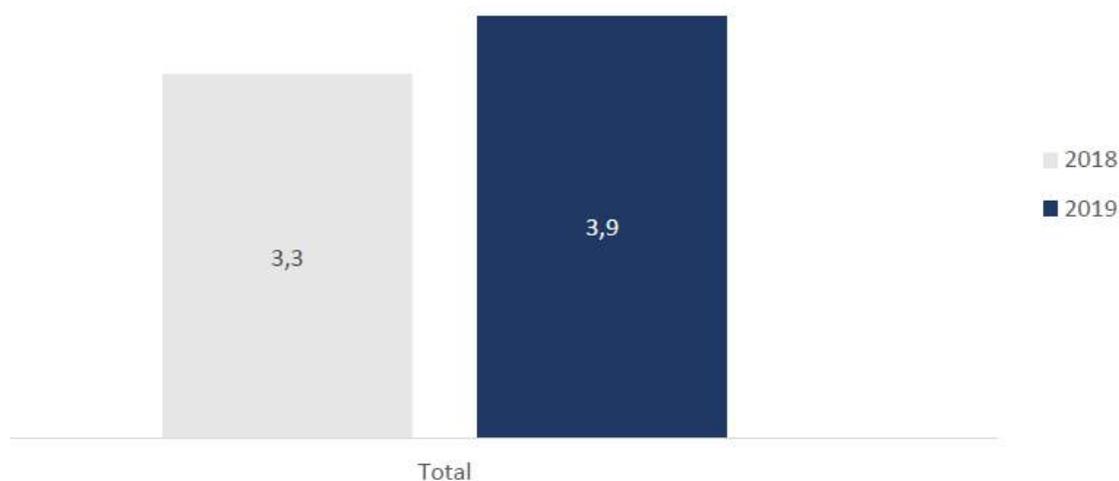


Gráfico 16 Evolução de Satisfação Global SAD

G. Relação com a comunidade

Tratando-se de um serviço de prestação de cuidados ao domicílio o SAD está em constante articulação com clientes, significativos e entidades da comunidade.

Em 2019 foi mantida a articulação em várias entidades externas, quer ao nível da preparação de altas hospitalares (com o Hospital S. João, o Hospital Santo António e com o Centro de Reabilitação de Esposende); quer ao nível do acesso às ajudas técnicas e a voluntariado (maioritariamente com a GAS Porto e a Associação *Meus Amigos*).

Existiu, igualmente, uma articulação sistemática e contínua com as RLIS das áreas geográficas em que prestamos serviços, bem como com o ISS e entidades de saúde (por exemplo, Centros de Saúde e IPO).

O trabalho em rede tem permitido unir e potenciar ideias e recursos em torno de interesses e necessidades dos clientes, necessidades e recursos esses que o SAD, *per se*, não tem capacidade de assegurar.

Neste trabalho de articulação com a comunidade, destaca-se, igualmente, o trabalho de encaminhamento sempre que o SAD não pôde dar resposta à solicitação realizada.

H. Melhoria contínua

O SAD fez a gestão das sugestões e reclamações dos clientes, tendo, inclusive, solicitado a abertura de um PAC devido a queixas relacionadas com as refeições. Após a implementação das estratégias definidas no PAC, considera-se que existiu uma melhoria da qualidade do serviço, embora existam constantes ajustes a realizar.

Da mesma forma, tentou-se incluir a equipa no processo de tomada de decisões, quer ao nível do funcionamento geral da resposta, quer ao nível das mudanças implementadas (horários e ajustamento de rotas), pretendendo aumentar o envolvimento e motivação da equipa.

Outra prioridade passou por manter uma relação próxima com entidades externas, de forma a trabalhar em rede e maximizar as respostas para as necessidades dos clientes que não conseguimos suprimir.

Para 2020, existem mais oportunidades de melhoria, já que a conclusão das obras, e conseqüente mudança para novas instalações, permitirá ajustar a dinâmica de funcionamento com maior fluidez e agilidade. Com

a formalização da fusão dos Acordos de Cooperação também será possível reorganizar e homogeneizar a resposta, e reforçar o trabalho em equipa.

8.4.2. Chave de Afetos

A. Contextualização do Projeto

O Chave de Afetos trabalhou com os seus parceiros no sentido de encontrar a melhor estratégia para a implementação do Programa. O desafio consistiu, essencialmente, em focar o Programa no seu *core*, com base nos oito anos de experiência, e adaptá-lo à realidade local e dinâmicas de trabalho de cada município. Uma das questões mais importantes foi identificar os *intervenientes* e as suas *funções* no projeto, por forma a criar uma dinâmica de trabalho e atingir os objetivos previstos.

Neste processo salienta-se o trabalho da equipa como um dos pontos fortes do projeto, tendo em conta a sua disponibilidade, dedicação e competência, que se traduz: a) na positiva articulação com os *stakeholders*, b) na elaboração de conteúdos para ferramentas de trabalho e c) na capacitação para os gestores de caso e voluntários. O Plano Estratégico de Desenvolvimento do Programa Chave de Afetos, a experiência acumulada e o conhecimento do público alvo, foram outros pontos fortes identificados.

Como ponto fraco destacam-se os atrasos na resposta interna, o que se traduziu num processo moroso de 11 meses com vista à conclusão da adjudicação dos serviços estruturais do projeto, nomeadamente o serviço de teleassistência e a plataforma digital.

Como oportunidade identificada, dá-se relevo ao potencial das parcerias, quer ao nível do financiamento, quer ao nível operacional e da realização de um estudo de Impacto Social. A integração da plataforma de gestão e de comunicação e o *upgrade* tecnológico do serviço de teleassistência (sensor de queda) resultam noutras importantes oportunidades no sentido de conseguirmos alcançar os nossos objetivos.

Algumas ameaças foram identificadas, como: a) a falta de disponibilidade dos gestores de casos para a instalação dos equipamentos de teleassistência; b) a eventualidade de redução do investimento dos parceiros, tendo em conta o atraso verificado que se traduz em menos 12 meses de serviços prestados; c) o aumento do custo do serviço de teleassistência, devido à diminuição do tempo do projeto e à falta de garantia de continuidade do mesmo; e d) a dependência verificada face às decisões e estratégia de implementação do Município do Porto, que poderá refletir-se na execução da meta proposta.

B. Atividades desenvolvidas

As atividades desenvolvidas foram essencialmente as previstas no plano de desenvolvimento para o Crescimento do Programa Chave de Afetos:

Atividade 1 – Capacitação para o Crescimento do Programa Chave de Afetos

Ação 1.1 – Criação do manual e módulos de capacitação

Ação 1.2 – Implementação de sessões de capacitação

Ação 1.3 - Ações de *Follow up*

Atividade 2 – Implementação do Programa Chave de Afetos nos Municípios

Ação 2.1 – Angariação, capacitação e encaminhamento de voluntários por município;

Ação 2.2 – Adjudicação e integração de Plataforma de Comunicação da Rede;

Ação 2.3 – Sinalização, integração e capacitação dos idosos no Programa Chave de Afetos;

Ação 2.4 - Monitorização do Crescimento através da plataforma e análise de dados;

Ação 2.5 – Avaliação de Resultados e Impacto Social do Programa nos Municípios;

Ação 2.6 - Divulgação do Programa Chave de Afetos.

C. Síntese de Resultados

O Programa Chave de Afetos encontra-se organizado em torno de dois momentos operacionais: o projeto inicial (1.0), principiado em 2011, e projeto de crescimento (2.0), que obteve financiamento do Portugal Inovação Social. A nível de resultados, no Programa Chave de Afetos (1.0), destaca-se a admissão de nove novos 9 beneficiários no programa, bem como a manutenção a 128 casos que permanecem ainda no ativo.

Relativamente ao projeto de crescimento (2.0), salienta-se que, atualmente, a taxa de execução é de 48%, tendo em conta as atividades de capacitação e implementação do Programa.

Neste projeto 2.0, destacamos os seguintes resultados em 2019:

- Conclusão da elaboração dos conteúdos para o manual dirigido aos gestores de casos e respetiva capacitação.
- Implementação de sessões de capacitação (Enquadramento do Programa) para os gestores de caso, realizadas nos municípios de Vila do Conde, Matosinhos, Valongo, Maia e Vila Nova de Gaia, bem como
- Realização da segunda sessão de capacitação (plataforma e teleassistência), realizada em Vila do Conde, Valongo, Maia, V.N. de Gaia e Matosinhos. As sessões de *follow up* estão em curso e as visitas domiciliárias conjuntas iniciaram-se a 29/11/2019.
- Realização de reuniões com dez associações/entidades com vista à angariação de voluntários;
- Elaboração de conteúdos do Manual de Apoio ao Voluntariado CdA e do Guia de Desenvolvimento 65+;

- Desenvolvimento de 11 módulos de capacitação para voluntários e
- Realização de três sessões de capacitação para candidatos (Modulo I – Programa Chave de Afetos).
- Conclusão do processo de adjudicação e integração de plataforma de comunicação da rede.

Destacamos, ainda, que a sinalização e integração de idosos no Programa está em curso, com início em 26/11/2019, tal como a monitorização do crescimento através da plataforma e análise de dados.

Quanto à avaliação de resultados e impacto social, foi realizado e concluído o processo de adjudicação para aquisição do serviço, participação num workshop de mapeamento de *stakeholders* e num *focus group* com 22 *stakeholders* para definição de indicadores de impacto. Conforme previsto, recebemos o primeiro relatório: Fase 1 - Conceptualização do modelo de impacto do Programa Chave de Afetos.

Quanto à divulgação do Projeto, foram realizadas algumas apresentações das quais se destaca a apresentação do Programa no CLAS dos municípios de Valongo, Maia e Vila do Conde; na Comissão de Freguesia da Madalena e apresentação pública do arranque do projeto em Valongo.

D. Indicadores de Resultados

No geral, os resultados obtidos ficaram abaixo do previsto por motivo do atraso das contratações dos serviços, nomeadamente de teleassistência. Como resultado, as admissões apenas começaram no fim de novembro, o que condicionou o desempenho da equipa.

Apesar deste resultado, a meta final a atingir não está comprometida, prevendo-se uma recuperação no ano de 2020 para atingir o objetivo final.

Indicadores de Resultado	Meta Global	Metas para 2019	Resultado 2019
Nº de beneficiários do Chave de Afetos	1640	300	23
Nº de clientes do Chave de Afetos	410	75	0
Nº de voluntários envolvidos	615	112	19
Nº de gestores de casos identificados	25	10	30
Nº de ações de capacitação para gestores de casos	0	5	10
Nº de ações de capacitação para voluntários	0	4	3
Nº de parcerias estabelecidas para voluntariado	0	14	10

Nº de registos de admissões na plataforma	1640	300	23
Nº de visitas domiciliárias conjuntas realizadas	800	375	30
Nº de relatórios de avaliação de resultados e impacto social	3	1	1

E. Formação e Desenvolvimento

A equipa Chave de Afetos participou em várias formações, tendo por objetivo a adaptação da equipa em termos técnicos e organizacionais. Destaca-se a aquisição de novos conhecimentos e competências sobre gestão de voluntariado e terapia focada nas emoções, que contribuirão para o enriquecimento das ferramentas e da capacitação que a equipa promoveu.

Nome da formação	Localização	Participantes	Horas
CMPorto - Perfis de posto de Voluntariado	Porto	4	4H
Programa Vohar – Gestão de voluntariado	Valongo	1	8H
Programa Vohar – Gestão de Voluntariado	Gaia	1	8H
Formação Outlook	Porto	2	4H
Ação Sensibilização RGPD	Porto	5	4h
I Care4depression	Porto	1	4H
SCMP - Mediação de Conflitos	Porto	5	4H
Conferência Internacional de terapia focada nas emoções	Glasgow	1	16H
Formação da ordem dos Psicólogos	Porto	1	108H
Terapia focada nas Emoções nível 1	Porto	1	30H
Terapia focada nas Emoções nível 2A	Porto	1	22H
Terapia focada nas Emoções nível 2B	Porto	1	22H

F. Avaliação de satisfação

Decorreu o processo de adjudicação para obtenção do serviço de avaliação de resultados e impacto social a realizar por uma entidade externa. A equipa colaborou com a entidade no sentido de esta apresentar o modelo de medição e sua implementação no terreno, tal como a definição dos indicadores.

Será um estudo de desenho quási-experimental com grupo de controlo, que decorrerá até 2021, com a apresentação final de resultados.

G. Relação com a comunidade

O sucesso da solução inovadora do Programa Chave de Afetos implica o envolvimento de todos os parceiros da comunidade, como partes integrantes da resolução do problema do isolamento sénior.

O Chave de Afetos foca-se na *capacitação transversal* de todos os participantes da cadeia de valor, desde as entidades parceiras, aos voluntários e às próprias pessoas idosas. As entidades parceiras são capacitadas com o objetivo da criação da rede e para a implementação do respetivo projeto no território como elementos de proximidade da população alvo; os voluntários são capacitados com vista a contribuir para a diminuição do isolamento e sentimento de solidão; as pessoas idosas são sensibilizadas para o uso do dispositivo, para a importância de adotar medidas de segurança e para uma maior interação social com os operadores e com os voluntários.

Neste sentido, o programa Chave de Afetos é assumido como sendo um recurso da e para a comunidade. Só estando completamente imerso na mesma é que poderemos ter sucesso no desenvolvimento desta solução única que a Misericórdia do Porto tem oferecido ao país.

H. Melhoria contínua

O Programa Chave de Afetos encontra-se perfeitamente balizado temporalmente, estando o seu termino previsto para o ano de 2021. Neste sentido, e atendendo aos constrangimentos inerentes a um processo desta natureza e dimensão, encontramos-nos cientes dos cuidados relativos a uma melhoria contínua, de modo a garantir o cumprimento dos objetivos.

Assim, uma vez reunidas as condições necessárias para a implementação do CdA nos municípios envolvidos, importa monitorizar a informação, gerir as encomendas do serviço de teleassistência, tendo em consideração as oscilações das necessidades e o orçamento previsto, melhorar/finalizar a documentação de suporte necessária, apurar os procedimentos e respetivo *workflow* e estar atento ao serviço prestado junto das pessoas idosas e suas necessidades, tendo em conta a nova tecnologia aplicada (sensor de queda e ausência de rede fixa) e o voluntariado.

8.5. ÁREA DO ENVELHECIMENTO | PROJETOS COMPLEMENTARES

8.5.1. Humaniza

A. Contextualização do Projeto

O Programa Humaniza em Portugal pretende reforçar o apoio integral a pessoas com doenças avançadas e seus familiares, no sentido de tornar os cuidados paliativos uma parte exemplar de apoio humanizado na saúde e na sociedade portuguesa.

Trata-se de um programa financiado pela Fundação “la Caixa”, centrado num trabalho de proximidade, promovido por equipas especializadas de apoio psicossocial, em estreita articulação com hospitais de referência do grande Porto (Hospital de S. João e Hospital Pedro Hispano). Foi o primeiro ano de funcionamento da Equipa de Apoio Psicossocial (EAPS). Neste sentido, a preocupação estruturante do trabalho desenvolvido prendeu-se com: a) a formação das equipas; b) a consolidação do funcionamento e dinâmicas das mesmas; e c) a construção das suas identidades nas Entidades Recetoras (hospitais).

A atividade assistencial começou a ser desenvolvida nos meses de março e abril. Esta implementação operacional foi precedida (e continuada) com um intenso trabalho de formação e sensibilização, em formato de seminários e congressos, que permitiram não só acrescentar conhecimento como validar a atividade realizada.

A ligação interinstitucional foi uma preocupação constante ao longo do ano, tendo sido desenvolvidos esforços para o desenvolvimento de uma relação simbiótica entre as EAPS e as Entidades Recetoras. Este relacionamento é fundamental para potenciar, qualitativa e quantitativamente, a intervenção das equipas EAPS.

O ano de 2019 foi já suficiente para permitir perceber-se dois aspetos fundamentais da dinâmica de trabalho:

- Os casos são sinalizados sistematicamente e não ficam sem resposta.
- O número de casos sinalizados não corresponde às necessidades, tendo-se verificado que a sinalização de situações da parte dos outros serviços do Hospital é efetuada em estado muito avançado da doença, o que condiciona o tempo de intervenção (acabando por ser muito curto).

2019 permitiu compreender que o apoio psicossocial teria maior impacto nos doentes e familiares, se a referência ao Serviço de Cuidados Paliativos fosse efetuada mais cedo (perspetiva partilhada pelos

próprios Serviços de Cuidados Paliativos). Por este facto, apesar de termos, inclusivamente, ultrapassado o número previsto de novos doentes e familiares, o número de seguimentos ficou aquém do inicialmente planeado.

B. Oferta de Serviços

As EAPS do Programa Humaniza proporcionam um apoio integral, através de equipas de profissionais especializados, que complementam os cuidados de saúde a pessoas com doenças avançadas através da intervenção psicossocial e espiritual. Estes apoios são os seguintes:

- **Apoio emocional e social** – Intervenção psicológica e social para ajudar a pessoa numa situação de doença avançada e a sua família a enfrentar essa situação.
- **Luto** – Apoio a todas as pessoas implicadas na perda de um ente querido.
- **Apoio a profissionais** – Apoio específico aos profissionais de saúde em temas como a comunicação em situações difíceis, a gestão do stress, e outros.
- **Espiritualidade** – Integra os aspetos espirituais que permitem que o paciente e os seus familiares enfrentem com serenidade o processo final, com base no respeito absoluto pelas crenças e convicções de cada um.

A equipa EAPS facultou, em 2019, serviços adicionais, nomeadamente:

- Ações de formação na área da comunicação na doença avançada e educação para o luto, dirigida aos cuidadores das Estruturas Residenciais para pessoas idosas da Santa Casa da Misericórdia do Porto.
- Apoio psicológico aos profissionais das Equipas de Cuidados Paliativos das Entidades Recetoras, como prevenção de *burnout* e de fadiga de compaixão.

C. Resultados

Sendo 2019 o ano de arranque do Programa, concretamente em relação à atividade assistencial nas Entidades Recetoras, os resultados obtidos face ao programado ficaram aquém do esperado. Contudo, foi um ano em que privilegiámos os momentos de capacitação e formação dos profissionais, com vista à sua especialização, como é esperado no Programa.

Relativamente à sensibilização da comunidade, demos início a um conjunto de ações junto dos cuidadores das ERPI, no âmbito da comunicação na doença avançada e educação para o luto.

D. Indicadores

Ao nível da análise dos resultados globais da atividade assistencial, regista-se um número inferior nos meses de janeiro e fevereiro de 2019, explicado pelo facto de não ter ainda sido celebrado Protocolo de Cooperação entre as entidades, pelo que os técnicos apenas permaneceram em observação.

Também em outubro se registou uma descida significativa de atividade. Este facto resulta da necessidade de disponibilidade para introdução de dados nas novas plataformas, quer do Hospital Pedro Hispano, quer da Fundação “la Caixa”. Esta tendência manteve nos meses de novembro e dezembro, sendo que neste período foram introduzidos os casos ativos, acompanhados desde fevereiro e dois dos profissionais da EAPS estiveram ausentes em período de férias e baixa clínica.

A nível de metas, poderemos fazer uma rápida análise, mediante leitura do quadro infra:

Indicadores	Metas	Execução 2019	% Execução
<i>Novos doentes</i>	300	315	105%
<i>Seg. de doentes</i>	900	434	48%
<i>Novos familiares</i>	200	304	152%
<i>Seg. familiares</i>	600	328	55%
<i>Novos lutos</i>	100	30	30%
<i>Seg. Lutos</i>	300	50	17%

Procedendo a uma análise por tipologia de atividade assistencial, face ao esperado, os resultados abaixo do esperado de consultas de seguimento, tanto a doentes, como a familiares, justifica-se pela sinalização tardia dos casos ao Serviço de Cuidados Paliativos. Este aspeto está já a ser alvo de reflexão e intervenção por parte da EAPS, no âmbito da sensibilização da comunidade para a importância da sinalização preventiva de pessoas com doença avançada e famílias, à respetiva equipa. Deverá também refletir-se se, nos Hospitais, a referenciação tardia dos casos não será um indicador de que estes estarão mais a responder às necessidades do Sistema Nacional de Saúde, em detrimento das necessidades do doente e familiares. Assim sendo, será necessário reunir esforços para contrariar essa tendência e alterar o Paradigma, a nível nacional.

Atividade Assistencial 2019

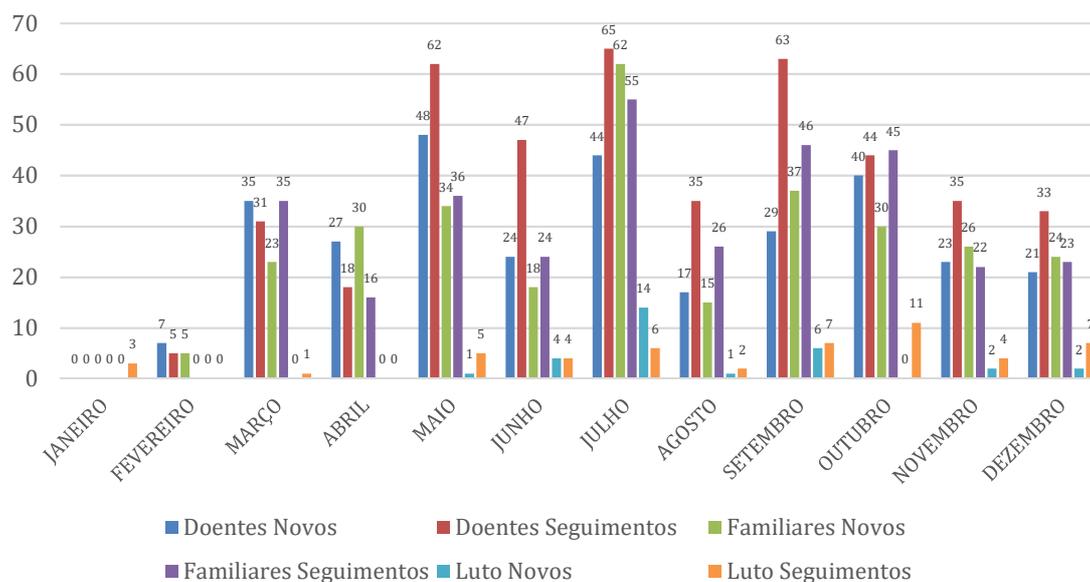


Gráfico 17 Atividade assistencial EAPS 2019

D. Formação e desenvolvimento

O Programa valoriza a especialização dos profissionais e da resposta oferecida, apostando fortemente na formação, financiando este tipo de ações.

No ano de 2019, um dos profissionais frequentou um Curso Básico de Cuidados Paliativos, organizado pelo Centro Hospitalar Universitário do Algarve, com uma carga horária de 24 horas.

Toda a equipa participou nas segundas e terceiras Jornadas de Profissionais das EAPS, organizadas pelo Programa Humaniza, num total de 16 horas. Participaram, igualmente, nas terceiras Jornadas de Investigação da Associação Portuguesa de Cuidados Paliativos, no Instituto Politécnico de Beja, ao longo de 3 dias (24 horas).

E. Avaliação de Satisfação

Para conhecer a opinião dos profissionais das Equipas Recetoras que recebem a colaboração da EAPS, foi aplicado um inquérito de satisfação. Todas as respostas foram recolhidas de forma anónima. Os objetivos analisados foram os seguintes:

- Relação entre a coordenação das Equipas Recetoras e a EAPS;

- Atenção psicossocial;
- Apoio da EAPS à Equipa Recetora;
- Contribuição da EAPS para a comunicação da Equipa Recetora;
- Nível de satisfação com o Programa;

Avaliação Satisfação 2019



Gráfico 18 Avaliação de Satisfação 2019

Num total de 24 profissionais que responderam ao inquérito, obteve-se uma pontuação média de 8,23 num máximo de 10. O aspeto mais valorizado foi a rapidez de resposta às solicitações e encaminhamentos, com uma pontuação de 8,78.

F. Relação com a comunidade

É pretendido que este modelo de intervenção seja reconhecido pelo Sistema Nacional de Saúde, a ponto de poder vir a ser adotado/absorvido por este, no final do Programa. Por esse motivo, a ação das EAPS se realiza nos Hospitais Públicos.

Na cidade do Porto, pretende-se, num futuro próximo, abranger os doentes do Centro Hospitalar do Porto, alocando uma equipa ao Serviço de Cuidados Paliativos do Hospital Santo António.

A aproximação e primeiros contactos com este equipamento irão realizar-se ao longo do ano 2020. Desta forma, poderemos vir a abranger toda a cidade e um elevado número de doentes da zona metropolitana, através da intervenção no Centro Hospitalar Universitário S. João e na Unidade Local de Saúde de Matosinhos – Hospital Pedro Hispano.

G. Melhoria contínua

A melhor forma de melhorar a prestação do serviço é monitorizá-lo e avaliá-lo, procurando ajustar, de forma a ir ao encontro das necessidades do público alvo. Quer a avaliação da satisfação (anual), quer a avaliação de impacto, que virá a ser realizada pela Fundação “la Caixa”, vai permitir uma melhoria na prestação dos serviços.

Outro aspeto fundamental que tem ajudado na melhoria contínua, são as Jornadas de Formação para profissionais das EAPS (3 por ano), onde, além da capacitação dos profissionais se procura ajustar o modelo original espanhol, com mais de uma década de experiência de implementação, à realidade portuguesa.

8.5.2. Nutriage

A. Contextualização do Projeto

O Nutriage é um projeto financiado pelo Fundo Europeu do Desenvolvimento Regional, que visa a promoção do envelhecimento saudável através da implementação de uma dieta atlântica. Trata-se de um consórcio constituído por diferentes entidades, nomeadamente: a Xunta de Galicia, a Universidade de Santiago de Compostela, a Universidade Católica Portuguesa, o Clúster alimentário de Galicia, a Portugal Foods, a Anfacó-Cecopesca, o Instituto Politécnico de Viana do Castelo, a Fundação Instituto de Investigação Sanitária de Santiago de Compostela e a Santa Casa da Misericórdia do Porto.

Este projeto pretende avaliar, estudar e conceber estratégias nutricionais personalizadas, baseadas na tradicional dieta atlântica e no desenvolvimento de novos produtos alimentícios.

O sucesso deste projeto é determinado pelos seguintes fatores:

- Fatores internos positivos | Forças:

- Equipa interna especializada e multidisciplinar;
- Ambiente colaborativo na execução das atividades
- Relação de proximidade e confiança entre a equipa e os participantes do projeto;
- Infraestruturas adequadas para a execução das atividades;
- Disponibilidade orçamental;

- Fatores internos negativos | Fraquezas:

- Comunicação nem sempre ágil devido aos diferentes intervenientes na execução das atividades;

- Fatores externos positivos | Oportunidades:

- Reforço da articulação e proximidade com os parceiros do projeto e outras entidades envolvidas;
- Reconhecimento da marca Misericórdia do Porto no âmbito da investigação científica; -

- Fatores externos negativos | Ameaças:

- Deterioração física e cognitiva e outros problemas de saúde que impossibilitem os participantes de permanecer no projeto;
- Atraso no reembolso das despesas pelo programa de gestão do financiamento;
- Condicionamento no avanço das atividades devido a atrasos de execução de outros parceiros do projeto.

B. Atividades

A. Implementação da Atividade 1 – Avaliação do estado atual dos residentes

A atividade 1 teve como principais objetivos conhecer a prevalência de desnutrição em idosos e os fatores de risco, avaliar as possíveis relações entre alimentação e patologia metabólica em idosos, bem como avaliar as relações entre desnutrição e funções neurocognitivas.

Para tal desenvolveram-se as seguintes ações:

- Avaliação da ingestão alimentar;
- Análise das rotinas e disponibilidade dos residentes participantes no projeto para aplicação dos diversos inquéritos por questionário e articulação com os parceiros para uma aplicação eficiente;
- Aplicação de questionários sobre preferências e hábitos alimentares e adesão à dieta atlântica;
- Apoio no estudo do risco nutricional e colaboração na medição de parâmetros antropométricos dos residentes;
- Sistematização de dados e informação de ações desenvolvidas;
- Aquisição de equipamento de campo.

B. Implementação da Atividade 2 - Desenho de estratégias de Intervenção

Esta atividade tem como objetivos a concepção e desenvolvimento de produtos alimentares destinados à população idosa, bem como o desenho de uma estratégia de intervenção nutricional adaptada, nas ERPI, que responda às carências nutricionais e desequilíbrios identificados nesse segmento da população e com base na dieta atlântica.

Decorreu neste âmbito um conjunto de ações:

- Recolha e sistematização de dados para caracterização dos residentes não participantes no projeto;
- Arranque da análise de recomendações e conclusões dos dados e informações recolhidos nas ações 1.2 e 1.3 da Atividade 1. Seleção das áreas de intervenção.
- Reuniões com parceiros para planeamento da introdução de novos produtos na dieta dos residentes participantes;
- Reuniões internas de equipa no âmbito da implementação do projeto.

150

C. Síntese de resultados

Nesta fase do projeto apenas é possível verificar as ações realizadas, uma vez que os resultados esperados têm um alcance de médio e longo-prazo, nomeadamente:

1. Melhorar a qualidade de vida através da Nutrição;
2. Contribuir para a Sustentabilidade do Sistema de Saúde, através do aumento de anos de vida saudável e eficiência do gasto público;
3. Crescimento e criação de novas oportunidades de negócio para a indústria agroalimentar;

Foi possível, através do presente projeto, reunir um conjunto de dados que permitem um conhecimento mais aprofundado do estado de saúde dos residentes. Para tal realizou-se um conjunto de avaliações e aplicação de questionários que permitiram identificar:

- Características sociodemográficas, de saúde e estilos de vida;
- Estado cognitivo;
- Gostos e preferências alimentares, frequência de consumo alimentar e adesão à dieta atlântica;

- Estado nutricional, através do MNA (Mini Nutritional Assessment), medidas e parâmetros antropométricos, força de preensão da mão (dinamometria) e bioimpedância;
- Grau de independência nas atividades de vida diária;
- Biomarcadores do estado de saúde.

D. Indicadores

Os indicadores de resultados definidos no âmbito do projeto são:

1. Número de centros de investigação participantes em projetos de investigação transnacionais e transfronteiriços ou inter-regional;
2. Número de documentos académicos publicados por atores nos sistemas de ciência e tecnologia.

8.5.3. ÁREA DO RISCO / EMERGÊNCIA SOCIAL

A emergência social é um dos eixos centrais da intervenção social da Misericórdia do Porto. Para além da qualidade da resposta que oferece, deverá assegurar uma componente de imediatismo que, muitas vezes, é determinante no desenlace com sucesso das situações vividas por quem nos procura.

Nesta área, o Departamento de Intervenção Social, para além das respostas que já vinha a desenvolver, como o Colégio do Barão de Nova Sintra, a Casa de Santo António, a Casa da Rua – D. Lopo de Almeida e o Centro de Alojamento Social – D. Manuel Martins, incorporou, em 2019, dois projetos na área da empregabilidade: o Incorpora e a Plataforma + Emprego.

Seguidamente apresentam-se os resultados mais significativos da operação de cada unidade operacional e projeto nesta área do Risco e Emergência Social.

8.5.4. JUVENTUDE | CASA DE ACOLHIMENTO RESIDENCIAL

A. Contextualização da UO

O Colégio do Barão de Nova Sintra (CBNS) é uma estrutura de apoio secular da Misericórdia do Porto, destinada ao apoio a crianças e jovens em risco. De um modelo asilar inicial, o CBNS é, hoje, uma Casa de Acolhimento Residencial que pauta a sua intervenção por uma relação próxima, efetiva e personalizada às crianças e jovens e suas famílias.

A intervenção realizada por esta UO é condicionada, inevitavelmente, pelo seu ambiente. De uma forma sistematizada apresentamos esta mesma análise na SWOT abaixo.

Forças

- Estrutura e história de sucesso da intervenção com crianças e jovens em risco;
- Quadro de Recursos Humanos com sensibilidade na relação com as crianças e jovens;
- Espírito de colaboração interpares (colaboradores) e capacidade de resolução de conflitos.

Fraquezas

- Dificuldade de integração adicional de elementos com perfil adequado na Equipa Educativa;
- Dificuldade no trabalho de articulação e coresponsabilização com algumas escolas;
- Dificuldades no processo de partilha de informação;
- Pouca formação na área da saúde mental em crianças e jovens em risco;
- Dimensão do edificado, contraproducente a uma intervenção em pequena escala e individualizada.

Oportunidades

- Boa articulação com a equipa do ISS;
- Trabalho em parceria;
- Grande proximidade com as entidades da comunidade.

Ameaças

- Idade tardia do acolhimento residencial;
- Dinâmicas sociais exigentes e disruptivas em contexto escolar (e.g.: oferta de estupefacientes).

B. Oferta de Serviços

O acolhimento residencial de crianças e adolescentes consiste numa transição de vida ocasionada, na sua grande maioria, pelas dificuldades dos cuidadores primários em garantir as condições afetivas, sociais e económicas para o desenvolvimento saudável dos jovens.

Este acolhimento deverá, em geral, constituir uma medida com caráter provisório (Lei n.º 142/2015, de 08 de setembro), onde se consigam promover o desenvolvimento de condições de acolhimento e de desenvolvimento para a criança.

É neste sentido que a Casa de Acolhimento Residencial Colégio do Barão de Nova Sintra oferece os seus serviços. Para além de todo o apoio habitacional e funcional, o CBNS tenta desenvolver todo o conjunto de medidas que minimizem o impacto daquela que é considerada, pelos jovens acolhidos, como uma medida indesejável e que acarreta, particularmente numa fase inicial, um sentido de perda, condicionador do desenvolvimento afetivo daqueles.

C. Síntese de Resultados

Objetivos Globais - resultados Obtidos

1. Criar sustentabilidade financeira

O CBNS continua num processo de abertura à comunidade, alugando o seu salão de festas.

As implementações das Residências Universitárias contribuíram para uma repartição de custos, o que se revelou interessante para a UO.

Em 2019 foram dinamizados diferentes eventos, nomeadamente Concertos na capela, com vista à angariação de fundos para atividades a desenvolver com as crianças e jovens.

2. Personalizar e individualizar o acolhimento

O processo de avaliação pré-diagnóstica (antes da entrada do jovem) revela-se fundamental para antecipar o processo de institucionalização, permitindo um mais fácil vínculo à equipa e ao equipamento.

3. Criar conforto e sentimento de bem-estar.

O CBNS continuou, em 2019, a rever as condições habitacionais que disponibiliza, envolvendo os jovens neste mesmo processo, garantindo um sentimento de pertença.

4. Desenvolver estratégias adaptativas de comunicação funcional, entre os grupos de pares, mediante momentos de trabalho internacionalizados com cadência semanal.

5. Integrar e inserir as crianças e jovens nas estruturas da comunidade (os jovens residentes encontram-se inseridos nos Escuteiros, Futsal, andebol e Futebol).

6. Manter uma relação de proximidade com as escolas envolventes

Este trabalho de estruturação profissional é realizado diariamente entre os técnicos do CBNS e as respetivas escolas de acolhimento, via telefone ou reunião presencial.

7. Desenvolver e/ou consolidar competências de equilíbrio intra e interpessoal. O CBNS recorre a uma terapeuta de Reiki e a técnicas da Clínica New way.

D. Quadro de Indicadores

Indicador	Meta	Resultado
Grau de satisfação do cliente	80%	<input checked="" type="checkbox"/>
N.º Parcerias	+ 2	<input checked="" type="checkbox"/>
Angariação de verbas	--	<input checked="" type="checkbox"/> Foi alugado o salão de festas por mais um ano letivo. Ocupação de quartos em mais de 60% até 12/19 das residências universitárias.
N.º de conflitos	< 50%	<input checked="" type="checkbox"/> Aumento de cerca de 20% de conflitos em relação aos conflitos de 2018. Este resultado deveu-se, em parte, ao aumento da ocupação da UO

E. Formação e desenvolvimento

O processo de formação contínua é uma mais-valia para as equipas do CBNS. Esta UO tem apostado, ainda que não materializado formalmente, em processos de *benchmarking* e *benchlearning* com outras instituições congéneres, visando a partilha de experiências, que permitam um desenvolvimento das competências profissionais e pessoais e a melhoria da qualidade do serviço prestado.

Formalmente, em 2019, o CBNS beneficiou das seguintes ações:

Sensibilização

- Avaliação de Fornecedores
- Movimentação Manual de Cargas
- Processos RGPD
- XI Encontro de Quadros

Formação profissional

- Programa de Alta Direção Integrado de Gestão

De forma sintética, o CBNS teve um volume de formação de 45,5 horas, que consideramos claramente insuficiente relativamente às necessidades identificadas. De forma gráfica, os dados de formação em 2019, apresentam-se seguidamente:

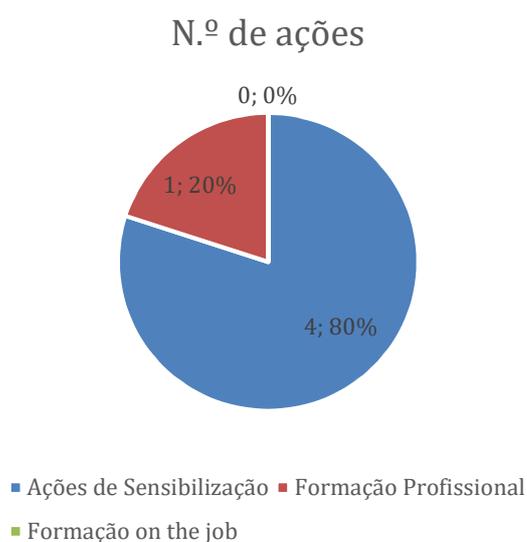


Gráfico 19 Formação Contínua - N.º de ações

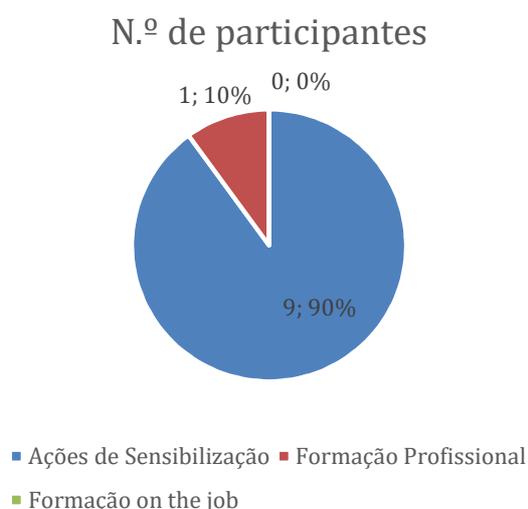
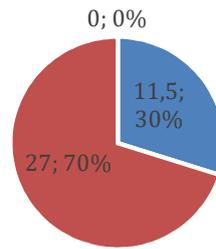


Gráfico 20 Formação Contínua - N.º de participantes

N.º de horas



- Ações de Sensibilização
- Formação Profissional
- Formação on the job

Gráfico 21 Formação Contínua - N.º de horas

F. Avaliação de serviços

A avaliação de serviços é uma metodologia fundamental para a o processo de revisitação permanente das estratégias de intervenção. Neste sentido, avaliou-se o nível de satisfação de clientes e de colaboradores de modo aferir a perceção dos mesmos quanto ao desempenho coletivo da Casa de Acolhimento, por forma a detetar áreas de melhoria e possíveis novas metas a atingir.

A Perspetiva dos Colaboradores

Junto dos colaboradores pretendeu-se avaliar diversas variáveis como: instalações, autonomia profissional e pessoal, compensação financeira, outros benefícios, desempenho funcional e formação, supervisão, relações de trabalho internas, política e estratégia, mudança e inovação, qualidade e segurança. Apresentam-se os resultados:

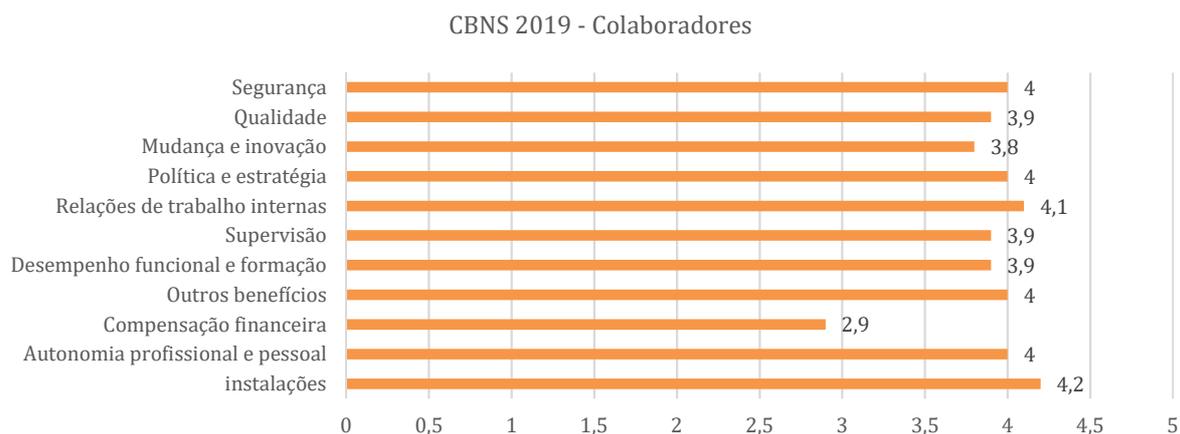


Gráfico 22 Avaliação de Satisfação - Colaboradores CBNS 2019

De uma forma geral, verifica-se que o nível da satisfação geral dos colaboradores é bastante positiva, apresentando um valor médio de 3.9.

A Perspetiva das Crianças e Jovens Acolhidos

As variáveis analisadas junto das crianças e jovens foram as seguintes: instalações, equipamentos e sinalética, fiabilidade, competência técnica e responsabilidade, atendimento e comunicação. Apresentam-se os resultados graficamente:

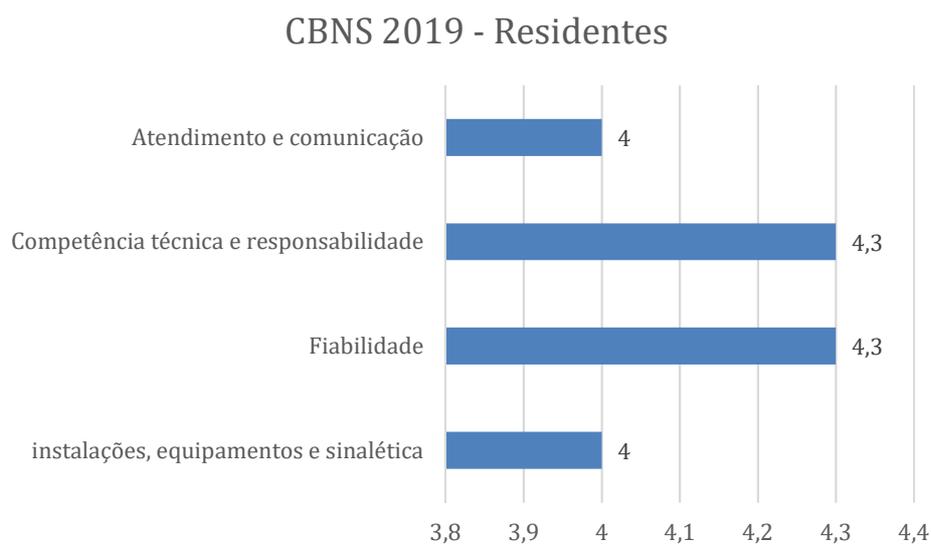


Gráfico 23 Avaliação de Satisfação – Crianças e Jovens CBNS 2019

As respostas obtidas demonstram um grau de satisfação muito significativo, salientando-se, contudo, também opiniões críticas, nomeadamente quando à dificuldade em que os jovens têm para poderem estar sozinho e irem para o quarto. Dadas as dimensões do CBNS, é uma dinâmica ainda não implementada, mas à qual a equipa está atenta e a desenvolver alternativas

Para além das perguntas associadas a cada uma das variáveis consideradas, foi ainda incluída uma pergunta de satisfação geral “Globalmente, considerando todos os aspetos, estou satisfeito com o CBNS”, onde a média de respostas se situou nos 4.3.

Como resultado desta avaliação interna, destacam-se alguns aspetos a melhorar:

- Acessibilidade aos quartos - “Se quiser estar sozinho, posso ir para o meu quarto e fazer o que me apetece”. Atendendo às dimensões da Casa e do número de crianças e jovens, é algo que ainda não é possível fazer mas será importante pensar em alternativas e perceber como poderemos evoluir para um Modelo Familiar.
- Alimentação - “Eu gosto da comida do CBNS”. Apesar de não ter sido avaliada negativamente, foi das menos bem cotadas
- Acessibilidade a alimentos. Seria igualmente importante ter uma cozinha “aberta e acessível” onde as crianças e jovens pudessem ir buscar um iogurte ou umas bolachas, até agora só foi possível com peças de fruta.

Estes aspetos a melhorar prendem-se com a necessária alteração de modelo para um de uma Casa de Acolhimento de Modelo Familiar.

G. Relação com a comunidade

O processo de acolhimento institucional necessita, quase por inerência, de uma forte relação com a comunidade. Neste sentido, em 2019, o CBNS reforçou as ligações com entidades parceiras, com vista ao desenvolvimento da *promoção de saúde e bem-estar físico e emocional*, bem como a *promoção de competências pessoais e sociais* dos seus jovens residentes.

Gostaríamos de destacar os principais parceiros e parcerias de 2019:

- Grupo Pestana (oferta dos presentes de Natal a todas as crianças e jovens)
- Grupo Transformers (atividades semanais de música, culinária e crossfit)
- Clínica New Way (acompanhamento psicológico, pedopsiquiátrico e terapia da fala e ocupacional)
- Projeto P.E.D.R.AGondodoce (oferta diária de pão e bolos)
- Terapeuta de ReikiAMI (oferta de bens alimentares)
- Continente (oferta semanal de bens alimentares)
- Gondomar Futsal Club
- Hospital da prelada (consultas de oftalmologia e otorrinolaringologia)
- Clínica Médico dentária Dr.ª Gabriela Gomes

8.5.5. Violência de Género | Casa de Santo António

A. Contextualização da UO

A Casa de Santo António (CSA) – Casa abrigo para mulheres vítimas de violência de género, é uma alternativa, institucional, em fim de linha, que visa proporcionar condições para que a mulher vítima de violência doméstica possa definir um novo projeto de vida, garantindo sempre a confidencialidade e segurança no processo de empoderamento e autonomização.

159

Por força das circunstâncias, com o elevado número de mortes de vítimas de violência doméstica, nos últimos anos esta problemática tem vindo a ganhar, cada vez mais, visibilidade, tornando-se necessário garantir uma resposta holística.

A CSA apresenta, a nível de intervenção, características que a tornam distintiva. Encontra-se inserida num centro urbano, com facilidade de acesso aos vários recursos, nomeadamente: tribunais, escolas, ISS, centro de saúde e ao mercado de trabalho. Estas características potenciam o processo de autonomização das mulheres e agregados acolhidos. Por outro lado, a própria estrutura interna da casa - intimista e umbilical – potencia uma grande proximidade com as utilizadoras.

De um ponto de vista de riscos, condicionadores da própria operação, salientamos os seguintes:

- O reduzido número de vagas, tendo em consideração a elevada procura de acolhimentos, direcionados exclusivamente para esta resposta;
- A exposição da equipa a níveis de risco elevado, sendo necessário, por vezes, a intervenção das forças policiais;

- O desgaste emocional da equipa, tendo em conta a problemática da intervenção;
- O isolamento interno face a toda estrutura da SCMP, resultante de ser a única resposta confidencial nesta área.

Apesar desta resposta se encontrar perfeitamente estabilizada ao nível do modelo de intervenção, consideramos haver oportunidades e desafios que poderão ser respondidos a curto prazo. Todo o trabalho realizado na área da violência doméstica ao longo estes anos, permite-nos concluir que será necessário apostar em respostas direcionadas exclusivamente para situações de emergências, bem como promover uma estrutura para homens, visto que a única que existe está localizada no Algarve. Complementarmente, o desenvolvimento de uma linha de encaminhamento multidisciplinar que cubra 24h, 365 dias por ano, afigura-se como uma resposta complementar que enriqueceria a intervenção nesta área.

B. Oferta de Serviços

Continuaram a ser disponibilizados gratuitamente, conforme Acordo de Cooperação de 2002 com a ISS, os seguintes serviços:

- Alojamento;
- Alimentação;
- Proteção e Segurança;
- Apoio Psicológico, Social;

Complementarmente, a Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género permite o alargamento de serviços com os seguintes projetos e iniciativas:

- “A escola vai à Casa Abrigo”,
- o “Apoio Económico de Autonomização da VVD”
- o Protocolo de VVD de Emergência

C. Resultados

Relativamente aos objetivos definidos no Plano Anual de Atividade, garantimos a ocupação máxima, traduzindo-se em 37 acolhimentos (21 mulheres e 16 crianças). As vagas de emergência traduziram-se em 8 acolhimentos tendo um encaixe financeiro de 4.800€, ficando aquém do expectável. Esta situação de limitação prende-se com, fundamentalmente, dois fatores:

- a própria estrutura/quartos da Casa, que nem sempre permitem integrar Vagas de Emergência;
- a necessária disponibilidade técnica, em horário pós-laboral (em que pela experiência dos últimos anos a afluência regista-se no período compreendido entre as 01.00 e as 05.00h) que nem sempre é conciliável com as exigências de um trabalho diurno que não se compagina com um horário das 09h00 às 17h00.

D. Indicadores

Acolhemos 44 pessoas, 25 mulheres e 19 crianças.

Destes acolhimentos, 8 são referentes as vagas de emergência. A nível destas vagas, abaixo demonstramos a sua distribuição ao longo do ano.

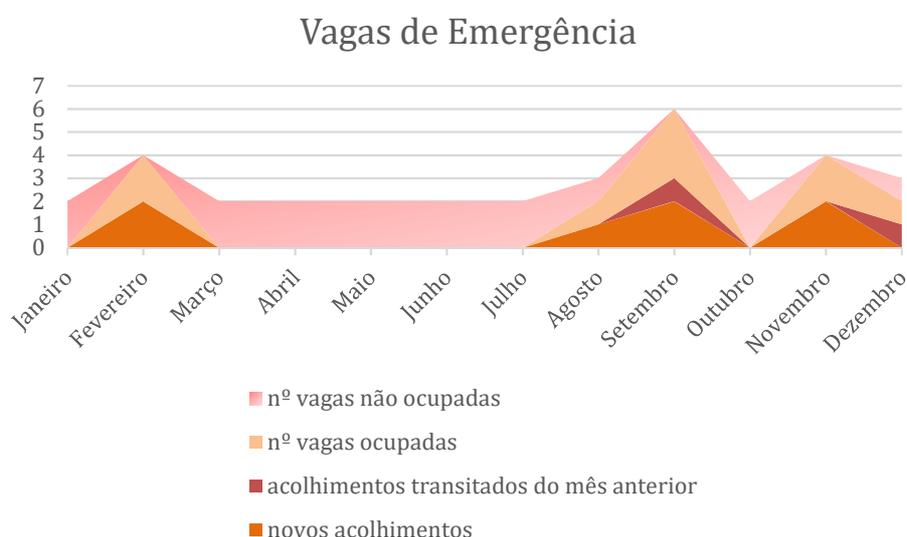


Gráfico 24 Frequência anual - vagas de emergência

O tempo médio do acolhimento de vítimas de violência doméstica foi de 155 dias em Casa Abrigo, com um mínimo de 38 dias e um máximo de 410 dias de acolhimento.

O ano registou um total de 23 saídas, das quais 6 agregados autonomizaram-se.

E. Formação e desenvolvimento

Relativamente à formação contínua dos trabalhadores, foram apenas contemplados 3 colaboradores (técnicos), nomeadamente:

- RGPD – 1.30h

- Microsoft Outlook 2016 – 28h

Em termos globais, a formação disponibilizada não foi ao encontro das necessidades de toda a equipa da CSA. Será necessário investir em formação nas seguintes áreas:

- Portal do Colaborador (*refresh* para colaboradoras)
- Tecnologias de Informação e Comunicação (MS Office e plataformas colaborativas como o MTeams)
- Cuidados e especificidades na intervenção com vítimas de violência doméstica
- Gestão e mediação de conflitos

F. Relação com a comunidade

As parcerias têm-se revelado facilitadoras no trabalho multidisciplinar nesta UO, nomeadamente em resposta céleres e intimistas que nos permitem continuar a garantir a segurança e confidencialidade das mulheres vítimas de violência doméstica.

Ao longo de quase duas décadas de intervenção, a equipa da CSA tem vindo a criar relações de confiança e proximidade com os vários agentes que trabalham com esta temática e populações.

Por força das nossas necessidades tem-se vindo a promover e a um estreitar de laços institucionais (formais/informais) que vão agilizando respostas céleres.

Paralelamente, mantemos o protocolo jurídico com a Cuatrecasas; na área da Saúde realizou-se um protocolo com um Centro de Saúde da área geográfica, em que disponibiliza uma equipa multidisciplinar que se desloca à Casa Abrigo; abertura à comunidade científica (universidades) e um protocolo informal de expressão plástica dirigida às crianças vítimas de violência doméstica dinamizado por uma ex-utilizadora.

8.5.6. Emergência Social | Acolhimento

8.5.6.1. Centro de Alojamento Social D. Manuel Martins

A. Contextualização da UO

O CAS D. Manuel Martins é uma estrutura pioneira tendo, desde há seis anos, vindo a intervir na área do acolhimento de emergência. Numa análise crítica da UO e do seu modo de funcionamento, apresentamos uma breve análise da integração desta na comunidade envolvente.

FORÇAS:

- Disponibilidade para acolhimentos 24h/dia, 7 dias/semana
- Possibilitar a satisfação das necessidades imediatas (básicas) dos utentes: alojamento, alimentação, higiene pessoal e de vestuário
- Possibilitar aos utentes refazerem as suas vidas, com apoio no seu projeto de vida
- Existência de várias tipologias de quartos, para diferentes tipologias de agregado familiar
- Boas condições das infraestruturas e instalações
- Considerado pelo ISS como um modelo de sucesso de resposta às problemáticas de acolhimento de emergência do ISS e do LNES
- Resposta social com bons níveis de satisfação por parte de utentes e ex-utentes, confirmada em inquérito de avaliação realizado junto dos mesmos
- Foco no atendimento das necessidades dos residentes
- Possibilidade de retoma dos tratamentos, consultas e terapêuticas, muitas vezes interrompidos /abandonados por estes
- Possibilidade de desenvolvimento de competências pessoais e sociais.
- Reconhecimentos pelos Técnicos Gestores de Processo, do CAS, como o melhor equipamento social na área dos sem abrigo

FRAQUEZAS:

- Situações de fim de linha / intervenção em crise dos residentes acolhidos, que se apresentam muitas vezes descompensados ou desesperados pela situação em que se encontram
- Heterogeneidade do público-alvo (em termos de género e de idade – acolhe desde os primeiros dias de vida, com a família, e sem limite de idade), indivíduos isolados e famílias
- Multidimensionalidade de problemas dos utentes acolhidos
- Elevado número de pessoas com patologia psiquiátrica e com debilidade mental
- Ausência de acompanhamento por parte de alguns TGP
- Parca ocupação dos tempos livres dos residentes
- Acordo atípico com o ISS, diferenciado negativamente quando comparado com estruturas congéneres
- Inexistência de Equipa Técnica para um acompanhamento de maior proximidade e focado no utente

OPORTUNIDADES:

- Resposta Social pioneira a nível nacional com possibilidade de replicar este tipo de resposta a outros pontos do país

- Fortalecimento de parcerias na prestação de serviços e apoio aos residentes
- Reconhecimento do valor acrescentado na sociedade
- A área dos sem abrigo prioritário nas políticas nacionais
- Utilização das redes de estágio para o desenvolvimento de atividades e apoio aos utentes e famílias acolhidos
- Revisão / tipificação do acordo celebrado com o ISS

AMEAÇAS:

- Pedidos de acolhimento incompatíveis com o tipo de Resposta Social, que muitas vezes se prologam no acolhimento pela ausência de vaga em resposta adequada
- Reincidência de situações de acolhimento
- Existência no mesmo espaço / Estabelecimento de vítimas e agressores
- Forte dependência das entidades financiadoras
- Grande competitividade na área social
- Parca resposta comunitária na área da doença mental, como alternativa adequada para acolhimento

B. Oferta de Serviços

Serviços protocolados:

- Alimentação;
- higiene pessoal;
- tratamento de roupas;
- vestuário - da responsabilidade do CAS / SCMP;
- acompanhamento técnico - da responsabilidade do ISS

Outros serviços:

- Encaminhamento para consultas de psicologia e psiquiatria no CHCF, da responsabilidade da SCMP;
- encaminhamento para a realização de rastreio da tuberculose e do VIH/SIDA
- Encaminhamento para o Programa INCORPORA da SCMP, para ofertas de emprego.

C. Indicadores e Síntese de resultados

Indicadores	Resultado 2019
Total anual de utentes em Acordo de Cooperação	233
Tipologia de acolhimento	
Total utentes – Vítimas de violência doméstica	18
Total utentes – Vítimas de violência género	4
Total utentes – Desalojamento	76
Total utentes – Sem-abrigo	51
Total utentes – Ausência de autonomia financeira	24
Total utentes – Ausência de retaguarda familiar	8
Total utentes – Vítimas de tráfico de seres humanos	3
Total utentes – Más condições habitacionais	4
Total utentes – Provenientes de estabelecimento prisional	2
Total utentes – Expulsos de outras Instituições	4
Total utentes – Vítima de violência sexual	1
Total utentes – Refugiados	10
Total utentes – Agressores	3
Total utentes – Vítimas de stalking	1
Total utentes – Turistas furtados	7
Total utentes - Migrantes	17
Perfil incompatível	
Total utentes – C/ problemas psiquiátricos	40
Total utentes – C/ debilidade mental	5
Total utentes – Com terapêutica de substituição de metadona	6
Total utentes – Com deficiência	8
Total utentes – C/incapacidade/ dependência	6
Proveniência	
Total utentes – Nacionalidade estrangeira	47
Tipologia de agregado familiar	
Total utentes – Famílias	10
Total utentes – Crianças (≤ 18 anos)	14
Total utentes – Individuais	209

Indicadores	Resultado 2019
Total de utentes – casal	5
Total utentes – Sem perfil de acolhimento	9
Total utentes – Acolhidos mais de 6 meses	27
Média de utentes	40
Taxa de Ocupação	100%
Tempo médio de permanência	3 meses
Total de reincidências	26

Foram sinalizados 288 acolhimentos, no entanto, e por motivos alheios, foram acolhidas e apoiadas 233 pessoas ao longo do ano de 2019. Destas, 124 correspondem ao género feminino e 80 são do género masculino. Foram acolhidas, ainda, 10 famílias, as quais incluíram 14 crianças. Dos utentes acolhidos, 47 correspondem a cidadãos de nacionalidade estrangeira, na situação de migrantes ou de refugiados, ou asilo.

D. Formação e desenvolvimento

Anualmente é elaborado o plano de formação para a UO, de acordo com as necessidades identificadas. Mas, no ano em análise, não foi dirigida qualquer ação junto da categoria de colaboradores com funções de suporte.

As únicas ações formativas, que incluíram Colaboradores do CAS, foram direcionadas para a Direção e para a Administrativa da SCMP, num total de 72,5 horas, que correspondem a 9 ações.

E. Relação com a comunidade

O CAS, desde o início da atividade, teve uma boa aceitação junto da comunidade envolvente, nomeadamente, junto das várias Instituições, Serviços e comunidade de moradores locais. Ao longo do tempo fomos aumentando os contactos e as parcerias, na sua maioria informais, com as várias Instituições, Serviços e Estabelecimentos de Ensino existentes, que atualmente são mais de uma dezena.

Destacamos, essencialmente, as parcerias com a Polícia de Proximidade (na área da segurança); o CDP e CAD (na área da saúde; rastreios da tuberculose e VIH/SIDA); os Estabelecimento de Ensino: EB1 da Fontinha, EB2/3 do Bom Sucesso; Escola Profissional e Artística ARVORE, o Centro de Saúde da Carvalhosa, e o GAS Porto. Em termos de iniciativas em ações de responsabilidade social destacamos essencialmente articulação com a Escola Profissional e Artística ARVORE, numa “parceria” que possibilitou o contato e a convivência intergeracional e social. Esta experiência contribuiu, pela avaliação partilhada entre as entidades envolvidas, para um maior enriquecimento e desenvolvimento do “ser pessoa”, e de um trabalho de cidadania, de todos os envolvidos (residentes do CAS e alunos), além de proporcionar um maior alento, motivação e esperança na nossa comunidade de residentes. Esta articulação interinstitucional possibilitou, ainda, a revelação destes alunos numa atividade de interligação possibilitada através do desenvolvimento um trabalho de projeto escolar e de criatividade.

8.5.6.2. Casa da Rua – D. Lopo de Almeida

A. Contextualização da UO

A Casa da Rua – D. Lopo de Almeida (CR-DLA) configura-se como uma resposta diferenciada na área dos sem-abrigo na cidade do Porto, quer pela estrutura do equipamento (quartos individuais), quer pela proximidade de intervenção técnica entre a equipa e utentes, pautada pela flexibilidade às necessidades destes. É objetivo desta Comunidade de Inserção a constante adaptação às novas realidades técnicas, mas, fundamentalmente, humanas de uma realidade (população sem-abrigo) que se encontra em evidente alteração social.

A nossa atividade, no ano de 2019, foi condicionada pelos seguintes fatores internos:

- o número de quartos encerrados por não reunirem condições de habitabilidade (em média durante o ano de 2019 tivemos seis quartos encerrados) em efeitos práticos tivemos uma taxa de ocupação de 65%;
- a não substituição, por um técnico a 100%, da Assistente Social de licença de maternidade refletiu-se na regressão do trabalho técnico até aqui realizado com os utentes da nossa gestão;
- a baixa prolongada de uma das Trabalhadoras Auxiliares e a demora na sua substituição condicionou vários serviços nesta UO (lavandaria e banhos);
- o desgaste dos equipamentos e não manutenção dos mesmos com frequência limitaram o correto funcionamento dos serviços causando impacto nos consumos (ex: em 2019 verificou-se um consumo de água excessivo ao previsto em orçamento na medida em que em abril registou-se o

rebetamento de três radiadores e com demora na sua reparação originando o desperdício de muitos metros cúbicos de água).

Em relação às condicionantes externas, salientam-se:

- A mudança de paradigma dos alojamentos na cidade do Porto, em que muitas pensões foram encerradas e transformadas em hotéis, *hostals* e alojamentos locais, condicionou a atividade na medida em que se tem cada vez mais dificuldade em alojar os utentes, em condições dignas e a preços razoáveis;
- Apesar de ser um assunto politicamente inclusivo, ainda se verifica muito estigma em empregar uma pessoa em condição de Sem Abrigo;
- A crescente exigência do ISS relativamente aos registos no ASIP e à informação que lá consta, obriga a uma disponibilidade de tempo por parte do técnico gestor para manter esta informação atualizada e completa, sob pena de não serem aprovados os apoios económicos solicitados para o utente;
- A articulação saudável, privilegiada e positiva com todos os parceiros, o que possibilita, com frequência, ultrapassar obstáculos institucionais com o objetivo de suprir as necessidades dos utentes acompanhados;

B. Oferta de Serviços

Durante o ano de 2019 a oferta de serviços manteve-se com:

- Alojamento;
- Refeitório;
- Cantina Social;
- Lavandaria;
- Balneário público
- Receção / Entrega de correspondência;
- Distribuição de vestuário;
- Ação de educação / informação, a nível da Saúde, dirigida aos utentes (parceria informal com os Médicos do Mundo);
- Parceria informal com a *ReFood* (doação de bens alimentares).

C. Síntese de resultados

Apresentam-se, seguidamente, os principais resultados operacionais de 2019:

- Alojamento – Capacidade média de 65%

- Refeições Servidas – Média mensal de 3601 refeições servidas (média diária de 120 refeições)
- Taxa de empregabilidade de 24%
- 3 Formações realizadas em 2019 para os utentes

Face aos objetivos inicialmente propostos, pode-se concluir que:

- A taxa de ocupação de alojamento pretendida (100%) não foi alcançada devido a problemas no edificado, que implicaram o encerramento de sete quartos.
- Houve um decréscimo de cerca de 5000 refeições servidas quando comparado com o ano de 2018, resultado da não ocupação dos quartos encerrados, mas, igualmente, pela implementação do critério de assiduidade, de modo a limitar o desperdício alimentar.
- A taxa de empregabilidade de 24%, apesar de não ser elevada, é particularmente satisfatória quando se considera o perfil das pessoas acolhidas em alojamento (desempregados de longa duração, média de idades de 42 anos de idade, baixa escolaridade e com baixas competências profissionais).

D. Indicadores

Uma análise longitudinal dos *key indicators* de funcionamento da CR-DLA, permite compreender a dinâmica de funcionamento da UO ao longo do ano.

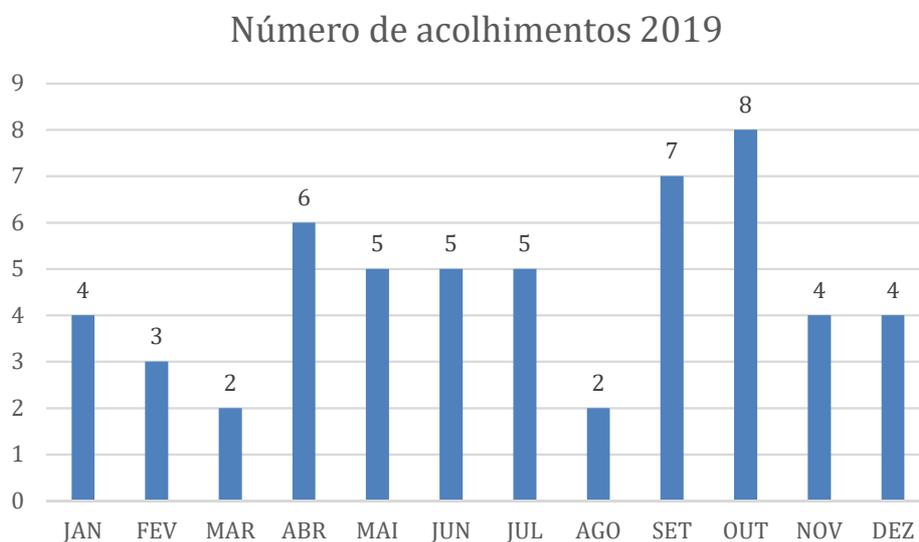


Gráfico 25 Frequência de acolhimentos 2019

Numero de refeições servidas 2019



Gráfico 26 Frequência de refeições 2019

Frequência de Balneário 2019

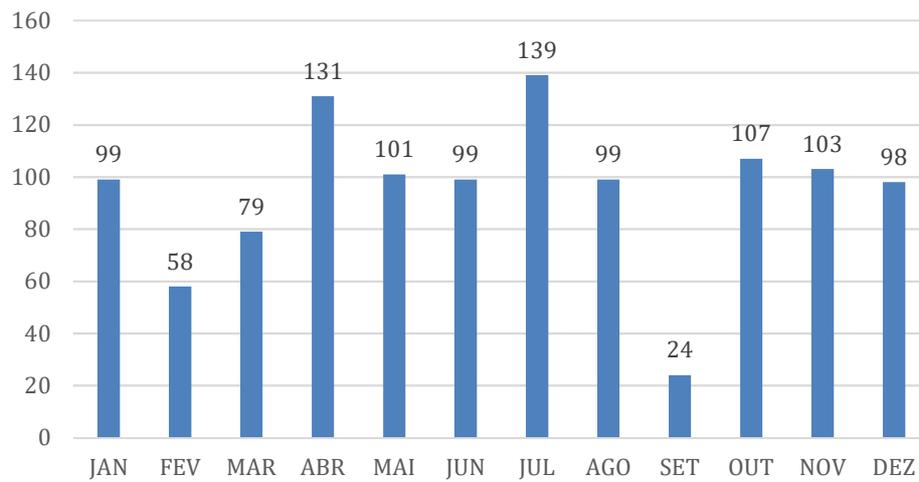


Gráfico 27 Utilização do Balneário Público 2019

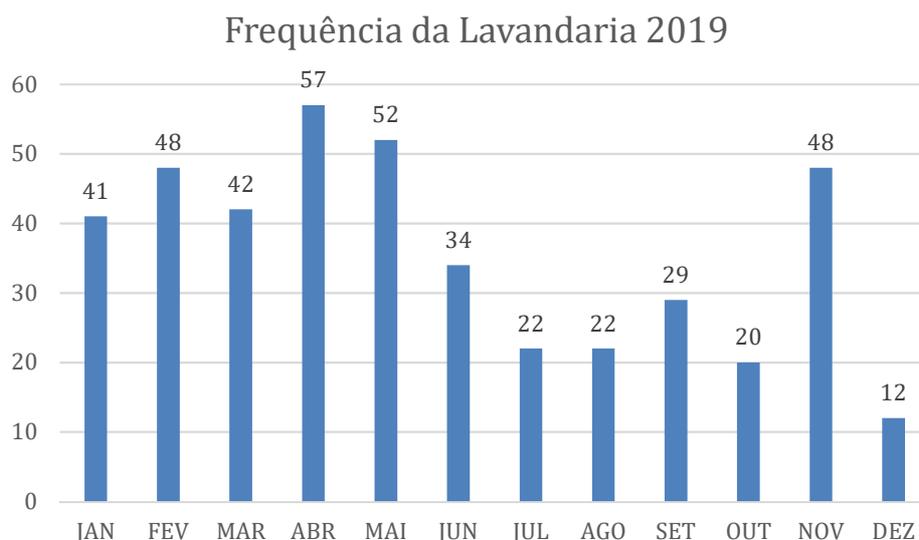


Gráfico 28 Utilização da lavandaria 2019

E. Formação e desenvolvimento

A formação contínua é fundamental para o desenvolvimento de competências dos colaboradores. Contudo, considera-se que os temas terão de ser adequados às necessidades dos colaboradores, nomeadamente terem em consideração as sugestões técnicas que emanam das UO, sob pena de se gastarem recursos, económicos e outros, de forma infrutífera.

Em 2019 realizaram-se três formações, num total de 16h30m de formação, que abrangeram todos os colaboradores desta UO. Contudo, verificou-se uma adequação dos temas formativos às necessidades da intervenção técnica, o que se refletiu num nível de insatisfação generalizado.

F. Avaliação de Satisfação

A UO completou, em agosto 2019, o seu ciclo de avaliação de satisfação aos utentes/clientes que frequentam a CR-DLA nas respostas de *alojamento* e *refeições*. Foi conseguida uma amostra de 102 inquéritos.

A estrutura do inquérito englobou perguntas de resposta fechada que incidiram nas seguintes áreas:

- Alimentação
- Atendimento
- Higiene/conforto
- Alojamento

Os resultados obtidos refletem o empenho na prestação de um bom serviço à comunidade. Apresentam-se gráficos sumários dos resultados obtidos.

ALIMENTAÇÃO

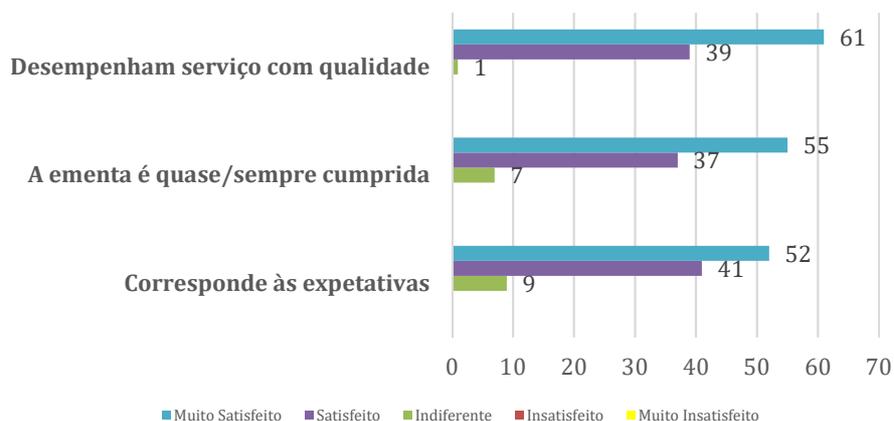


Gráfico 29 Avaliação da alimentação - Qualidade

A quantidade de comida servida é suficiente?

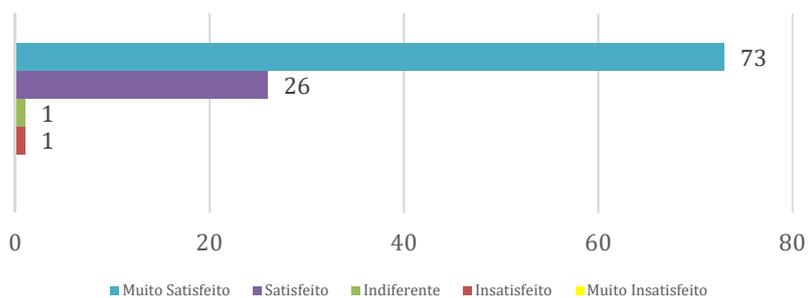


Gráfico 30 Avaliação da alimentação - Quantidade

Os alimentos são bem confeccionados?

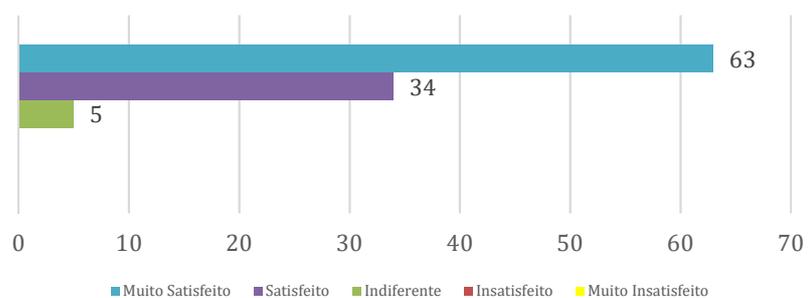


Gráfico 31 Avaliação da alimentação - Confeção

A variedade dos pratos oferecida corresponde às expectativas?

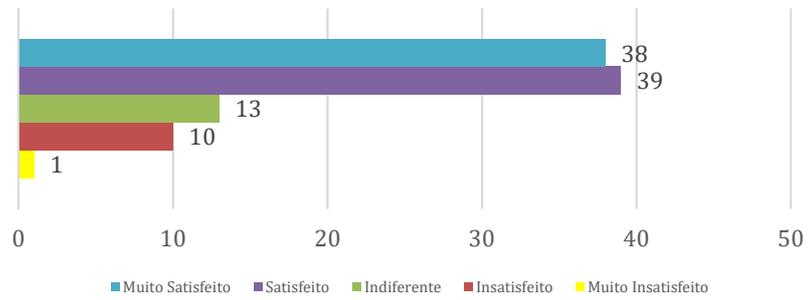


Gráfico 32 Avaliação da alimentação - Variedade

ATENDIMENTO

Os/as colaboradores(as) da CR-DLA desempenham o serviço com profissionalismo?

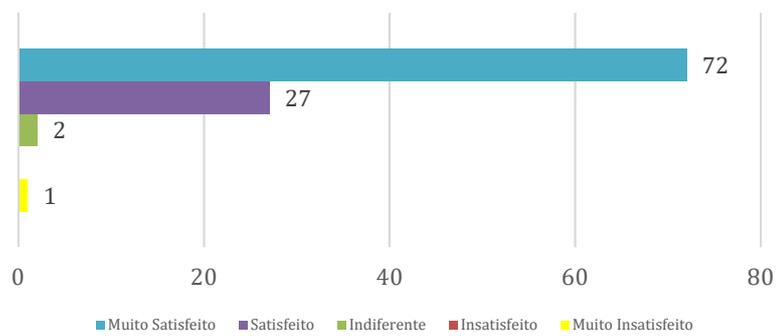


Gráfico 33 Avaliação do atendimento - Profissionalismo

Quando um utente um problema os/as colaboradores da CR-DLA procuram uma solução?

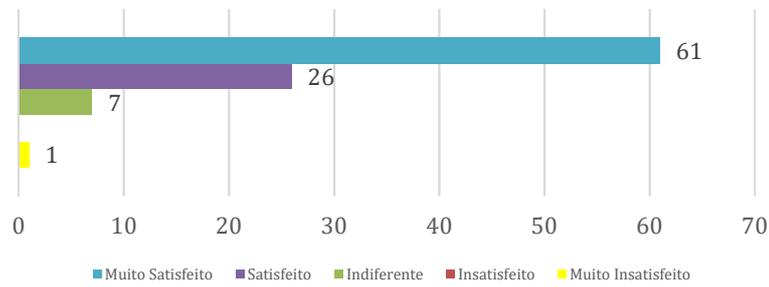


Gráfico 34 Avaliação do atendimento - Disponibilidade

ALOJAMENTO

As instalações físicas da CR-DLA são adequadas a este serviço?

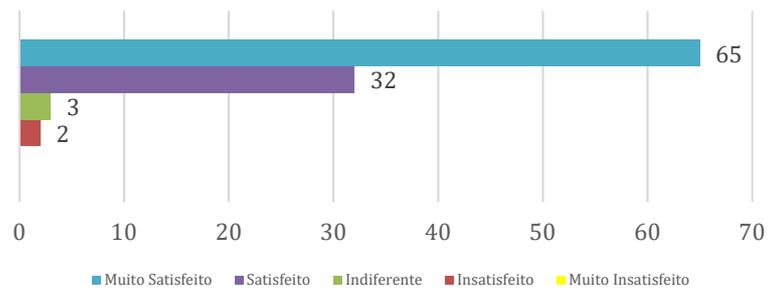


Gráfico 35 Avaliação das instalações - Higiene e conforto

Como caracteriza o alojamento da CR-DLA?

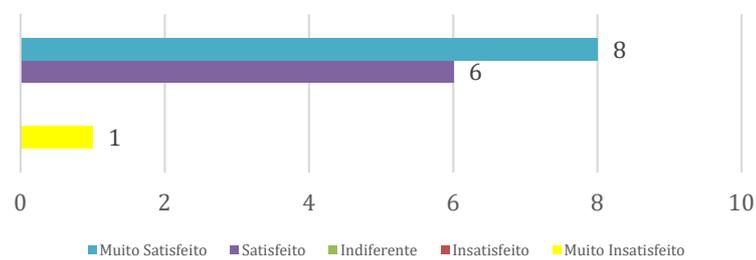


Gráfico 36 Avaliação do alojamento - condições gerais

HIGIENE E CONFORTO

Como classifica as condições de higiene do alojamento da CR-DLA?

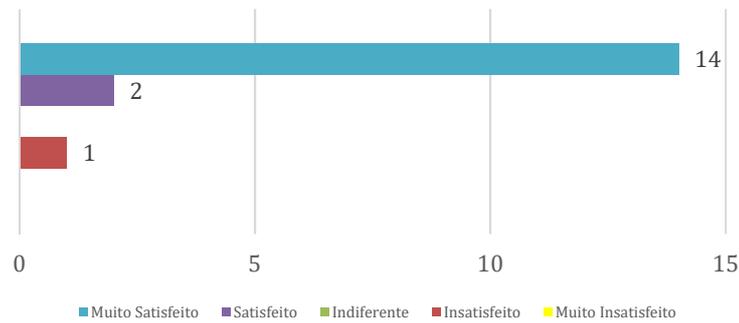


Gráfico 37 Avaliação do alojamento - Higiene

Como caracteriza o serviço de lavanderia?

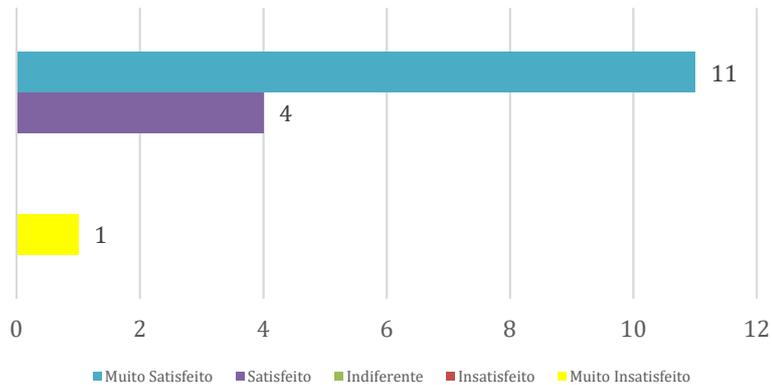


Gráfico 38 Avaliação do alojamento - Lavandaria

G. Relação com a comunidade

Esta UO mantém um relacionamento próximo e bidirecional com a comunidade envolvente e com as instituições parceiras da cidade do Porto. Este relacionamento é caracterizado pela flexibilidade e cooperação.

As entidades da comunidade reconhecem que a CR-DLA se tenta ajustar às necessidades dos utentes e que apresenta características diferenciadoras de outras estruturas, como: a) o alojamento ser caracterizado pela existência de quartos individuais (fator altamente valorizado pelas entidades encaminhadoras); b) permitir a cedência de morada para receção de correspondência (atualmente 48 utentes beneficiam deste serviço).

Quanto a ações de responsabilidade social, a CR-DLA, à semelhança de anos transatos, disponibiliza acolhimento em situações de vaga de frio na cidade do Porto.

8.5.7. EMPREGABILIDADE

8.5.7.1. Incorpora

A. Contextualização do Projeto

O Projeto Incorpora é financiado pela Fundação “la Caixa”, e visa promover oportunidades de trabalho a pessoas que têm mais dificuldades em encontrar um emprego. Da mesma maneira, o programa ajuda as empresas a encontrar pessoal qualificado, gerir os seus processos de seleção e reforçar a sua responsabilidade social corporativa.

Numa perspetiva interna, o Projeto Incorpora identifica como principal força o potencial de interesse e utilidade para os utentes do universo da SCMP, enquanto resposta de apoio à inserção laboral que, por sua vez, poderá permitir a autonomização daqueles através do trabalho.

Complementarmente, acresce o próprio modelo de funcionamento do Incorpora, concretamente o trabalho efetivo de rede com outras Instituições e Técnicos que, por sua vez, permitiram potenciar a partilha de oportunidades de inserção laboral (ofertas de trabalho).

176

Nesta análise de contexto, identificamos como fraquezas:

- ser um Programa novo e, por sua vez, apresentar algumas resistências numa fase inicial;
- escassez de Recursos Humanos afetos diretamente ao Programa; e ainda
- um modelo de trabalho novo e diferenciado que exigiu algum tempo para ser assimilado e implementado.

Já numa perspetiva externa e focando nas oportunidades do Incorpora, somos da opinião que a imagem e reputação da própria SCMP, podem ser uma mais valia para a implementação e solidificação da resposta. Por sua vez e focando na atividade do Programa, também somos da opinião que é uma boa oportunidade para o tecido empresarial da região, no sentido de promover a aproximação dos desempregados que têm mais dificuldades em ter acesso ao mercado de trabalho, pelas vias mais normativas de recrutamento.

Como ameaças, identificamos o fator de ser um novo Programa desconhecido das empresas e, ainda, a imagem que, em alguns casos, as empresas têm dos grupos-alvo com quem o Incorpora trabalha.

B. Oferta de Serviços

O Incorpora pretende oferecer um serviço de apoio à empregabilidade de pessoas em risco ou situação de exclusão social, tais como: desempregados de longa duração, pessoas com incapacidade e/ou deficiência, jovens NEET, vítimas de violência doméstica, ex-recluso, ex-toxicodependentes, imigrantes (refugiados), entre outros grupos-alvo que apresentem mais dificuldade no acesso ao mercado de trabalho.

O Incorpora conta com a parceira do BPI e do IEFP.

C. Síntese de resultados e Indicadores

Durante o ano de 2019, foram atendidas, pela Misericórdia do Porto, 156 pessoas desempregadas e em risco ou situação de exclusão social, sendo que o objetivo anual assumido era de 120 indivíduos. A grande maioria dos beneficiários são utentes encaminhados pelas diferentes UO da SCMP. Tivemos, igualmente, situações de pessoas identificadas pelo parceiro IEFP ou que, através das mais diferentes vias, tiveram conhecimento do Programa e solicitaram colaboração.

No que diz respeito à abordagem ao tecido empresarial, assumimos o objetivo anual de visitar 100 empresas, contudo só se realizaram 5 visitas e, assim sendo e numa perspetiva de melhoria do desempenho, estamos conscientes da necessidade de, em 2020, melhorar substancialmente este âmbito da nossa atuação.

Não obstante, e no que concerne às ofertas de trabalho captadas pelo e para o Incorpora, de realçar que ao longo do ano foi possível gerir 42 ofertas, face ao objetivo de 30. Destas, e atendendo ao modelo de funcionamento do Programa, salientamos que foram partilhadas 27 ofertas com as demais Entidades do Núcleo, de forma a as disponibilizar para beneficiários provenientes de outras Entidades.

Em termos de empresas contratantes, ou seja, empresas que, no mínimo, contrataram um beneficiário incorpora, registamos 5 empresas, face à meta de 40. No que diz respeito às integrações laborais e sendo este o principal indicador de avaliação e monitorização, assumimos o objetivo de 35, mas só foi possível contribuir com a empregabilidade de 22 pessoas.

Resultados 2019

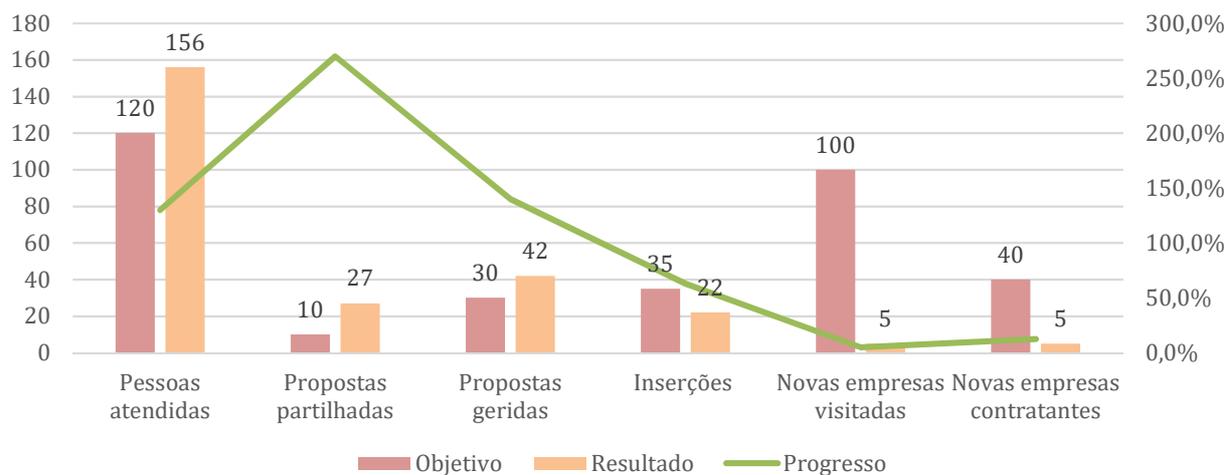


Gráfico 39 Resultados Incorpora 2019

Do ponto de vista do Núcleo do porto e sendo a SCMP a Entidade Coordenadora das 9 Entidades que o constituem, de identificar os seguintes resultados:

Resultados 2019 - Núcleo do Porto

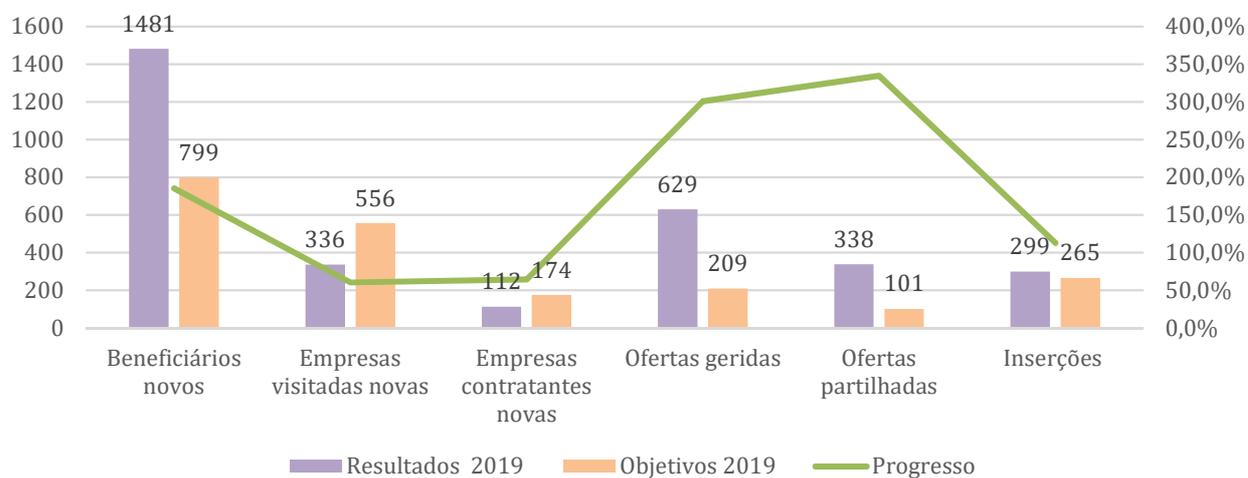


Gráfico 40 Resultados Incorpora 2019 | Núcleo do Porto

Em termos de integrações laborais, foi possível ultrapassar o objetivo assumido (265), chegando às 299 integrações em 2019. Sendo que estas integrações ocorreram no universo de 112 empresas contratantes, face às 336 empresas que foram visitadas ao longo do ano. Em termos de ofertas de trabalho, o Núcleo

conseguiu captar 629 postos de trabalho no total, sendo que 338 foram partilhadas com todas as Entidades, no sentido de potenciar as hipóteses de inserção laboral.

D. Formação e desenvolvimento

Em termos de formação, em 2019 foi possível:

1. Promover um Encontro Nacional, que envolveu todos os Técnicos Incorpora, com o objetivo de homogeneizar procedimentos de trabalho, quer junto dos beneficiários, quer junto das empresas, sem esquecer o processo de match entre as ofertas de trabalho e o perfil dos utentes;
2. Sessão de capacitação para e com os Técnicos do Núcleo do Porto, com o objetivo de abordar temas relacionados com a Segurança Social, com o SEF e com o IEFP e, ainda, promover a aproximação do Núcleo a estes Organismos, para esclarecimentos de dúvidas que possam surgir no processo de integração laboral.

E. Avaliação de Satisfação

De uma forma geral, a avaliação é positiva, quer na perspetiva dos utentes que beneficiaram do Programa, quer o feedback das empresas com quem estabelecemos maior relação de proximidade e articulamos/promovemos integrações laborais.

Não obstante, e numa perspetiva de melhoria continua, existe a necessidade de potenciar a abordagem às empresas da região, de forma a captar mais ofertas para os utentes do Programa.

A avaliação formal de satisfação não se encontra implementada no Programa. Esta é uma área de trabalho para desenvolvimento futuro em 2020.

A. Contextualização do Projeto

A Plataforma + Emprego (P+E) considera que, a nível de contexto interno, tem capacidade de:

- Criar aos utentes que acompanha, oportunidades acrescidas de inserção laboral;
- Fomentar naqueles o desenvolvimento de percursos formativos em competências sociais e pessoais;
- Desenvolver uma intervenção de proximidade e contínua no tempo.

Contudo, tem como desafios:

- A instabilidade psicossocial do público-alvo;
- A idade dos candidatos;
- As características desemprego de longa duração;
- Os processos de recrutamento são pouco facilitadores para pessoas detentoras de percursos pessoais e profissionais pouco qualificados e
- Reduzidas ofertas de trabalho.

A nível externo, a P+E tem uma relação de confiança com os seus parceiros, o que consideramos ser de fundamental importância para a concretização de objetivos, dado que o projeto assenta numa mediação entre quem procura e quem oferece emprego.

180

A nível de dificuldades, devemos salientar as próprias das do público-alvo com quem trabalhamos, ou seja, pessoas com:

- Rendimentos baixos;
- Condições habitacionais temporárias e/ou precárias;
- Ausência de rede de suporte familiar e/ou de amigos;
- Baixas qualificações escolares e profissionais.

B. Oferta de Serviços

Os serviços que a P+E oferece aos seus beneficiários são os seguintes:

- Atendimento e acompanhamento social aos candidatos sinalizados pelos Técnicos Gestores da Rede NPISA Porto;
- Formação, em parceria com o Instituto de Emprego e Formação Profissional, no curso de competências para a integração.

C. Síntese de resultados e indicadores

Estabelecemos para 2019, 2 objetivos:

1. Integrar 10 candidatos no mercado de trabalho;
2. Colaborar com o IEFP na 4ª edição do curso "Competências para a Integração".

A P+E conseguiu, em 2019, atingir os objetivos a que se tinha proposto.

O projeto ultrapassou o objetivo inicial referente à meta de integração laboral (10), uma vez que se concluiu o ano com 15 integrações. Relativamente ao objetivo de formação, a P+E esteve sempre em articulação com o IEFP e assumiu um papel ativo no desenvolvimento da formação, tendo o curso iniciado em novembro de 2019 (estando previsto o seu termino para fevereiro de 2020).

Considera-se que o projeto tem evoluído positivamente, visto que durante o primeiro ano, se atingiu 54% das metas estabelecidas em sede de candidatura. Pretendemos realizar este ano, um seminário para apresentação dos resultados e captação de novos parceiros empregadores.

D. Formação e desenvolvimento

Ao longo de 2019, a equipa P+E frequentou duas ações de formação:

- Gestão de Conflitos e Trabalho de Equipa, com uma duração total de 3 horas;
- Boas Práticas: RGPD no âmbito da Segurança, Risco e Compliance, com uma duração de 1h30min.

E. Relação com a comunidade

Sendo um serviço de *Interface* a P+E necessita de uma estreita relação com a comunidade. Alguns parceiros da Plataforma + Emprego, são entidades empregadoras. A P+E articula com o projeto Incorpora, para ter acesso a ofertas de trabalho. É com este trabalho de equipa, que conseguimos dar resposta ao nível da empregabilidade.

Área da Interface com a Comunidade

Na génese da intervenção social da Santa Casa da Misericórdia do Porto está necessariamente implícito o atendimento direto à Comunidade. É resultante dessa relação de proximidade com a comunidade, da capacidade de escuta ativa da população, que a SCMP tem vindo a criar e recriar as suas respostas.

Este é um processo que tem evoluindo ao longo do tempo, no sentido de uma maior estruturação. A definição de duas tardes por semana para atendimento à comunidade já se mantém há variadíssimos anos. Contudo, em 2016, com o início da Rede Local de Intervenção Social (RLIS), a comunidade foi percebendo que a Misericórdia alargava o atendimento à comunidade para questões sociais mais amplas, ultrapassando aquelas relacionadas com as necessidades de acolhimento institucional, e para as quais obteriam acompanhamento até à sua resolução.

Estamos, neste momento, num ponto de viragem que consideramos de particular interesse, em que a equipa da RLIS, atualmente Serviço de Atendimento e Apoio Social (SAAS), assume a totalidade dos atendimentos – desde os tradicionais, aos socialmente mais exigentes. Esta alteração permitiu, em primeiro lugar, o alargamento do tempo de atendimento à comunidade, bem como a capacitação dos técnicos ao nível da multidimensionalidade dos problemas sociais.

Neste momento, encontra-se em curso um processo de capacitação dos técnicos no sentido de garantir um alinhamento de todos os interlocutores neste processo complexo, ao mesmo tempo que se aproveita para se rever e ajustar os procedimentos estabelecidos no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade nesta matéria.

Novos problemas exigem novas respostas e a Misericórdia do Porto garante o dinamismo necessário neste processo.

8.5.8. RLIS / SAAS

A. Contextualização da UO

O programa RLIS assentou numa lógica de intervenção articulada e integrada de entidades com responsabilidade no desenvolvimento da ação social, visando potenciar uma atuação concertada dos diversos organismos e entidades envolvidas na prossecução do interesse público, promovendo a implementação de novos mecanismos de atuação e diferentes estratégias de ação em resposta às necessidades sociais.

Tendo terminado em setembro pp, a RLIS foi substituída pelo Serviço de Atendimento e Apoio Social, protocolado com o ISS, e iniciado em outubro de 2019. Este serviço pretende assegurar o atendimento e o acompanhamento de pessoas e famílias em situação de vulnerabilidade e exclusão social, bem como de emergência social. Para efeitos deste RAA iremos referir-nos a estes dois serviços como um serviço único (SAAS), ao qual se incluem os atendimentos realizados centralmente para efeitos de admissão em serviços do DIS (ERPI e SAD).

O SAAS é uma mudança no paradigma da intervenção social, constituindo uma resposta de *proximidade efetiva*, cumprindo o propósito da sua criação, na medida em que:

- Constituem serviços de porta aberta, com horário de funcionamento alargado, onde todas as situações/marcações são atendidas num período máximo de 2 semanas, sendo que as situações de emergência são tratadas no próprio dia e situações urgentes, entre 1 e 3 dias;
- Assentam a sua intervenção numa verdadeira lógica de trabalho em parceria, tendo para o efeito constituído e ampliado uma vasta rede de parceiros dos diversos setores de intervenção (social, autárquico, saúde, justiça e educação), aumentando os recursos disponíveis intra e interinstitucional (pese embora ainda não suficientes para responder a todas as situações) e, assim, encontrando mais respostas para as situações problema apresentadas pelas famílias/pessoas;
- Promovem o acompanhamento próximo das situações das pessoas/famílias, pelo contacto frequente com estas, pela articulação regular com outras entidades/serviços ou mesmo pelo acompanhamento das pessoas a consultas e serviços de diferentes setores.

Ao longo dos últimos três anos fomos identificando, como pontos negativos que condicionam o trabalho realizado:

- O volume de processos e o número reduzidos de Técnico;
- A demora nas transferências externas; a dependência de terceiros para aprovação de apoios económicos;
- A falta de recursos para determinadas problemáticas;
- A própria plataforma digital da segurança social (ASIP), que se afigura como pouco intuitiva e morosa no seu manuseamento.

Como pontos positivos, facilitadores do trabalho desenvolvido, salientamos:

- Equipa multidisciplinar;
- Experiência profissional da equipa afeta ao SAAS;
- flexibilidade horária da equipa;
- Aproximação da Instituição à comunidade;

- Proximidade da comunidade;
- Crescente reconhecimento dos SAAS por parte dos parceiros e
- Forte colaboração entre os SAAS do Porto.

B. Oferta de Serviços

Ao longo do ano de 2019, o SAAS desenvolveu as atividades de:

- Atendimento e
- Acompanhamento Social

a todos os que procuraram a Misericórdia do Porto nos seus serviços centrais e aos residentes da União de Freguesias da Zona Historia e Lordelo do ouro e Massarelos.

C. Resultados e Indicadores

Os resultados obtidos face aos indicadores de realização iniciais do projeto foram muito superiores. Como meta de realização, a 3 anos, o SAAS tinha como indicadores:

Indicador	Meta	Resultado	% execução
Acompanhamento de agregados familiares	200	1603	801,50%
Atendimentos	5400	15123	280,06%
Acordos de intervenção (AIS)	180	254	141,11%

Foi realizado um estudo do impacto social do SAAS, tendo por base apenas 156 agregados familiares com AI e o resultado foi por cada euro investido foi gerado o valor de 4,39€.

A nível de atendimentos nos serviços centrais, para efeitos em admissão em UO da SCMP, ao longo de 2019 foram realizados um total de 87, 22 dos quais sem resposta existente na Misericórdia e que foram encaminhados para outros serviços da comunidade.

Dos restantes, resultaram 41 processos de candidatura a admissão em ERPI Social e Privado, concretizados 34 e 12 processos de candidatura a admissão em SAD, concretizados 11. A diferença existente entre os processos instruídos e o número de admissões, prende-se com o facto dos candidatos não cumprirem com as condições de admissão exigidas, situação que é verificada aquando da avaliação de admissibilidade, atingindo-se uma taxa de admissibilidade de 83% para ERPI e 92% para SAD.

No âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade foi definido um prazo para resposta ao candidato a admissão em ERPI, de 20 dias, e em SAD de 8 dias. Em média, ao longo do ano 2019, cumprimos o primeiro objetivo com um prazo médio de 17 dias para as admissões em ERPI e ultrapassamos o prazo previsto de 8 dias para as admissões em SAD com uma média de 11 dias.

O ano foi concluído sem qualquer registo de não conformidades ou reclamações relativas ao processo de candidatura e admissão.

D. Formação e desenvolvimento

O processo de formação contínua é um elemento chave no sucesso de uma intervenção continuada de qualidade. Apesar de se realizarem algumas formações internas, 2019, ficou aquém das necessidades. Torna-se necessário rever o processo de desenvolvimento de formação contínua, garantindo que este vá, efetivamente, ao encontro das necessidades detetadas.

A equipa do SAAS participou na ação de formação acerca do Regulamento Geral de proteção de Dados (1h30m) e na de Gestão de conflitos e trabalho em equipa (3h). Duas técnicas participaram na formação de Microsoft Excel (14h) duas participaram na formação de Mediação (38h).

E. Avaliação de Satisfação

Atendendo que se trata de uma intervenção de proximidade junto da comunidade, o *feedback* tem sido positivo, quer por parte dos utentes, quer de técnicos das estruturas da comunidade com os quais articulamos.

Foi administrado um questionário de satisfação e o resultado obtido foi muito positivo, principalmente dos Técnicos que trabalham na área da Saúde. A marcação de atendimento em menos de 48h e o acompanhamento social regular são aspetos relevantes, positivos e diferenciados do que acontecia com os atendimentos no âmbito da Ação Social.

F. Relação com a comunidade

A RLIS e, agora, o SAAS são serviços de e na comunidade. Neste sentido, a relação estreita com os serviços e estruturas é a condição *sine qua non* para a realização de um trabalho eficaz de proximidade, com vista a um apoio efetivo aos utentes com os quais trabalhamos.

As nossas técnicas consolidaram, em 2019, a relação de trabalho social com populações de zonas menos favorecidas da cidade do Porto, o que permitiu a resolução de situações de emergência e risco social, minimizando riscos coletivos e individuais.

Este é um trabalho qualificado de intervenção social que pode e deve ser continuado. Neste sentido, em 2020, o SAAS procura já estabelecer novas parcerias que sejam facilitadoras da intervenção da equipa, nomeadamente com entidades de referência, como a SONAE; Dignidade e Apoio jurídico.

9. GABINETE DE DESENVOLVIMENTO E NOVOS NEGÓCIOS

O Gabinete de Desenvolvimento e Novos Negócios (GDN), surge como uma nova resposta da Misericórdia do Porto cuja missão é de desenvolver novos negócios, parcerias e novas fontes de receita que contribuam para a inovação, sustentabilidade e qualidade das respostas e soluções integradas da Misericórdia do Porto.

Para orientação e desenvolvimento da atividade do novo Gabinete foram definidos os seguintes objetivos estruturantes:

1. Promoção comercial da atividade da Instituição;
2. Desenvolvimento de novos produtos e serviços geradores de receita, em articulação com as diferentes áreas de negócio da Misericórdia do Porto;
3. Potenciar a criação de valor no relacionamento com outros agentes sociais
4. Acompanhar e avaliar oportunidades de crescimento a médio e longo prazo.

No âmbito dos objetivos traçados, foi efetuado um diagnóstico de oportunidades de desenvolvimento comercial e de angariação de receita adicional com a gestão de topo de cada operação e áreas de intervenção, tendo sido identificadas oportunidades nas áreas do património, saúde e bem-estar, educação e cultura.

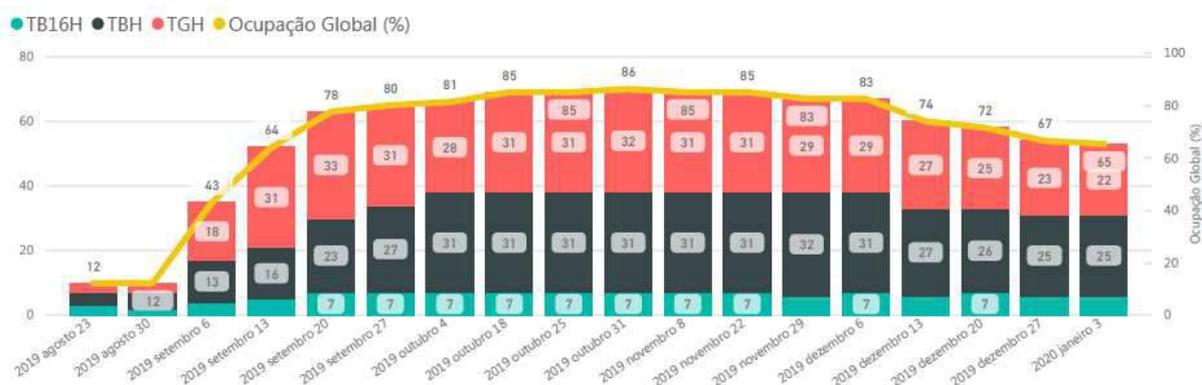
PATRIMÓNIO

No que respeita à exploração de oportunidades de negócio derivadas do património imobiliário da Instituição, o GDN assumiu na sua constituição a gestão da atividade das **Residências Universitárias**. Neste período, promoveu uma maior harmonização e atualização das práticas inerentes à atividade, com a definição de uma marca única para o negócio, que mantém os traços identitários da marca mãe e a adoção de um Regulamento de Funcionamento transversal para as 3 unidades residências (*The Gallery House*, *The Bento XV16 House* e *The Baron's House*) que passaram a integrar esta atividade em 2019.



Oferta residencial para estudantes da Misericórdia do Porto atinge um novo máximo, passando de 47 para 81 camas, com a abertura da *The Baron's House*, verificando o seu período máximo histórico de ocupação em outubro, com uma taxa de 86%, 70 residentes.

Ocupação por RU



Como forma de potenciar retorno dos espaços emblemáticos da Instituição, foi dado seguimento ao objetivo de explorar comercialmente o **aluguer de espaços**. Para o efeito foram reunidas as informações dispersas pelas diferentes unidades operacionais e serviços a este respeito e foi definido um novo modelo de negócio, concentrando a atividade comercial de forma transversal no GDN. Ficaram definidos o Regulamento de Utilização de Aluguer de Espaços, transversal a toda a atividade, uma nova tabela harmonizada de preços e o conjunto de espaços a afetar ao novo negócio. Também esta atividade assumiu uma identidade única – **Charming Places** – para mais fácil relacionamento com os clientes externos.



Foram ainda iniciadas negociações no sentido de explorar a receita de instalação de **painéis publicitários** em álbuns dos imóveis da Instituição, que permitissem não só a criação de novas fontes de rendimento, mas também a divulgação dos serviços da Misericórdia do Porto um pouco por toda a cidade.

SAÚDE E BEM-ESTAR

Neste domínio, em consonância com o definido pela Mesa Administrativa, foram desenvolvidas diligências internas e externas para a reformulação do serviço de cuidados integrados no domicílio testado em 2018, **INCARE**, e identificadas as soluções de financiamento e fatores críticos de sucesso para a sua implementação. Foi desenvolvida a modelação de projeções económico-financeiras, a revisão do custeio dos serviços e realizada a candidatura à qualificação do serviço como Iniciativa de Inovação e Empreendedorismo Social.

Face às necessidades operacionais e de investimento, o recurso combinado ao Fundo de Inovação Social e investidores privados, foi identificado como alternativa adequada de financiamento para o

lançamento deste serviço, tendo o GDN iniciado a avaliação de potenciais parceiros de capital para este serviço.

No domínio da saúde digital e inovação nos dispositivos médicos, a Misericórdia do Porto estabeleceu uma parceria alargada com a Universidade do Porto, Porto Business School, Fraunhofer Portugal, CASO 50+, Everythink, BlueClinical, SONAE e Glintt, com o objetivo de estabelecer na cidade do Porto o **Laboratório Colaborativo (CoLAB) Innov4Life**. Com esta iniciativa a Misericórdia do Porto potencia o seu papel ativo e mobilizador na região, na identificação de soluções para o peso crescente dos orçamentos de saúde nas economias ocidentais, resultantes em grande medida de doenças relacionadas com estilos de vida, mas também, e de forma crescente, pelo envelhecimento das populações destes países.

As atividades propostas desenvolver pelo CoLAB Innov4Life têm como principais objetivos o seguinte:

- Promover a validação e adoção de nova tecnologia de saúde digital;
- Sensibilizar e formar utilizadores profissionais e não profissionais para as potencialidades de tecnologia de saúde digital, na adoção de estilos de vida saudáveis e no bem-estar;
- Reforçar a relevância económica e confiança do mercado nas soluções de saúde digital;
- Desenvolver centro de investigação de referência em matéria saúde digital e tecnologia para dispositivos médicos, sustentado na colaboração entre profissionais de saúde, academia, indústria e consumidores finais.

EDUCAÇÃO

Ao nível do desenvolvimento sustentável do negócio do **Colégio Nossa Senhora da Esperança (CNSE)**, foram identificadas com a colaboração da Direção do Colégio um conjunto de medidas potenciadoras do equilíbrio económico e operacional desta unidade de ensino.

Foi realizado um estudo de mercado sobre as instituições de ensino concorrentes do CNSE, não só numa perspetiva de preço, mas de identificação de principais fatores diferenciadores e serviços disponibilizados. Neste estudo mereceu especial destaque a oferta privada existente ao nível de creches e jardins de infância, ciclos de ensino identificados pela gestão como de impacto relevante no posicionamento do colégio.

Com o envolvimento da equipa de marketing afeta, iniciou-se o trabalho de reposicionamento da imagem do CNSE, como instituição privada de ensino de referência, capaz de ocupar uma posição de destaque na cidade do Porto, pela sua história, localização e abordagem pedagógica diferenciadora.

CULTURA

Na área da Cultura foi implementada uma dinâmica de trabalho com a equipa de gestão do **MMIPO** com dois objetivos principais:

1. Incrementar o volume de receita regular de bilheteira (exclui impacto de grandes exposições) – neste domínio em colaboração com a Direção do Museu e equipa de marketing afeta, foram desenvolvidos trabalhos no sentido de estabelecer novas parcerias para venda de bilhetes conjuntos, realizar campanhas promocionais de divulgação destes bilhetes e potenciar um espaço divulgação e atração do MMIPO na Rua das Flores;

2. Angariação de mecenas ou patrocinadores: para assegurar um maior equilíbrio económico da atividade do MMIPO, foram avaliados e identificados potenciais parceiros para se associarem à Misericórdia do Porto nesta atividade e desenvolvida uma nova tabela de contrapartidas para parcerias. Para a concretização das abordagens a mecenas e patrocinadores, foi iniciada a composição de uma apresentação dedicada para o efeito, dando a conhecer o espaço, sua história e posicionamento distintivo na cidade.

O serviço de restauro e conservação **Misarte**, lançado no segundo semestre de 2019 como forma de potenciar o know-how e qualidade da equipa de restauro da Instituição, oferecendo este serviço ao exterior, representa também um interessante fator de sustentabilidade para a atividade desenvolvida na área da cultura. Para esse efeito, foi trabalhado com a equipa do Misarte um conjunto de atividade com o objetivo de promover a divulgação do novo negócio junto de públicos selecionados, reconhecer principais concorrentes/ condições praticadas, dimensionar capacidade de resposta, recursos e retorno esperado.

10. SAÚDE

O ano de 2019 foi um ano profunda e estratégica transformação do Hospital da Prelada (HP).

Foi o primeiro ano completo de atuação com as regras impostas pelo acordo de cooperação 2018-2023, celebrado com a Administração Regional de Saúde do Norte (ARS Norte), acordo mais exigente do ponto de vista financeiro. Por outro lado, foi o encerrar de um triénio em que o foco visou diminuir a dependência do contrato-programa, agora acordo de cooperação, através da abertura a novas linhas de produção e, especialmente, estabelecendo acordos com novas Entidades Financeiras Responsáveis, nos quais merece especial destaque a ADSE e as Seguradoras/Planos de Saúde.

Foram, ainda, dados passos fundamentais para o início da concretização do **Plano Diretor** do HP, com a finalização dos projetos de especialidade e uma audiência prévia com a Entidade Reguladora da Saúde (apesar de o HP não necessitar de aprovação dos projetos por aquela entidade reguladora, entendeu-se que seria adequado fazer uma consulta informal, de forma a validar-se a conformidade com a legislação genérica em vigor, mas que não se aplica, neste momento, às entidades da Economia Social).

Na mesma linha, iniciou-se o processo de renovação dos equipamentos da área de Imagiologia, bem como se finalizou a construção de uma nova sala operatória – Sala Z.

Ao nível das **parcerias**, há a registar a celebração de um Acordo de Consórcio com a Boehringer Ingelheim, através do qual se criou uma unidade especializada para o tratamento do AVC, a funcionar neste Hospital. Aprofundaram-se, ainda, as relações com os Centros Hospitalares e Universitários do Porto e do S. João, com os quais pretendemos, cada vez mais, estreitar laços. Foi, também, celebrado um protocolo com o ICBAS, a propósito da formação universitária a estudantes, a ser ministrada no HP, enquanto instituição afiliada, o que significou o regresso da SCMP ao ensino da Saúde, área onde fomos pioneiros.

Por último, quanto aos nossos parceiros que exercem a sua atividade nas instalações do HP – Diaverum e BlueClinical – há a registar o finalizar do processo, ao nível dos projetos de arquitetura e de especialidades para os pisos 7 e 8, onde a BlueClinical pretende desenvolver e alargar a sua atividade, no domínio dos ensaios clínicos – fase 1. A realização dessas obras permitirá, ainda, finalizar finalmente a construção do edifício do HP.

O HOSPITAL DA PRELADA EM NÚMEROS



10.1. Acordo de cooperação com o SNS

O acordo de cooperação de 2019 foi cumprido integralmente, tendo sido ultrapassados os objetivos iniciais e registada produção marginal, a faturar conforme previsto na cláusula XV do acordo (esta é uma das novidades do novo acordo de cooperação face ao que vigorou anteriormente).

A necessidade de realizar produção marginal decorre do sistema de financiamento do Programa de Tratamento Cirúrgico da Obesidade (PTCO) que, apenas, permite faturar um doente 60 dias após a alta, levando a que, dos 400 doentes operados, não faturámos, em 2019, 64 doentes, uma vez que essas cirurgias foram realizadas nos meses de novembro e dezembro.

Uma outra das inovações do acordo de cooperação 2019 é a existência de uma linha de atividade denominada “GDH cirúrgicos de outros hospitais”, para a qual contribuem os doentes referenciados diretamente pelos hospitais da região, com tempos de espera mais elevados. Esta é, sem dúvida, uma das expressões mais evidentes do papel de complementaridade que está previsto para o HP no SNS e, neste primeiro ano, teve algum impacto no planeamento e execução da nossa atividade. Inicialmente, foram contratados 1.200 doentes, posteriormente passaram a 600 e o último valor acordado foi de 200. Uma vez que o número total de GDH cirúrgicos elegíveis para faturar não sofreu alteração, a indefinição quanto ao número de “GDH cirúrgicos de outros hospitais” teve repercussões importantes, pois com os dados

disponíveis à data, a execução dos GDH cirúrgicos provenientes do HP, em setembro, já estaria concluída. Estas variações, às quais o HP é completamente alheio, decorreram da dificuldade da ARS Norte fazer chegar doentes à nossa unidade hospitalar, com os critérios adequados, algo que, apenas no último trimestre do ano, foi regularizado.

Resumidamente, a execução do acordo de cooperação em 2019 é a que se encontra no quadro seguinte, apresentando-se o detalhe da informação nos quadros anexos. Esta informação terá, ainda, alguns ajustes decorrentes do processo de codificação e auditoria dos GDH, bem como da validação da faturação. Ainda assim, a conclusão, como inicialmente referimos, é que **o contrato foi cumprido na íntegra, a que corresponde uma faturação no valor de 25.734.877,73€.**

Linha de Produção	AC 2019	Realizado 2019	Taxa de Execução
Consultas Médicas Primeiras	21.825	22.352	102,41%
Consultas Médicas Subsequentes	43.044	46.094	107,09%
GDH Cirúrgico de Ambulatório (Previsão)	6.450	6.538	101,36%
GDH Cirúrgico de Internamento (Previsão)	4.068	4.102	100,84%
GDH's Médicos Ambulatório (Codificados)	50	38	76,00%
GDH Médico (Previsão)	203	178	87,68%
Dias de Internamento MFR	4.000	4000	100,00%
PTCO			
PTCO - Bypass	80	65	81,25%
PTCO - Outras Técnicas	320	306	95,63%
PTCO - 1º ano Follow Up	177	202	114,12%
PTCO - 2º ano Follow Up	228	220	96,49%

Figura 1 - Execução acordo de cooperação 2019, atividade faturável

Para além dos volumes de produção contratados e executados, é também relevante avaliar os tempos de espera para consulta e cirurgia.

Assim, o tempo de espera para primeira consulta do SNS, no HP, sofreu um aumento de 24,8 dias, fixando-se nos 108,4 dias, mas bem abaixo dos 120 dias de tempo máximo de resposta garantido previsto na respetiva portaria³.

Tempo Espera Médio para primeira consulta (dias)				
Serviço	2018	2019	Δ Abs	Δ %
Cirurgia Geral	81,49	64,89	-16,6	-20%
Cirurgia Plástica	59,95	48,05	-11,9	-20%
Dermatologia	50,02	6,321	-43,7	-87%
Medicina Física e Reabilitação	27,58	28,22	0,64	2%
Oftalmologia	123	135,6	12,6	10%
Ortopedia	88,86	159,4	70,5	79%
Urologia	29,71	29,53	-0,18	-1%

Figura 2 - Tempo de espera para Consulta

³ Portaria 153/2017 de 4 de maio

No que diz respeito ao tempo de espera para cirurgia, verifica-se uma estabilidade, de 2019 face a 2018, com o tempo médio global a fixar-se nos 85,4 dias de espera, também bem abaixo do tempo previsto na portaria.

Tempo de Espera em LIC Operados (dias)				
Especialidade	2018	2019	Δ Abs	Δ %
Cirurgia Geral	136,7	182,5	45,8	33%
Cirurgia Plástica	107,2	118,3	11,1	10%
Oftalmologia	40,0	55,1	15,1	38%
Ortopedia	100,9	73,8	-27,1	-27%
Urologia	39,3	27,9	-11,4	-29%

Figura 3 - Tempo espera para Cirurgia

Verifica-se, ainda, que o HP, quer pelo nível de execução da atividade contratada, quer pela capacidade para responder adequadamente e em tempo aos doentes do SNS, tem um bom desempenho no ano de 2019. E, para reforçar ainda mais esta convicção, atentemos ao cálculo de doentes-padrão, conforme ferramenta disponibilizada pela ACSS:

Cálculo Doente Padrão (Previsional) 2019							
		2019			Valor Base	Parcial	DP parcial
Internamento	Doentes Saldos Agudos	4.716	Sim	ICM global internamento	2.285,00	11288824,27	4.940
				% doentes equivalentes			
				1,0587	0,9895		
Consultas Externas - 1ªs consultas	Primeiras consultas com origem CSP referenciadas via CTH	21.829	Sim		Valor grupo	Parcial	
					43,00	938.647	411
	Primeiras Consultas (sem majoração de preço)	475	Sim		Valor grupo	Parcial	
					39,00	18.525	8
Consultas Externas - Consultas Subsequentes	Consultas Subsequentes (sem majoração)	46.094	Sim		Valor grupo	Parcial	
					39,00	1.797.666	787
GDH de Ambulatório	Ambulatório - GDH Médicos	38	Sim	Ambul. - ICM Médico	Valor Base	Parcial	
				0,2397	2.285	20.813	9
	Ambulatório - GDH Cirúrgicos	6.525	Sim	Ambul. - ICM Cirúrgico	Valor Base	Parcial	
				0,7003	2.285	10.441.210	4.569

Figura 4 - Cálculo (previsional) do doente padrão

Aplicando esta ferramenta sobre a produção do HP de 2019, verificamos que foram tratados 11.083 doentes-padrão, com um gasto para o Estado de 2.321,92€ por doente.

Comparando com os gastos totais por doente-padrão dos hospitais portugueses, conforme informação disponibilizada pela ACSS, no seu *Benchmark*, constatamos que **o HP é o hospital com o segundo menor gasto, apenas superado pelo Hospital de Braga** (em regime de PPP uma boa parte do ano de 2019).

O quadro seguinte apresenta o gasto por doente-padrão dos melhores 5 hospitais, à data de setembro de 2019 ⁴.

Hospital de Braga, EPE	2.047,00 €
Instituto Português Oncologia do Porto, EPE	2.509,00 €
Instituto Português Oncologia de Coimbra, EPE	2.552,00 €
Instituto Português Oncologia de Lisboa, EPE	2.939,00 €
Hospital Distrital da Figueira da Foz, EPE	3.018,00 €

Figura 5 - 5 melhores hospitais em gasto por doente padrão

A análise à referênciação via ALERT para o HP permite-nos, ainda, aferir o peso de cada ACES – Agrupamento de Centros de Saúde e das especialidades:

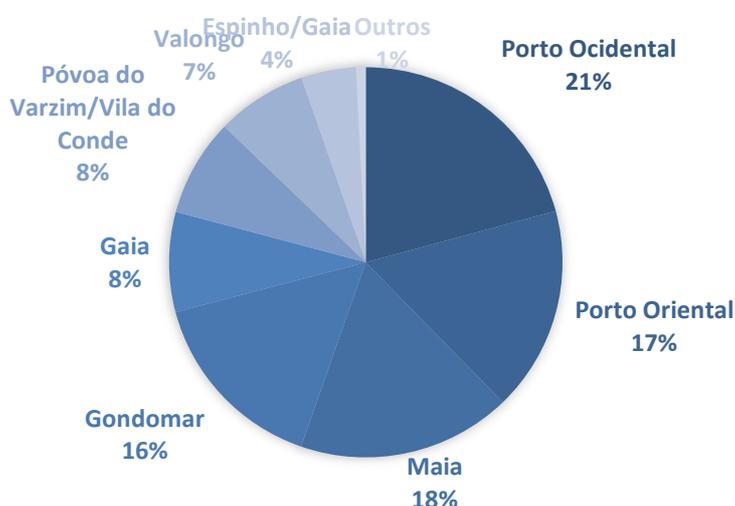


Figura 6 – Referênciação via ALERT: peso ACES

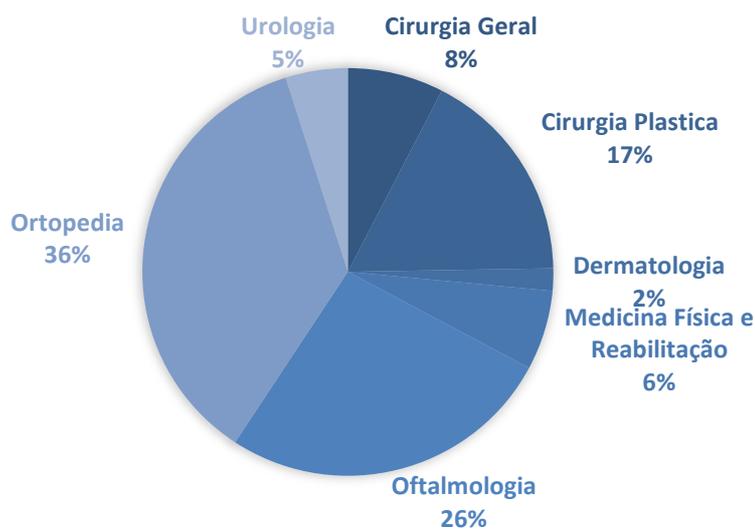


Figura 7 – Referênciação via ALERT: peso especialidades

⁴ Dados publicados a 28-11-2019 16:55 - Indicador: Gastos Operacionais por Doente Padrão Tempo: 201909

10.2. Atividade Não SNS

A atividade não SNS, no âmbito da **consulta externa**, apresentou um aumento de 35,7% representando já 20,5% do total de consultas. Para esta situação muito contribuiu a ADSE, com um aumento de 3.498 consultas, e o SIGIC, com um aumento de 1.386 consultas.

A distribuição e evolução das consultas em 2019 é evidenciada no gráfico seguinte:

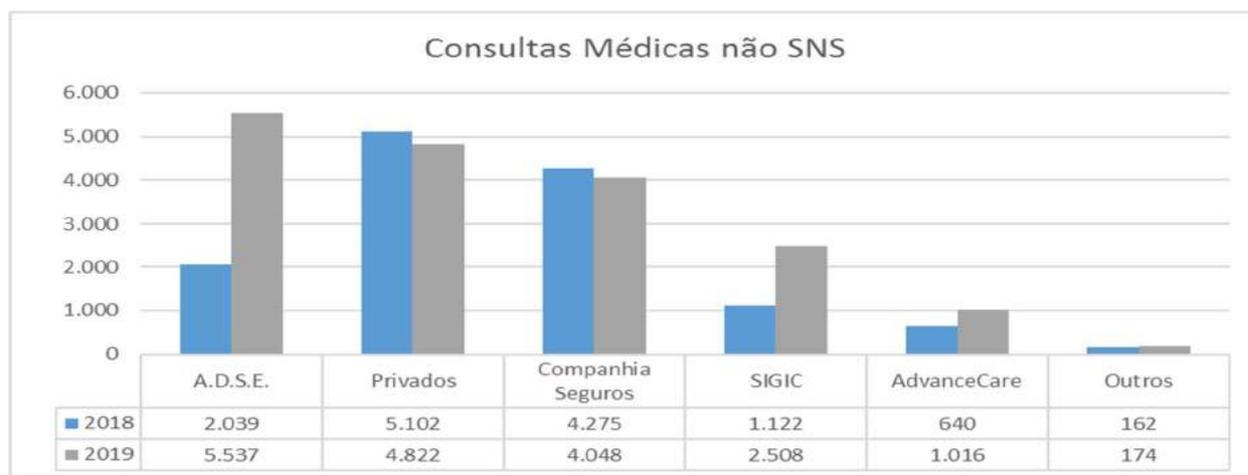


Figura 8 - Consultas médicas "não SNS"

Desde já, cumpre destacar que a AdvanceCare, que agrega um conjunto variado de seguros, planos de saúde e subsistemas, apresenta um crescimento 58,7%, mas, em 2020, esse crescimento poderá sofrer uma diminuição, na medida em que alguns planos de saúde e subsistemas deixarão de ser representados por esta entidade.

No que diz respeito à **atividade cirúrgica**, verifica-se um aumento de 61,5% no número de doentes operados, a que corresponde mais 744 cirurgias. A distribuição do volume de cirurgias pelos grupos de EFR é a seguinte:

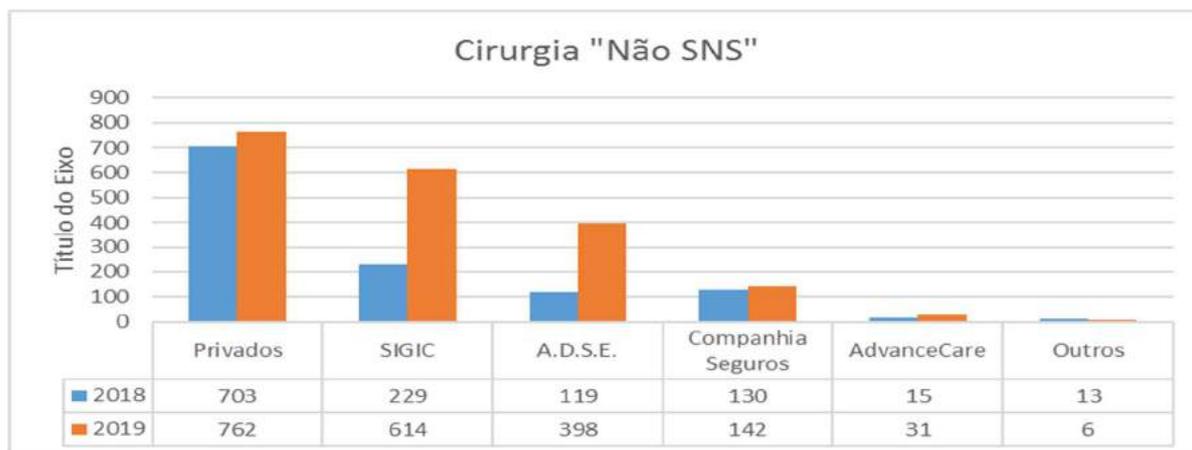


Figura 9 - Atividade cirúrgica "não SNS"

Para este aumento substancial da atividade cirúrgica foi decisiva a disponibilidade da nova sala de operações, inaugurada em março (Sala Z), na qual foram operados 381 doentes, dos quais 100 “não SNS”. Sabendo que um dos fatores mais relevantes para um doente selecionar um determinado prestador é o tempo de resposta para a realização da cirurgia e face à oferta de prestadores na cidade do Porto, quem não conseguir responder em pouco mais de 15 dias, perderá o doente.

Nesta linha de atividade, o peso do “não SNS” ficou nos 14,6% que compara com os 9,6% do ano anterior.

Em 2019 registámos 49 entidades financeiras responsáveis. A atividade SIGIC foi contabilizada como uma única EFR, contudo foram recebidos pedidos de 35 entidades diferentes.



Figura 10 – Síntese EFR

A atividade relacionada com o universo da Misericórdia do Porto (as suas diferentes unidades operacionais) e os serviços puramente privados do hospital também não foram considerados na tabela infra:

ENTIDADES FINANCEIRAS RESPONSÁVEIS	
AÇOREANA	MGEN Mutuelle Generale de la Education Nationale
ACP	MONTEPIO
ADSE	MULTICARE
ADVANCECARE	NOSSA PT
AGILIDADE	POPULAR SEGUROS
AIG EUROPE	REAL VIDA SEGUROS
ALLIANZ	SAD GNR
BNP PARIBAS CARDIF	SAD PSP
CENTRO HOSPITALAR DO PORTO	SAMS Norte
CRUZ VERMELHA PORTUGUESA	SAMS Centro
CTT	SAMS SBSI
ECCO SALVA MEDICAL SERVICES	SAMS Quadros
FEDERAÇÃO DE ANDEBOL DE PORTUGAL	SÁVIDA
FIDELIDADE	SEGURADORAS UNIDAS
FUTURE HEALTHCARE	SERVIÇO NACIONAL DE SAÚDE
GENERALI	SIGIC
GNB	SINDICATO DOS FUNCIONÁRIOS JUDICIAIS
GOL HEALTH	TRANQUILIDADE
HEALTHCARE ASSISTANCE	TRUECLINIC
HOSPITAL DO ESPÍRITO SANTO	UNA SEGUROS
IASFA	UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DO ALTO MINHO
LIBERTY	VICTORIA
LISITÂNIA	WELL'S
MEDICARE	ZURICH
MÉDIS	

Figura 11 – Listagem de EFR

10.3. Índice de Case-Mix (ICM)

Conforme referido anteriormente, o ano 2019 foi um ano de transformação na atividade do HP, com importantes reflexos nos resultados económicos e financeiros, por força, essencialmente, de dois fatores: as regras do acordo de cooperação que implicam produzir mais, com margem menor e a aposta no SIGIC como linha de produção de grande volume, mas com impacto na tesouraria.

Reflexo claro desta realidade é o aumento da complexidade, medido pelo Índice de Case-Mix (ICM), que a seguir se apresenta e cujo detalhe por serviço se inclui nos anexos a este relatório.

Dados de 2019 referentes ao mês de outubro (2018 ano completo)		
ICM Calculado Tipo Produção	Ano	
	2018	2019
GDH Ambulatório Cirúrgico Total	0,6819	0,6909
GDH Ambulatório Médico Total	0,2033	0,2219
GDH Internamento Cirúrgico Programado Total	0,9999	1,0490
GDH Internamento Médico Total	0,5069	0,5500

Figura 12 - ICM do HP

O ICM é o coeficiente global de ponderação da produção que reflete a relatividade de um hospital face aos outros, em termos da sua maior ou menor proporção de doentes com patologias complexas e, conseqüentemente, mais consumidoras de recursos. Conforme se comprova pelo quadro acima, houve um importante aumento do ICM nas linhas mais relevantes, isto é, GDH cirúrgicos de internamento e ambulatório. Esta aumento da complexidade refletiu-se, no imediato, no aumento dos consumos, mas refletir-se-á nos preços do acordo de cooperação, assim que a ACSS atualizar o ICM.

10.4. Outras áreas de atividade

10.4.1. MCDT

Sendo certo que o HP é, essencialmente, um hospital cirúrgico, a procura de novas oportunidades de negócio também é relevante nos **meios complementares de diagnóstico e terapêutica (MCDT)** e, neste particular, as ressonâncias magnéticas e os exames de gastroenterologia.

Ao longo do ano 2019, o HP realizou ressonâncias magnéticas para a ULS do Alto Minho, para o CHU S. João e para o CHU do Porto, o que levou a uma quase duplicação do número destes exames, passando de 2.606 para 5.143. Em sentido inverso, observamos que as ressonâncias realizadas ao abrigo do acordo de cooperação, não faturáveis, diminuíram 16%, isto é, menos 315 ressonâncias.

No que diz respeito à gastroenterologia, observamos um aumento de 73,7% destes exames. Os exames realizados ao abrigo do acordo de cooperação aumentaram em valor absoluto 148, perfazendo 447, muito por força do aumento da atividade PTCO, em que cada doente tem que realizar, pelo menos, uma endoscopia alta. Melhor desempenho verifica-se na realização de exames ao abrigo da convenção com o SNS, faturáveis, com uma quase duplicação do número de exames, passando de 746 em 2018 para 1.470 em 2019. Para as outras EFR o aumento é menor, 21,9% a que corresponde um aumento de 43 exames.

Por último, no que diz respeito ainda à rubrica MCDT, verifica-se que há uma diminuição do número de exames de imagiologia realizados ao abrigo do acordo de cooperação, o que significa menos exames não faturáveis.

10.4.2. 4.2. Diferenciação na Obesidade

Fruto da história da instituição, o HP é um exemplo de diferenciação nas suas especialidades tradicionais. Entre estas consta o tratamento cirúrgico da obesidade, cujo centro de tratamento é reconhecido, anualmente, pela Direção-Geral da Saúde desde 2014.

Para este reconhecimento concorre o facto de possuímos uma equipa multidisciplinar que inclui a Endocrinologia, a Cardiologia, a Psiquiatria, a Nutrição e a Psicologia, coordenadas pelo serviço de Cirurgia Geral, um relevante número de doentes tratados e resultados acima da média no que diz respeito a complicações e satisfação das expectativas dos doentes.

A aposta no tratamento cirúrgico da obesidade é evidente na medida em que representa mais de 50% da atividade do serviço, que em 2019 passou a incluir no seu portfólio de técnicas cirúrgicas o bypass gástrico. Esta diferenciação será aprofundada, acompanhando a evolução científica nesta matéria e acompanhando as necessidades epidemiológicas da população que servimos.

CIRURGIAS	
Sleeve	333
Bypass	79
TOTAL	412

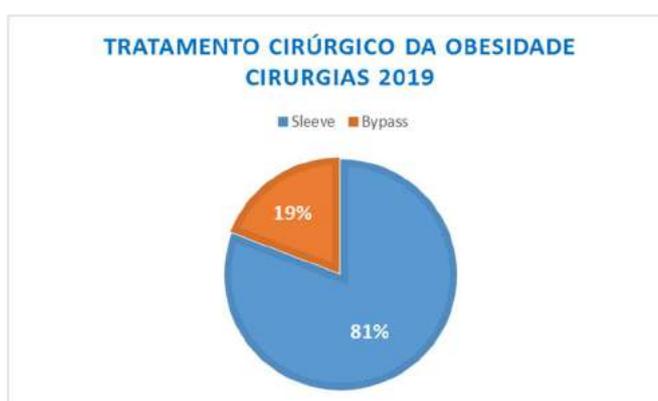


Figura 13 – Quadro e gráfico das cirurgias realizadas em 2019 no âmbito do tratamento cirúrgico da Obesidade

CONSULTAS	
Cirurgia Geral	564
Nutrição	4459
Psicologia	1483
Psiquiatria	1
TOTAL	6507

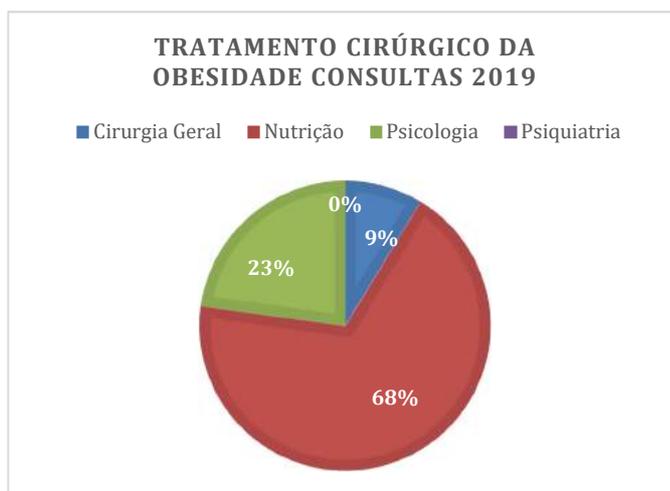


Figura 14 – Quadro e gráfico das consultas realizadas em 2019 no âmbito do tratamento cirúrgico da Obesidade

Tendo em vista melhorar a satisfação dos doentes com o processo de tratamento, a unidade de tratamento cirúrgico da obesidade realizou em 11 de dezembro um encontro com os doentes, com o intuito de esclarecer dúvidas, partilhar experiências e apoiar os nossos doentes ao longo de um processo que tem um tempo esperado de 3 anos.



Figura 15 – Encontro entre equipa multidisciplinar e doentes a 11 DEZ

10.5. Recursos humanos

A estrutura de RH do HP manteve grande estabilidade, em que as principais variações decorrem de substituições temporárias e dos recursos necessários para o funcionamento da nova sala operatória Z, devidamente previstos aquando da decisão de a construir.

Tendo por base a informação disponibilizada pelo DRHFP, o HP, no final de 2019, contava com 465 colaboradores, distribuídos da seguinte forma:

	31.12.2018	30.06.2019	31.12.2019
Pessoal Dirigente	3	3	3
Médicos a)	46	44	45
Enfermeiros	160	168	171
TDT e Ajudantes tec fisioter	28	28	28
Tec e Tec Superiores	12	12	13
Administrativos	66	67	67
Pessoal Auxiliar	122	125	118
Operários b)	19	19	20
Total	456	466	465
a) inclui médicos do internato de fisioterapia			
b) inclui técnico-profissionais			
nota: inclui contratados a termo incerto (substituições temporárias)			

Figura 16 - Colaboradores HP

Atendendo ao aumento de atividade do HP, a abertura de uma nova sala de operações e o alargamento de recobro cirúrgico, o aumento do total de colaboradores, de 2018 para 2019, foi completamente adequado ao normal funcionamento do hospital.

NÍVEL DE HABILITAÇÕES

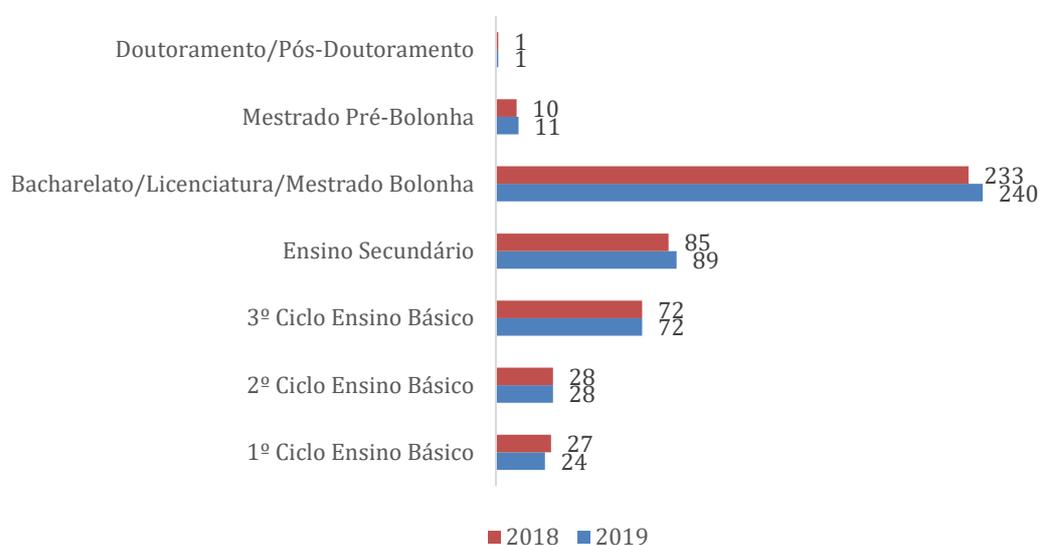


Figura 17 – Nível de habilitações dos colaboradores do HP em 2019

ESTATUTO TRABALHADOR ESTUDANTE		
Categoria	Nº de Colab.	Horas
Administrador	0	0
Administrativo	0	0
Auxiliar Ação Médica	1	44
Enfermeiro	7	353
Médico	0	0
Operário	0	0
TDT	0	0
Técnico	0	0
Técnico Superior	0	0

Figura 18 – Colaboradores do HP com estatuto de trabalhador-estudante em 2019

FORMAÇÃO INTERNA 2019			
Categoria	Nº Ações	Nº Participações	Nº Horas
Administrador	1	2	14
Administrativo	15	140	158,5
Auxiliar Ação Médica	26	509	509,5
Enfermeiro	53	1223	1348
Médico	11	156	180
Operário	8	27	36
TDT	10	28	51,5
Técnico	3	4	4
Técnico Superior	12	38	69,5
	TOTAL	2127	2371

Figura 19 – Formação interna dos colaboradores do HP em 2019

FORMAÇÃO EXTERNA 2019			
Categoria	Nº Ações	Nº Participações	Nº Horas
Administrador	0	0	0
Administrativo	5	36	65
Auxiliar Ação Médica	3	21	34
Enfermeiro	7	67	502
Médico	1	10	160
Operário	2	5	10
TDT	3	6	11
Técnico	1	1	2
Técnico Superior	3	6	12
	TOTAL	152	796

Figura 20 – Formação externa dos colaboradores do HP em 2019

TOTAL FORMAÇÃO INTERNA E EXTERNA				
Categoria	Nº Ações	Nº Participações	Nº Horas	
Administrador	1	2	14	
Administrativo	20	176	223,5	
Auxiliar Ação Médica	30	508	543,5	
Enfermeiro	60	1290	1850	
Médico	12	166	340	
Operário	10	32	46	
TDT	13	34	62,5	
Técnico	4	5	6	
Técnico Superior	15	44	81,5	
Estatuto Trabalhador Estudante		8	397	
	TOTAL	2265	3564	

Figura 21 – A formação dos colaboradores do HP em 2019

10.6. REMODELAÇÃO DE INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS

No ano 2019, o HP construiu uma nova sala operatória e aumentou a capacidade do recobro cirúrgico. Já no final do ano, foi remodelado o internamento de MFR para receber a Unidade de AVC, bem como o ginásio do piso -1 e demais áreas de trabalho anexas. Com esta intervenção adequamos as nossas instalações ao previsto no Acordo de Consórcio com a Boehringer Ingelheim, entidade que, por sua vez, colocou no HP o equipamento diferenciador no tratamento destes doentes o *Gait Trainer*.



Figura 22 – Gait Trainer do HP

Ao nível da **imagiologia**, adquirimos um novo arco em C para o bloco operatório, no valor de 178 mil euros, um ecógrafo no valor de 35 mil euros e um novo equipamento de raio-x no valor de 69 mil euros. Aguarda-se que, no ano 2020, seja possível intervir sobre a ressonância magnética, num investimento estimado em 463 mil euros.

Adicionalmente, foram realizadas **intervenções no edifício**, tendo em conta eliminar as infiltrações de água no serviço de imagiologia e foram substituídos conjuntos de instrumental cirúrgico alguns dos quais com 30 anos de utilização.

Por outro lado, no âmbito do **Plano Diretor** do HP, foram concluídos e remetidos para lançamento do concurso os projetos de arquitetura e especialidades, nomeadamente vestiários, esterilização, cirurgia de ambulatório e consulta de medicina. No final do ano, reunimos com a Entidade Reguladora da Saúde (ERS) que validou os projetos, com algumas propostas de melhoria. Apesar do HP não estar sujeito a licenciamento, optou-se por solicitar parecer prévio à ERS, para garantir a conformidade das novas instalações.

Na medida que a implementação do bloco de ambulatório é fundamental para o desenvolvimento do HP, é com expectativa que se aguarda o início das obras.

Em paralelo, desenvolvemos os trabalhos necessários para a submissão de uma candidatura junto da CCDR-N, no valor de 2,7M€, no âmbito da **eficiência energética** que, a ser aprovada, vai permitir ganhos substanciais nos gastos operacionais e suportar uma parte das obras previstas no já mencionado Plano Diretor.

10.7. SATISFAÇÃO NA PRIMEIRA PESSOA

Durante o ano de 2019 foram feitos 2169 inquéritos de satisfação aos utentes do HP, abrangendo as valências de Consulta Externa, Cirurgia Ambulatória de Oftalmologia, Departamento Cirúrgico (cirurgia ambulatória e internamento), Ortopedia (cirurgia ambulatória e internamento) e Medicina Física e de Reabilitação (ambulatório e internamento). Neste período, os resultados revelaram um elevado grau de satisfação dos utentes com o hospital, sendo que, do total de inquéritos efetuados, 2146 recomendariam o HP a amigos e familiares. Nos inquéritos efetuados, os itens que manifestaram menor nível de satisfação são, à semelhança de anos anteriores, a climatização e a alimentação.

O HP foi a primeira unidade operacional da Misericórdia do Porto a disponibilizar Livro de Elogios. Desde 2015 já foram recebidos 175 testemunhos.

PIONEIROS NO LIVRO DE ELOGIOS

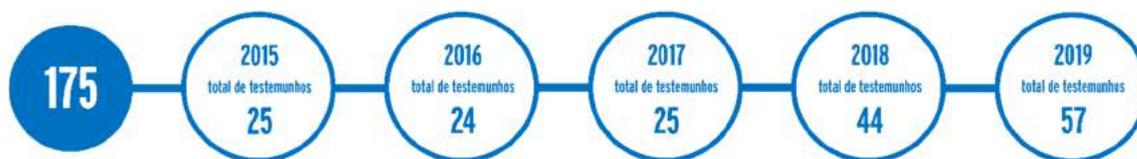


Figura 23 – Síntese do número de elogios escritos no Livro de Elogios: 2015-2019

Registámos 57 elogios, o que representa um aumento de 33% relativamente ao ano anterior.



Figura 24 – Comparativo de elogios escritos no Livro de Elogios em 2018 e 2019

Os testemunhos dos utentes (recolhidos do Livro de Elogios, das “Sugestões e Comentários” e das redes sociais) são, periodicamente, partilhados em todas as plataformas de comunicação do hospital, sob a rubrica “Satisfação na primeira pessoa”.

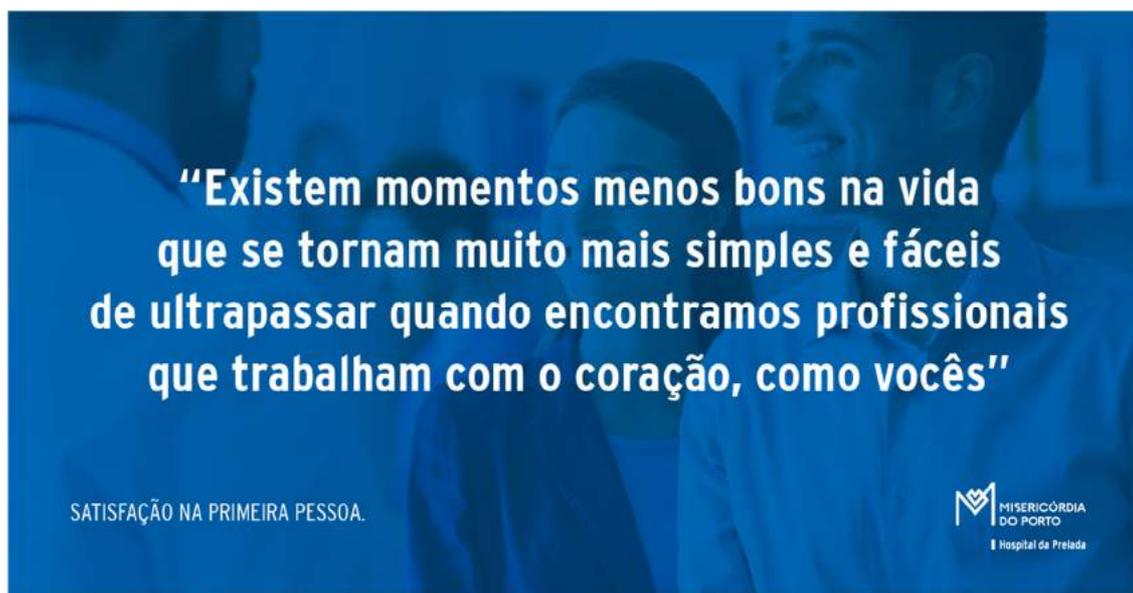


Figura 25 – Exemplo de divulgação de um testemunho de cliente

10.8. SINAS

No que diz respeito ao Sistema Nacional de Avaliação em Saúde (SINAS) desenvolvido pela Entidade Reguladora da Saúde (ERS), no ano transato, o Hospital da Prelada - Dr. Domingos Braga da Cruz (HP), enquanto prestador de cuidados de saúde com internamento, foi avaliado nas dimensões de Excelência Clínica, Segurança do Doente, Adequação e Conforto das Instalações, Focalização no Utente e Satisfação do Utente.



Figura 26 – Campanha de divulgação dos resultados SINAS

Em março de 2019, no âmbito do SINAS, o HP foi alvo de uma auditoria por parte da ERS. Nessa auditoria foram verificados:

- ❖ os dados inseridos na plataforma do SINAS, referentes a altas de 2017, no que diz respeito à dimensão Excelência Clínica, áreas de Cirurgia de Ambulatório, Tromboembolismo Venoso no Internamento e Avaliação da Dor Aguda;
- ❖ a informação submetida pelo HP, relativamente à check-list Segurança do Doente – Procedimentos de Segurança.

A todas as dimensões foi atribuída estrela, que corresponde a “Prestador cumpre com todos os parâmetros de qualidade exigidos”. De salientar que o HP recuperou a estrela referente à dimensão “Adequação e Conforto das Instalações”.

Relativamente à dimensão Excelência Clínica, nas duas avaliações de 2019, nas áreas de Ortopedia, Cirurgia de Ambulatório e Avaliação da Dor Aguda, o HP obteve o nível de qualidade III – categoria de classificação superior, na área do Tromboembolismo Venoso no Internamento foi atribuído o nível de qualidade II – categoria de classificação intermédia (mantivemos a avaliação obtida no relatório anterior do SINAS).

10.9. Qualidade e CHKS

Na área da Qualidade, o HP foi em 2019 submetido a auditoria pelo *Caspe Healthcare Knowledge System* (CHKS).

A auditoria decorreu de 13 a 17 de maio e o Hospital foi re-acreditado num total de 1822 critérios.



Figura 27 – Acolhimento da equipa de auditores internacionais CHKS a 13 MAI



Figura 28 – Apresentação de resultados da auditoria CHKS a 17 MAI

Para preparação desta auditoria foi necessário desenvolver uma série de atividades com o objetivo de obter a sua re-acreditação em Qualidade, nomeadamente:

- ❖ Colaborar com os serviços na elaboração dos documentos necessários;
- ❖ Preparar a documentação necessária à visita de monitorização e proceder à revisão dos documentos de suporte;
- ❖ Elaborar as respostas para cada critério e fazer a sua tradução para inglês na plataforma da “Accreditation On-line” do CHKS;
- ❖ Traduzir resumo dos documentos utilizados na plataforma eletrónica para a auditoria de re-acreditação;
- ❖ Preparar logisticamente a semana da auditoria;
- ❖ Após receção do relatório rascunho responder às não conformidades levantadas;
- ❖ Após a receção do relatório final preparar o suporte documental e a resposta a enviar ao CHKS;
- ❖ Articular com os respetivos membros do CE os procedimentos necessários e a elaboração do respetivo suporte documental relevantes para a manutenção da Acreditação do Hospital.



Figura 29 – Campanha de divulgação da obtenção da reacreditação pelo CHKS

Fazer da qualidade e da segurança do doente uma vantagem competitiva que diferencie o serviço do HP, face aos demais concorrentes tendo em vista o crescimento da rentabilidade, da eficiência e da produtividade, é um objetivo do Conselho Executivo do Hospital da Prelada que, para o efeito, no fim da auditoria do CHKS, procedeu a uma **reestruturação do Gabinete de Governação Clínica que passou a integrar a área da Qualidade. Esta estrutura é agora denominada Gabinete de Governação Clínica e Qualidade** continuando a ser um órgão de apoio técnico e consultivo do HP, constituído por três elementos: uma médica, uma enfermeira e uma técnica profissional especialista.

10.10. Comunicação e Marketing

Em 2019 consolidou-se a estratégia de comunicação e marketing do Hospital da Prelada, centrada no cliente, e a afirmação do seu posicionamento na oferta de cuidados de saúde em todos os segmentos (público, social e privado).

A primeira campanha de *mass media* do Hospital da Prelada foi exemplo disso. “PRELADA. UM HOSPITAL ABERTO A TODOS” ganhou alcance local, regional e nacional. A difusão da mensagem em canais físicos e digitais, a aposta na promoção em órgãos de comunicação social (imprensa/rádio nacionais e locais) e em publicidade de exterior (outdoors) reafirmou o nosso posicionamento no mercado. Esse foi o ponto de partida para o desenvolvimento de ações de reforço com outras mensagens: a especialidade core, os centros clínicos especializados, os acordos e as parcerias.

Aliás, todas as campanhas de comunicação permitiram, ao longo do ano, reforçar a notoriedade, acrescentar valor à marca e contribuir de forma efetiva para os objetivos organizacionais.

Destaca-se a aposta na comunicação digital, que permitiu alcançar novos públicos, consolidar a ligação à marca dos já existentes, dar maior visibilidade à atividade hospitalar e intensificar a divulgação do portefólio de serviços.

Em consequência, verificou-se um aumento substancial dos contactos via redes sociais, de atuais e potenciais clientes, geradores de receita (marcação de consultas, exames e cirurgias). De realçar que uma elevada percentagem destes contactos foi realizada por clientes internacionais.

CONTACTOS	
Facebook	159
Instagram	14
Email	3
TOTAL	176



Figura 30 – Quadro e gráfico síntese dos contactos de clientes do HP através de plataformas de comunicação digital

Aliás, a **internacionalização dos nossos serviços ganhou nova escala em 2019**. Para além da intensificação dos contactos com parceiros internacionais, o Hospital da Prelada tornou-se a primeira unidade de saúde portuguesa a estar presente na plataforma internacional MEDIGO. A parceria inclui, essencialmente, serviços do foro cirúrgico e a procura dos clientes internacionais tem-se centrado nas áreas da Cirurgia Plástica e Urologia.

10.10.1. Eventos

Organização e divulgação de 38 eventos, científicos e não científicos, assegurando suportes gráficos e cobertura multimédia, no HP ou externamente.

JAN	14	Sorteio by ITAU
	16	Visita Institucional III Missão Empresarial Alemã para o Setor do Turismo
FEV	11	Dia Mundial do Doente evento interno
MAR	7	Visita Institucional Psicólogo Organizacional do Hospital da Santa Casa da Misericórdia de Presidente Prudente (Brasil)
	8	Dia Internacional da Mulher rastreios
	8	Visita Institucional Provedor da Santa Casa da Misericórdia de Macau e comitiva
	12	IV Tertúlia na Prelada ANTIAGREGAÇÃO E HIPOCOAGULAÇÃO. O que fazer?
	22 e 23	QSP Summit stand promocional
	26	Reunião IASIST
	26	V Tertúlia na Prelada SÍNDROME DO INTESTINO IRRITÁVEL
27	Oração ao Entardecer	
ABR	6	Simpósio NOVOS RUMOS NA CIRURGIA PLÁSTICA
	8	Dia Mundial da Saúde rastreios
MAI	5 e 7	Dia de Higienização das Mãos campanha interna
	9	Visita Institucional Vice-Presidente da Comissão de Saúde do Senado da República Checa, Cônsul Honorário da República Checa no Porto e
	11	Dia Europeu do Melanoma rastreios
	12	Dia Internacional do Enfermeiro campanha com vídeo
	13 a 17	Auditoria CHKS
	17	III Encontro de Médicos de Família JUNTOS HÁ 30 ANOS!
27 a 29	Congresso Mundial IAAS stand promocional	
JUN	22 e 23	ADAPTA Taça da Europa de Orientação de Precisão
	23 a 29	ADAPTA Campeonato do Mundo de Orientação de Precisão

JUL	3	XI Encontro de Quadros da Misericórdia do Porto staff
	10	Visita Institucional Embaixador e delegação de Cabo Verde
SET	9	APP Hospital da Prelada lançamento
	13	Visita Institucional Ministro da Saúde de Cabo Verde
	24	VI Tertúlia na Prelada SÍNDROME DO INTESTINO IRRITÁVEL
	30	Abertura Unidade AVC Consanas
OUT	2	Conferência Investir em Saúde candidatura a prémio
	3 e 4	IV Curso de Anestesia Regional Ecoguiada
	11	Rastreio de Desnutrição Hospitalar lançamento
		VII Tertúlia na Prelada DIA MUNDIAL DA ALIMENTAÇÃO Cirurgia de obesidade: sim ou não? O papel da alimentação no sucesso terapêutico da obesidade.
	16	
NOV	4	Protocolo ICBAS na Universidade do Porto
	11	Chef Hélio Loureiro by ITAU
	26	31º aniversário evento interno
	28	Descerramento de placa Instituição Afiliada ICBAS
DEZ	5	Dia Internacional do Voluntariado evento interno
	13	Instalação da decoração de Natal Voluntariado
	19	Lanche de Natal evento interno

Figura 31 – Calendário de eventos do HP em 219



Figura 32 – Síntese de eventos do HP

10.10.2. Plataformas digitais

Gestão de 8 meios (mais 1 do que em 2018), incluindo alcance e interação de publicações, mensagens privadas, eventos, álbuns e convites para gosto/seguimento/conexão. Gestão da conta de email do HP saude.agora@hospitaldaprelada.pt. Produção de conteúdos específicos para a comunicação digital, incluindo a atualização da informação e criação de rubricas, com a respetiva edição e indexação. Edição de conteúdos para outros meios da Misericórdia do Porto, sobretudo a *Newsletter* da Instituição.



Figura 33 – Plataformas de comunicação do HP

	2019	2018	
 PLATAFORMAS DIGITAIS	8	7	+1
 PUBLICAÇÕES global	2.004	1.270	+734 = ↑ 37%
Portal da Saúde	257	121	+136 = ↑ 53%
Facebook	363	280	+83 = ↑ 23%
Instagram feed	230	105	+125 = ↑ 55%
Instagram stories	197	-	(novo)
LinkedIn	331	151	+180 = ↑ 54%
LinkedIn Corporate	319	141	+178 = ↑ 56%
Twitter	241	-	(novo)
Youtube	66	34	+32 = ↑ 49%
 SEGUIDORES global	24.660	13.164	+11.496 = ↑ 47%
Facebook	7.753	5.385	+2.368 = ↑ 31%
Instagram	1.799	300	+1.499 = ↑ 83%
LinkedIn	14.453	7.341	+7.112 = ↑ 49%
LinkedIn Corporate	504	130	+374 = ↑ 74%
Twitter	135	-	(novo)
Youtube	16	8	+8 = ↑ 50%

Figura 34 – Síntese de indicadores da comunicação digital do HP

10.10.3.APP do Doente

Campanha de lançamento da APP do doente, para a qual já tinha sido dado contributo ao nível da definição do *layout* e da estrutura da informação.



Figura 35 – Campanha de lançamento da APP do HP

10.10.4.Campanha de Mass Media

O Conselho de Administração da Saúde autorizou o investimento de 150.000,00€ na campanha de *mass media*, para divulgação do portfólio de serviços do hospital. Após negociações, a estimativa orçamental final foi de 107.766.70€. No final da campanha verificou-se o investimento de apenas 106.182,08€, ficando 43.817,92€ a baixo do investimento autorizado.

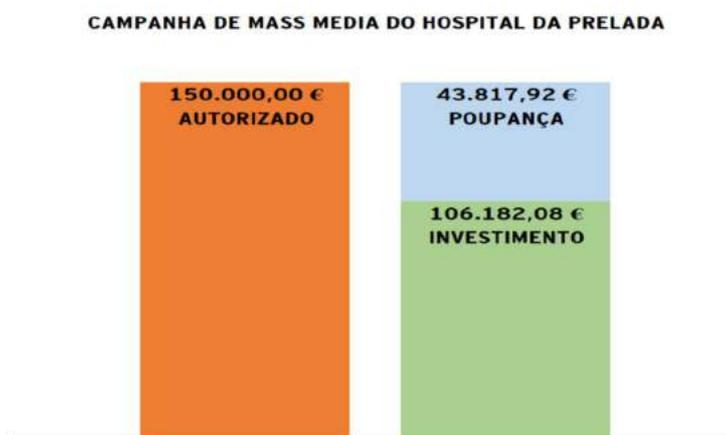


Figura 36 – Execução orçamental da campanha de mass media do HP

A campanha teve início em dezembro de 2018 e terminou em dezembro de 2019, centrando o volume e o impacto de divulgação entre os meses de janeiro e abril.

Execução da campanha:

a) Publicidade exterior:

- Outdoors: 5 unidades (rede da cidade do Porto e Hospital da Prelada)
- Mupis: 20 unidades (rede da cidade do Porto)
- Totem: 1 unidade (Hospital da Prelada)

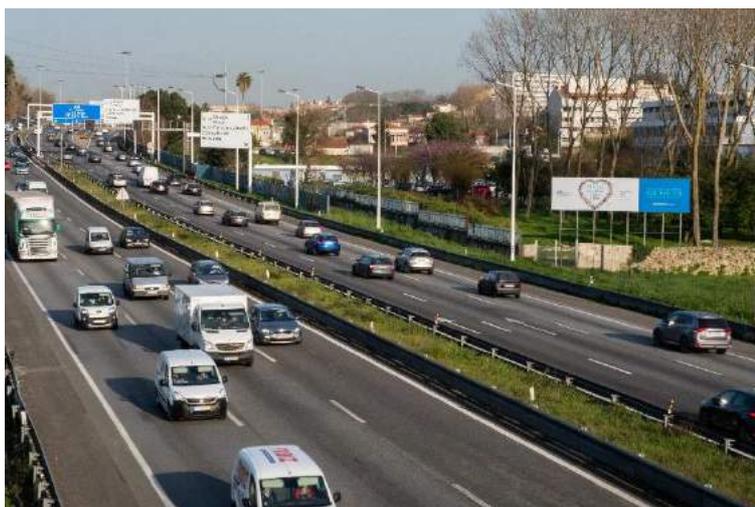


Figura 37 – Outdoor do HP virado para a VCI



Figura 38 – Outdoor externo da rede do Porto

b) Publicidade interior: 1 balcão do HP.



Figura 39 – Balcão do HP personalizado

c) Imprensa: a campanha incluiu 57 publicações em órgãos de comunicação de âmbito nacional e regional (interior Norte).

TOTAL	57	PUBLICAÇÕES	
NACIONAL	28	Jornal de Notícias	
REGIONAL INTERIOR NORTE	14	Jornal do Nordeste	Bragança
	6	Notícias de Vila Real	Vila Real
	9	Jornal do Centro	Viseu

Figura 40 – Quadro síntese das publicações na imprensa



Figura 41 – Publireportagens publicadas no Jornal de Notícias

d) Rádio: produção externa de 1 spot publicitário de 25 segundos, transmitido ao longo de 12 semanas em diversas rádios.

	DIA	3 MESES	SPOTS publicitários de 25'	
TOTAL	63	6.186		
NACIONAL	9 (5+4 oferta)	756	Rádio Renascença +	1 vídeo; 2 infografias; 1 entrevista em estúdio nas "Manhãs da Renascença"; divulgação digital
GRANDE PORTO	20	2.460	Rádio Nova +	patrocínio da informação de trânsito
REGIONAL INTERIOR NORTE	12	1.080	Rádio Onda Viva	Póvoa de Varzim, Vila do Conde e Esposende
	4 (3+1 oferta)	270	Rádio Brigantia	Bragança
	12	1.080	Universidade FM	Vila Real
	6	540	Rádio Jornal do Centro	Viseu

Figura 42 – Quadro síntese da transmissão do spot publicitário na rádio (nacional e regional)



Figura 43 – Dr. Varejão Pinto em entrevista no estúdio da Rádio Renascença



Figura 44 – Gravação de vídeo sobre o HP pela Rádio Renascença

10.10.5. Infomail

Produção e envio por email de 48 comunicações de carácter informativo (mais 12 do que em 2018), para os públicos interno e externo.

10.10.6. Parcerias

Ao longo do ano de 2019, o HP continuou a dar especial ênfase às parcerias estratégicas que celebrou, designadamente com a Diaverum (centro de hemodiálise) e a BlueClinical (unidade de ensaios clínicos – fase 1).

De salientar que, em relação, especificamente, à BlueClinical, no ano de 2019 foram desenvolvidos os projetos de arquitetura e de especialidade para os pisos 7 e 8, onde futuramente esta Unidade irá ser instalada (e dessa forma, concluir-se-á, definitivamente, a construção do Hospital).

Por outro lado, o HP desenvolveu outros contactos, nacionais e internacionais para o estabelecimento de novas parcerias estratégicas, que permitam que esta unidade hospitalar continue na vanguarda na prestação de cuidados especializados de saúde.

Nesse sentido, no final do ano de 2019, foi assinado o **Acordo de Consórcio com a Boehringer Ingelheim Healthcare Portugal (BIHP)**, e que levou à criação de uma unidade especializada no tratamento de doentes com AVC (a qual, aliás, entrou em funcionamento no mês de outubro). Este importante Acordo de Consórcio prevê a existência de duas fases: a primeira uma “fase-piloto” que se poderá prolongar até ao final do ano de 2022 e na qual estarão afetadas 15 camas de internamento e 5 vagas para tratamento em “Hospital de Dia”. Na “fase de expansão” prevê-se que esta unidade alargue a sua atividade para 70 camas de internamento e 15 vagas para “Hospital de Dia”.

O desenvolvimento da atividade desta nova Unidade de AVC terá um impacto maior no ano de 2020, onde se prevê que venha a ser possível a assinatura de contratos específicos para o tratamento deste tipo de patologias com as mais diversas Entidades Financeiras Responsáveis.



Figura 45 – Logótipo da URAVC do HP



Figura 46 – Abertura da URAVC e visita às instalações com delegação da Boehringer Ingelheim

Apesar de ser um serviço muito recente, com apenas três meses de funcionamento e 13 doentes internados neste período, já é possível aferir alguns indicadores:

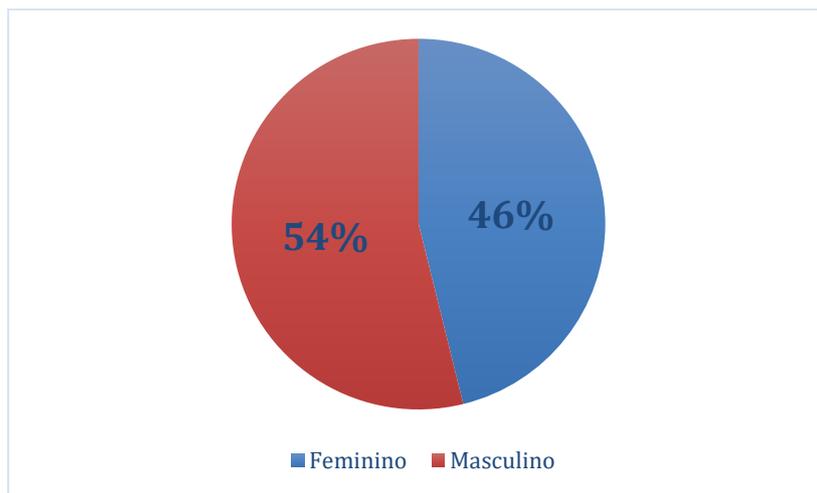


Figura 47 – Perfil de doente da URAVC do HP por género

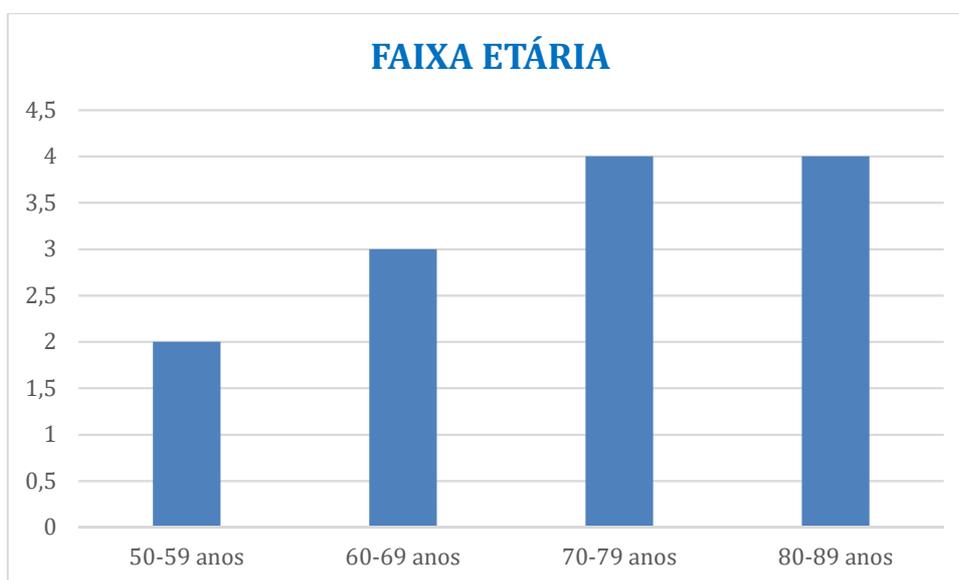


Figura 48 – Perfil de doente da URAVC do HP por faixa etária

DIAS DE INTERNAMENTO	Set	Out	Nov	Dez	2019
ADSE			26	31	57
Médic CTT			5	30	35
PARTICULAR/HOSPITAL				9	9
SERVIÇO NACIONAL DE SAÚDE	3	176	197	114	490
	3	176	228	184	591

Figura 49 – Dias de Internamento na URAVC do HP por EFR

Quanto à origem dos doentes, a maioria é da área metropolitana do Porto:



Figura 50 – Perfil de doente da URAVC do HP por origem geográfica

10.10.6.1. INSTITUIÇÃO AFILIADA ICBAS

O HP tornou-se, em 2019, instituição afiliada do ICBAS - Instituto de Ciências Biomédicas Abel Salazar.

A 4 de novembro, a Misericórdia do Porto e a Universidade do Porto firmaram um protocolo de colaboração institucional que marcou o regresso da nossa Instituição ao ensino da Medicina. O documento foi formalizado na Reitoria da Universidade do Porto, pelo Provedor António Tavares e pelo Reitor António Sousa Pereira.

Ser uma instituição afiliada significa que o nosso hospital passa a ser responsável pelo ensino de unidades curriculares do Mestrado Integrado em Medicina do ICBAS, nomeadamente na área cirúrgica, sendo um dos locais onde os estudantes receberão parte da sua formação.

A distinção ficou gravada nas paredes do HP no dia 28 de novembro. O "ato simbólico" de "grande relevância" marcou "o regresso da [nossa Instituição] ao ensino da Medicina". "Com esta placa deixamos um legado para as gerações futuras" na tradição do nosso compromisso com o ensino superior.



Figura 51 – Descerramento da placa de instituição afiliada do ICBAS a 28 NOV

A presença da Misericórdia do Porto na área da Saúde verifica-se há mais de cinco séculos. É essa tradição multiseccular que o HP dá continuidade, numa perspetiva de excelência e de inovação.

O ano de 2019, como antes se referiu, foi um período de profundas transformações visando a definição de um novo paradigma, tendo em linha de conta as alterações que se estão a verificar no mercado de saúde, em Portugal, seja no âmbito do SNS, seja nos outros subsistemas públicos de Saúde e na atividade das seguradoras. Há, objetivamente, um enorme crescimento de portugueses com Planos de Saúde, ainda que, na sua maioria, esse crescimento seja feito através de “cartões de desconto”, com especial enfoque na área das consultas. Porém, este movimento demonstra a preocupação com que os Portugueses assistem às dificuldades de resposta do SNS, nomeadamente nos tempos de espera para consultas e cirurgias.

Nesse sentido, a criação de uma nova visão para o HP terá que passar, como está definido em vários documentos estratégicos da Misericórdia do Porto, por uma forte aposta na atividade “não SNS”, pela diversificação das atividades desenvolvidas, designadamente através de parcerias, como é o caso concreto da Unidade de AVC.

Por outro lado, o enfoque no doente e na definição de métricas que permitam avaliar a prestação de cuidados de saúde prestada pelo HP em função dos resultados obtidos deverá ter uma especial atenção, no âmbito daquilo que se pretende que seja a natural evolução das políticas de qualidade desta unidade hospitalar.

Por último, uma nota relevante, sobretudo pelo seu simbolismo – a Misericórdia do Porto inovou, ao longo dos tempos, em muitas áreas da Saúde e, com particular destaque, no ensino médico-cirúrgico.

Contudo, no ano de 2019, a Misericórdia do Porto estabeleceu um protocolo com a Universidade do Porto e o ICBAS para apoio ao ensino de Medicina, o que representou um novo regresso a algo que a nossa Instituição tinha estimulado e tinha sido pioneira em Portugal.

Os avanços também se fazem de pequenos passos e, neste caso concreto, na recuperação de uma atividade que é património inalienável da Misericórdia do Porto.

Linha de Produção	AC 2019	Realizado 2019	Taxa de Execução
Consultas Médicas Primeiras	21.825	22.352	102,41%
Cirurgia Geral	1.462	1458	99,73%
Cirurgia Plástica	4.092	4.242	103,67%
Cirurgia Vascul			#DIV/0!
Dermatologia	974	615	63,14%
Medicina Física e Reabilitação	974	1.079	110,78%
Oftalmologia	5.943	6.254	105,23%
Ortopedia	6.918	7.256	104,89%
Urologia	1.462	1448	99,04%
Consultas Médicas Subsequentes	43.044	46.094	107,09%
Cirurgia Geral	1.750	2.217	126,69%
Cirurgia Plástica	9.544	11.253	117,91%
Cirurgia Vascul			#DIV/0!
Dermatologia	750	918	122,40%
Medicina Física e Reabilitação	2.000	1.316	65,80%
Medicina Interna	10.100	9.591	94,96%
Oftalmologia	5.000	5.502	110,04%
Ortopedia	9.500	11.218	118,08%
Psiquiatria	500	472	94,40%
Urologia	3.900	3.607	92,49%

Figura 52 - Consultas realizadas no acordo de cooperação

Linha de Produção	AC 2019	Realizado 2019	Taxa de Execução
GDH Cirúrgico de Ambulatório (Previsão)	6.450	6.538	101,36%
Cirurgia Geral	230	297	129,13%
Cirurgia Plástica	1.300	1330	102,31%
Oftalmologia	3.200	3.342	104,44%
Ortopedia	1.500	1428	95,20%
Urologia	220	141	64,09%
GDH Cirúrgico de Internamento (Previsão)	4.068	4.102	100,84%
Cirurgia Geral	220	263	119,55%
Cirurgia Plástica	1.200	1.256	104,67%
Ortopedia	2.299	2.229	96,96%
Urologia	349	354	101,43%

Inclui GDH cirúrgicos de internamento de "outros hospitais"

Figura 53 - GDH cirúrgicos do acordo de cooperação

Linha de Produção	AC 2019	Realizado 2019	Taxa de Execução
GDH's Médicos Ambulatório (Codificados)	50	38	76,00%
GDH Médico (Previsão)	203	178	87,68%
Dias de Internamento MFR	4.000	4000	100,00%
PTCO			
PTCO - Bypass	80	65	81,25%
PTCO - Outras Técnicas	320	306	95,63%
PTCO - 1º ano Follow Up	177	202	114,12%
PTCO - 2º ano Follow Up	228	220	96,49%

Figura 54 - Restantes linhas do acordo de cooperação

Grupo B	
Hospital Distrital da Figueira da Foz, EPE	3.018,00 €
Hospital de Vila Franca de Xira, PPP	3.053,00 €
Centro Hospitalar do Oeste, EPE	3.566,00 €
Centro Hospitalar Póvoa de Varzim/Vila do Conde, EPE	3.592,00 €
Centro Hospitalar do Médio Ave, EPE	3.625,00 €
Grupo C	
Centro Hospitalar Tâmega e Sousa, EPE	3.071,00 €
Centro Hospitalar de Leiria, EPE	3.200,00 €
Centro Hospitalar Entre Douro e Vouga, EPE	3.228,00 €
Hospital da Senhora da Oliveira, Guimarães, EPE	3.372,00 €
Centro Hospitalar Barreiro/Montijo, EPE	3.491,00 €
Centro Hospitalar do Baixo Vouga, EPE	3.495,00 €
Hospital Distrital de Santarém, EPE	3.603,00 €
Centro Hospitalar Médio Tejo, EPE	4.187,00 €
Centro Hospitalar Universitário Cova da Beira, EPE	4.436,00 €
Grupo D	
Hospital de Braga, EPE	2.047,00 €
Centro Hospitalar Trás-os-Montes e Alto Douro, EPE	3.185,00 €
Centro Hospitalar Vila Nova de Gaia/Espinho, EPE	3.186,00 €
Hospital Espírito Santo de Évora, EPE	3.272,00 €
Centro Hospitalar Tondela-Viseu, EPE	3.475,00 €
Centro Hospitalar Universitário do Algarve, EPE	3.825,00 €
Grupo E	
Centro Hospitalar Universitário de São João, EPE	3.083,00 €
Centro Hospitalar Universitário do Porto, EPE	3.247,00 €
Centro Hospitalar de Lisboa Ocidental, EPE	3.478,00 €
Centro Hospitalar Universitário Lisboa Norte, EPE	3.754,00 €
Centro Hospitalar Universitário de Lisboa Central, EPE	3.798,00 €
Grupo F	
Instituto Português Oncologia do Porto, EPE	2.509,00 €
Instituto Português Oncologia de Coimbra, EPE	2.552,00 €
Instituto Português Oncologia de Lisboa, EPE	2.939,00 €

Figura 55 - Gastos por doente padrão - setembro 2019: ACSS

ICM Calculado		Ano	
Tipo Produção	Valência	2018	2019
GDH Ambulatório Cirúrgico	Cirurgia Geral	0,7518	0,7839
	Cirurgia Plástica	0,7294	0,7377
	Oftalmologia	0,5959	0,6187
	Ortopedia	0,7803	0,7884
	Urologia	0,7388	0,7682
GDH Ambulatório Cirúrgico Total		0,6819	0,6909
GDH Ambulatório Médico	Cirurgia Geral	0,2311	0,2286
	Cirurgia Plástica	0,2286	0,2215
	Ortopedia	0,2286	
	Urologia	0,1843	0,2204
GDH Ambulatório Médico Total		0,2033	0,2219
GDH Internamento Cirúrgico Programado	Cirurgia Geral	0,8686	0,9076
	Cirurgia Plástica	0,7977	0,8588
	Ortopedia	1,1385	1,1842
	Unidade de queimados	8,0558	10,7471
	Urologia	0,7155	0,7489
GDH Internamento Cirúrgico Programado Total		0,9999	1,0490
GDH Internamento Médico	Cirurgia Geral	0,4098	0,4421
	Cirurgia Plástica	0,4247	0,3502
	Ortopedia	0,4147	0,4328
	Unidade de queimados	2,4164	3,8474
	Urologia	0,3590	0,3588
GDH Internamento Médico Total		0,5069	0,5500

Figura 56 - ICM por serviço 2018 e 2019

	GDH mais comuns do HP	Quantidade		ICM	
		2018	2019	2018	2019
GDH Ambulatório Cirúrgico	Procedimentos no olho exceto órbita	3.088	2.877	0,5912	0,6027
	Outros procedimentos no sistema nervoso e procedimentos relacionados	711	502	0,8723	0,8727
	Procedimentos na mão e/ou punho	399	313	0,6029	0,6021
	Procedimentos na mama exceto mastectomia	262	373	0,7827	0,7856
	Procedimentos não extensos, não relacionados com o diagnóstico principal	138	364	0,6256	0,6987
GDH Ambulatório Cirúrgico Total		4.598	4.429	0,6476	0,6565
GDH Ambulatório Médico	Outras perturbações da pele, tecido subcutâneo e/ou mama	39	33	0,2286	0,2286
	Diagnósticos do aparelho reprodutor masculino exceto doenças malignas	24	20	0,2678	0,2678
	Outros diagnósticos, sinais e/ou sintomas no rim e/ou vias urinárias	14	5	0,0463	0,0463
	Sinais, sintomas e/ou outros fatores com influência no estado de saúde	4	1	0,1264	0,1264
	Cálculos urinários e/ou obstrução adquirida das vias urinárias superiores	3		0,1946	
GDH Ambulatório Médico Total		84	59	0,2033	0,2247
GDH Internamento Cirúrgico Programado	Procedimentos para a obesidade	417	603	0,9941	0,9917
	Outros procedimentos na pele, tecido subcutâneo e procedimentos relacionados	604	328	0,6782	0,7046
	Procedimentos no pé e/ou dedos	438	381	1,1164	1,1545
	Substituição da articulação do joelho	372	416	1,7188	1,7466
	Procedimentos na mama exceto mastectomia	335	217	0,7943	0,8344
GDH Internamento Cirúrgico Programado Total		2.166	1.945	1,0243	1,1191
GDH Internamento Médico	Outras perturbações do dorso e/ou pescoço fraturas e/ou lesões traumáticas	71	68	0,3955	0,3847
	Outros diagnósticos, sinais e/ou sintomas no rim e/ou vias urinárias	34	42	0,4430	0,3917
	Cálculos urinários e/ou obstrução adquirida das vias urinárias superiores	27	8	0,2720	0,2373
	Outros diagnósticos do aparelho osteomuscular e/ou do tecido conjuntivo	21	5	0,3337	0,3066
	Outras perturbações da pele, tecido subcutâneo e/ou mama	14	11	0,3034	0,2838
GDH Internamento Médico Total		167	134	0,3580	0,3571

Figura 57 - GDH mais comuns 2018 e 2019

10.11. CENTRO HOSPITALAR DO CONDE DE FERREIRA

10.11.1. CHCF em processo de reflexão e mudança

As mudanças resultam normalmente de atos isolados, constituindo provocações, desafios e desconforto nas organizações. No entanto, no caso específico, é necessária uma liderança forte, resiliente e coesa, com capacidade para visionar do ponto de vista operacional, o futuro do HCF, de forma a introduzir ajustamentos, definir novas áreas, criar produtos inovadores e distintos dos disponibilizados no mercado que, permitam à Unidade crescer e diferenciar-se.

O Centro Hospitalar Conde de Ferreira (CHCF), após retoma da sua gestão por parte da SCMP, tem sido uma Unidade cuja sustentabilidade, não foi acautelada aquando da sua devolução, uma vez que, na fase de desenvolvimento, tendo-se perspectivado a continuidade da prestação de cuidados de saúde, por parte do CHCF, ao SNS, sem estar assegurada a respetiva cobertura financeira. Simultaneamente, verificou-se um bloqueio na introdução da atividade consulta externa e novas áreas de prestação assistencial, por parte do Ministério, em regime de ambulatório. Efetivamente, em quinze anos de atividade (2002/2017), não se verificou o desenvolvimento, e ou, crescimento inerente à dimensão de um Centro Hospitalar.

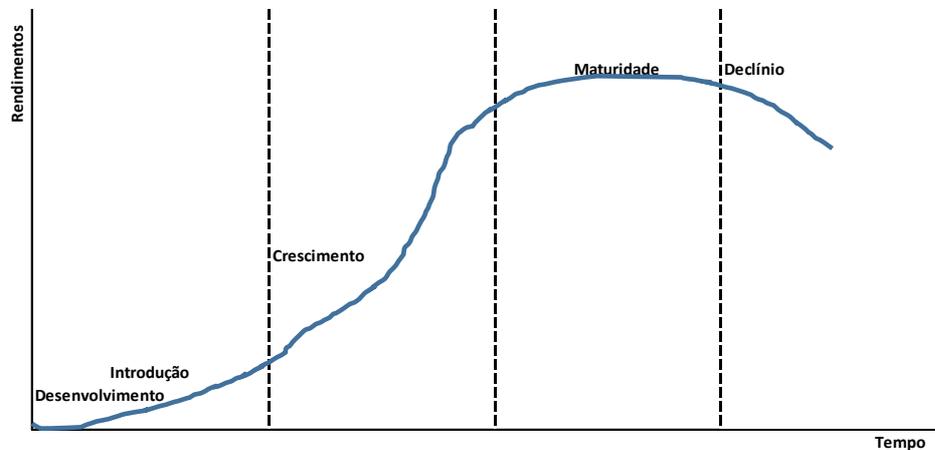
Nos últimos sete anos foram efetuadas experiências/iniciativas, no âmbito da intervenção social, designadamente Centro de Dia de Alzheimer, Protocolo de Saúde Mental e Alojamento Social de Emergência, com implicações/requisitos, resultados e impactos diferenciados.

Obviamente, o resultado deste breve enquadramento histórico, não pode ser satisfatório do ponto de vista económico-financeiro, pois a SCMP, neste cenário, teve que suportar o duplo esforço de reabilitar as infraestruturas e cobrir os deficits de exploração, sucessivos. Resta, o Compromisso, o Desígnio e a Missão que as sucessivas Mesas Administrativas honraram, até à data, com a manutenção da operação do CHCF. Contudo e também nas organizações, existe um ciclo de vida que, no caso do CHCF, ficou-se pela introdução.

Foram realizadas análises e desencadeados processos de renegociação das condições acordadas com a Segurança Social, em função de as mesmas se revelarem, completamente desadequadas e insustentáveis, estando em desenvolvimento o processo negocial com o Ministério da Saúde, conjuntamente com as Ordens Religiosas, Irmãs Hospitaleiras e Instituto São João de Deus.

Ao nível do internamento, foi revista a lotação ativa de camas do HCF, em função do encerramento da enfermaria A3, constante do plano de reestruturação definido para essa área de atividade. Nesse âmbito, o HCF, conseguiu alargar o contrato com o HML, EPE de 2011, de 30 para 45 doentes, cujas condições financeiras são 45% superiores, ao valor da diária de psiquiatria do Serviço Nacional de Saúde.

Ciclo de Vida



Do exercício de 2019, devem ser salientados os seguintes marcos:

- Desenvolvimento do programa tendente à certificação do CHCF pelo normativo ISO 9001/2015;
- Renovação do contrato da Residência de Apoio Máximo, com a ARSN e ISS, para 24 camas;
- Encerramento da Enfermaria A3;
- Integração no programa de avaliação de saúde mental do SINAS da ERS;
- Organização das jornadas doenças do século XXI;
- Desenvolvimento das bases sobre as quais assentará o memorando de entendimento a celebrar entre a SCMP|IH|ISJD, relativamente à prestação e cuidados de saúde mental no que concerne ao internamento;
- Revisão e redefinição da lógica dos centros analíticos constantes no SIH e ERP, visando adaptar a análise de gestão às atividades e produtos em produção;
- Reorganização dos serviços administrativos;
- Remodelação do open-space afeto à área de operações e logística;
- Reforço da área de gestão e logística, ao nível da comunicação e marketing e controlo de gestão;
- Alargamento do contrato de prestação de serviços celebrado com o HML, EPE em 2011, de 30 para 45 doentes;
- Atualização dos beneficiários de complementos de dependência;
- Atualização das comparticipações familiares dos doentes da Segurança Social;

- Reativação dos processos das prestações sociais dos doentes internados no CHCF, junto do ISS e CNP, relativamente aos casos que, inadvertidamente foram cancelados e ou suspensos por essas Entidades;
- Candidatura aos processos de aquisição de cuidados de saúde do CHUP e CHUSJ;

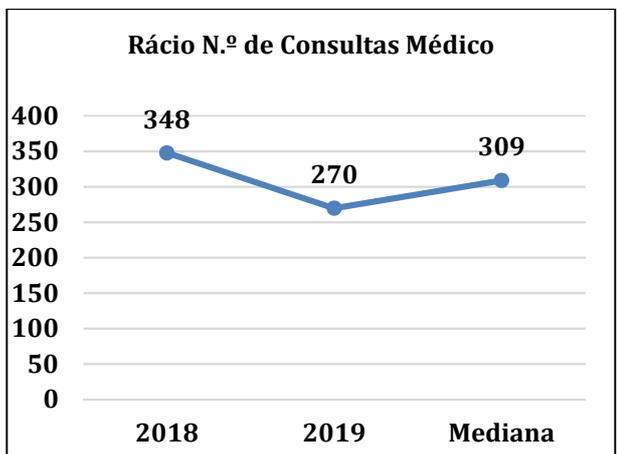
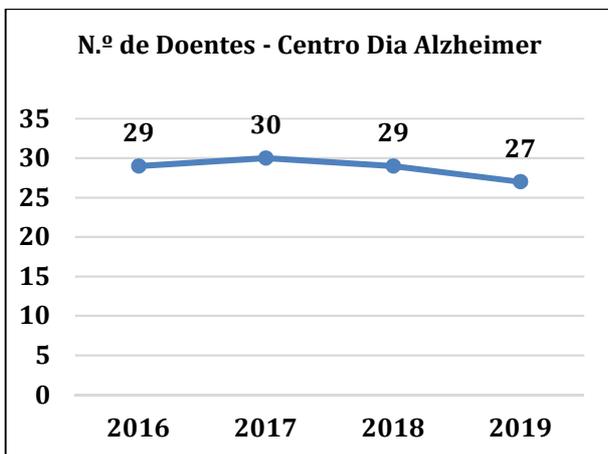
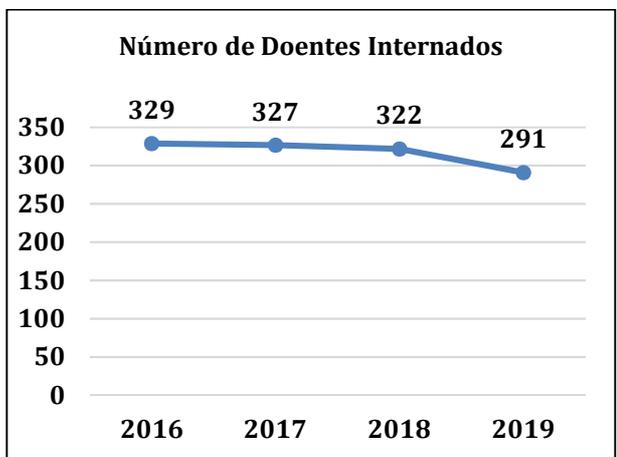
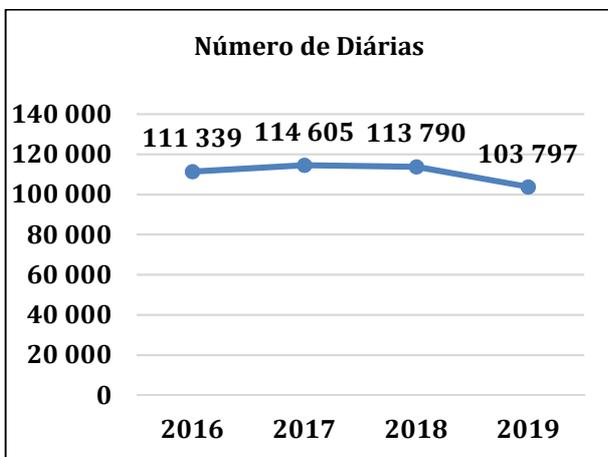
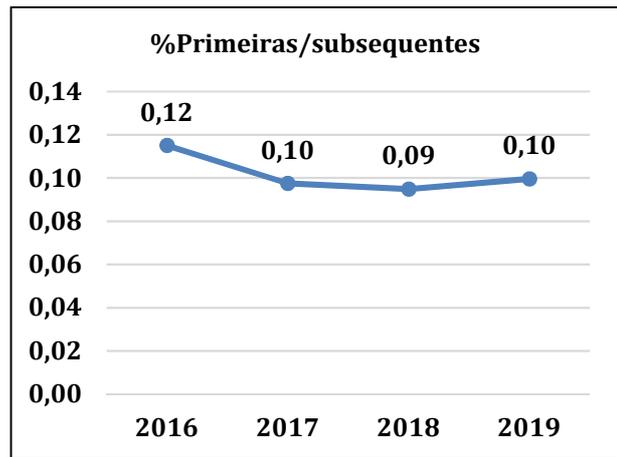
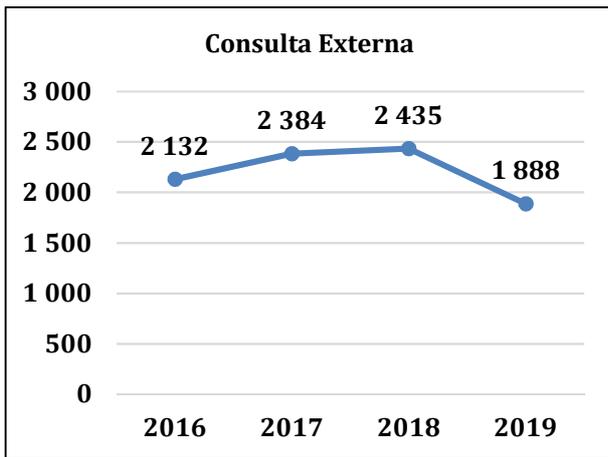
Do balanço deste exercício, considerando as análises e reflexões internas efetuadas, conclui-se que é necessário e fundamental continuar a atuar a dois níveis:

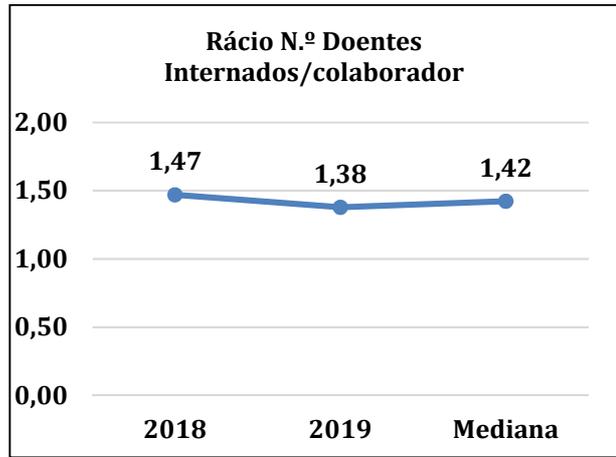
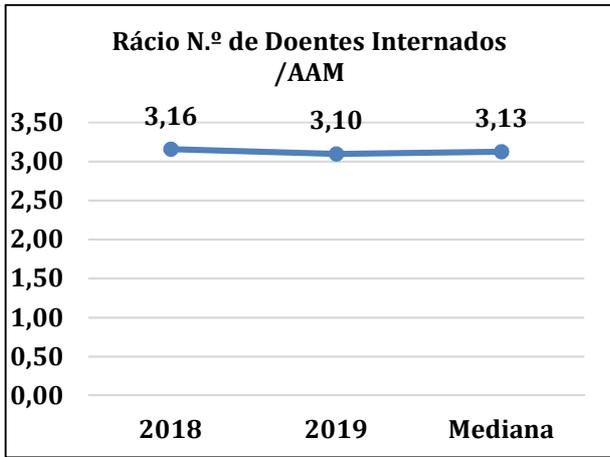
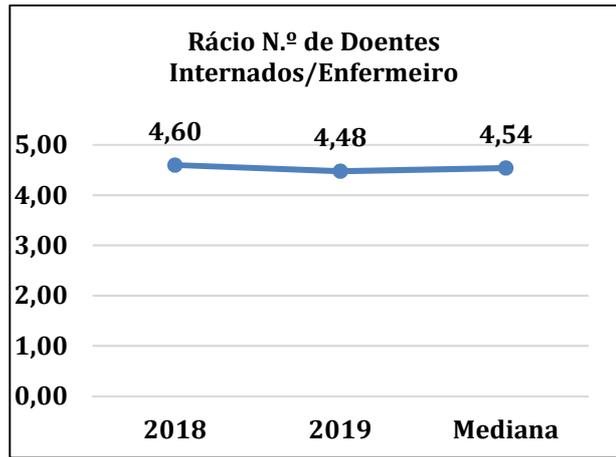
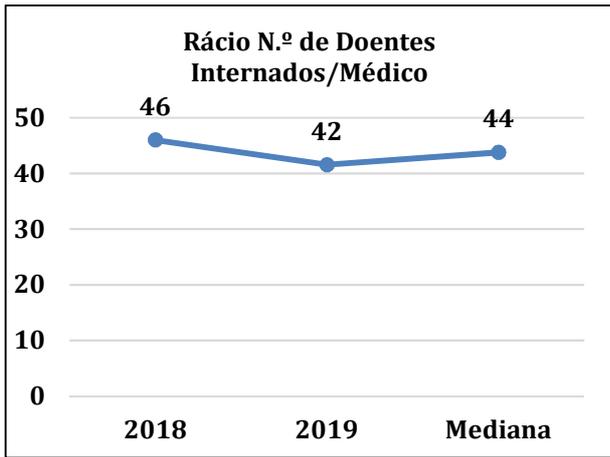
1. **Operação e Acordo de Cooperação com o Ministério da Saúde** - Demonstrar que a diária de saúde mental, paga às Instituições Particulares de Solidariedade Social, é manifestamente insuficiente, que induz à depreciação do nível da prestação, impacta e afeta a sustentabilidade/viabilidade das organizações. Neste ponto específico, a estratégia de recorrer à Academia para evidenciar o custo real do doente internado, da saúde mental, é uma inovação e uma atitude de humildade e transparência. Acresce salientar o esforço de modernização e organização que é necessário acelerar e implementar, de modo a tornar a operação atual, planeada, mais controlada, eficaz e eficiente.
2. **Reflexão estratégica** – intensificar um período de reflexão com a participação de peritos que, acrescentem valor e tragam capacidade de visão, na área da saúde mental, tendo em vista refundar o projeto CHCF, a sua visão, a sua imagem, de forma a permitir gerar um novo ciclo de vida.

1883	1976	2002	2020	Envolvente Mundial e Nacional	20...
Fundação Hospital Alienados Conde Ferreira	Nacionalização Hospital Alienados Conde Ferreira pelo Estado	Transferência para a SCMP Centro Hospitalar Conde Ferreira	Rever Acordo de Cooperação com o Ministério da Saúde Reflexão estratégica	Saúde Mental	Visão Novo Conde Ferreira Refundação Áreas de actividade Serviço Público Actividade Privada

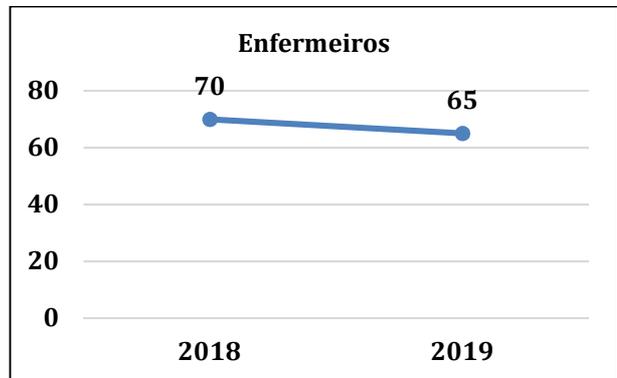
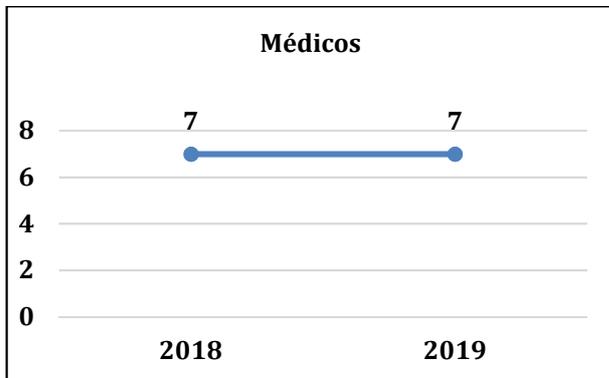
10.11.2. 2. Indicadores Macro

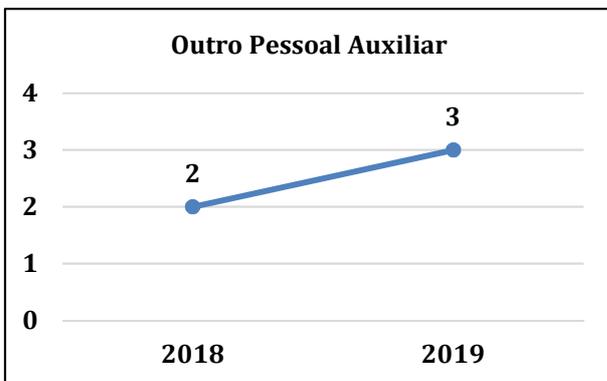
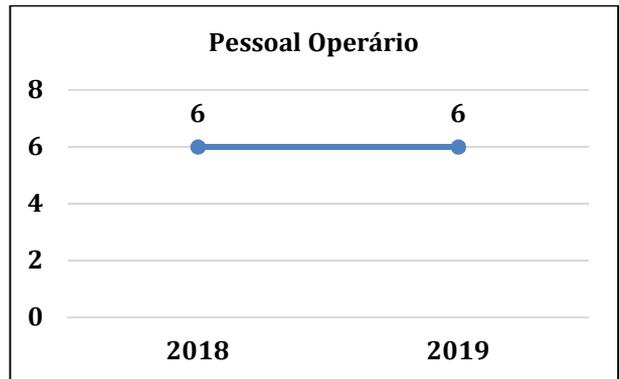
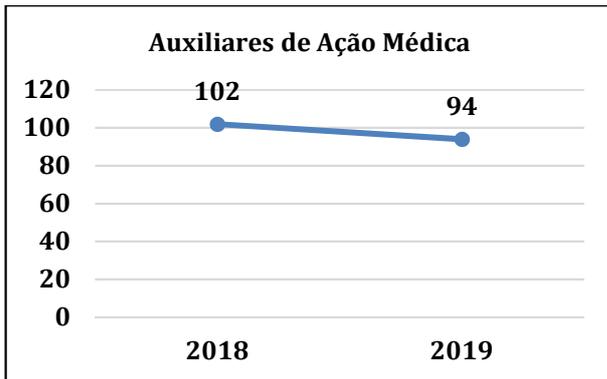
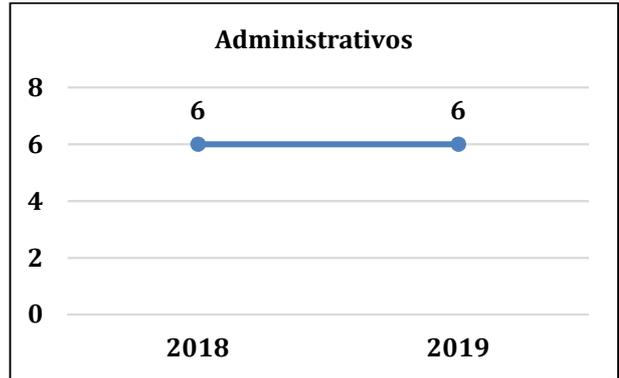
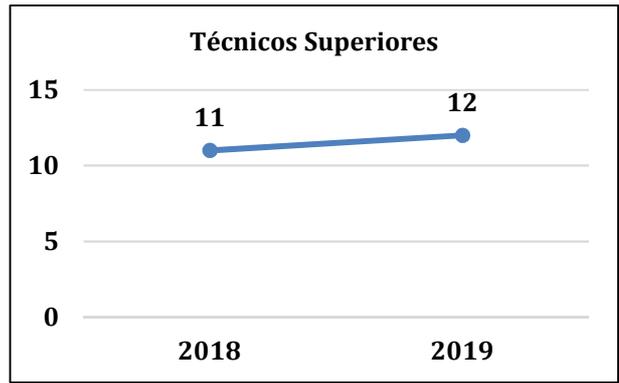
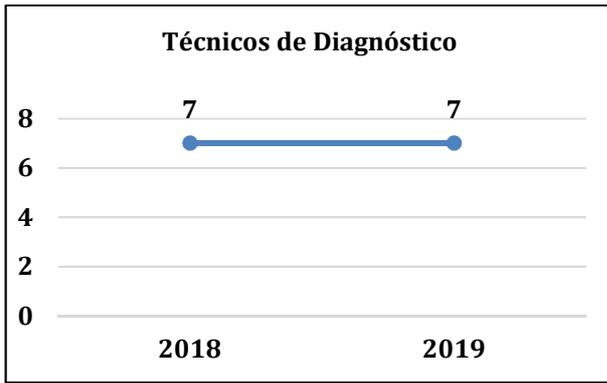
Os indicadores, das diferentes áreas de atividade, revelam, face a igual período do ano anterior, um decréscimo, em toda a linha de atuação. Em função desta diminuição de produtividade, devido, não só, mas também, ao encerramento de uma enfermaria e conseqüente diminuição da capacidade instalada, existe um reflexo na estrutura de gastos e performance operacional, do CHCF.





10.11.3. Recursos Humanos





10.11.4. ÁREA DE GOVERNAÇÃO CLÍNICA

10.11.4.1. DIREÇÃO CLÍNICA

Este relatório tem como objetivo resumir de forma sucinta, o trabalho clínico desenvolvido no CHCF durante 2019, no Internamento, na Consulta, no acompanhamento a estágios universitários e da especialidade de Medicina Geral e Familiar, bem como em todas aquelas atividades, necessárias para garantir a qualidade de vida e bem-estar dos nossos doentes e respetivas famílias.

10.11.4.2. SAÚDE MENTAL

A saúde mental é cada vez mais reconhecida, como uma prioridade global de saúde e de desenvolvimento económico.

As perturbações e problemas relacionados com a saúde mental têm-se tornado, de modo silencioso, na principal causa de incapacitação, morbidade e morte prematura, indistintamente, tanto em países desenvolvidos como em desenvolvimento.

Inicialmente, estes problemas foram subestimados, pelo facto de as abordagens tradicionais levarem em linha de conta, a mortalidade e não o número de anos vividos com o transtorno e conseqüente morte prematura. Quando se começou a privilegiar a qualidade de vida e os anos vividos com o transtorno, doenças como a esquizofrenia, a ansiedade e a depressão começaram a ter um peso significativo.

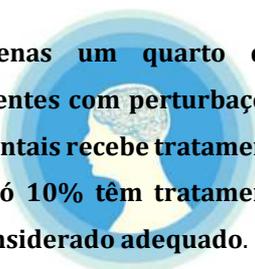
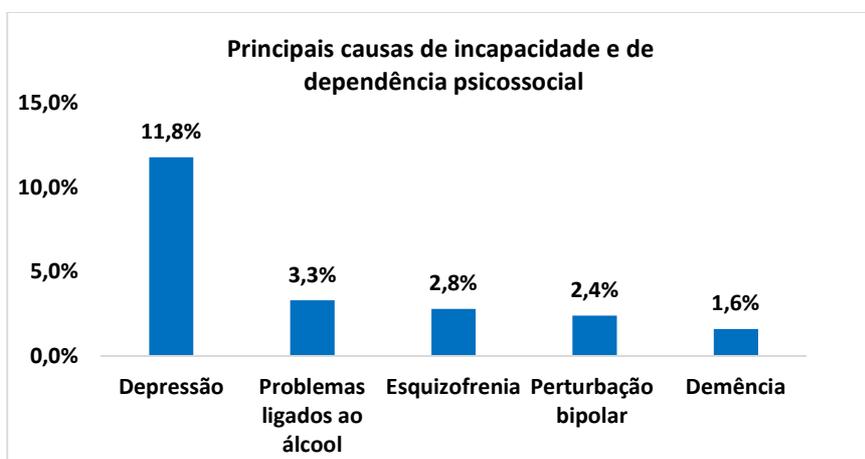
A Depressão e a Demência têm sido uma preocupação constante para todos os países, tanto a nível económico, social como de Saúde Pública. Foram dois temas abordados nas últimas reuniões do G8 e também no Fórum Económico Mundial de 2018. Somos cada vez mais e vivemos cada vez mais anos, assim é óbvio que, o número de pessoas com demência vai continuar a aumentar, exponencialmente. O G8 concluiu ser imperioso, investir nos cuidados assistenciais, mas, sobretudo na investigação de tratamentos para o problema. Se não encontrarmos, rapidamente, um tratamento eficaz para minimizar os sintomas ou para curar a doença, adivinha-se uma calamidade, porque não há sistema social que acomode tantas necessidades.

Em 2050, prevê-se que o número de pessoas com demência em todo o mundo atinja os 131 milhões, fazendo desta doença uma das mais significativas crises globais, do Séc. XXI.

O impacto da depressão vai muito para além do impacto individual. Atualmente, mais de 300 milhões de pessoas sofrem de depressão, 11% dos cidadãos da União Europeia, sofrem de sintomas depressivos em algum momento da sua vida e a OMS considera que em 2030, a depressão passará a ser a primeira causa de invalidez, superando todas as outras doenças.

Quando consultamos as estatísticas, constatamos que 12% das doenças, em todo o mundo, são do foro mental, valor que sobe para os 23% nos países desenvolvidos. Os números não mentem e revelam que 165 milhões de pessoas, na Europa, são afetadas por uma doença ou perturbação mental, anualmente.

Cinco das dez principais causas de incapacidade e de dependência psicossocial são doenças neuropsiquiátricas como descrito:



Apenas um quarto dos doentes com perturbações mentais recebe tratamento e só 10% têm tratamento considerado adequado.

Portugal, não está imune a estes problemas, antes pelo contrário, sendo o segundo país com a mais elevada prevalência de doenças mentais, apenas ultrapassado pela Irlanda do Norte.



1 em cada 4 portugueses
sofre de uma perturbação psiquiátrica **22,9%**

Entre as perturbações psiquiátricas, as perturbações de ansiedade são as que apresentam uma prevalência mais elevada (16,5%), seguidas pelas perturbações do humor, com uma prevalência de 7,9%.

Cerca de 4% da população adulta apresenta uma perturbação mental grave, 11,6% uma perturbação de gravidade moderada e 7,3% uma perturbação de gravidade ligeira. As perturbações mentais e do comportamento representam 11,8% da carga global das doenças em Portugal, mais do que as doenças oncológicas (10,4%) e apenas ultrapassadas pelas doenças cérebro-cardiovasculares (13,7%).

Uma estimativa (subestimada) dos custos com a doença mental em Portugal aponta para 3,7% do PIB, correspondendo a 6,6 mil milhões de euros (2 mil milhões em custos diretos com o sistema de saúde, 1,7 mil milhões com benefícios sociais e 3 mil milhões de euros com custos indiretos no mercado de trabalho) e está comprovado que, por cada euro gasto na prevenção e tratamento destes problemas se recupere 4 euros.

As perturbações mentais constituem um dos mais importantes desafios da saúde pública da atualidade. O Relatório do Conselho Nacional de Saúde, publicado no fim deste ano, refere que “aos hospitais e centros hospitalares psiquiátricos cabe assegurar respostas de âmbito regional em valências que exijam intervenções predominantemente institucionais e assegurar os cuidados exigidos pelos doentes de evolução prolongada, desenvolvendo programas de reabilitação adaptados às necessidades destes doentes com vista à sua reinserção social.”

É neste panorama que o Centro Hospitalar Conde de Ferreira surge como uma resposta, para a melhoria da Saúde Mental na zona Norte de Portugal.

As enfermarias foram reabilitadas e adaptadas às necessidades dos doentes atuais, com a possibilidade de internamento em quartos individuais, duplos ou enfermarias. Dispõe de assistência médica e de enfermagem 24 horas por dia e 365 dias por ano.

Existe um serviço de Consulta Externa que funciona nos dias úteis, das 9 às 20 horas, estando disponíveis consultas de:

psiquiatria geral	sexologia	psicologia	psicoterapia	remediação cognitiva	nutrição
perturbação pós-traumática de <i>stress</i>			terapia familiar e de casal		

Dispõe ainda de um serviço de terapia ocupacional, com o desenvolvimento de múltiplas atividades (educação física, natação, musicoterapia, movimento e expressão corporal, terapia com animais, jardinagem, técnicas teatrais, pintura, labores, cartonagem, línguas, culinária e jogos didáticos) que se destinam aos doentes internados, mas também a doentes externos.

Está ainda disponível um serviço de fisioterapia que presta apoio aos doentes internados.

10.11.5. RELAÇÃO COM ENTIDADES PARCEIRAS E SUPERVISORAS

Tal como, habitualmente, tivemos o prazer de acompanhar as visitas de diversas entidades como da Ordem dos Médicos, na pessoa do seu Bastonário e respetiva comitiva, da ASAE, da ERS, dos serviços da Segurança Social, entre outras. As conclusões foram unânimes, considerando que, apesar das dificuldades económicas decorrentes do subfinanciamento da Saúde Mental, conseguíamos garantir aos nossos doentes um tratamento adequado, tanto farmacológico como de reabilitação. Verificaram que aqueles de quem cuidamos, são os doentes que a sociedade teima em considerar que não existem, ou seja, os que, por muitas técnicas de reabilitação ou intervenções farmacológicas, não vão conseguir atingir níveis de autonomia que lhes permitam sair de um ambiente hospitalar. Mas que consideram, o CHCF, a sua casa e os técnicos que lá trabalham, a sua família.

Os nossos principais parceiros, que acompanham, assiduamente, a prestação das nossas atividades, estão satisfeitos com o nosso trabalho pelo que, concluímos o ano com o alargamento do protocolo com o Hospital Magalhães Lemos, de 30 para 45 doentes.

ENCONTRO SOBRE “AS DOENÇAS DO SÉC. XXI”

No dia 7 de outubro de 2019, o CHCF organizou um encontro subordinada ao tema “Doenças do Séc. XXI”, enquadrado nos festejos do Dia Mundial da Saúde Mental (12 de outubro).

Estiveram presentes os principais players nesta área, como António Leuschner, Presidente do Conselho Nacional de Saúde Mental, a Vice-presidente da ARS e Susana Vaz da Entidade Reguladora da Saúde, assim como Delfim Rodrigues Vice-Presidente da Associação Portuguesa de Administradores Hospitalares, Vítor Lameiras Presidente do Instituto S. João e Sónia Almeida Ângelo, Pedro Varandas Diretor Clínico das Irmãs Hospitaleiras e Daniel Gomes, do Centro de Estudos de Investigação da Universidade de Coimbra, e coautor do Relatório de Primavera do Observatório Português dos Sistemas de Saúde.

O corpo clínico, do CHCF, fez excelentes apresentações sobre Burnout, as Novas Dependências, Demências e Depressão na atualidade. A tarde foi reservada ao tema “Financiamento da Saúde Mental”, tendo os palestrantes sido unânimes, relativamente ao facto da Saúde Mental estar subfinanciada e de Portugal ter acordado tarde para o tema.

Este encontro teve a presença de quase 200 pessoas e a opinião geral foi muito positiva, tendo considerado os temas muito atuais e os palestrantes excelentes.

10.11.6. INTERNAMENTO

Durante o ano de 2019, decidimos desativar a Enfermaria Júlio de Matos por razões diversas, criando melhores condições globais para doentes e colaboradores. Esta reorganização exigiu de todos, médicos, enfermeiros, auxiliares, administrativos, serviço de instalações e equipamentos e doentes, um grande esforço, mas beneficiamos do que aprendemos nas reorganizações, necessárias, durante o ano de 2018 e conseguimos que, estas alterações decorressem de um modo mais calmo e sem grande repercussão na vida de cada uma das enfermarias.

Temos noção que, exigimos de cada um dos nossos colaboradores uma superação contínua das suas capacidades, com as diferentes reformas implementadas, mas também sabemos, que teremos sempre a sua colaboração desde que estas alterações, contribuam para uma melhoria do bem-estar de cada doente, o que se tornou evidente nesta reestruturação.

10.11.6.1. ROTINA DIÁRIA NO INTERNAMENTO

As funções clínicas incluem a visita médica diária. Nesta visita, decide-se se é necessário encaminhamento para Médico de Família, Fisioterapia, Serviço de Urgência ou a necessidade de pedir Exames Complementares de Diagnóstico. O médico zela pelo bem-estar psíquico e físico de cada utente ajustando a terapêutica regularmente ou fazendo os encaminhamentos necessários.

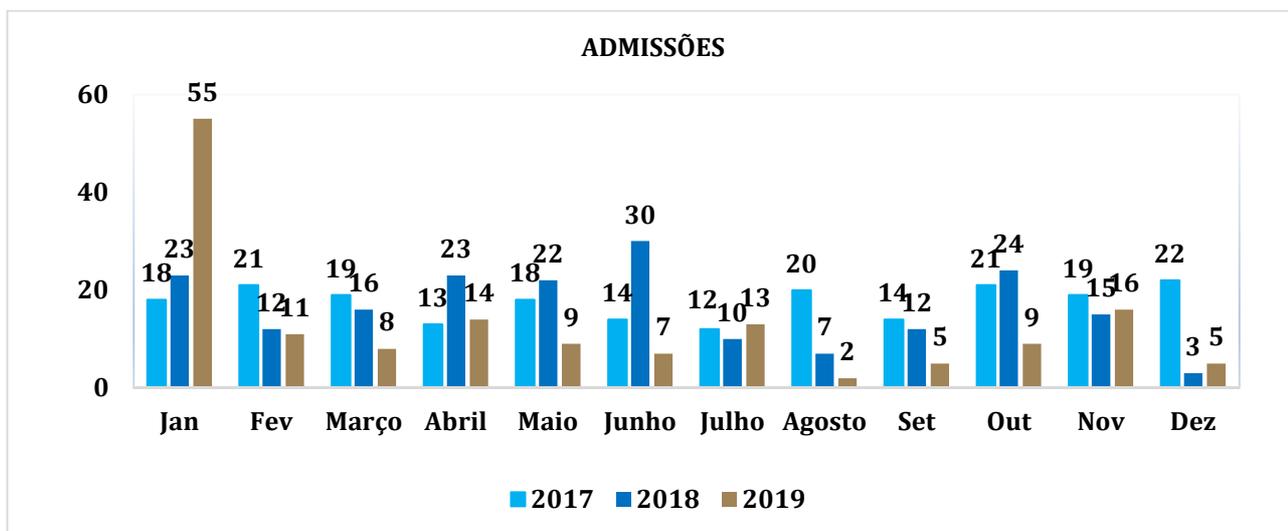
As enfermarias têm garantido o apoio médico 24 horas por dia, 7 dias por semana, pelo Psiquiatra responsável ou na ausência dele, pelo médico de prolongamento (assegura cuidados até às 20 horas em presença física) ou pelo médico de prevenção (assegura cuidados após as 20 horas ou ao fim de semana, encontrando-se à chamada).

Outra das funções dos médicos é a orientação de Médicos de Medicina Geral e Familiar que realizam estágios de 2 meses na nossa Instituição, ou alunos do 6º ano oriundos de Medicina da faculdade de medicina do Porto que fazem o estágio prático no CHCF, ao abrigo do protocolo existente há mais de três anos. O objetivo deste protocolo é permitir aos alunos aprenderem com os nossos técnicos, beneficiando de uma experiência única na Psiquiatria da zona Norte. Os alunos e estagiários acompanham os nossos médicos, em todas as suas atividades e têm contacto com os nossos doentes. É consensual que, o nosso hospital garante um estágio muito rico e um acompanhamento constante dos seus estagiários. Há mesmo pedidos do estrangeiro e de outras zonas do país, para estágios de curta ou média duração, que sempre

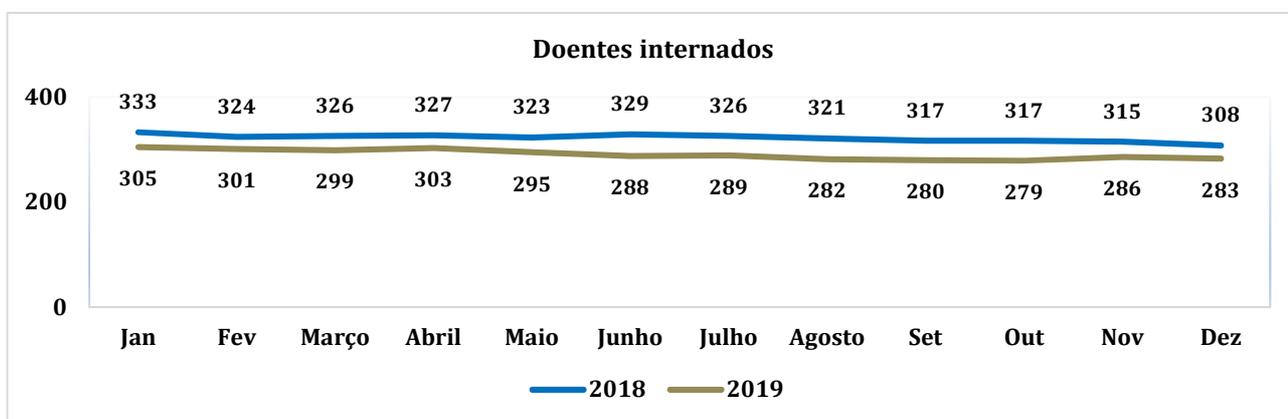
que possível são autorizados. O ganho é de todos, aprendizes e professores, porque também exige dos nossos técnicos uma constante atualização do estado da arte.

10.11.7. MOVIMENTO DE UTENTES

Durante este ano, foram realizadas 149 admissões, incluindo doentes de evolução prolongada (EP) (do protocolo original, do novo protocolo com o HML e da circular 10), doentes do protocolo com o Hospital Pedro Hispano (HPE) e doentes particulares (Part.). A distribuição das admissões ao longo do ano foi a seguinte:

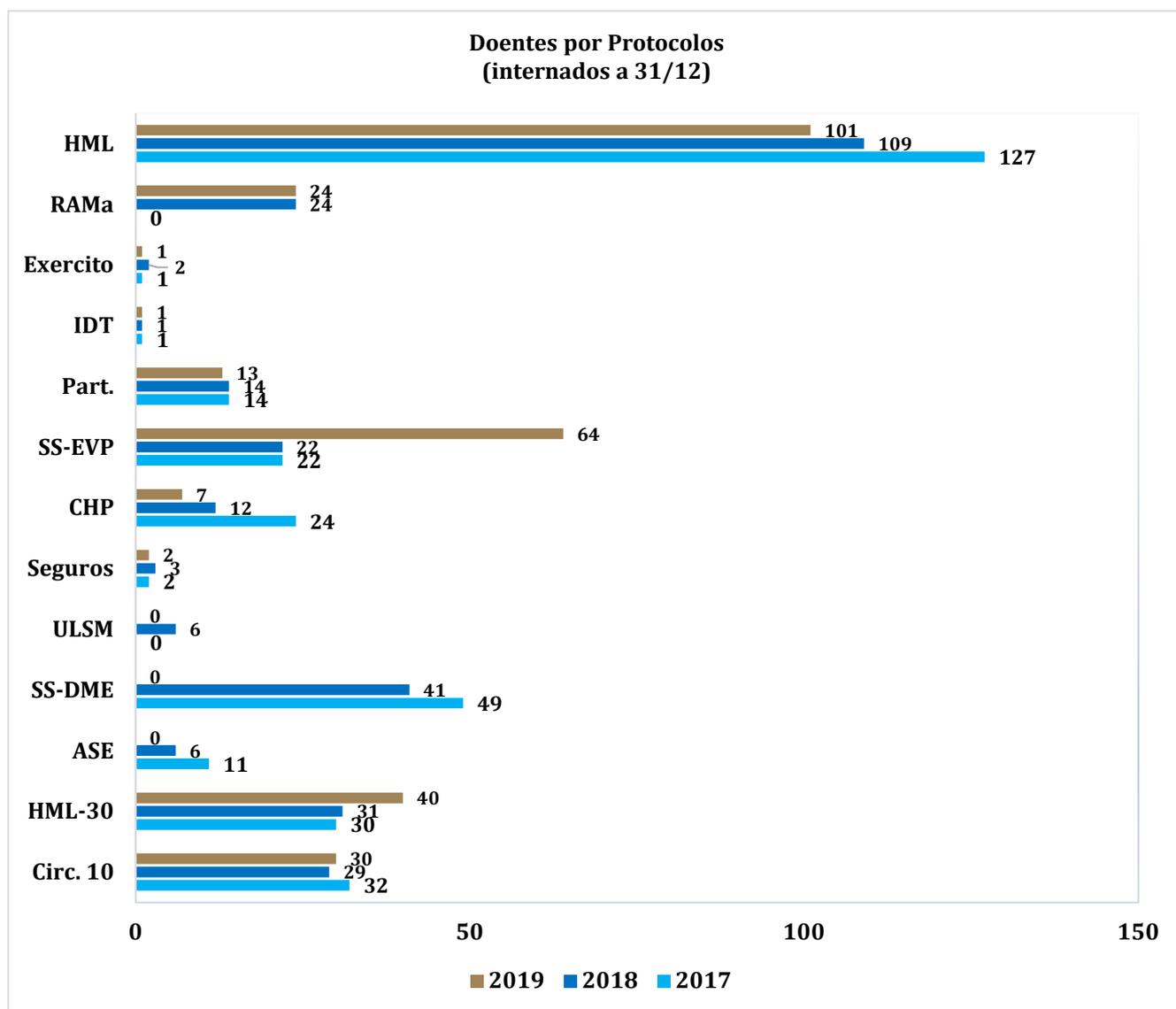


O número de admissões foi de 149 novos doentes, que resultam de diferentes vicissitudes médicas e administrativas. Ao longo do ano, o número de doentes internados foi oscilando entre 305 e 279.



No dia 31 de julho de 2019, desativamos a enfermaria A3, cumprindo um dos objetivos traçados pelo Conselho Executivo, reduzindo-se a capacidade instalada para 276 doentes, com internamento completo e 6 doentes em internamento parcial.

No decurso o ano de 2019, extinguiu-se o protocolo existente com o Hospital Pedro Hispano (maio de 2019) e a contingência que conduziu ao protocolo com o Centro Hospitalar do Porto esbateu-se. Por outro lado, verificou-se um reordenamento nalguns protocolos com a Segurança Social e 51 doentes, transitaram do protocolo ASE e do protocolo com a Segurança Social, para um protocolo atípico. Esta mudança teve início no dia 1 de janeiro de 2019, daí o pico de admissões observado neste mês.



No decurso de 2019, ampliamos o protocolo mais recente com o HML de 30 para 45 camas, tendo já sido admitidos 10 doentes, estando previsto a entrada de mais 5 doentes, deste protocolo, no início de 2020. O número de doentes do protocolo inicial com HML (iniciado em 2002) têm vindo a diminuir com o passar dos anos, por um lado, por alguns terem transitado em 2018 para a Residência de Apoio Máximo/RAMa,

mas também devido aos óbitos, que serão tão mais frequentes, consoante a média de idade destes doentes vai aumentando.

10.11.8. RESIDÊNCIA DE APOIO MÁXIMO

O projeto da Residência de Apoio Máximo, iniciado em 2018, com uma lotação de 24 doentes (de ambos os sexos), teve continuidade durante o ano de 2019.

Este tipo de estrutura dirige-se a doentes estabilizados clinicamente, com ausência de suporte familiar ou social adequado, com necessidade de supervisão nas AVD, com dificuldades relacionais significativas, mas com potencial de reabilitação.

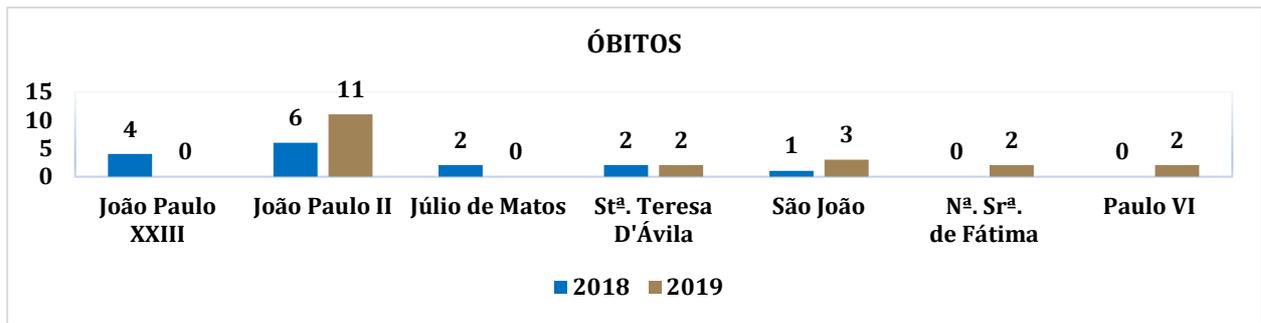
A RAMa manteve sempre a lotação máxima de 24 doentes, tendo entrado apenas um novo doente por óbito doutro. Tal como seria de esperar, tendo em conta as características dos doentes orientados para esta estrutura, doentes muito graves e com um potencial de reabilitação reduzido, não se conseguiu uma rotação de doentes, como estava previsto no Plano Nacional de Saúde Mental (PNSM).

Em nossa opinião, esta dificuldade em atingir níveis de autonomia que permitam a alta para estruturas não hospitalares, resulta do PNSM não reconhecer estes doentes, considerando que, atualmente, todos têm capacidade de reabilitação e de regressarem à comunidade. Por isso, não foi previsto que alguns deles, depois de corretamente avaliados e de esgotarem todas as possibilidades de reabilitação, necessitem de ser orientados para uma estrutura de doentes de evolução prolongada, que possa garantir a continuidade do processo de reabilitação, mas com objetivos diferentes dos iniciais.

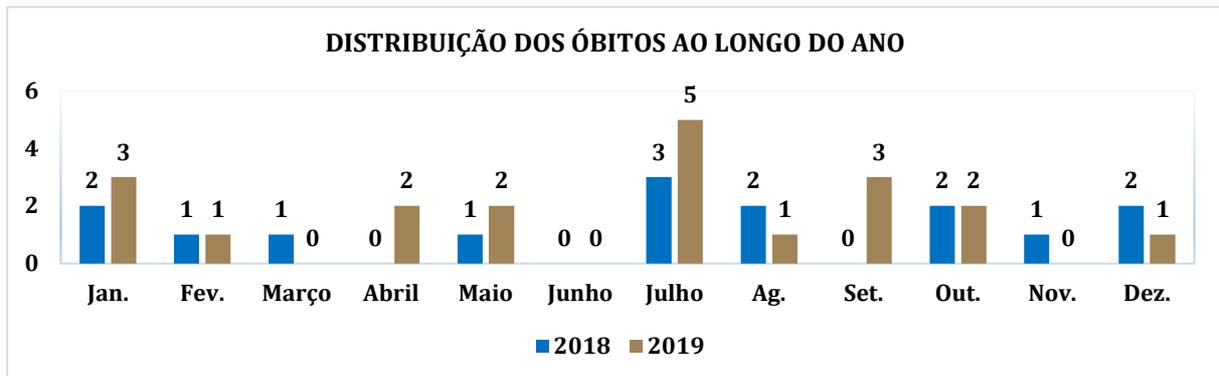
Assim, o Plano Nacional de Saúde Mental terá de incluir espaços para estes doentes. Os doentes de evolução prolongada do Séc. XXI, pressupõem técnicas de reabilitação e cuidados muitas vezes mais exigentes que aqueles doentes com potencial de reabilitação suficiente, para aspirarem a uma autonomia gradual. Mas, o decreto-lei que define os cuidados e diárias para os doentes de evolução prolongada, remonta a 1983 e a um conceito diferente deste tipo de assistência. Urge rever o decreto-lei, sob pena de brevemente não existirem instituições que os possam receber.

10.11.9. ÓBITOS

Faleceram 20 doentes durante o ano de 2019, que se distribuíram do seguinte modo nas diferentes enfermarias:



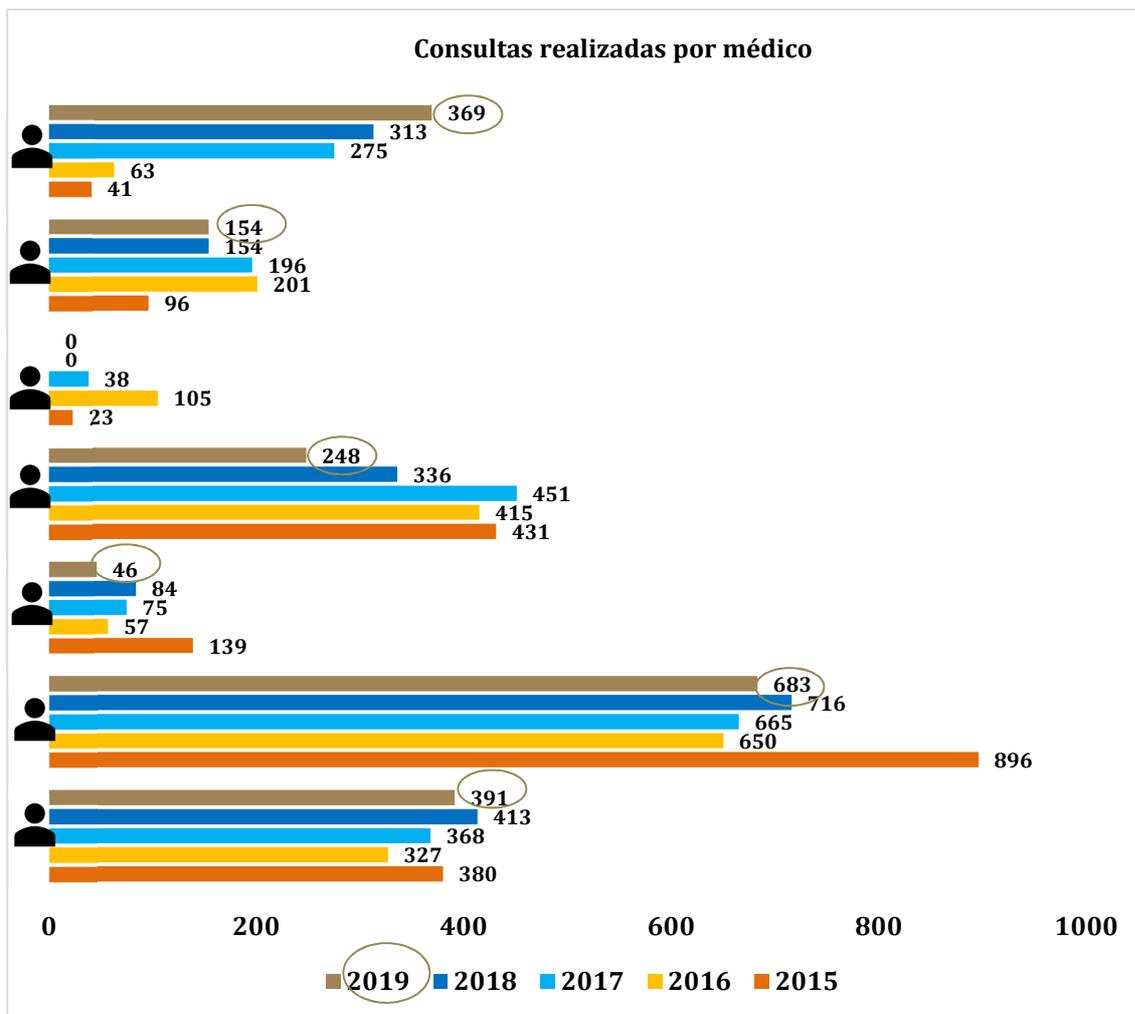
Ainda que, este ano, não seja possível fazer uma comparação do número de óbitos por enfermarias relativamente a 2018, tendo em conta as reestruturações realizadas, percebe-se que a Enfermaria João Paulo II, apesar da redistribuição de doentes realizada, continua a ser a enfermaria com uma média de idades superior e um maior número de doentes, mais dependentes e com mais comorbilidades.



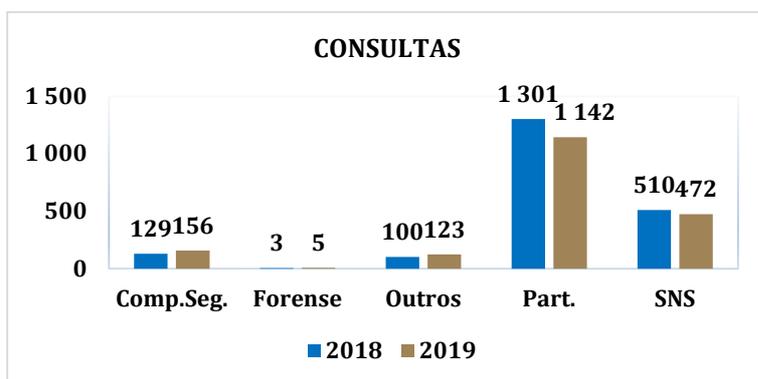
Quanto à distribuição dos óbitos, ao longo dos meses, e atendendo ao reduzido número de óbitos não podemos falar em tendências. Mas se quisermos tirar alguma informação, do gráfico, podemos concluir que os óbitos predominam nos meses mais frios e mais quentes do ano. Em julho de 2019 a Europa sofreu uma onda de calor o que poderá explicar o facto de neste mês terem existido 5 óbitos.

10.11.10. CONSULTA EXTERNA

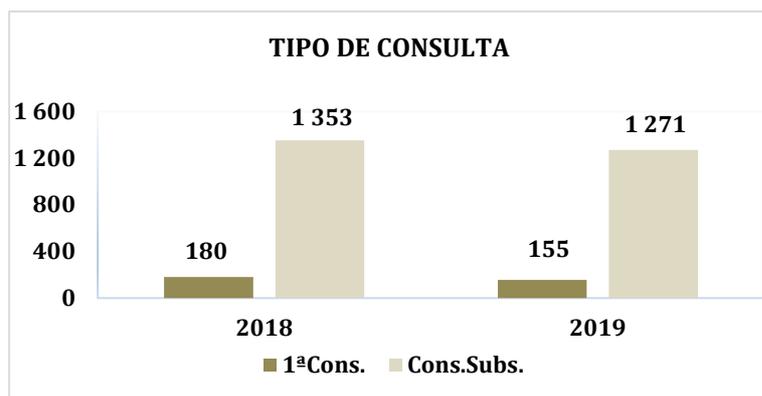
Durante o ano de 2019, realizaram-se 2.014 consultas de Psiquiatria e Psicologia, um número inferior ao do ano passado que foi de 2.432 consultas. Foram feitas 1.898 consultas de Psiquiatria versus 2.044 realizadas no ano transato. A distribuição das mesmas, por médico está representada no gráfico que se segue, que reúne as consultas realizadas por médico nos cinco últimos anos.



O número de consultas de psiquiatria realizado em 2019 é quase sobreponível ao de 2018, o que provavelmente, se relaciona com o facto de termos atingido o número possível de consultas, considerando a disponibilidade de cada médico e o número de médicos.



O gráfico revela um ligeiro decréscimo do número de consultas particulares, que baixaram 12%, mas simultaneamente um aumento de 21% nas consultas de Seguradoras e um aumento de 23% nas outras consultas.



Relativamente à relação entre primeiras consultas e consultas subsequentes, percebemos que a redução mais significativa foi das primeiras consultas (14%), sendo óbvio que a nossa capacidade de fixação do utente é elevada, tendo em conta o número de segundas consultas realizadas (redução de 4%).

Estes resultados sugerem que devemos investir, na divulgação do nosso serviço de Consulta Externa, entre a população, salientando o seu preço competitivo e a qualidade dos nossos técnicos. Este é um dos nossos objetivos para 2020 que, deverá arrancar com uma campanha de marketing da Consulta Externa. Esta deverá acompanhar-se da melhoria das possibilidades de comunicação com a instituição.

Não foi ainda este ano que arrancamos com o nosso projeto de ampliação da Consulta Externa, que deverá incluir um Centro de Tratamento da Depressão, apostando na modernização da abordagem a este problema. Pretendemos adquirir um aparelho de Estimulação Magnética Transcraniana (que não existe na Zona Norte) e um aparelho de Electroconvulsoterapia, sendo o nosso objetivo disponibilizar à população do Porto, uma variedade de tratamentos para a Depressão, incluindo as abordagens mais recentes.

Este projeto permitir-nos-ia divulgar o nosso hospital, transmitir a sua modernização e colocá-lo de novo como um hospital pioneiro, na Psiquiatria, reduzindo assim o estigma associado. Infelizmente, por diversas contingências tal não foi possível, mas estes contratemos só nos tornam mais resilientes, pelo que, seguramente, o faremos durante o ano de 2020.

10.11.11. ÁREA DA GOVERNAÇÃO CLÍNICA

10.11.11.1. CONSULTADORIA MEDICINA INTERNA

Objetivos

- Apoio na orientação de problemas médicos dos doentes internados ao abrigo do protocolo Centro Hospitalar do Porto – Centro Hospitalar Conde Ferreira;
- Apoio na gestão de problemas médicos de doentes institucionalizados no Centro Hospitalar Conde Ferreira
- Seguimento regular de doentes com problemas crónicos (p.e. Insuficiência cardíaca, diabetes mellitus);

Balanço do ano

Foram efetuados 86 Turnos (258 horas).

Variáveis a analisar (total e por enfermaria):

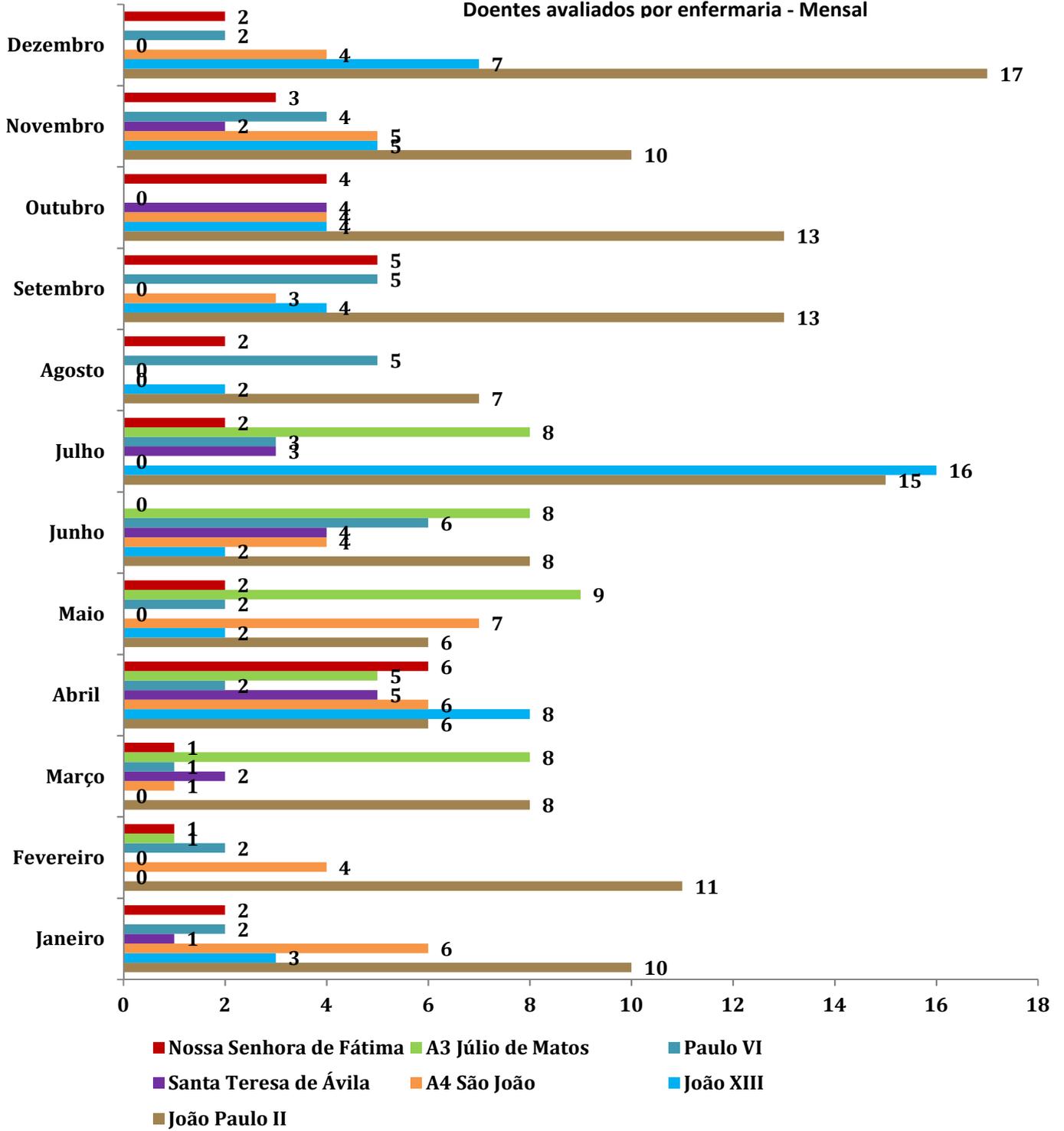
- Pedidos de colaboração/ avaliação efetuados por médico;
- Reavaliações efetuadas pelo próprio;
- Distribuição da casuística por patologia;

Foram realizadas, no total, 345 avaliações.

Enfermarias	Nº de avaliações	1ªs avaliações	Doentes avaliados	Reavaliações	Doentes reavaliados	média de reavaliações por doente reavaliado
João Paulo II	124	73	37	51	33	1,54
João XXIII	53	25	18	28	13	2,15
Paulo VI	34	23	18	11	5	2,2
Júlio de Matos	39	15	15	24	10	2,4
Santa Teresa de Ávila	21	10	9	11	6	1,83
São João	44	30	24	14	11	1,27
Nº Sra Fátima	30	16	18	14	7	2
Total	345	192	139	153	85	

Patologia /Enfermaria	Nº Sra. de Fátima	Stª.Teresa de Ávila	São João	Júlio de Matos	Paulo VI	João XXIII	João Paulo II	Total
Endócrina	5	3	6	4	8	6	7	39
Cardiovascular	5	2	8	4		9	18	46
pele	3		6	1	2	3	3	18
Gastrointestinal	2	1	1	1	1	5	8	19
Neurológico	1			3	1	1		6
Respiratória		2	2	2	3	3	25	37
Sépsis		1						1
Genito-urinária		1			2		7	10
renal			4					4
hematológica			3		4			7
Analgesia/cuidados paliativos					2		5	7

Doentes avaliados por enfermaria - Mensal



Mês	Jan	Fev	Mar	Abril	Maiço	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Doentes	24	19	21	38	28	32	47	16	30	29	29	32
Turnos	10	8	4	9	9	8	8	4	8	6	6	6
Doentes por turno	2,4	2,4	5,25	4,2	3.1	4	5,9	4	3,75	4,8	4,8	5,3

10.11.12. ÁREA DA GOVERNAÇÃO CLÍNICA

10.11.12.1. COORDENAÇÃO DE ENFERMAGEM

O ano demonstrou ser de extremo interesse para o percurso do Centro Hospitalar Conde Ferreira (CHCF), uma vez que ficou marcado pela conclusão de alguns objetivos desta Unidade de Saúde e pela afirmação de novos projetos tendo em vista a sustentabilidade da Instituição.

O encerramento da enfermaria Júlio de Matos, o estabelecimento de novos protocolos, a renegociação dos protocolos já existentes, bem como, o início do Projeto de implementação do sistema de qualidade (SGQ) na unidade hospitalar foram os marcos com maior destaque no ano transato.

As mudanças estruturais ocorridas, no ano 2019, exigiram um empenho e um esforço adicional ao nível das equipas multidisciplinares. Contudo, os ganhos e os benefícios que resultaram das mesmas, potenciam e advinham o encerramento de um ciclo e a abertura de um novo paradigma na história do CHCF, nomeadamente no que diz respeito às infraestruturas do internamento e à implementação do SGQ.

Desenvolvimento

O CHCF é uma unidade de saúde especializada em patologias do foro mental, nomeadamente no tratamento de esquizofrenias, depressão, debilidades mentais (ligeira, moderadas e profundas), demências, diagnósticos duplos, perturbações do humor, casos sociais, entre outros, com capacidade para acolher 276 clientes em regime de internamento e 50 clientes em regime de ambulatório. Destas últimas vagas, trinta dizem respeito ao Centro de Dia de doentes de Alzheimer e outras Demências. Dispõe ainda de um serviço de ambulatório direcionado para clientes com patologia mental, cujos principais objetivos são a garantia da gestão do regime terapêutico, a integração na terapia ocupacional e o treino de competências tendo em vista a reinserção social e a manutenção no seio familiar.

Esta unidade hospitalar dispõe de equipas especializadas, cujo objetivo é proporcionar um atendimento de elevada qualidade, num ambiente multidisciplinar e humanizado.

No processo de admissão, os clientes são integrados nos serviços de acordo com as vagas existentes, com o protocolo estabelecido e após uma avaliação da equipa multidisciplinar (psiquiatra, enfermeiro, assistente social, psicóloga, e terapeuta ocupacional), considerando a melhor resposta para o seu internamento/integração, o tipo de patologia, idade, sexo, tipo de tratamento. Por vezes, de forma a proporcionarmos a melhor resposta, torna-se necessário recorrer a reajustes internos.

Além dos técnicos profissionais que compõem as equipas multidisciplinares das enfermarias (médico, enfermeiros, AAM, terapeuta ocupacional, assistente social e psicóloga), o CHCF disponibiliza ainda outros serviços de apoio, tais como a fisioterapia, serviço gestão de doentes, serviço de aprovisionamento, serviços farmacêuticos, serviço nutrição, podologia, entre outros, de acordo com a figura 58.

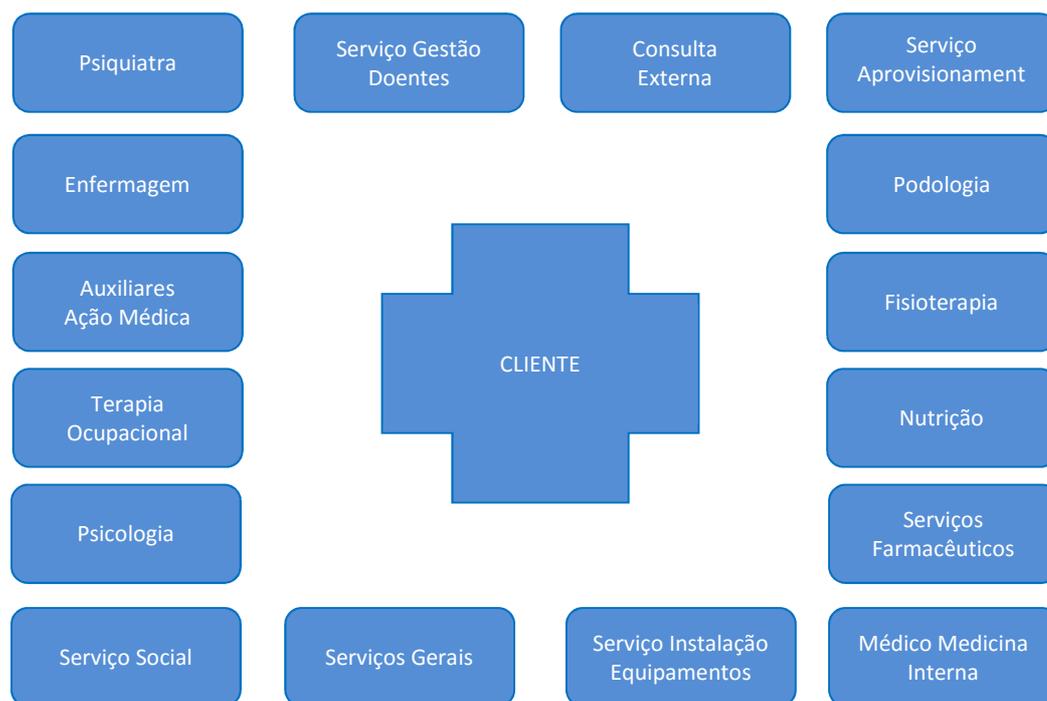


Figura 58 – Equipas Multidisciplinares e Serviços do Centro Hospitalar Conde Ferreira

10.11.12.2. ESTABELECIMENTO DE NOVOS PRODUTOS E RENEGOCIAÇÃO DE PROTOCOLOS JÁ EXISTENTES

O término de alguns protocolos estabelecidos, nomeadamente com a Unidade Local de Saúde de Matosinhos e particularmente com o Hospital Pedro Hispano e com o Centro Hospitalar do Porto, permitiu, direcionar o nosso âmbito de atuação para a área da saúde mental e alargar/renegociar os protocolos estabelecidos com algumas entidades especificamente com o Hospital Magalhães Lemos.

A questão do subfinanciamento da área da saúde mental foi também uma área muito trabalhada ao longo do ano 2019, juntamente com os nossos parceiros, Irmãs Hospitaleiras e a Ordem Hospitaleira de S. João de Deus, para que junto da Tutela, fosse conseguido um ajuste do valor pago por dia de internamento, uma vez que o mesmo, atualmente, não corresponde ao custo efetivo que cada cliente representa em termos de cuidados prestados.

10.11.12.3. PROJETO DE IMPLEMENTAÇÃO DO SISTEMA DE QUALIDADE (SGQ)

O ano 2019, também ficou marcado pelo arranque dos trabalhos do projeto de implementação do sistema de qualidade no CHCF. Um projeto há muito desejado pelas equipas de trabalho, mas que, por diversas vezes, a limitação de recursos tinha contrariado esta ambição.

O sistema de qualidade, não é mais do que uma ferramenta de apoio à gestão que implementa e determina procedimentos e processos, que assegura responsabilidades, permitindo monitorizar e identificar facilmente ações e planos de melhoria para a performance da Instituição.

Este projeto, que tem como objetivo final a certificação, de forma faseada, desta unidade de saúde, tem como propósito maior a satisfação do cliente.

10.11.12.4. REORGANIZAÇÃO DE ESPAÇOS/ENFERMARIAS

Um dos marcos mais importantes do ano 2019, foi o encerramento da enfermaria Júlio de Matos, no mês de julho. Este foi um processo complexo, estruturado e já há muito delineado, que exigiu que fossem descontinuados os internamentos na enfermaria há alguns anos. Por outro lado, foi necessário suspender os internamentos externos nos restantes serviços do CHCF de forma a podermos integrar, de forma gradual, os clientes do serviço nas vagas existentes. Esta situação exigiu um novo ajuste ao nível da capacidade instalada das restantes enfermarias do CHCF, como é possível analisar na figura 2, evolução da capacidade instalada dos serviços do CHCF 2016-2019.

O encerramento desta enfermaria dá origem a um novo ciclo na história do Centro Hospitalar Conde Ferreira, na medida em que permite que todas as áreas de internamento estejam instaladas em infraestruturas reabilitadas.

Ano	2016	2017	2018	2019
INTERNAMENTO				
João XXIII	58	59	53	63
João Paulo II	55	55	55	58
Paulo VI	29	29	29	29
Sobral Cid	43	0	0	0
N. Senhora Fátima	0	41	33	41
Magalhães Lemos	42	0	0	0
S. Teresa D'Ávila	0	42	42	42
Júlio de Matos	65	65	65	0
S. João	30	30	41	43
TOTAL INTERNAMENTO	322	321	318	276
AMBULATÓRIO				
C. D. Alzheimer	30	30	30	30

Da análise da figura 2, é possível constatar que com o encerramento da enfermaria Júlio de Matos, em 31 de julho de 2019, houve necessidade de aumentar a lotação do serviço João XXII (de cinquenta e três para sessenta e três camas), do serviço João Paulo II (de cinquenta e cinco para cinquenta e oito camas) do serviço S. João (de quarenta e uma para quarenta e três camas) e do serviço Nossa Senhora de Fátima (de trinta e três para quarenta e uma cama). Apenas os serviços Paulo VI e Santa Teresa D'Ávila mantiveram a capacidade instalada.

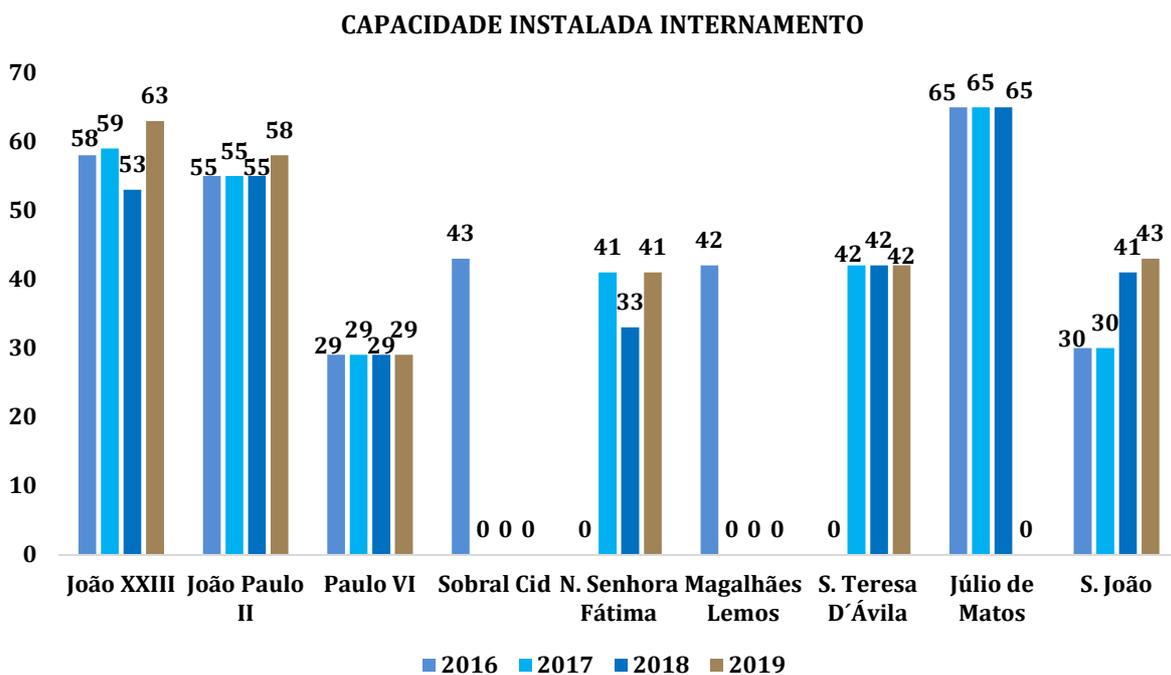


Figura 2 – Evolução da Capacidade Instalada do Internamento do CHCF 2016-2019

No ano transato, também os dois serviços de ambulatório, Centro de dia de Alzheimer e outras Demências e o Hospital de Dia, não sofreram qualquer alteração ao nível da capacidade instalada.

Além das alterações ao nível das infraestruturas que foram necessárias realizar, também algumas das atividades desenvolvidas, quer pelas equipas de Enfermagem, quer pelos Auxiliares de Ação Médica, também tiveram de ser ajustadas e atualizadas, nomeadamente novos métodos e planos de trabalho, procurando ir sempre ao encontro das necessidades atuais dos utentes.

O objetivo transversal das equipas é a prestação de cuidados de saúde especializados garantindo a qualidade, segurança e eficácia dos mesmos.

10.11.12.5. RECURSOS HUMANOS

Apesar de os Recursos Humanos representarem o maior peso no orçamento de qualquer Instituição, correspondem ao maior ativo de qualquer Organização.

ANO	2016	2017	2018	2019
Serviço	Enfermeiros			
S. João	6	6	8	10
João XXIII	10	10	8	9
Paulo VI	7,5	7	7	7
Sobral Cid	8	8	0	0
N. S. Fátima	0	0	9	11
João Paulo II	13,5	14	14	16
Magalhães Lemos	6,5	6,5	0	0
S. Teresa D'Ávila	0	0	7	7
Júlio de Matos	7	7	7	0
C. D. Alzheimer	0,5	1	1	1
H. Dia	0,5	0	0	0
TOTAL	59,5	59,5	61	61

Nota: Não se encontra incluída na tabela a Enfermeira Geral

Assim, uma boa gestão dos recursos humanos disponíveis, torna-se a principal ferramenta para o sucesso de qualquer empresa. É por isso, fundamental investir e desenvolver estratégias no sentido de potenciar o capital humano.

Implicitamente ao ajustamento do número de clientes nos serviços de internamento, houve necessidade de reorganizar os recursos humanos, tendo em vista a Missão do CHCF. A redistribuição dos recursos humanos, enfermeiros e AAM, teve por base a lotação dos serviços, a tipologia dos utentes e a sua necessidade de cuidados.

10.11.12.6. ÁREA DA GOVERNAÇÃO CLÍNICA

10.11.12.6.1. CENTRO DE DIA ALZHEIMER (CDA)

Pretende este relatório demonstrar de forma clara e sucinta as atividades e ações desenvolvidas ao longo do ano de 2019 de forma a concretizarmos os objetivos deste Centro de Dia:

- Preservar e estimular as capacidades psíquicas e a autonomia ainda conservadas, retardando a evolução da doença;
- Promover a manutenção do utente no seu ambiente familiar;
- Dar apoio aos familiares/ cuidadores;
- Diminuir a institucionalização do doente em Unidades Residenciais ou Unidades de Cuidados Continuados, com consequentes benefícios terapêuticos e uma considerável redução de custos;
- Recorrer ao uso combinado das terapias farmacológicas e não farmacológicas;

Realçamos:

- A atualização das comparticipações familiares e contratos terapêuticos;
- A formação da equipa em planos individuais e a procura de uma intervenção individualizada e específica junto de cada um dos utentes.

10.11.12.6.1.1. MOVIMENTO DE UTENTES

Durante este ano, foram admitidos no Centro de Dia, 12 novos utentes.

Tivemos 6 altas a pedido das famílias.

Terminamos o mês de dezembro de 2019, com 30 utentes.

Foram realizadas 12 avaliações multidisciplinares, para admissão no Centro de Dia.

Média diária
de Frequência

27 utentes

10.11.12.6.1.2. FATURAÇÃO

Valor das comparticipações familiares e transporte, ao qual acresce o valor de **16 890,01€**, mensal, proveniente do Acordo com a Segurança Social.

	2018	2019
janeiro	11.849,45 €	11.369,31€
fevereiro	12.204,98 €	10.959,08€
março	12.510,44 €	11.076,92€
abril	12.461,00 €	12.219,73€
maio	12.293,06 €	11.694,79€
junho	11.925,11 €	11.433,23€
julho	12.212,06 €	12.045,24€
agosto	12.082,84 €	12.579,59€
setembro	11.457,04 €	13.173,29€
outubro	11.199,48 €	12.469,08€
novembro	11.264,23 €	12.576,30€
dezembro	12.266,47 €	12.469,63€
Total	143.771,16 €	144.066,19€

10.11.12.6.1.3. SERVIÇOS PRESTADOS

Cumpriu-se o previsto em regulamento interno e foram prestados os seguintes serviços:

- Refeições (jantar incluído);
- Transporte (apoio médio a 10 utentes);
- Higiene (cuidados de higiene básicos, banho em situações específicas avaliadas pela equipa);
- Serviços de enfermagem, psicologia, psiquiatria, terapia ocupacional, fisioterapia...

10.11.12.6.1.4. - ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Atividades Semanais			
Expressão Plástica	Reminiscências	Expressão Motora e Corporal	
Estimulação Sensorial	Treino de AVD's	Atividade Física (FADEUP)	
Atividades Criativas	Jornal de Parede	Dança (Ginasiano)	Fisioterapia
Terapia de Orientação para a Realidade		Cinema	Música (voluntariado)
Estimulação cognitiva individual (recurso ao CogWeb) e em grupo			

Atividades Mensais	
Janeiro	Visita ao Centro Português de Fotografia
Fevereiro	Visita à Casa Andersen e Jardim botânico; Visita ao Mosteiro da Serra do Pilar
Março	Baile de Carnaval; Visita ao Museu Teixeira Lopes – Exposição Paula Rego
Abril	Torneio de Jogos de Mesa; Festa de Páscoa; Serralves – Exposição Joana Vasconcelos
Mai	Visita ao Jardim do SMAS; Sr. de Matosinhos
Junho	Festa de São João
Julho	Visita a Exposição de Amadeu Souza-Cardoso; MMIPO – Exposição Picasso
Agosto	Visita à Lipor - Workshop
Setembro	Época Balnear; Almoço Convívio
Outubro	Passeio à Foz; 9º Aniversário do nosso Centro de Dia
Novembro	Magusto
Dezembro	Festa de Natal

Foram igualmente festejados os aniversários dos utentes

10.11.12.6.1.5. GRUPO MULTIFAMILIAR

Foi mantida esta atividade, destinada aos cuidadores informais dos nossos utentes, que têm periodicidade mensal e envolvem toda a equipa técnica do Centro de Dia.

10.11.12.6.1.6. REUNIÕES TÉCNICAS

Realizamos semanalmente reuniões de equipa (fizemos inclusão das AAM) que visam planear todas as atividades a desenvolver no Centro de Dia e avaliar da execução das mesmas e discussão de casos clínicos com elaboração de planos de cuidados individuais e sua avaliação.

10.11.12.6.1.7. FORMAÇÃO

Durante este período foram vários os elementos do Centro de Dia que frequentaram as atividades de formação propostas pelo CHCF, em consonância com a Academia SCMP, bem como as ações específicas desenvolvidas no Centro de Dia.

Destacamos a formação, no mês de abril, em planos individuais, que permitiu um incremento dos mesmos.

252

10.11.12.6.1.8. INVESTIGAÇÃO

Colaboramos durante o ano de 2019 com os seguintes projetos de investigação:

- Projeto de Mestrado – “Sobrecarga, Resiliência e Estratégias de Coping do Cuidador do Doente com Demência” – da responsabilidade de Marta Rodrigues
- Projeto de Doutoramento - “Adaptação da Família face ao aparecimento de transtorno cognitivo” – da responsabilidade de Mafalda Silva

10.11.12.6.1.9. ESTÁGIOS

Curriculares	Outros
Psicologia (3)	Internos de Medicina
Terapia Ocupacional (6)	Geral e Familiar
Enfermagem	Educação Social
Técnicos Auxiliares de Saúde	Miniestágios da FPCEUP (2 – 1 dia)

10.11.12.6.1.10. RECURSOS HUMANOS

A equipa manteve grande estabilidade e coesão ao longo do ano de 2019, tendo para isso contribuído atividades formais e informais desenvolvidas. Nos momentos em que exista necessidade de substituição de AAM's devem ser privilegiados colaboradores que já tiveram contacto com este serviço.

10.11.12.6.1.11. VOLUNTARIADO

Durante este período colaboraram de forma regular, com o Centro de Dia, uma voluntária integrada no Serviço de Voluntariado do CHCF.

10.11.12.6.1.12. PARCERIAS/PROTOCOLOS

Segurança Social	Colaboração com aulas práticas de Psicologia da CESPU	
Ginasiano	FADEUP	Escolas e faculdades cujos estágios elencamos

10.11.12.6.1.13. PARTICIPAÇÃO EM CONFERÊNCIAS/COLÓQUIOS/ AULAS

- Lei do Maior Acompanhado – 05/04 – Auditório do Parque Biológico de Gaia

10.11.12.6.1.14. VISITAS DE TRABALHO

- Manutenção da colaboração com a Santa Casa da Misericórdia da Calheta
- Visita à Santa Casa da Misericórdia do Mogadouro

10.11.12.6.1.15. PROJETOS

- Dinamização de atividades no exterior do Centro de Dia
- Meses temáticos (continuidade)
- Realização de atividades no Parque José Avides Moreira (jardinagem, estimulação sensorial...)
- 2º Curso de Demências
- Manutenção do Grupo Multifamiliar

- Manutenção da atualização das CFM e dos contratos terapêuticos
- Incremento regular dos Planos Individuais

10.11.12.6.1.16. CONCLUSÃO

Demonstrar a atividade desenvolvida no ano de 2019 é o objetivo do presente documento, bem como apontar novos projetos para o ano de 2020.

Desejamos continuar a missão deste Centro de Dia de forma dinâmica, empenhada e inovadora, de forma a prestarmos os melhores cuidados aos nossos utentes, seus familiares e elevarmos o nome do nosso estabelecimento e da nossa instituição, cumprindo os seus desígnios.

10.11.12.7. ÁREA DA GOVERNAÇÃO CLÍNICA

10.11.12.7.1. TERAPIA OCUPACIONAL

A Terapia Ocupacional, no âmbito de saúde mental é um recurso terapêutico que ajuda no reconhecimento de que a saúde do indivíduo está ajustada sobre as complexidades dos conhecimentos diários, da autossatisfação e dos contextos sociais.

Indivíduos portadores de transtorno mental utilizam a terapia ocupacional como recurso terapêutico e conseguem alcançar muitos objetivos, entre eles:

- Organizam a vida diária, promovendo as rotinas, a valorização e a responsabilização pessoal, diminuindo o isolamento social e a apatia;
- Possibilita ao indivíduo estruturar o seu quotidiano junto com a terapeuta, através de um adequado programa de intervenção individual, através de atividades terapêuticas;
- Previne a incapacidade, através de estratégias adequadas com vista a proporcionar o máximo de desempenho e autonomia.

A terapia ocupacional ajuda o indivíduo a entender os seus valores e interesses dentro das relações interpessoais. As atividades auxiliam este processo reduzindo bastante o sofrimento causado pelo transtorno mental, atuando sobre a complexidade da vida do indivíduo. Trabalha em articulação com outras áreas profissionais por forma a elaborar um programa de intervenção global, indo ao encontro da sua Reabilitação Psicossocial.

O Serviço de Terapia Ocupacional organiza, todos os anos, um Plano de Atividades adequadas à época e ao contexto hospitalar. Promove, previne e reabilita utilizando atividades terapêuticas que façam sentido neste contexto. Realiza também festas sazonais que, permitem desenvolver e reforçar competências de relacionamento interpessoal, estimular a exploração e participação nestas atividades de lazer, e promover

a iniciativa e a espontaneidade. As Terapeutas Ocupacionais prestam serviço a todo o hospital e ainda ao Centro de Dia para Doentes de Alzheimer e outras demências S. João de Deus.

Esperamos com o presente documento ter sucintamente explanado a atividade desenvolvida ao longo do ano no Serviço de Terapia Ocupacional e apontar caminhos para o ano de 2020.

Continuar a missão deste serviço de forma dinâmica, empenhada e inovadora é o desejo de toda a equipa de forma a prestarmos os melhores cuidados aos nossos utentes e elevarmos o nome do nosso estabelecimento e da nossa instituição, cumprindo assim o testamento do Conde de Ferreira.

10.11.12.8. ÁREA DAS OPERAÇÕES

10.11.12.8.1. SERVIÇO DE INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS

No ano de 2019, a atividade com maior relevância no âmbito do SIE foi a manutenção interna e a gestão dos consumos.

Na área dos resíduos, foi estudado um plano para alteração dos circuitos de sujos, o qual será apresentado oportunamente, com vista à sua implementação.

10.11.12.8.2. MANUTENÇÃO INTERNA

10.11.12.8.2.1. PLANEADA

- Limpeza das caleiras e rufos nos diversos telhados acessíveis do CHCF, sempre que necessário, com maior frequência entre setembro e dezembro;
- Manutenção preventiva e corretiva das instalações elétricas, concretamente nas seguintes:
- Quadros elétricos: em 2019 foram substituídos os diferenciais de proteção dos equipamentos em todos os quadros elétricos do CHCF;
- Iluminação interior e exterior;
- Iluminação de emergência;
- Equipamentos, tais como: camas elétricas/comandos, máquinas de lavar loiça, varinhas mágicas, discos de fogão, equipamentos da fisioterapia.
- Manutenção preventiva no grupo gerador e verificações periódicas dos valores no posto de transformação.
- Limpeza e desinfecção mensais das torneira e chuveiros, como medida de prevenção e de combate à Legionella.

10.11.12.8.2.2. NÃO PLANEADA - PEDIDOS INSERIDOS NO EASYVISTA

- Ao longo do ano de 2019, foram realizadas, pela equipa do SIE, um total de **717 intervenções** nas enfermarias. Estas intervenções reportam a trabalhos de eletricidade, pichelaria, serralharia, carpintaria e pinturas/reparação de paredes e tetos.
- No ano anterior, em 2018, o SIE realizou cerca de 1000 intervenções, resultantes dos pedidos inseridos na plataforma. Esta diferença prende-se com a desativação da Enfermaria Júlio de Matos, em setembro de 2019, da qual era proveniente um elevado número de pedidos de serviço ao SIE, uma vez que se encontrava bastante degradada.

10.11.12.8.2.3. OUTROS TRABALHOS

Além dos pedidos inseridos na plataforma, provenientes das enfermarias, são realizados outros, que não constam naquela lista. Entre eles, os seguintes:

- Transferência de camas, mobiliário e equipamentos da Enfermaria Júlio de Matos para outras enfermarias;
- Transferência de camas, mobiliário e outros equipamentos entre enfermarias;
- Transferência de gabinetes de colaboradores;
- Execução e montagem da cascata de S. João;
- Execução e montagem do presépio da Igreja Privativa da SCMP e do CHCF;
- Reparações diversas nos restantes serviços do CHCF, que não têm acesso à plataforma Easyvista.

256

10.11.12.8.2.4. CONSUMOS

Os consumos de gás e eletricidade tiveram uma redução significativa, face ao ano anterior, uma vez que foram tomadas medidas para uma maior eficiência energética.

10.11.12.8.2.5. MANUTENÇÃO EXTERNA

No ano de 2019 foi também realizada a manutenção das instalações, por empresas de cada especialidade:

Instalações de AVAC (caldeiras, termoacumuladores, sistema de aquecimento e de ar condicionado)		
Elevadores	Grupo de bombagem de incêndios	Central de gás medicinal
Centrais de incêndio	Carretéis e extintores	Rede de gás combustível
Grupo Gerador	Posto de Transformação	Portas corta-fogo
Análises trimestrais à água para consumo e à água proveniente dos poços		

10.11.12.8.2.5.1. OBRAS INTERNAS

- Limpeza da estátua do Conde de Ferreira;
- Reabilitação do espaço administrativo: instalações elétricas, paredes, tetos, portadas e caixilharias;
- Reparação e pintura de paredes e tetos no gabinete do Green Serviços;
- Reparação e pintura das paredes da Consulta Externa, reparação da iluminação, reparação e afinação de portas;
- Reparação e pintura das paredes do ginásio e na sacristia;
- Substituição de tubagem de saneamento entre duas caixas exteriores;
- Reparação e pintura do teto do piso 2, nos hall's dos elevadores;
- Reparação e pintura de paredes no local onde será instalada a Associação Coração Amarelo;
- Reparação do local para onde será transferida a equipa da Limpeza;
- Trabalhos para transformação de sala de pensos em sala de visitas na Enf. João Paulo II.

257

10.11.12.8.2.5.2. OBRAS EXTERNAS

- Substituição da cobertura do edifício J;
- Instalação de sistema de controlo automático de cloro nos depósitos de água potável;
- Substituição do vinílico no pavimento do espaço administrativo e limpeza dos elementos em pedra, de forma a eliminar a pintura existente;
- Adjudicação da reparação da mina de água, junto à horta.
- Adjudicação de um contentor de resíduos de mistura, para dar início ao abate de diversos equipamentos e mobiliário danificados e obsoletos.

10.11.12.8.2.6. PROJETOS DECORRIDOS

- Desenvolvimento de um conjunto de trabalhos que visava a melhoria das condições da Enfermaria Júlio de Matos. Este projeto não se concretizou, uma vez que a enfermaria foi desativada;

- Desenvolvimento de projeto para reabilitação das instalações sanitárias dos utentes;
- Desenvolvimento de um conjunto de trabalhos para a reabilitação do Salão Nobre e área da Administração;
- Acompanhamento do processo relativo ao projeto de execução dos Edifícios A11 e A6, para instalação da Residência de Apoio Máximo.

- Atendendo às **tendências de evolução da sociedade** e cada vez maior prevalência de patologias da área da **Saúde Mental**;
- Avaliada a **oferta do mercado** de cuidados de Saúde Mental;
- Considerando **os Planos Governamentais** para a Saúde Mental;

Deverá ser realizada uma reflexão profunda que redefina a visão do hospital para os próximos 10 anos.

No plano da ação da oferta, a área da consulta externa e atividades em regime de ambulatório, designadamente terapias ocupacionais, devem ser reconfiguradas de forma a tenderem para um balanceamento mais equilibrado face ao internamento.

258

A consulta externa é a porta de entrada e a fonte regeneradora de clientes do Hospital, como tal, deverá ser alvo dos ajustamentos organizacionais necessários e investimentos inerentes à sua modernização/atualização.

Desenho, criação e oferta de programas de prevenção e gestão da saúde mental dos quadros do sector empresarial da região norte, deverá ser um produto a lançar junto do nicho de mercado tecido empresarial.

Processo de candidatura, junto da ordem dos médicos colégio da especialidade, no sentido da obtenção da idoneidade no âmbito do internato médico, para o ensino da psiquiatria.

A área de atividade, do internamento, deverá ser reavaliada à luz dos mais recentes diagnósticos do Conselho Nacional de Saúde Mental de modo a serem claramente tipificados, os casos de saúde mental e segregados os casos sociais, para apresentação e abordagem distinta junto dos órgãos de tutela.

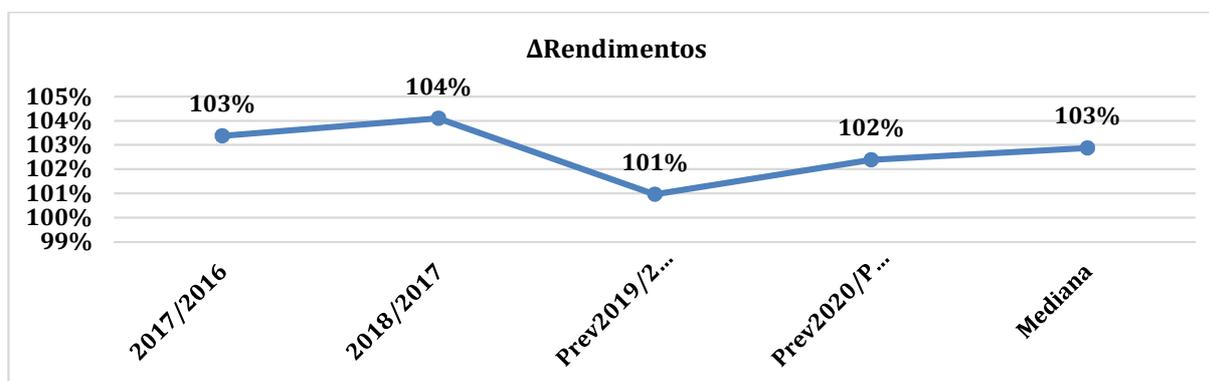
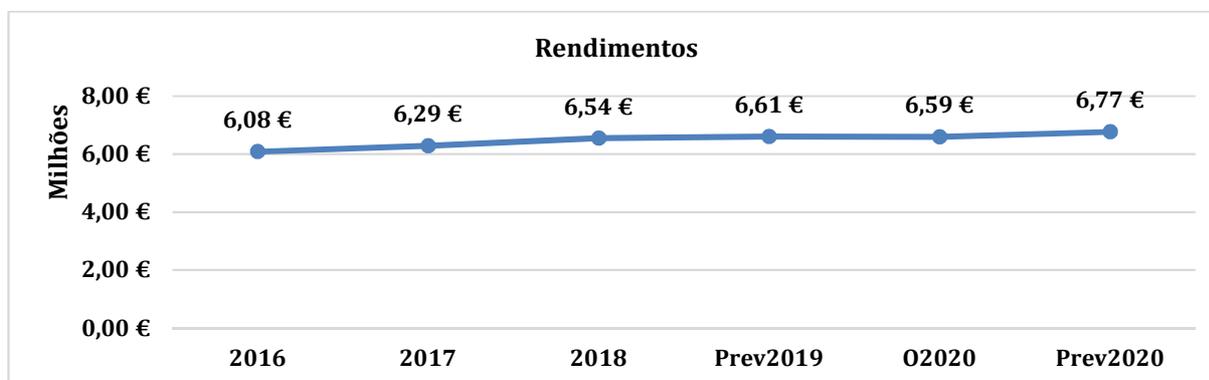
Decorrente do exercício/ação referida anteriormente, a dimensão e os segmentos de clientes do Internamento deverão ser revistos, visando o equilíbrio e a sustentabilidade entre os preços para esta linha e produção versus os recursos necessários.

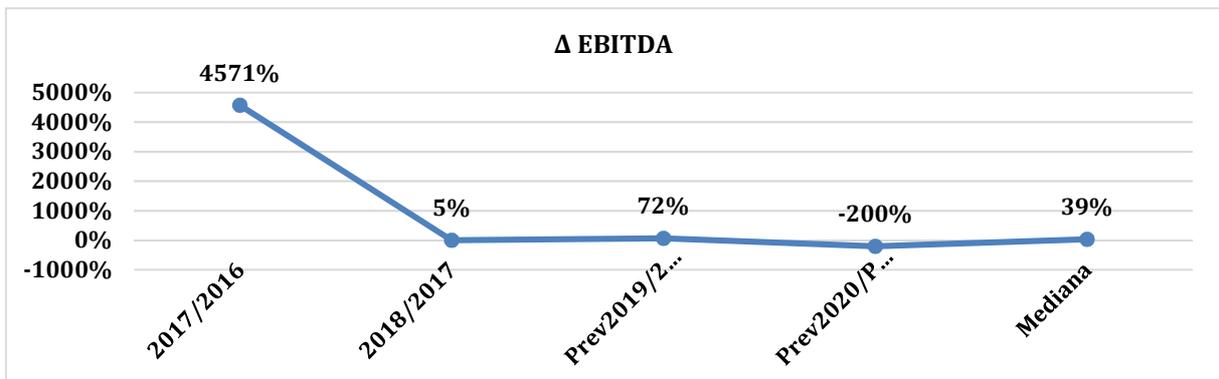
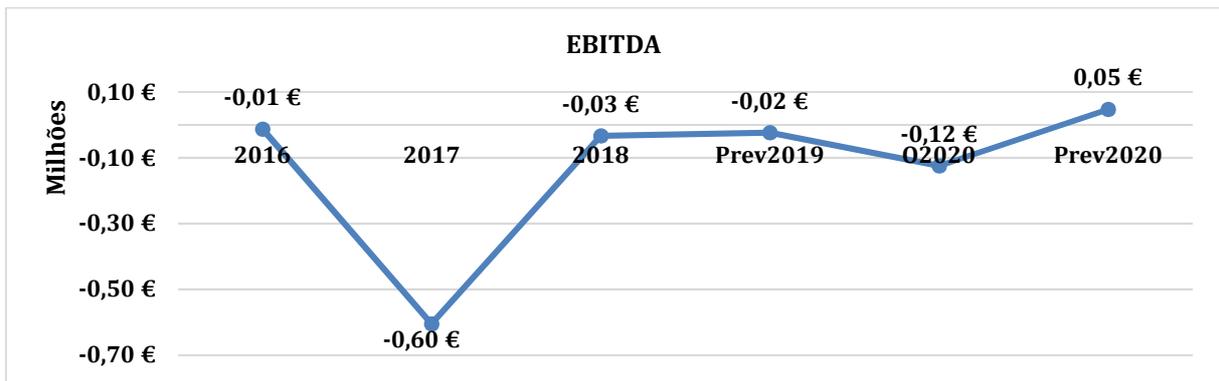
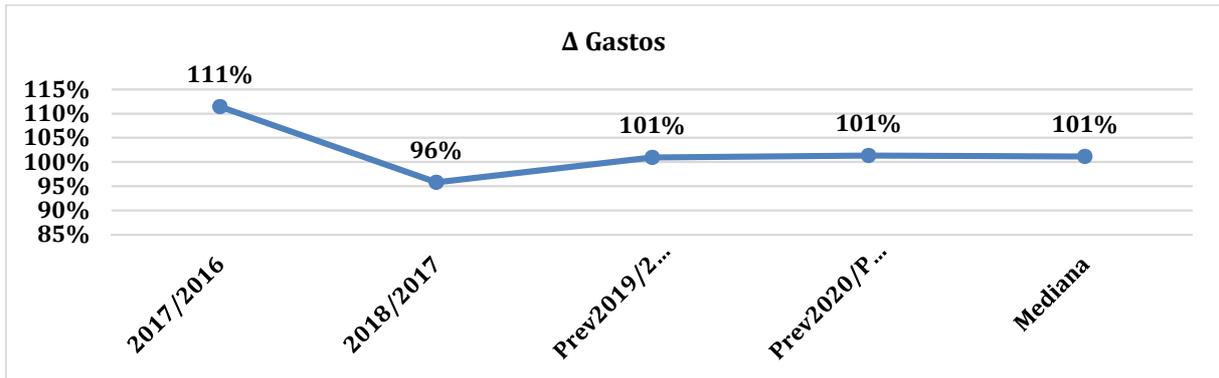
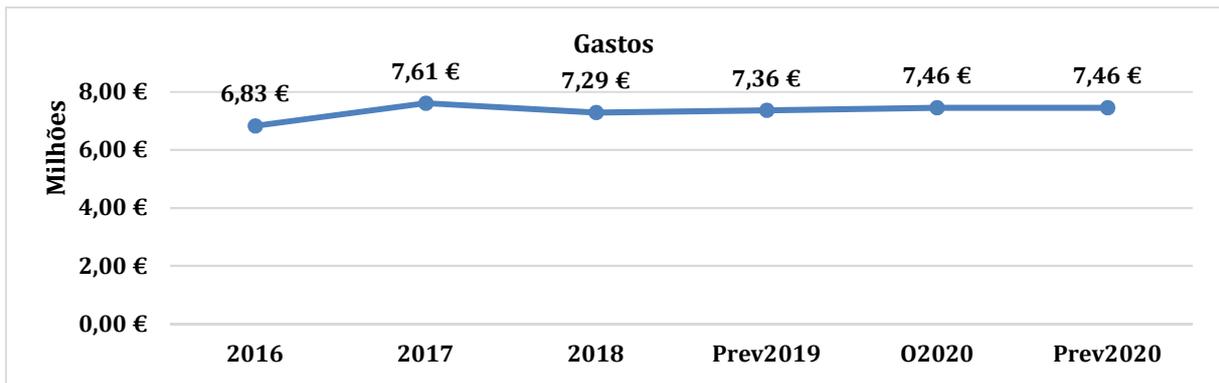
Exploração e estudo tendente à criação ou gestão da área de atividade clínica forense.

PROJEÇÃO ECONÓMICA (Dados Do Banco De Portugal – Dez2019)

Projeções do Banco de Portugal:2019-2022	2019		2020		2021		2022	
	Portugal	Euro	Portugal	Euro	Portugal	Euro	Portugal	Euro
Produto interno Bruto	2	1,2	1,7	1,1	1,6	1,4	1,6	1,4
Consumo Privado	2,3	1,3	2,1	1,4	1,9	1,3	1,7	1,2
Consumo Publico	0,5	1,5	0,8	1,6	0,8	1,5	0,8	1,5
FBCF	7,3	4,5	5,4	1,7	4,8	1,9	4,3	2,1
Exportações	2,8	2,3	2,6	1,9	2,8	2,5	3	2,6
Importações	5,4	3,1	4,6	2,5	4,2	2,8	3,9	2,8
Emprego	1	1,1	0,8	0,6	0,4	0,5	0,1	0,4
Taxa de desemprego	6,3	7,6	5,9	7,4	5,6	7,2	5,6	7,1
IHPC	0,3	1,2	0,9	1,1	1,2	1,4	1,4	1,6

EVOLUÇÃO E PROJEÇÃO DA PERFORMANCE ECONÓMICO-FINANCEIRA 2016/2020





11. DESENVOLVIMENTO AGRÍCOLA | QUINTA D'ALVA

No atual contexto económico mundial a produção competitiva, a qualidade dos produtos e as exigências legais levaram ao abandono das tradicionais formas de exploração das propriedades agrícolas.

Urge a necessidade de mudança de estratégia, passando as propriedades agrícolas a serem exploradas de forma empresarial, garantindo padrões de qualidade e produtividade.

Para qualquer empreendimento é de extrema importância o acompanhamento dos custos de produção e a análise económica e financeira da atividade, racionalizando recursos e promover um controlo de custos e receitas.

A gestão da Quinta D'álva está focada no futuro, monitorizando a rentabilidade ou a sua falta, sem o qual não é possível planear qualquer tipo de ação.

Apesar de terem sido efetuadas algumas modificações nos últimos anos, estamos muito longe da competitividade e da produtividade, pois perduram muitas falhas no processo produtivo.

A ausência de meios tecnológicos arrasta para demoras de tempo de execução de determinados trabalhos muito acima do que é normal, conseqüente aumento do recurso mão-de-obra, implicando aumento do custo de produção, sobreposições de trabalhos, ausência de trabalhos e perdas de produção por colheitas fora de tempo útil.

Em 2019 foi elaborado um plano estratégico para os anos de 2020 a 2024 onde constam planos de ação que acreditamos serem a solução e chave que abre a porta do sucesso.

Este processo de transformação de objectivos motivados pelas novas práticas no sector agrícola implicam decisões mais arrojadas e próximas do mercado.

As estratégias e planos de ação traçados têm em consideração a linha de orientação e princípios seguidos até ao momento:

- Qualquer proposta apresentada tem que ter uma base sólida;
- Defender e servir os interesses da SCMP com menos recursos;
- Se o trabalho a realizar poder ser realizado com os colaboradores da quinta, não existe contratações;

- 8 é o número máximo de colaboradores com os quais queremos proporcionar uma resposta eficaz e eficiente a todos os trabalhos (com exceção da vindima).

Em termos de produtividade podemos definir 2019 como um ano médio no global, bom desempenho da vinha, razoável de citrinos, baixo no olival e restantes culturas.

Quanto ao olival a produtividade foi baixa, o que se deveu a uma geada mais cedo obrigando a parar a colheita para a Freixoliva. Procurámos novo comprador a Porttable vendendo a um preço mais baixo o que também parou rapidamente por queda do fruto devido a ventos extremamente fortes.

Relativamente à vinha a pluviosidade que se fez sentir no mês de Agosto veio ajudar à preservação da humidade dos cachos, observável pelas graduações situadas entre os 12,2º e 15,5º.

Os citrinos tiveram um comportamento razoável, consequência das melhorias implementadas nomeadamente as podas realizadas, mas, é necessário corrigir os problemas nutricionais, nomeadamente ferro e azoto.

O amendoal apesar da melhoria da produtividade em relação a anos anteriores está decrépito e com muitas falhas, o que nos levou à replantação de 30% de amendoeiras em 2019 com recurso a plantas do viveiro da Quinta de alva. Preparou-se terreno para plantação de aproximadamente 2,5 hectares, não sendo possível a plantação em detrimento da pluviosidade que se fez sentir no mês de dezembro.

As restantes culturas não tiveram grande expressão devido às dificuldades de transporte no mês de agosto, que coincide com as férias da grande parte dos colaboradores.

Foi efetuada plantação de novas áreas de pêsego e retanchas nas áreas mais existentes.

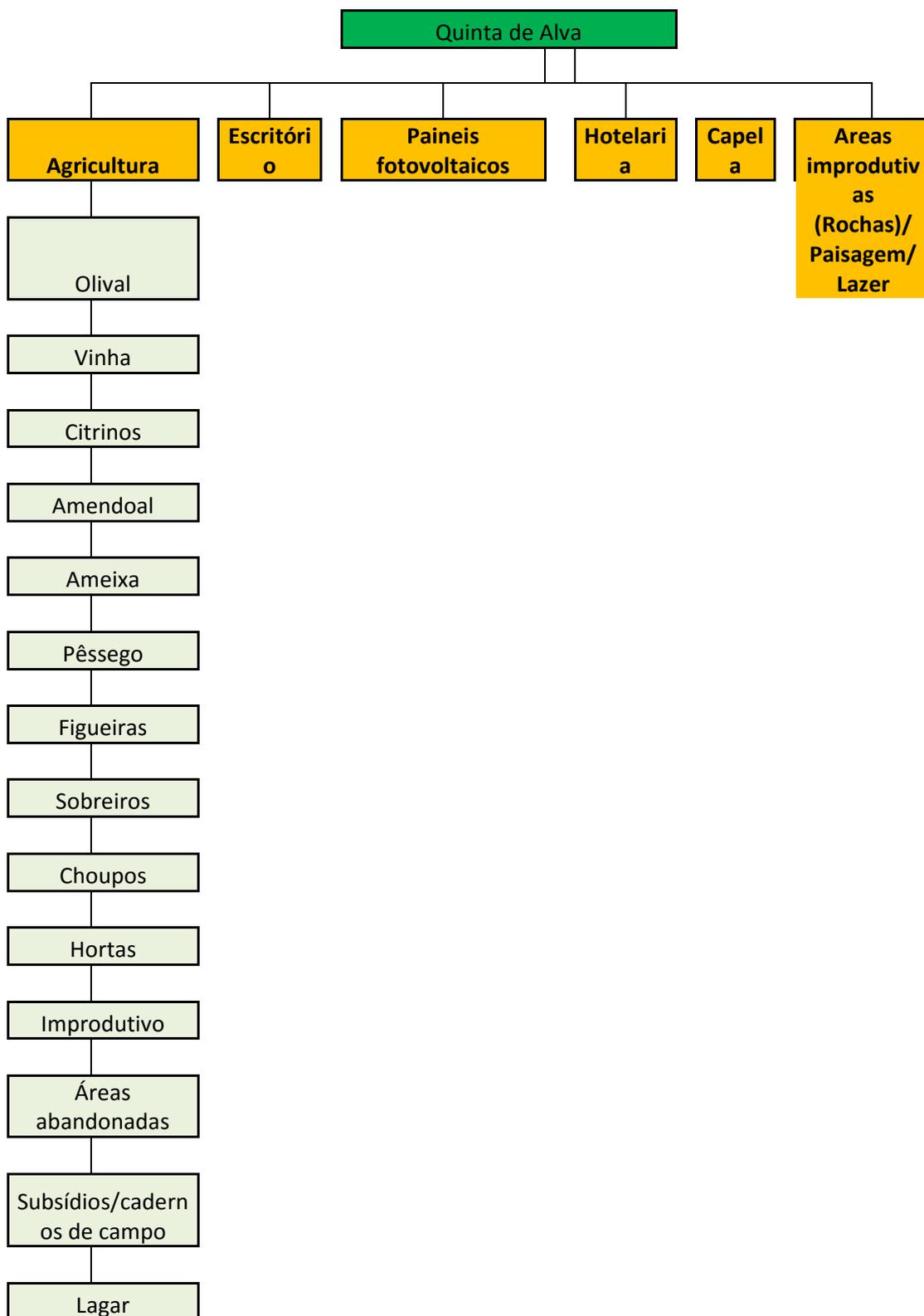
Na cultura da ameixa foram efetuadas retanchas nas áreas já existentes que irão ser enxertadas com variedades que coincidam com a produção do pêsego de forma a valorizar o fruto de ambas as culturas.

Nas áreas abandonadas continuamos a intervir apesar do pouco tempo disponível para dedicar a estas áreas.

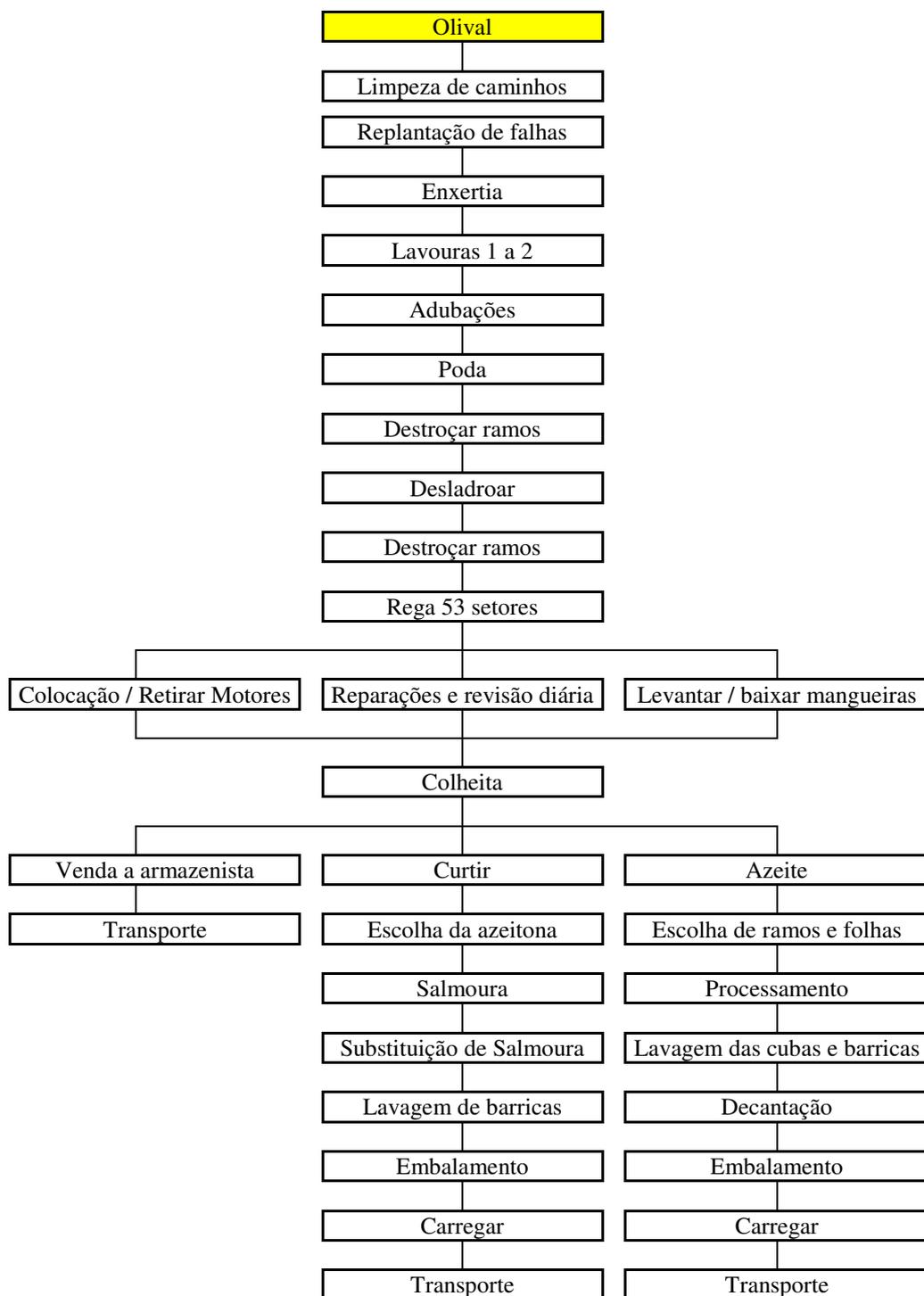
As áreas improdutivas são parte integrante do plano estratégico 2020/2024, com propostas de plantação a candidatar a fundos comunitários, mas vamos plantando sempre que possível com plantas dos nossos viveiros.

No que diz respeito a subsídios agrícolas, temos conseguido a distinção das culturas do olival, vinha, citrinos em amêndoa com modo de produção biológico.

11.1. A QUINTA DE ÁLVA



11.2. TRABALHOS DE MANUTENÇÃO DE UM OLIVAL



Realizado

- Limpeza de caminhos;
- Lavoura de toda a área;
- Poda;
- Destroçou-se a rama;
- Desladrageamento;
- Rega e manutenção diária dos 53 setores;
- Baixar e subir mangueiras de 80 hectares;
- Colocação dos motores no rio;
- Colheram-se aproximadamente 60000 kg (56669 kg x 0,45 euros e 2927 kg x 0,35 euros) de azeitona para venda exterior, 2500 kg para curtir e aproximadamente 8000 kg para azeite.
- Foram enviados 250 baldes de azeitona e 396 bilhas de Azeite para os departamentos centrais;
- Conseguiu-se mais uma vez a certificação em Modo de Produção Biológico;

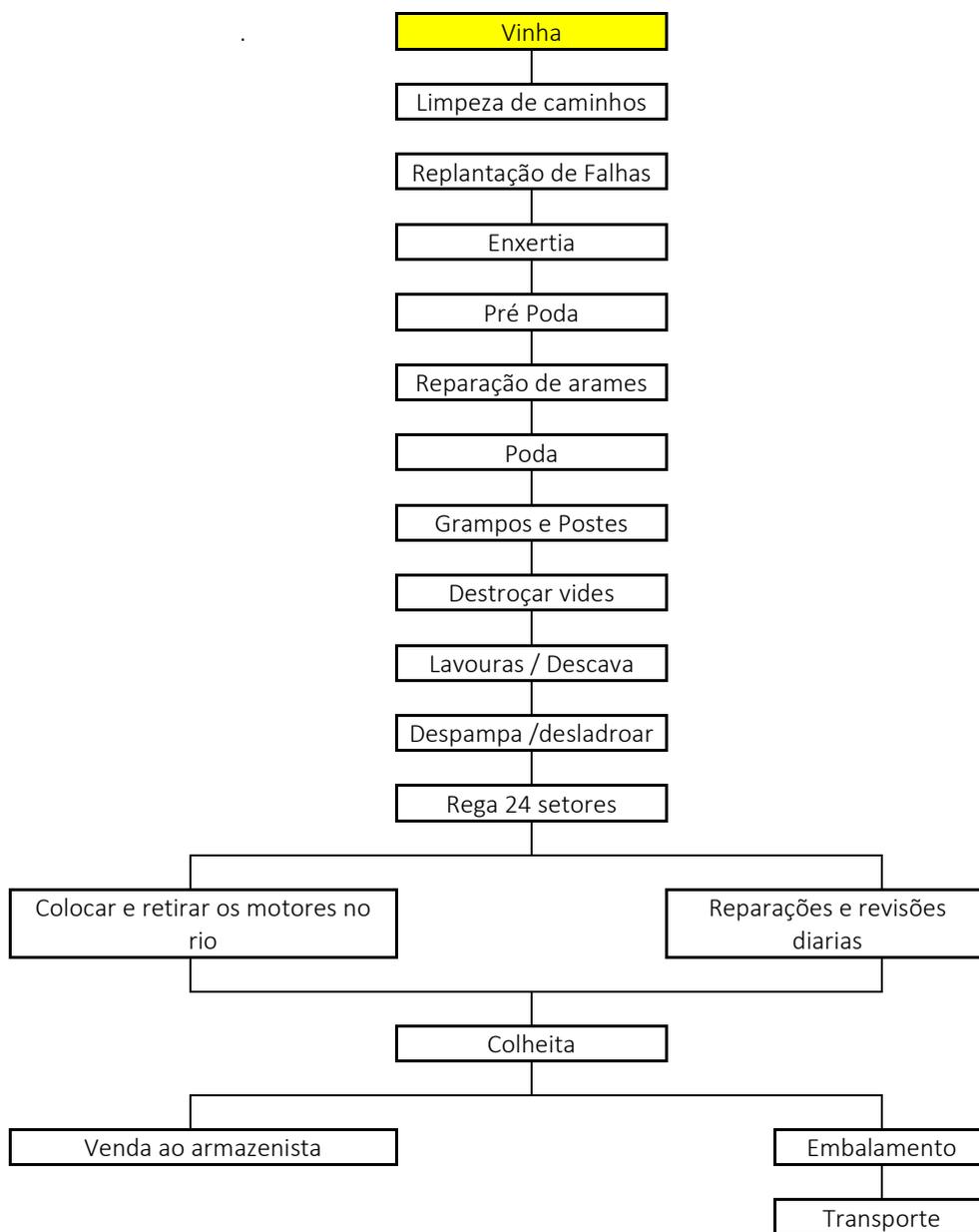
No ano de 2019 a produtividade do olival foi média, a falta de tecnologia, as geadas, chuva por longos períodos e o vento forte impediram a continuidade da colheita.

Mais uma vez sentimos a falta de capacidade de colheita em tempo útil, o que quer dizer que se o olival tiver uma produtividade elevada ou baixa nunca existe capacidade de colheita em tempo útil.

As máquinas demoram precisamente o mesmo tempo a vibrar uma oliveira com 5 ou 20 kg.

Concluimos que para a colheita de toda a extensão de olival são necessárias 2 máquinas de vibração cabinadas de forma a valorizar o fruto em tempo útil.

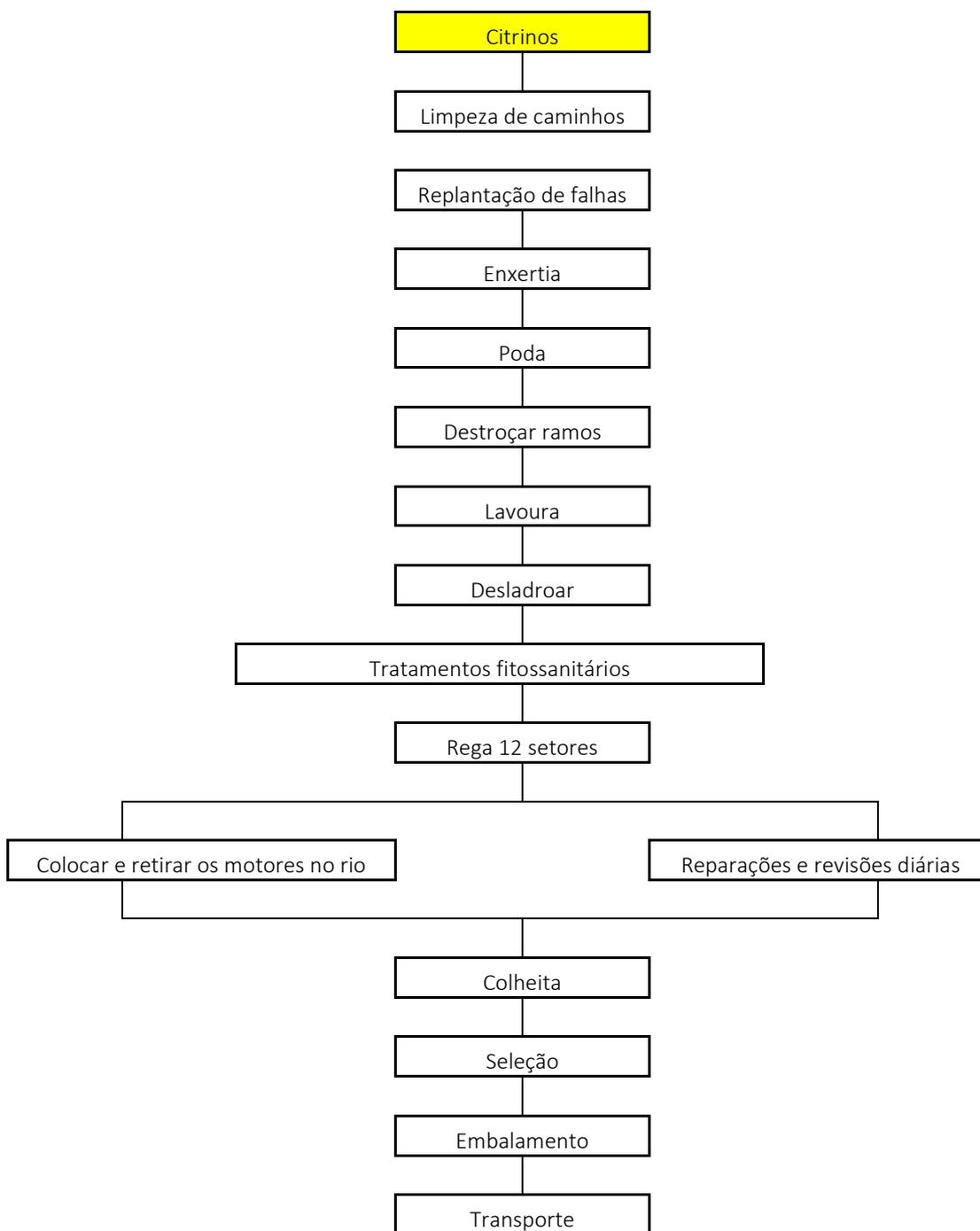
11.3. TRABALHOS DE MANUTENÇÃO DA VINHA



Realizado

- Limpeza de caminhos;
- Lavoura de toda a área;
- Pré poda
- Poda de toda a área;
- Reparação de arames;
- Colocação de grampos e postes partidos;
- Destroçaram-se as vides;
- Desladroagem e despampa em cerca de 90%;
- Rega e manutenção de 24 setores;
- Colheram-se para venda á sogrape 116300 kg de uvas com graduação que variaram entre os 12,2º e 15,5º;
- Foram enviados 720 kg de uvas para os departamentos centrais;
- Conseguiu-se mais uma vez a certificação em Modo de Produção Biológico;

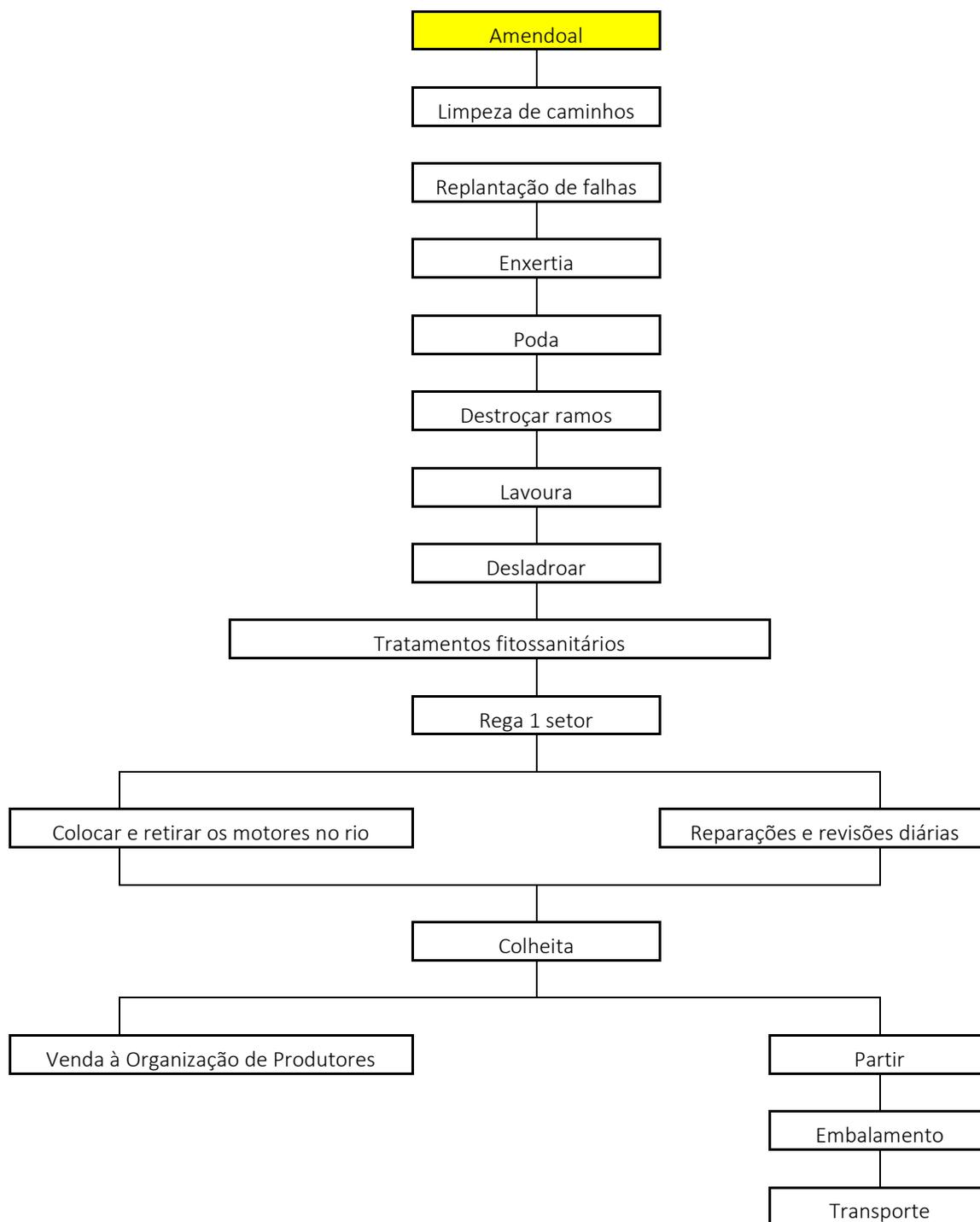
11.4. TRABALHOS DE MANUTENÇÃO DOS CITRINOS



Realizado

- ✓ Limpeza de caminhos;
- ✓ Lavoura de toda a área;
- ✓ Poda de 20 % da área;
- ✓ Destroçou-se a rama;
- ✓ Desladrage de toda a área;
- ✓ Rega e manutenção diária dos 12 setores;
- ✓ Baixar e subir mangueiras de 8,5 hectares;
- ✓ Colocação e retirar motores do rio;
- ✓ Colheram-se e foram enviados para os departamentos centrais aproximadamente 5315 kg de laranja e 800 kg de tangerina.
- ✓ Conseguiu-se mais uma vez a certificação em Modo de Produção Biológico;

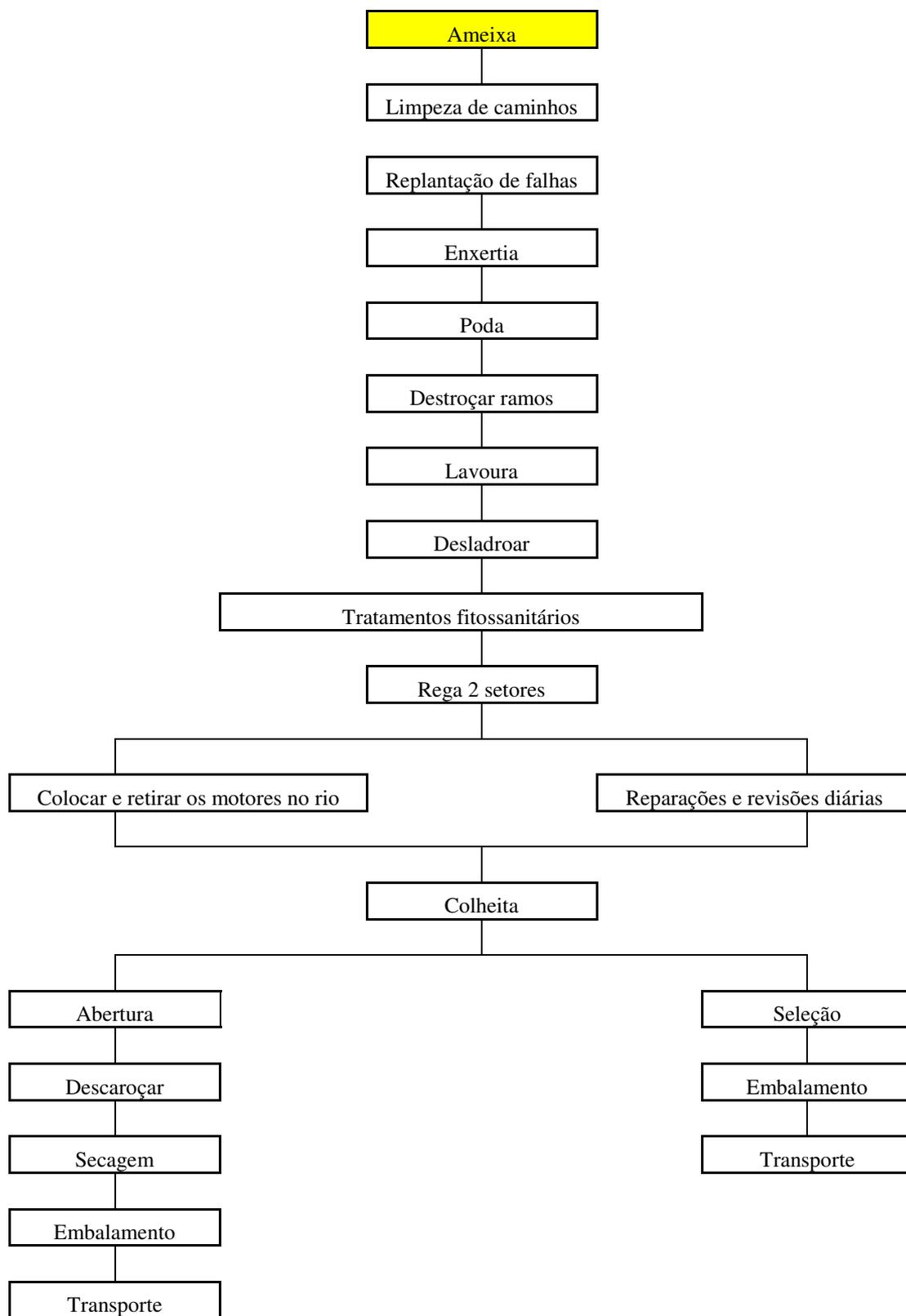
11.5. TRABALHOS DE MANUTENÇÃO DE UM AMENDOAL



Realizado

- Limpeza de caminhos;
- Replantação de falhas com plantas produzidas na Quinta;
- Enxertia;
- Lavoura de toda a área;
- Poda de 100 % da área;

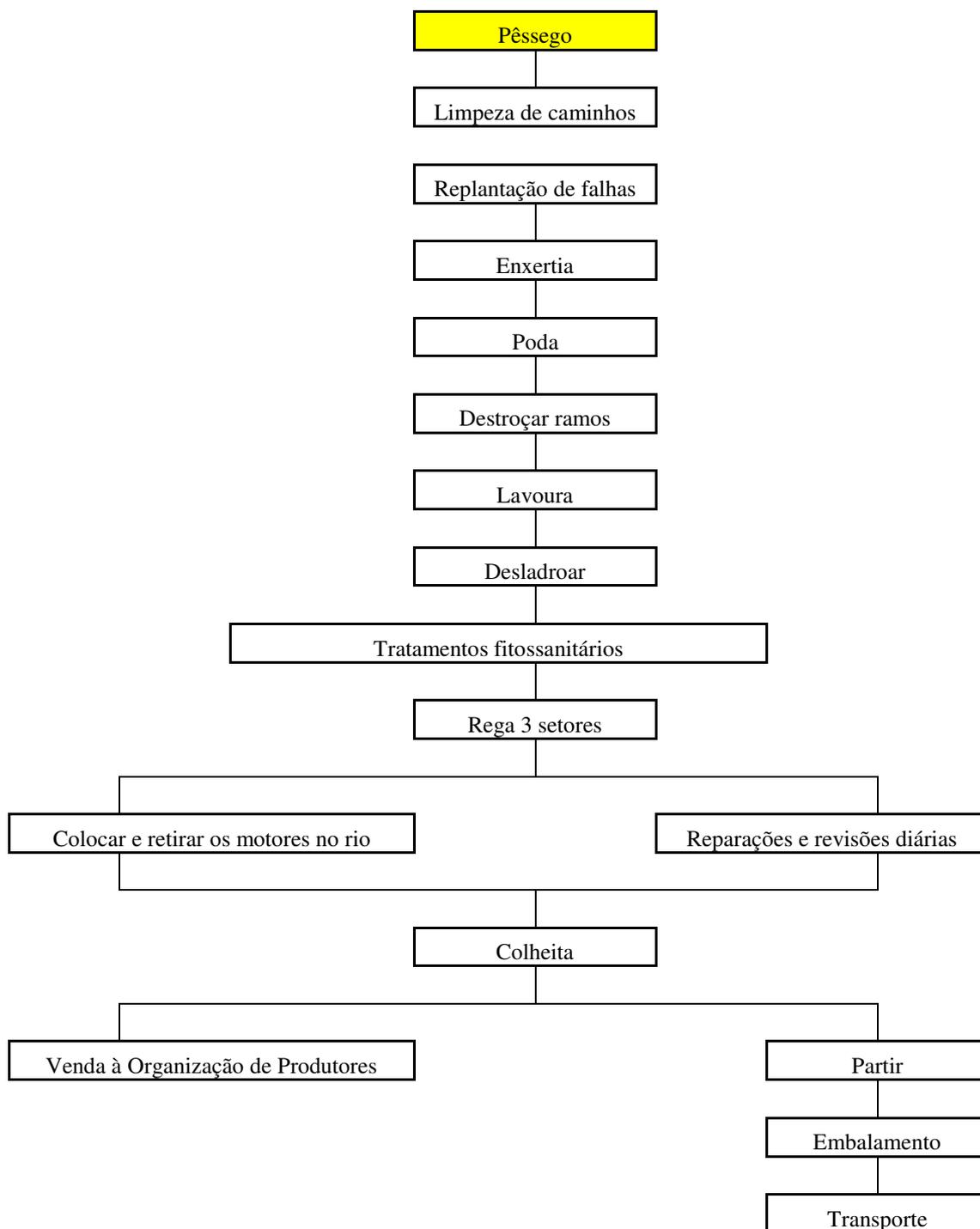
11.6. TRABALHOS DE MANUTENÇÃO DE UM POMAR DE AMEIXA



Realizado

- Limpeza de caminhos;
- Replantação de falhas com plantas produzidas na Quinta;
- Enxertia;
- Lavoura de toda a área;
- Poda de 100 % da área;
- Destroçou-se a rama;
- Baixar e subir mangueiras;
- Colocação e retirar motores do rio;
- Limpeza das nascentes;
- Manutenção e revisão do sistema de rega;
- Desladrageamento de toda a área;
- Apesar da quantidade produzida este ano não foi colhida uma vez que não houve transporte.

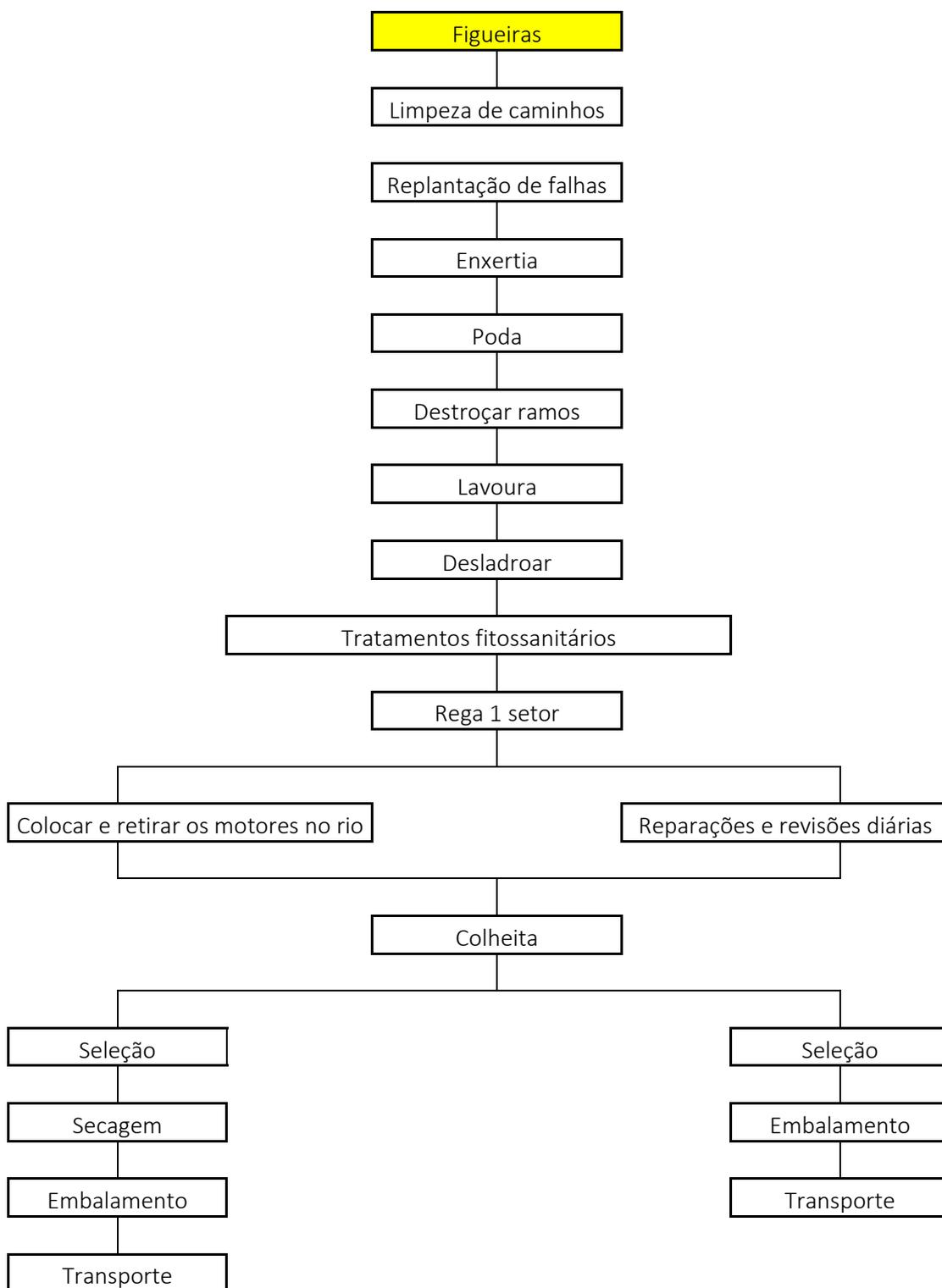
11.7. TRABALHOS DE MANUTENÇÃO DE UM POMAR DE PESSEGUEIROS



Realizado

- Limpeza de caminhos;
- Replantação de falhas com plantas produzidas na Quinta;
- Enxertia;
- Lavoura de toda a área;
- Baixar e subir mangueiras;
- Colocação e retirar motores do rio;
- Limpeza das nascentes
- Poda de 100 % da área;
- Destroçou-se a rama;
- Desladrageamento de toda a área;
- Apesar da quantidade produzida este ano não foi colhido, uma vez que não houve transporte.
- Plantação de uma nova área ao longo de um caminho.

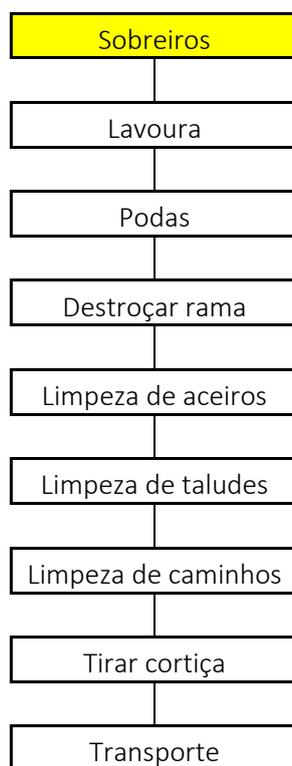
11.8. TRABALHOS DE MANUTENÇÃO DE UM POMAR DE FIGUEIRAS



Realizado

- Limpeza de caminhos;
- Replantação de falhas com plantas produzidas na Quinta;
- Enxertia;
- Lavoura de toda a área;
- Baixar e subir mangueiras;
- Colocação e retirar motores do rio;
- Limpeza das nascentes
- Poda de 100 % da área;
- Destroçou-se a rama;
- Desladrage de toda a área;
- Foram colhidos e enviados secos para os departamentos centrais 20 kg.

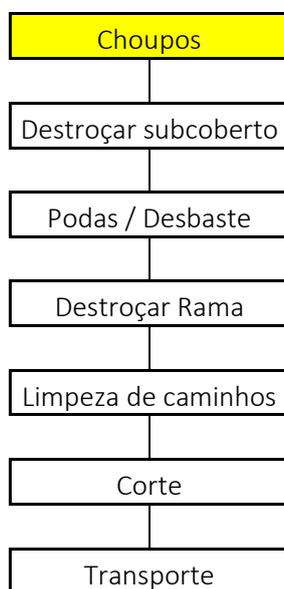
11.9. TRABALHOS DE MANUTENÇÃO DE UM SOBREIRAL



Realizado

- Lavoura da área de sobreiros na encosta situada a norte;
- Limpeza de todos os aceiros;
- Limpeza de todos os caminhos;

11.10. TRABALHOS DE MANUTENÇÃO NO CHOUPAL



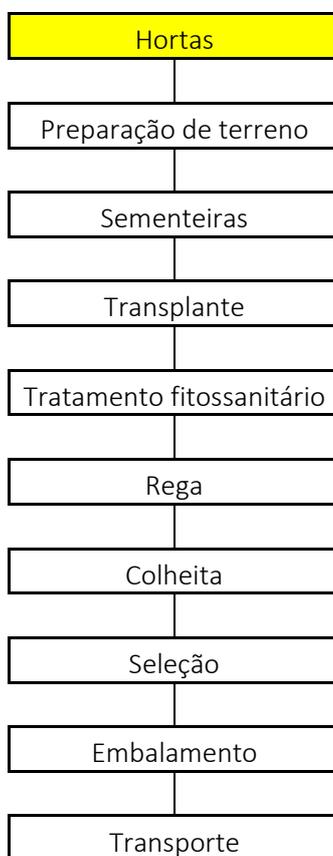
Realizado

280

- Limpeza das bordaduras junto ao pomar de citrinos;
- Corte de ramos caídos;
- Destroçar ramos;
- Limpeza dos caminhos;

Atendendo que ainda vai demorar o corte dos choupos apenas se tem feito limpeza do caminho, e controlo da vegetação envolvente.

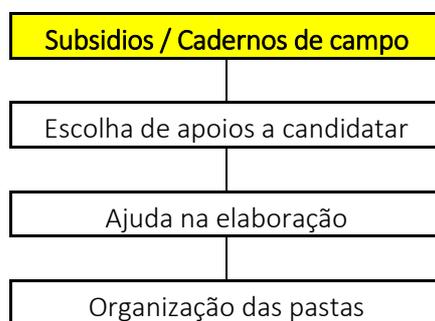
11.11. TRABALHOS DE MANUTENÇÃO DAS HORTAS



Realizado

- Preparação do terreno;
- Sementeira;
- Transplante;
- Rega;
- Colheita;
- A produção foi consumida no Hotel e foram enviados para os departamentos centrais da SCMP 1500 kg de Hortícolas.

11.12. SUBSÍDIOS AGRÍCOLAS E CADERNOS DE CAMPO



Realizado:

- Escolha dos apoios a candidatar;
- Ajuda na elaboração dos subsídios e cadernos de campo;
- Organização da pasta caderno de campo;

MONTANTES E LIMITES DE APOIO – MANUTENÇÃO DA AGRICULTURA BIOLÓGICA

Grupos de Culturas	Montantes de Apoio (€/ha)	Escalões de Área para efeito de modulação do Apoio (ha) ⁽⁴⁾					
		1º escalão	2º escalão	3º escalão	4º escalão		
Culturas permanentes	Frutos Frescos de Regadio	900	<=5	<=10	<=25	>25	
	Frutos Frescos de Sequeiro	760	<=5	<=10	<=25	>25	
	Olival e Frutos Secos	Regadio	536,0	<=10	<=20	<=50	>50
		Sequeiro	250	<=20	<=40	<=100	>100
	Vinha	515	<=5	<=10	<=25	>25	
Arroz		530	<=20	<=40	<=100	>100	
Culturas temporárias de Primavera-Verão de regadio ⁽¹⁾		380	<=20	<=40	<=100	>100	
Outras Culturas temporárias ⁽²⁾		80	<=30	<=60	<=150	>150	
Horticultura ⁽³⁾		600	<=5	<=10	<=25	>25	
Pastagem permanente		170	<=20	<=40	<=100	>100	

(1) Culturas de Primavera-Verão feitas em regadio, com exceção do arroz e das culturas que se inserem na classificação "Horticultura".

(2) Inclui: as culturas de Outono-Inverno; as culturas de Primavera-Verão efetuadas em sequeiro e todas as culturas forrageiras.

(3) Para além das culturas hortícolas e horto-industriais realizadas ao ar livre e em estufa, inclui ainda as culturas aromáticas, condimentares e medicinais.

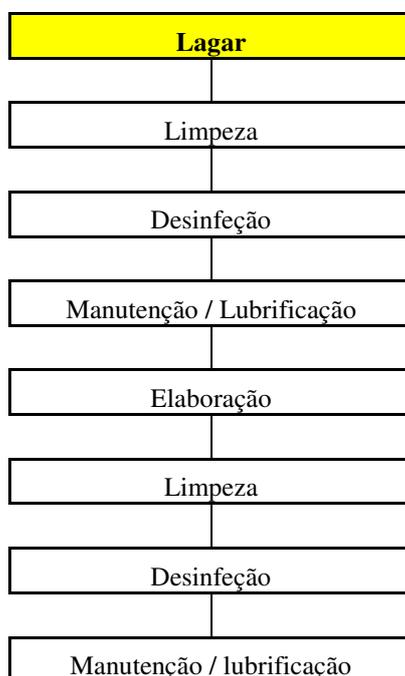
(4) Até ao 1º escalão recebe 100%, até ao 2º recebe 80%, até ao 3º recebe 50% e no 4º recebe 20%;

11.13. ILUSTRAÇÃO 11 – APOIOS À MANUTENÇÃO DA AGRICULTURA BIOLÓGICA (POSTERIOR A 3 ANOS)

No que diz respeito ao RPB (Regime de Pagamento Base) em 2019 recebemos 57,14 euros por direito e que subiu progressivamente ate 2019:

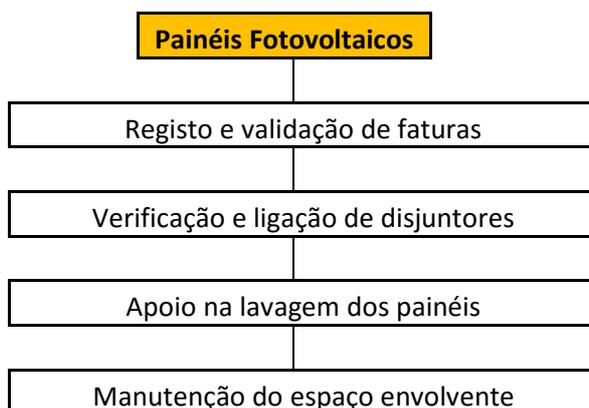
Ano	2015	2016	2017	2018	2019
Valor em Euros	43,00	46,54	50,07	53,60	57,14

11.13.1. LAGAR



283

11.13.2. PAINÉIS FOTOVOLTAICOS



Realizado

- Validação e registo de faturas;
- Verificação e ligação de disjuntores;
- Apoio na lavagem dos painéis;
- Manutenção dos espaços envolventes;

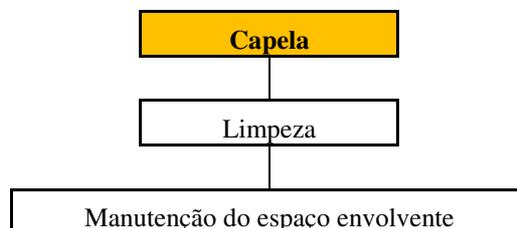
11.13.3. HOTELARIA



Realizado:

- Limpeza;
- Receção de clientes;
- Lavar roupas de cama, de banho, panos de cozinha, toalhas de mesa e roupas pessoais dos estagiários durante o período de estágio;
- Engomaram-se as roupas de cama, toalhas de banho, de mesa e panos de cozinha.
- Serviram-se refeições aos clientes;
- Estadia com pequeno-almoço, meio da manhã, almoço, lanche e jantar para 6 estagiários durante 1 mês incluídos sábados e domingos, na época da vindima;
- Manutenção do espaço envolvente;

11.13.4. CAPELA



É de referir que a quinta não pode viver apenas de agricultura deve valorizar a infraestrutura hoteleira / capela (reaver o investimento), paisagem, lazer e transformação de frutos.

A observação de aves em muitos países é um complemento perfeito para a agricultura, sem grandes custos.

Existem áreas onde se torna impraticável agricultura, mas podem ser exploradas na vertente turística e atividades de lazer.

No plano estratégico concebido em 2019 foram contempladas medidas que interliguem e valorizem as edificações, paisagem envolvente e fruto transformado ou não.

Além de tudo o que se executou em 2019 obtivemos mais experiência, aprendemos que temos além da resolução dos problemas que perduram temos que estar preparados para eventuais situações de risco.

12. ENSINO ESPECIAL E DEFICIÊNCIA

12.1. Centro Integrado de Apoio à Deficiência (Instituto S. Manuel/Instituto Araújo Porto)

O Centro Integrado de Apoio à Deficiência (CIAD), resultante da fusão do Instituto de Araújo Porto e do Instituto de S. Manuel pretende apresentar o decurso da atividade anual sumariando a informação pertinente relativa à prestação de serviços, à intervenção técnica, aos processos e atividades, bem como os resultados dos processos de monitorização e medição anuais.

O exercício deste ano assumiu-se como um desafio extraordinário, verificando-se, para além de um exigente contexto externo, importantes modificações no contexto interno, com alterações na estrutura diretiva do CIAD. Estas implicaram uma reorganização dos serviços e metodologias de trabalho, sem nunca esquecer a necessidade de otimização processual e a rentabilização de recursos.

Ao longo deste ano, a ênfase foi colocada no controlo de gestão ao serviço da estratégia e da criação de valor, bem como no processo de construção de informação e desenvolvimento de redes de trabalho, nacionais e internacionais. 2019 viu terminar aquele que foi, provavelmente, o projeto mais estruturante no qual o CIAD se viu envolvido nos últimos anos – Bom trato em instituições europeias especializadas – com excelentes resultados. Como fruto deste trabalho, para além dos intercâmbios de profundo valor com entidades congêneres e académicas de França, Eslovénia e Portugal, foi revisitada toda a metodologia de intervenção organizacional, com vista não ao evitamento do mau-trato, mas sim à promoção ativa das condições subjacentes ao bom-trato.

Neste seguimento desta intervenção, e numa clara aposta na valência de Formação Profissional do CIAD, foi encetado um novo projeto de cooperação internacional, mais abrangente e ambicioso, denominado Work4all. Este projeto visa desenvolver ferramentas de adequação de metodologias e dinâmicas de trabalho organizacionais de modo a que a integração de pessoas com deficiência e/ou incapacidade possa ocorrer de modo mais fácil, ao mesmo tempo que se otimizam processos e rentabilizam recursos. O work4all é promovido por duas entidades holandesas e conta com parceiros de Portugal (IEFP e SCMP), Espanha, Áustria, Itália, Lituânia e Noruega.

A estratégia da SCMP para o CIAD passa por atrair profissionais com boa formação humana, emocional, profissional e académica, vontade de aprender e potenciar as suas capacidades, condição essencial ao desenvolvimento pessoal e profissional, rumo à atualização de conhecimentos e melhoria das práticas e interações com o outro.

12.2. Oferta de Serviços

Presentemente, o CIAD disponibiliza aos seus clientes os seguintes serviços:

Escola de Ensino Especial (EE) – Destina-se a alunos com necessidades educativas especiais, dos 6 aos 18 anos, e visa a promoção do seu desenvolvimento integral e harmonioso e a sua inserção social. Presta apoio individualizado e personalizado, de acordo com as suas capacidades e características específicas, proporcionando experiências diversificadas e enriquecedoras, abrangendo as seguintes áreas de desenvolvimento: Independência Pessoal, Comunicação, Motricidade, Socialização, Académica, Tempos Livres e lazer, Vocacional/Ocupacional.

Atividades Ocupacionais (CAO) – As Atividades Ocupacionais destinam-se a pessoas com deficiência grave, com idade igual ou superior a 16 anos, cujas capacidades não permitam, temporária ou permanentemente, o exercício de uma atividade produtiva. No CIAD são disponibilizadas as áreas de Bem-Estar e Cuidados Básicos; Lavores e Tecelagem; Madeiras, Olaria e Reciclagem e Expressão Plástica.

Lar Residencial (LaR) – Resposta social desenvolvida em equipamento, destinada a alojar jovens e adultos com deficiência, de ambos os sexos, de idade não inferior a 16 anos, que se encontrem impedidos temporária ou definitivamente de residir no seu meio familiar normal.

Formação Profissional (FP) – A Formação Profissional do CIAD é vocacionada para o desenvolvimento de cursos de Formação especialmente destinados a pessoas com deficiência e/ou incapacidades ou outros problemas no domínio da inserção socioprofissional, a partir dos 15 anos. Atualmente estão em funcionamento os cursos de *Cozinheiro/a*, *Agente em Geriatria*, *Operador/a de Jardinagem*, *Atividades de Vida Hoteleira*, *Tratador/a de Equinos*, *Operador/a Gráfico/a de Braille* e *Carpinteiro/a de Limpos*.

Imprensa Braille (CPAC) – O Centro Professor Albuquerque e Castro tem como objetivo a produção em Braille de materiais diversos, que possam contribuir para uma integração do cidadão cego, visando uma cidadania plena.

12.3. Destaques por Princípio EQUASS

Numa perspetiva de prossecução dos objetivos definidos e tendo por referência os Princípios da Qualidade do Referencial EQUASS, foi propósito do CIAD intervir nos seguintes domínios:

	Descrição	Ações em destaque
<p>Liderança</p>	<p>Requer boa governação, liderança e responsabilidade social, bem como a promoção da justiça social pela inclusão. As organizações estabelecem objetivos ambiciosos, promovem as melhores práticas e estão comprometidas com a melhoria contínua e a inovação.</p>	<ul style="list-style-type: none"> → Aprovação POISE do projeto de Formação Profissional para o período de 2019-2022 → Aprovação POISE (3.16) do projeto “Mudando o que tem de ser Mudado”, “Apoio financeiro e técnico a organizações da sociedade civil sem fins lucrativos” → Apoio na organização da Conferência “Revisitar o Setor Social: paradigmas e desafios”, inserida no âmbito das comemorações dos 520 anos da Misericórdia do Porto → Renovação da parceria estratégica entre o CPAC e a Porto Editora para a produção de livros escolares em Braille para Moçambique → Conclusão do Projeto Erasmus+ subordinado ao tema “Bom Trato Institucional” (abril 2019); → Implementação do Projeto Erasmus+ <i>Work4all</i>, o qual versa a metodologia de <i>Inclusive Job Design</i>, com participação na sessão realizada pelo parceiro Lituano e acolhimento da sessão nacional de trabalho (outubro 2019) → Colaboração com a ESE – Docência em cursos TeSP → Reunião com o Diretor Regional da Direção Geral de Estabelecimentos Escolares (DGEstE) para análise da viabilidade da Escola de Ensino Especial; → Acolhimento de visita de equipa de avaliadores no âmbito da candidatura à Marca Entidade Empregadora Inclusiva → Acolhimento de visita de equipa de inspetores do ISS → Projeto do CPAC, “Pontos de referência para um mundo inclusivo” distinguido com Menção Honrosa na Categoria “Empreendedorismo responsável e inclusivo” dos European Enterprise Promotion Awards (IAPMEI)
<p>Recursos Humanos</p>	<p>Requer a gestão dos colaboradores centrada nos objetivos da organização e prestação de serviços centrada nos clientes. Implica o recrutamento e desenvolvimento de pessoal competente e qualificado, promovendo o envolvimento, saúde, segurança, bem-estar e desenvolvimento dos colaboradores, com reflexo nos serviços prestados aos clientes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> → Acolhimento de dois estágios profissionais em Psicologia → Acolhimento de 2 voluntários de reforço às equipas de CAO e LaR → Recrutamento e integração da Animadora Sociocultural para apoio ao LaR → Realização de 2 estágios em Terapia Ocupacional → Realização de 3 estágios de Psicologia → Realização de 1 estágio em Animação Sócio-cultural → Realização de 5 estágios TeSP → Realização de 1 estágio do Centro Estudos Sup. Aloya

Descrição	Ações em destaque
	<ul style="list-style-type: none"> → Participação de colaboradores em <i>workshop</i> do Projeto Erasmus+ sobre “Bom Trato Institucional”, em França → Participação de colaboradores nas reuniões do Projeto Erasmus+ <i>Work4all</i>, na Lituânia e em Portugal
<p>Direitos</p>	<p>Pressupõe o compromisso da organização na promoção e respeito dos direitos dos clientes, nomeadamente em termos de igualdade de oportunidades, tratamento, participação, liberdade de escolha e autodeterminação em todos os contextos.</p> <ul style="list-style-type: none"> → Participação de clientes em <i>workshop</i> do Projeto Erasmus+ sobre “Bom Trato Institucional”, em França → Participação de clientes de CAO nos projetos de intervenção comunitária dinamizados pelo Espaço t “Corpo Evento” e o “Teatro vai ao Bairro” → Parceria com a ONU Mulher no âmbito da Campanha “Generation Equality” → Parceria com a ONU Mulher no âmbito da Campanha “UNITE (16 Days of Activism against Gender-Based Violence)” → Continuação da dinamização de dois projetos de inovação dirigidos a clientes com o objetivo de estimular e consolidar a apreensão e utilização de competências pessoais e sociais, designados: “LaR doce Lar” e “Emoções à flor da pele”
<p>Ética</p>	<p>Compromisso da organização pelo respeito pela dignidade e bem-estar do cliente, significativos e colaboradores, promovendo a proteção dos clientes relativamente a abusos e má conduta. Os serviços são baseados na confiança, confidencialidade e honestidade.</p> <ul style="list-style-type: none"> → Reforço da articulação com o Ministério Público na promoção e proteção de pessoas com deficiência → Projeto interno de capacitação <i>on the job</i> de cuidadores, baseado no <i>European Care Certificate</i> → Formação alargada a todos os colaboradores sobre a implementação do RGPD → Participação de colaborador, como Orador, no 7º Seminário de Ética da Casa de Saúde da Idanha
<p>Parcerias</p>	<p>Remete para a concretização da visão e missão da organização pelo desenvolvimento de trabalho com outras entidades com vista a assegurar uma prestação de serviços contínua, abrangente e centrada na pessoa, contribuindo para a sua inclusão social.</p> <ul style="list-style-type: none"> → Acolhimento do 2º Encontro Nacional EQUASS, dinamizado pela Associação Portuguesa para a Qualidade (junho 2019) → Alargamento da rede de parcerias do CIAD, nomeadamente no que se refere à colocação de formandos em Formação Prática em Contexto de Trabalho → Acolhimento no CIAD de visitas de organizações nacionais e internacionais → Parceria com instituições congéneres francesas e eslovenas no âmbito de projeto Erasmus+ acerca de <i>bom trato institucional</i> → Parceria com instituições congéneres da Holanda, Noruega, Lituânia, Áustria, Itália e Espanha no âmbito de projeto Erasmus+ <i>Work4all</i> → Parceria com a Marcolino Relojoeiro visando a promoção e financiamento de atividades radicais com clientes de CAO e LaR → Manutenção de parceria estratégica com o FCP no âmbito da prática desportiva de natação e hidroginástica → Manutenção da parceria com as diferentes Tunas Universitárias na cedência de espaço com contrapartidas para os clientes

Descrição		Ações em destaque
		<ul style="list-style-type: none"> → Participação do CIAD no projeto <i>Ao Alcance de Todos – MULTI</i>, da Casa da Música, a efetivar-se em 2019 → Renovação da parceria estratégica com a Porto Editora para a produção de manuais escolares em Braille para Moçambique → Parceria com a Biblioteca Municipal de Coimbra para impressão de obras em Braille
Participação	<p>Remete para a plena participação e inclusão ativa dos clientes nas dinâmicas da organização e na comunidade. A eficácia da participação é conseguida pelo empoderamento dos clientes, igualdade de oportunidades, eliminação de barreiras e sensibilização da comunidade.</p>	<ul style="list-style-type: none"> → Participação dos clientes de LaR em atividades diversas na comunidade, com destaque para o Mega Pic Nic, Festas dos Santos Populares, Serralves em Festa e Concerto na Casa da Música → Deslocação, com clientes de LaR, a Madrid no âmbito das férias de verão → Participação no projeto “Palcos para a Inclusão” em parceria com o Espaço t → Participação de clientes de LaR na atividade desportiva de Surf Adaptado → Participação de clientes de CAO e LaR em espetáculos de teatro e circo na comunidade → Participação de clientes de CAO e LaR no projeto “Multi – Ao alcance de Todos” - em parceria com a Casa da Música do Porto → Dinamização, pelos clientes de LaR e FP, da festa de Halloween do CIAD → Dinamização, pelos clientes de LaR, da Ceia de Natal e festa de Ano Novo → Deslocação e estadia no Azibo (duas noites), por parte dos alunos de EE → Deslocação e passeio a Aveiro com os alunos da EE
Abordagem Centrada na Pessoa	<p>Remete para o desenvolvimento de serviços e intervenções assentes nas necessidades, expectativas e capacidades dos clientes, considerando o seu ambiente físico e social. Os serviços visam a melhoria da sua qualidade de vida, pelo que o envolvimento do cliente é assegurado em todas as suas fases.</p>	<ul style="list-style-type: none"> → Aumento da oferta formativa com a aprovação pelo POISE do curso de “Agente em Geriatria”, em percurso B → Participação de clientes de CAO em atividades desportivas interorganizações → Implementação da nova abordagem de desenvolvimento e monitorização do Plano Individual, com o objetivo de potenciar a sua eficiência e eficácia → Implementação da nova estratégia de monitorização mais detalhada e sistemática do desenvolvimento das atividades ocupacionais e terapêuticas → Participação de grupos de formandos em iniciativas diversas na comunidade, enquanto experiências em contexto real de trabalho → Inserção de clientes de CAO e LaR em experiências ocupacionais no exterior → Realização da época balnear para clientes de CAO e LaR → Dinamização de atividades lúdicas e desportivas para os alunos da EE após o término das aulas → Publicação da revista Enigma em formato de dupla leitura, aumentando o seu potencial de inclusão

Descrição	Ações em destaque
<p>Abrangência</p> <p>Remete para a prestação contínua de serviços multidisciplinares aos clientes através de uma abordagem holística e de parceria com a comunidade.</p>	<ul style="list-style-type: none"> → Aplicação a todos os clientes de CAO e LaR do instrumento desenvolvido por Verdugo e Shalock para avaliação da Qualidade de Vida → Análise conjunta com a tutela sobre a viabilidade da continuidade da Escola Especial, em face da tendente diminuição do número de alunos → Participação dos clientes de EE, CAO e LaR e em atividades terapêuticas, artísticas e lúdicas em estruturas externas; → Colaboração com o Hospital da Prelada em serviços de hidroterapia → Reforço da estratégia de parceria com entidades relevantes da comunidade, com objetivo de alargar a utilização e disponibilização de materiais em Braille
<p>Orientação para resultados</p> <p>Relaciona-se com a preocupação da organização em garantir os resultados previstos, benefícios e valor máximo para todas as partes interessadas. Os resultados alcançados estão em linha com a missão e atividades da organização, contribuindo para a responsabilização, transparência e melhoria contínua.</p>	<ul style="list-style-type: none"> → Realização de reuniões com diversas estruturas de suporte da SCMP para otimização e acompanhamento dos projetos financiados → Aplicação da proposta efetuada à tutela para revisão das comparticipações familiares, em conformidade com a circular n.º 4, visando ultrapassar situações anómalas existentes da passagem dos acordos de cooperação dos equipamentos tutelados pelo ISS para a SCMP → Aprovação de candidatura pelo POISE para a realização de 5 cursos de Formação Profissional no período 2019-2022 → Renovação de protocolo com a Porto Editora para publicação de livros escolares em Braille → Dinamização da VI Caminhada pela Inclusão, com o patrocínio do atleta Lenine Cunha
<p>Melhoria Contínua</p> <p>Remete para o compromisso da organização com a aprendizagem e melhoria contínuas dos seus serviços e resultados. As organizações demonstram um postura proactiva na antecipação de necessidades e procura das melhores soluções, promovendo a comparação e partilha de metodologias e práticas com outros atores sociais.</p>	<ul style="list-style-type: none"> → Integração do CIAD num grupo de benchmarking com quatro organizações congéneres nacionais, com certificação EQUASS → Participação em iniciativas informais de <i>benchmarking</i> e <i>benchlearning</i> com parceiros do setor → Reforço das parcerias internacionais com organizações com ligação à EPR/EQUASS → Continuação da adaptação do Sistema de Gestão da Qualidade ao referencial EQUASS Excellence 2018 → Implementação do Plano de Melhoria 2019 → Desenvolvimento de vários projetos de inovação com foco prioritário no desenvolvimento de/consolidação de competências pessoais e sociais dos clientes

12.4. Síntese de Resultados

Neste âmbito, em termos globais, os resultados obtidos e o desempenho do CIAD face aos objetivos gerais estabelecidos no Plano Anual de Atividades para 2019 foram os seguintes:

- Garantir o alinhamento estratégico do CIAD com as orientações do Plano Estratégico da SCMP, contribuindo ativamente para a sua concretização.

O CIAD contribuiu atempadamente e conforme solicitado, com a definição das suas orientações estratégicas em conformidade com as prioridades definidas pela SCMP. No entanto, até à data, não foi formalmente emitido o Plano Estratégico da SCMP. Este constrangimento não invalida o comprometimento do CIAD com as prioridades e orientações estabelecidas, estando o trabalho a ser desenvolvido no sentido do seu cumprimento.

- Promover a sustentabilidade financeira do CIAD pela otimização da oferta de serviços. Neste âmbito, é vital estruturar uma metodologia de atualização das comparticipações familiares no sentido de garantir o total cumprimento dos requisitos da entidade reguladora, no que se refere aos montantes envolvidos, mas garantindo condições de equidade para todos os clientes (CAO e LaR), conforme orientações do Instituto da Segurança Social.

O espaço de intervenção formal do CIAD encontra-se perfeitamente delimitado, sendo tutelado por diferentes entidades governamentais, assumindo, inevitavelmente, contornos pouco plásticos. Apesar destas características, o CIAD tem vindo a tentar alargar e robustecer a sua intervenção e oferta, quer diretamente, como pode ser evidenciado pelo desenvolvimento contínuo e sistemático de Projetos de Formação Profissional para financiamento no âmbito do Portugal 2020, quer de forma indireta com o lançamento do Projeto “Mudando o que tem de ser Mudado” cujo financiamento, também no âmbito do Portugal 2020, permite enriquecer e alargar as estratégias de intervenção.

No que se refere ao reconhecimento como Centro de Recursos para a Inclusão, e apesar do interesse manifestado pela tutela, continuam a não ser abertos pelo Ministério da Educação (ME) concursos para novas parcerias com Agrupamento de Escolas, tendo sido sempre opção do ME a revalidação das existentes, o que tem vindo a invalidar a criação desta nova resposta.

Já no que se refere às comparticipações familiares, e após várias articulações com as diversas equipas do ISS, foi efetuada a respetiva atualização, em concordância com a Circular n.º 4, e eliminadas as situações relativas a clientes sem qualquer valor de comparticipação atribuído. Com esta atualização o CIAD espera um encaixe financeiro de cerca de 30.000€.

- Continuação da implementação do referencial europeu EQUASS 2018 nível Excellence, com vista à certificação do CIAD em 2020.

A estabilização da versão 2018 do EQUASS, tem-se mostrado difícil com a Equipe Gestora a emitir novas informações ao longo de todo o ano de 2019, o que compromete o trabalho de conformidade com este novo referencial.

O trabalho de implementação não tem, no entanto, sido comprometido, encontrando-se o CIAD a rever os seus principais processos de suporte à prestação de serviços e a otimizar os instrumentos e mecanismos de controlo utilizados.

Esperamos que em 2020 o Sistema apresente maior garantias de confiança e que seja possível, finalmente, concretizar o objetivo previsto de certificar o CIAD pelo nível de Excelência do EQUASS;

- Promover as condições necessárias à implementação do projeto Erasmus+ Work4All, promovido pelo REA College, Holanda, bem como garantir as condições à realização da sessão de trabalho em Portugal, prevista para outubro de 2019.

Durante 2019 realizaram-se os primeiros encontros internacionais no âmbito deste projeto, nomeadamente em Vilnius, Lituânia, e no Porto. Da avaliação realizada pelos participantes, a semana de trabalho no Porto, em outubro de 2019, foi considerada um sucesso, tendo parte dos trabalhos sido abertos a instituições parceiras congéneres, com o objetivo de potenciar a disseminação do projeto e da metodologia trabalhada, *Inclusive Job Design*.

Também em 2019, abril, foi efetuada a sessão de encerramento do projeto “Olhares Cruzados sobre o bom-trato institucional em instituições europeias especializadas”, promovido pelo IRTS Champagne-Ardennes. Este projeto, o primeiro deste tipo no qual o CIAD participou, foi considerado bastante enriquecedor para todos os envolvidos, clientes e colaboradores, quer pela oportunidade de conhecer novas realidades, quer pela partilha de experiências, quer pela participação ativa de clientes em todas as sessões desenvolvidas.

- Desenvolver ações no sentido de reforçar a presença do CIAD em parcerias relevantes à concretização da sua missão de inclusão, tanto de âmbito nacional como internacional.

Durante 2019 o CIAD continuou a implementação da sua estratégia de reforço de parcerias relevantes à concretização da sua missão de inclusão, tanto de âmbito nacional como internacional.

Em termos nacionais destaca-se a manutenção das parcerias com a Bibliotecas Municipal de Coimbra, para impressão de obras em Braille a partir de arquivos produzidos pela BMC, Biblioteca Nacional de Portugal, a qual se encontra a apoiar a criação de um arquivo digital das obras em Braille da SCMP e Porto Editora na produção de Manuais Escolares em Braille pra Moçambique.

Em termos internacionais, as parcerias do CIAD com instituições congéneres internacionais foram enriquecidas com o projeto Erasmus+ *Work4all*. Neste projeto, o qual visa a criação de metodologias que potenciadoras da integração em mercado de trabalho de jovens com deficiência e/ou incapacidade, integra instituições de Espanha (Fundación INTRAS), Itália (Opera Don Calabria), Lituânia (VRC), Áustria (Dafür gem. GmbH), Noruega (Promenaden Kongsvinger AS) e Holanda (Stichting Rea College Pluryn). O trabalho que tem vindo a ser desenvolvido entre parceiros, para além de bastante enriquecedor, tem aberto portas à realização de novas iniciativas conjuntas.

- Continuar o desenvolvimento e implementação de projetos de inovação com o objetivo de contribuir para a inclusão socioprofissional dos seus clientes, sensibilização da comunidade para importância da inclusão e reforço do papel e imagem da SCMP enquanto agente social de referência.

A inovação tem-se afirmado como um caminho privilegiado para a geração e oportunidades de inclusão dos clientes e, simultaneamente, para a sensibilização da comunidade para a mudança de paradigma no que se refere às pessoas com deficiência e/ou incapacidade, “ensinando-as” a reconhecer as suas “habilidades” e o seu importante papel social num contexto que se pretende, cada vez mais, inclusivo e variado.

Durante 2019 o CIAD deu continuidade às suas inúmeras iniciativas de inovação, consolidando as estratégias e abrangendo um número crescente de clientes enquanto preparava novos projetos e dinâmicas que pretende ver em desenvolvimento durante 2020.

- Apoiar o desenvolvimento e realização de um Seminário subordinado ao Setor Social inserido nas comemorações dos 520 anos da Misericórdia do Porto.

No dia 17 de outubro foi realizada a Conferência “Revisitar o Setor Social: paradigmas e desafios”, a qual contou com a presença de diversos representantes do setor, desde o Instituto da Segurança Social, instituições parceiras congéneres e académicas até Portugal Inovação Social.

Como resultado das parcerias internacionais do CIAD, tivemos também a presença de um parceiro holandês que acrescentou uma visão mais global e europeia ao tema.

12.5. Principais Indicadores de Resultados

Indicadores	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Total de clientes	≥ 180	185	102,8%	≈
Total de Colaboradores	95	95	100%	≈
Taxa de execução das atividades do Plano Individual (PI)	≥ 85%	--	86,5%	≈
Grau de cumprimento dos objetivos do PI	≥ 80%	--	81,3%	≈
Taxa de sucesso do PI (grau de concretização de objetivos ≥ 75%)	≥ 75%	--	77,5%	≈
Taxa de Satisfação de famílias/ significativos	≥ 85%	--	82,8%	≈
Taxa de famílias/ significativos satisfeitos	≥ 90%	--	98%	↑
Tipologias de ações de responsabilidades social	≥ 7	8	114%	↑
Total de parcerias	≥ 100	131	131%	↑
Parceiros	≥ 90	92	102,2%	≈
Clientes envolvidos nas parcerias (oportunidades de participação na comunidade)	≥ 1300	1 641	126,2%	↑
Clientes em atividades ocupacionais na comunidade	≥ 6	6	100%	≈
Taxa de clientes envolvidos nas parcerias	100%	--	100%	≈
Taxa de execução do Plano Anual de Formação	≥ 75%	--	87,5%	↑
Volume de formação (H)	≥ 1000	723	72,3%	↓
Colaboradores envolvidos na formação	≥ 65	65	100%	≈
Total de Sugestões	≥ 4	0	0%	↓
Ações de corretivas/ melhoria	≥ 4	7	175%	↑

Indicadores	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Projetos de inovação	≥ 4	4	100%	≈
Taxa de execução do Plano de Atividades	100%	--	100%	≈
Taxa de sucesso do Plano de Atividades	≥ 80%	--	83%	≈

Em termos globais, a Taxa de Execução do Plano de Atividades reflete a dinâmica vivida no CIAD em 2019, o qual, mais uma vez, se revelou um ano especialmente trabalhoso e carregado de desafios, dos quais se destacam a alteração da estrutura diretiva sem a respetiva reorganização dos quadros técnicos, situação que acabou por impactar a concretização de alguns dos objetivos e metas previstas.

Ainda assim, foram concretizados com sucesso um total de 120 objetivos e metas, para um global de 144 planeados, continuando a tendência positiva já registada desde 2017. Salientamos, mais uma vez, a ambição contida no Plano de Atividades para 2019 e o trabalho de toda a equipa, refletido nos resultados obtidos, pois apesar dos desafios crescentes e dos constrangimentos vividos conseguiram, como equipa, concluir o ano dentro dos parâmetros de sucesso planeados.

Como resultados menos positivos destacam-se:

- As dificuldades sentidas ao nível da partilha de informação com a equipa alargada e com a monitorização e avaliação do Plano individual, as quais obrigarão à procura de novas soluções;
- As dificuldades verificadas ao nível da avaliação da satisfação das partes interessadas, manifestadas pela diminuta participação de colaboradores e *stakeholders*, e pela dificuldade de aplicação a clientes, situações que obrigarão a repensar as metodologias e instrumentos utilizados;
- A não resolução do impasse ao nível da introdução, para efeitos de execução, dos dados do projeto de Formação Profissional do período 2016-2018, cuja consequência principal é a não regularização do saldo final e o subsequente pagamento dos custos incorridos;
- A dificuldade na gestão da equipa alargada, quer pela elevada rotatividade de alguns recursos, quer pelo número significativo de baixas médicas registadas ao longo do ano;
- A dificuldade na concretização da formação interna, nomeadamente ao nível do volume necessário à conformidade legal e ao desenvolvimento contínuo de competências, fundamentais para a manutenção de uma equipa coesa e motivada.

Em termos positivos destacam-se:

- A manutenção das atividades diferenciadoras que fazem da Escola de Ensino Especial um caso de sucesso, conforme verificado e evidenciado no Relatório emitido pela equipa de inspetores do Ministério da Educação;
- A atualização das participações familiares de CAO e LaR com a aplicação da Circular n.º 4 e eliminação dos clientes com participação zero;
- A continuidade dos projetos de promoção de competências pessoais e sociais, nomeadamente, “Emoções à Flor da Pele” e “LaR doce lar”, os quais têm contribuído de forma significativa para melhorar as competências e vivências dos clientes;
- O desenvolvimento projeto de intervenção transversal a todos os contextos ocupacionais do CAO, sob a temática “Cidade do Porto”, cuja implementação e exploração criou novas e contínuas oportunidades de inclusão para os clientes;
- O desenvolvimento de novas metodologias de comunicação ao nível do espaço do CIAD com a implementação de um Sistema de Pictogramas para todas as Atividades Internas e Complementares do CAO, e a utilização das fotografias dos clientes para a identificação dos contextos onde, em cada momento, desenvolvem a sua atividade, com o evidente ganho ao nível da orientação global de clientes e colaboradores;
- A utilização do donativo recebido do Exmo. Padre Américo, para reformular um dos espaços de LaR, com o qual se transformou-se uma sala sem vida, num espaço de convívio, lúdico e de bem-estar, no qual os clientes podem partilhar momentos de cariz mais familiar;
- A aprovação do novo projeto da Formação Profissional, com uma cabimentação financeira em linha com os anteriores e a introdução de um novo curso em Percurso B, aumentando a atratividade da oferta formativa;
- O trabalho crescente de articulação do CPAC com várias entidades dos setores público e privado, contribuindo para o aumento da procura e utilização de suportes em Braille e Dupla Leitura, como foi o caso dos Municípios da Vila da Feira e de Vila Nova de Gaia, Espaço t, Fidelidade e ACAPO.

Globalmente, mais uma vez, considera-se que **o CIAD tem mantido viva a sua missão e a missão da SCMP reforçado o seu papel enquanto agente social de referência.**

12.6. Objetivos Operacionais – Desempenho das Respostas do CIAD

12.6.1. Escola Especial (EE)

- A EE do CIAD depende dos encaminhamentos aprovados pela DGEstE Norte que, objetivamente, são escassos. Esta situação tem levado a que se problematize acerca de uma possível continuidade desta resposta educativa. No ano letivo 2017/2018 a EE tinha oito alunos, no presente ano letivo (2018/2019) apenas frequentam a EE seis alunos. Acrescenta-se ainda, que para o ano letivo 2018/2019 foram entregues seis declarações de vaga a encarregados de educação/ significativos com interesse na EE, contudo, apenas uma foi validada pela DGEstE Norte.

O término da escolaridade obrigatória ocorre quando os alunos perfazem 18 anos. Mesmo que estes alunos não tenham uma resposta institucional após a escolaridade obrigatória, o prolongamento escolar, previsto na lei (que não é clara nem objetiva, mas que ocorre nas escolas do sector público), não foi aprovado no 1º semestre de 2018 pelo ME, após manifestação do CIAD em manter alunos com idade igual ou superior a 18 anos, dado reunir as condições necessárias (recursos físicos e humanos).

Este ano, o CIAD encontra-se a analisar a continuidade desta resposta educativa, tendo em consideração o exposto. Esta decisão dependerá do que ficar acordado entre a tutela e a SCMP, após encontro de trabalho para definir o papel da EE do CIAD na educação especial e inclusiva na Área Metropolitana do Porto.

Em setembro de 2019 a escola integrou três novos alunos. Com a saída de dois alunos em julho de 2019, o ano letivo 2019/2020 arranca com sete alunos. Prevê-se em julho de 2020, a saída de três alunos por atingirem a escolaridade obrigatória. De acordo com o partilhado com a Direção e Técnicos da DGEstE Norte, a resposta de EE no CIAD terá de ter no mínimo seis alunos por ano letivo, garantindo a qualidade da resposta, os RH necessários e a implementação do projeto educativo definido.

- Promover condições para a manutenção de uma equipa de apoio direto (cuidadores) estável, minimizando algumas situações de insatisfação que têm vindo a ser sinalizadas pelos encarregados de educação.

No último trimestre do ano de 2019, a equipa sofreu alteração significativa com a saída definitiva de um elemento da equipa de ação direta. Esta situação permitiu estabilizar esta equipa com impacto positivo nas relações entre colegas, com os alunos e com os familiares/significativos. O grupo de alunos de EE, dada a sua especificidade de saúde e questões de foro emocional e comportamental, são extremamente permeáveis a qualquer mudança, a fixação de RH a esta resposta torna-se essencial.

Desta forma, o trabalho de toda a equipa afeta à EE tornou-se mais orgânico, dinâmico, funcional e com resultados eficazes no acompanhamento diário aos alunos na promoção de competências e na estabilização de comportamentos.

- Com a entrada em vigor do decreto-lei 54/2018 de 6 de julho, a EE alterou alguns procedimentos, sobretudo, ao nível da documentação, com início no ano letivo 2018/2019. As medidas educativas aplicadas aos alunos também sofreram alterações significativas. Dado se tratar do primeiro ano letivo com estas alterações, este será um ano experimental, de forma a ajustar os documentos e procedimentos de acordo com a nova legislação.

No ano letivo 2018/2019, com a entrada em vigor do decreto-lei 24/2018 de 6 de julho, que rege a resposta educativa de ensino especial, foram implementados novos impressos e documentos de acordo com o previsto na legislação. Em julho de 2019 a equipa técnica da EE avaliou a implementação desta nova documentação, aferindo ligeiras modificações a serem implementados no ano letivo 2019/2020 (setembro de 2019).

- Em face do ME no ano letivo 2018/2019 não ter aberto concurso nem disponibilizado financiamento para novos CRI, o CIAD não teve oportunidade de estabelecer parcerias neste âmbito com as escolas da área envolvente. Para o ano letivo 2019/2020 ainda não há orientações de quais os procedimentos para a entrada de novos CRI. A intenção do CIAD em entrar neste domínio ligado ao Ensino Especial nas escolas do sector publico, dependerá das orientações governamentais e da tutela que ainda não se encontram definidas.

O CIAD não recebeu qualquer orientação sobre a possibilidade de implementar resposta de CRI nas escolas de setor publico, nomeadamente, as circundantes ao espaço físico do CIAD. Acrescenta-se o facto de ser considerada uma resposta de difícil autossustentabilidade e com grande dificuldade na sua implementação dado o apoio financeiro ser limitado. Assim, esta possibilidade, por enquanto fica sem efeito.

- A EE, desde 2018, tem investido em experiência inovadoras e enriquecedoras para os alunos da EE, proporcionando oportunidades em contextos normativos, que dificilmente teriam acesso. Pretende-se que em julho de 2019, momento direcionado para a realização destas atividades, se crie um conjunto de iniciativas, que promovam a aquisição de competências e de socialização num contexto de lazer.

Em julho de 2019, a EE alterou as suas dinâmicas e atividades, através da criação de experiências diferenciadas e enriquecedoras ao nível da aquisição de competências e de socialização que, mesmo em contexto de lazer, se assumem de grande importância para os alunos. A empresa Doitright doou 250€ para a realização de atividades de verão para os

alunos de EE. Esta verba permitiu que os alunos viajassem até ao Azibo, onde pernoitaram duas noites, fizessem praia e piscina (Scorpions em Guimarães e Natur Water Park em Vila Real), visitassem o Parque Biológico de Gaia e a Fabrica da Ciência em Aveiro.

Indicadores	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Total de clientes (Alunos)	≥ 8	7	87,5%	↓
Taxa de Implementação do Plano Educativo Individual (PEI)	100%	--	100%	≈
Taxa de execução das ações do PEI	≥ 90%	--	100%	≈
Taxa de sucesso do PEI	≥ 85%	--	100%	≈
Total de ocorrências	≤ 6	8	133%	↓
Clientes com continuidade interna	≥ 5	4	80%	↓
Psicologia (sessões)	≥ 90	104	116%	≈
Terapia Ocupacional (sessões)	≥ 314	480	153%	↑
Terapia da Fala (sessões)	≥ 248	380	153%	↑
Fisioterapia (sessões)	≥ 120	80	67%	↓
Psicomotricidade (sessões)	≥ 40	40	100%	≈
Hidroterapia (sessões)	≥ 120	120	100%	≈
Hipoterapia (sessões)	≥ 40	40	100%	≈
Saídas à comunidade	≥ 50	65	130%	↑
Taxa de execução das atividades da Escola Especial	100%	--	100%	≈

Análise dos Resultados

As atividades da Escola Especial decorrem de setembro de 2018 a julho de 2019, desta forma, os valores no quadro acima referem-se ao ano letivo de 2018/2019.

No ano letivo 2018/2019 a escola integrou seis alunos. Em setembro de 2019, e para o ano letivo 2019/2020, a EE aumenta o seu número de alunos para sete. Assim, regista-se um aumento de sessões em contexto individual nas diferentes áreas de intervenção técnica (psicologia, terapia ocupacional e terapia da fala) de forma a ir ao encontro das necessidades e objetivos a desenvolver de cada aluno. No entanto, o número de alunos com necessidade de intervenção ao nível da fisioterapia diminuiu, dado termos tido saída de alunos com esta necessidade sem entrada em igual proporção. Assim, o número de sessões de fisioterapia corresponde a este decréscimo.

Em julho de 2019 equipa técnica e multidisciplinar afeta à EE avaliou a implementação de nova documentação de acordo com as novas medidas apresentadas no decreto-lei 54/20189 de julho de 2018. Assim, as lacunas identificadas, serão retificadas com ligeiras alterações no ano letivo 2019/2020, com efeito a partir de setembro de 2019.

De forma a envolver os encarregados de educação/significativos na vida escolar dos alunos e à luz do ocorrido nos últimos anos letivos, a EE ausculta os encarregados de educação no sentido de colaborarem na construção dos objetivos sobre aquisição de aprendizagens e de competências nas diferentes áreas para o ano letivo 2018/2019.

Em 2019 mantiveram-se as parcerias externas que permitiram um trabalho mais abrangente e enriquecedor com o grupo de alunos, quer ao nível de oportunidades, experiências e vivências, quer ao nível de aquisição de aprendizagens e competências, nomeadamente, a Terapia Assistida por Cavalos com a Associação Equiterapêutica Porto-Matosinhos, a Hidroterapia no Hospital da Prelada e atividades pedagógicas com a Fundação Serralves. Com periodicidade semanal a EE realizou uma saída à comunidade, para trabalhar a cidadania, através de idas aos correios, loja do cidadão, passagem pela farmácia, hospital, esquadra, com o objetivo de conhecer os diferentes serviços comunitários e a sua função. Também se realizaram saídas ao supermercado para trabalhar competências de atividades de vida diária. Ainda se realizam saídas livres e não estruturadas a parques, jardins e à beira-mar.

Em julho de 2019, à semelhança do ano anterior, realizaram-se atividades lúdicas e de lazer com idas à praia, piscinas, passeio a Aveiro e estadia no Azibo por duas noites. A realização destas atividades é possível dado a EE receber um donativo no valor de 250€ da empresa Doitright. As atividades deste âmbito tornam-se oportunidades únicas de socialização, de trabalho em contextos normativos de lazer e na oportunidade criada para que os alunos possam usufruir de momentos e espaços diferenciadores e novos para si.

À semelhança de anos letivos anteriores, a EE convidou os familiares/significativos a estarem presentes num convívio conjunto realizado no final do ano letivo, com o objetivo de partilhar o trabalho desenvolvido com os alunos e as suas conquistas ao nível de competências, enquanto se encontram na EE. No final do ano letivo 2018/2019 (junho de 2019), a Associação

Equiterapêutica Porto-Matosinhos, que dinamiza a atividade de terapia assistida por cavalos, deslocou a sua equipa e o cavalo de serviço ao CIAD para uma pequena exibição das aquisições de cada aluno nesta atividade terapêutica.

Em 2018/2019 e 2019/2020 o CIAD assegura o transporte de alunos de acordo com o contratualizado com o ME. Dois alunos são transportados pelas carrinhas do CIAD/SCMP, dentro da área geográfica onde a UO opera e um aluno usufruiu de transporte externo (empresa contratualizada) com encargos elevados para a SCMP. Os transportes do CIAD/SCMP (miniautocarro, carrinha adaptada e carrinha 9 lugares) encontram-se em inconformidade legal, uma vez que transportamos menores de idade nestas viaturas. Esta situação já tem vindo a ser reportada ao DGAP, desde janeiro de 2018, solicitando a legalização da frota do CIAD e, se necessário, motoristas. Existe a possibilidade do CIAD/SCMP transportar o aluno (mais novo da EE, com 10 anos) que beneficia de transporte através de empresa (despesa elevada para a SCMP) mas, para tal, é imprescindível que as viaturas se encontrem em conformidade com as exigências legais para transporte de menores. Neste sentido, parece-nos fundamental que se possa proceder à homologação dos transportes do CIAD, preparando-os formalmente para o transporte coletivo de crianças. A nível funcional, todos os transportes afetos ao CIAD (miniautocarro e duas carrinhas) devam ser regularizados/certificados para o transporte de menores.

12.6.2. Atividades Ocupacionais (CAO)

- Contribuir para a sustentabilidade da resposta social pelo desenvolvimento e aplicação de uma metodologia de atualização das comparticipações familiares que simultaneamente seja equitativa e cumpra as orientações da entidade reguladora.

O Centro de Atividades Ocupacionais, resposta assente em Acordos de Cooperação estabelecidos com ao Instituto da Segurança Social, regulamentado, entre outra legislação, ao abrigo da Circular nº 4, desenvolveu ao longo do ano civil uma nova metodologia de cálculo percentual das comparticipações familiares. Este procedimento permitiu atualizar os valores da comparticipação mensal de todos os clientes, sendo de salientar os casos com comparticipação mensal de valor zero que representavam, efetivamente, uma situação de injustiça e falta de equidade entre pares. O processo de recálculo foi terminado no final do ano, partilhado com todos os familiares/significativos dos nossos clientes e, posteriormente, em vigor a partir de janeiro de 2020.

- Desenvolver novas parcerias com entidades de proximidade que sejam potenciadoras da criação de novas oportunidades de atividades ocupacionais na comunidade.

A integração de clientes de CAO em atividades no exterior, nomeadamente, em experiências ocupacionais na comunidade apresentou-se como um objetivo em manutenção durante 2019. As parcerias foram reforçadas com as mesmas entidades, existindo 3 clientes a usufruir destas experiências em diversos espaços da comunidade envolvente do CIAD: Junta de Freguesia do Bonfim, Cantina da Segurança Social e Escola Rodrigues de Freitas.

- Implementação e utilização de novos instrumentos de comunicação interna, desenvolvidos para a monitorização das diferentes dinâmicas do CAO e otimização do trabalho interdisciplinar da equipa técnica.

Com o intuito primordial de otimizar a intervenção em contexto de CAO, desenvolvemos várias alterações quer ao nível das atividades internas e complementares, como na organização da comunicação interna que está na base de toda a estrutura.

Em primeiro lugar desenvolvemos um Sistema de Pictogramas para todas as Atividades Internas e Complementares do CAO, utilizado nos diferentes espaços físicos do CAO, servindo como elemento referenciador e mediador no desenvolvimento de várias competências junto dos clientes.

Implementamos no espaço coletivo principal do edifício – salão – um quadro com o horário diário de todas as Atividades Internas e Complementares, integrando o Sistema de Pictogramas e as Fotografias dos clientes por atividade. Esta organização visual e simples permitiu-nos promover a autonomia dos clientes, potenciando a distribuição dos clientes por atividade, especialmente ao início da manhã e da tarde.

Em complementaridade, todos os ateliês passaram a ter à porta um horário diário, também com pictograma e as fotografias dos clientes em horário, como reforço e confirmação da informação existente no quadro geral do salão.

Relativamente às atividades complementares, criou-se uma capa de monitorização para cada uma delas, com registos de assiduidade e a planificação diária que estão sempre disponíveis junto ao quadro geral de CAO, existente no salão.

Desenvolveu-se, também, no sentido de promover o alinhamento da intervenção entre os diferentes contextos de CAO, uma Planificação Orientadora da Intervenção para todos os espaços, que pressupõe a organização interna do ateliê segundo macro atividades, ou

atividades estruturantes, que servem de base para a planificação diária de todo o trabalho desenvolvido naquela atividade. Sempre que estabelecido no Plano Individual do Cliente, esta planificação especifica o tipo de atividade deve ser desenvolvida, quais os objetivos e os materiais a usar, para cada cliente.

Como linha orientadora desta nova metodologia de intervenção pretende-se que todos os conteúdos importantes para o desenvolvimento da atividade estejam mais visuais e disponíveis aos colaboradores que trabalham no espaço, bem como mais acessíveis para que os clientes consigam ter uma perceção mais concreta sobre o timing e desenvolvimento de determinada atividade.

Por último, e no sentido de potenciar o trabalho interdisciplinar de toda a equipa técnica e dos monitores, foram realizadas reuniões regulares da equipa técnica – TecTeam – e da equipa de Monitores – AcTeam. Estes momentos revelaram-se fundamentais para renovar as linhas orientadoras da intervenção técnica individualizada, bem como redefinir a cadência da intervenção artístico-terapêutica de cada ateliê.

- Desenvolvimento de projetos de inclusão que promovam a acessibilidade a novos contextos, experiências, e que se revelem como estratégias de intervenção significativas na aquisição de competências sociais e humanas:
 - Projeto “Multi – Ao alcance de Todos” - em parceria com a Casa da Música do Porto, assume-se como um projeto de desenvolvimento de competências artístico-musicais, que culminará na apresentação ao público de dois espetáculos;
 - Projeto “DiverCiad” – desenvolvimento de produtos diferenciados como resultado do trabalho realizado pelos clientes nos diferentes contextos ocupacionais, e que possam, desta forma, assumir-se como um elemento preponderante nas questões de valorização pessoal.

No primeiro trimestre de 2019 o CIAD participou no Projeto “Multi – Ao alcance de Todos” - em parceria com a Casa da Música do Porto. Esta experiência artístico-musical apresentou-se ao longo dos ensaios e dos espetáculos como uma oportunidade significativa e de grande envolvimento emocional de todos os clientes.

Foram criadas, ao longo do ano, várias estratégias para a promoção do desenvolvimento da marca interna do CIAD – DiverCiad – na participação ativa em várias iniciativas: “Montra do CIAD” – Comemoração do Dia Mundial da Criança e na “Arca de Natal” promovida pela Câmara Municipal do Porto

- Dinamização de projetos de inovação no âmbito da promoção de competências pessoais e sociais em articulação paralela com a oportunidade de intervenção ao nível das competências de empowerment, nomeadamente os projetos “Emoções à Flor da Pele” e “Pins”.

A implementação do Projeto “Emoções à Flor da Pele”, desenvolvido no sentido de identificar, reconhecer e regular as emoções, orientadas para o próprio, para as relações interpessoais e para a resolução de problemas; e, entre outros, desenvolver competências que sustentem um autocontrolo, autorregulação e inteligência emocional, destacou-se com uma relevância evidente na manutenção das competências pessoais e sociais dos clientes e no desenvolvimento do empowerment.

Este projeto culminou numa Exposição Fotográfica, resultado do trabalho realizado com os clientes nas sessões de projeto e que esteve temporariamente acessível, ao público em geral, no Museu da Misericórdia do Porto (MMIPO). Esta iniciativa apresentou-se, de igual modo, representativa para as famílias/significativos que acabaram por visitar a Exposição.

- Estruturação de um projeto transversal a todos os contextos ocupacionais do CAO, que permita um intercâmbio constante entre as diferentes realidades artísticas, servindo também como estratégia promotora da comunicação entre/com os clientes.

Durante o ano de 2019 o Projeto DiverCiad teve como temática principal a “Cidade do Porto”. Esta temática introduziu uma visão estratégica para a intervenção nos diferentes contextos do CAO, expressando-se através de múltiplas formas: projetos de intervenção, intercâmbios internos, visitas à comunidade e a criação de produtos temáticos.

De salientar o projeto do Pannel de Azulejos inspirado nos Azulejos típicos do Porto (Ateliê de Cerâmica), a criação de uma gama de telas bordadas com expressões portuenses (Ateliê de Liores&Tecelagem), o esboço de um roteiro inclusivo da Cidade do Porto (Ateliê de Literacia), a realização de caminhadas a locais turísticos da Cidade com registo fotográfico do percurso (Ateliê de Atividade Física Adaptada), a participação no ritual das Vindimas do Douro (Ateliê de Literacia, Aromas e Atividades de Vida Doméstica), o desenvolvimento de um Mural de Memórias da Cidade do Porto com fotografias de todas as visitas à Cidade, entre outros.

- Criação de uma ferramenta de comunicação com as famílias/significativos e a comunidade, que se pretende que seja materializada através do desenvolvimento de uma newsletter/periódico que possa integrar diferentes conteúdos informativos sobre a realidade do CIAD.

A criação de uma ferramenta de comunicação com as famílias/significativos e a comunidade apresentou-se, no início de 2019, como um projeto possível de desenvolver em contexto de estágio académico (o CIAD recebe estágios de alunos da Escola Superior de Educação do Porto). Efetivamente, o esboço foi realizado pelos estagiários, numa parceria com o Ateliê de Literacia, mas a sua concretização necessita de uma coordenação, orientação gráfica e formalização material que só em 2020 consideramos ser possível de realizar.

Continuamos, no entanto, conscientes de que necessitamos desta ferramenta para conseguirmos otimizar a missão de nos posicionarmos como uma casa aberta para a comunidade, não apenas para receber visitas, mas principalmente para sermos presença ativa nas diferentes realidades da comunidade envolvente e nos diferentes contextos familiares que caracterizam os clientes do CIAD.

Indicadores	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Total de clientes	90	90	100%	≈
Clientes em Acordo de Cooperação	90	90	100%	≈
Clientes sem Acordo de Cooperação	0	0	--	≈
Taxa de execução das atividades do Plano Individual (PI)	≥ 85%	---	86,5%	≈
Grau de cumprimento dos objetivos do PI	≥ 80%	--	81,3%	≈
Taxa de sucesso do PI (concretização de objetivos ≥ 75%)	≥ 75%	--	77,5%	≈
Total de ocorrências	≤ 12	22	183%	↓
Clientes com continuidade interna	90	90	100%	≈
Clientes sem resposta interna/ comunidade (inclui listas de espera)	≤ 20	27	135%	↓
Psicologia (sessões)	≥ 300	360	120%	↑
Terapia Ocupacional (sessões)	≥ 400	212	53%	↓
Terapia Fala (sessões)	≥ 150	262	174,7%	↑
Fisioterapia (sessões)	≥ 800	812	101,5%	≈
Atividade Física Adaptada (sessões)	≥ 300	302	100,7%	≈
Clientes em atividades ocupacionais no exterior	≥ 4	3	75%	↓
Saídas à comunidade	≥ 50	73	146%	↑
Projeto “Palcos para a Inclusão” Espaço t	--	21	--	--

Indicadores	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Projeto “Palcos para a Inclusão” Espaço t (clientes)	--	24	--	--
Projeto treino de competências pessoais e sociais (sessões) “Pins”	≥ 12	12	100%	≈
Projeto treino de competências pessoais e sociais (clientes) “Pins”	≥ 10	10	100%	≈
Projeto treino de competências pessoais e sociais (sessões) “Emoções à flor da pele”	≥ 12	42	350%	↑
Projeto treino de competências pessoais e sociais (clientes) “Emoções à flor da pele”	≥ 10	31	310%	↑
Taxa de execução das atividades do CAO	100%	--	100%	≈

Análise dos Resultados

Em paralelo com a estratégia desenvolvida para o ano de 2019, consideramos que os resultados, da execução e implementação do Plano de Atividades, apresentam-se como um reflexo claro e positivo da constante procura de uma intervenção especializada e, efetivamente, focada no cliente e na otimização dos recursos técnicos existentes no CIAD. Contudo, enquanto motor de evolução torna-se fundamental compreender de que forma os indicadores da intervenção vertem e traduzem esta realidade e/ou nos orienta no sentido da melhoria e aquisição constante.

Relativamente à implementação do Plano Individual, e apesar das dificuldades sentidas com a sua monitorização e avaliação, consideramos que se trata de uma ferramenta fulcral na orientação de toda a intervenção especializada e que, neste momento, se espelha na relação existente entre as atividades lúdico-ocupacionais, as atividades terapêuticas e os diferentes domínios presentes no modelo de qualidade de vida que orientam a criação do Plano Individual.

Compreendendo que os diferentes contextos das atividades devem assumir-se como oportunidades únicas para a aquisição e/ou manutenção de competências, foram desenvolvidos vários projetos de desenvolvimento pessoal que se apresentam como indicadores positivos e pertinentes da intervenção.

Do ponto de vista estritamente ocupacional consideramos importante promover a fruição de sinergias entre os diferentes espaços do CAO, pela criação de intercâmbios internos entre ateliês, estimulação de processos de osmose artística entre diferentes formas de expressão, bem como a possibilidade de acederem em exceção a sensações que a regra não lhes proporciona. Como exemplo deste critério, destacamos, por exemplo a organização das atividades CIADSplash e o RockAchocolatado, atividades internas desenhadas a pensar em proporcionar experiências que, no dia a dia, estão menos acessíveis.

No sentido de nos assumirmos, enquanto equipa técnica e não técnica, como aliados num mesmo pressuposto, foram exploradas, algumas em continuidade, várias estratégias de comunicação, organização e intervenção: a figura do Gestor de Caso, do Responsável de Medicação, do Responsável de Turno, do Mediador de Enfermagem, do Responsável de Refeitório e de Salão. Complementarmente salienta-se que o indicador relativo ao registo de ocorrências, apesar de apresentar-se negativo comparativamente à média, introduz uma variável positiva na manutenção de todas estas estratégias. O registo é fundamental para a monitorização de todas as dinâmicas que possam ser importantes para a compreensão de cada cliente como um todo, inserido num contexto que tem que refletir em harmonia todas as dimensões do cliente.

A intervenção na área da Psicologia apresenta valores positivos significativos, na medida em que integraram a equipa técnica 3 novos elementos em contexto de estágio – profissional ou académico – e que foram desenvolvendo os seus projetos de intervenção segundo as necessidades ocorrentes das dinâmicas institucionais: Consultoria com a Gestão de Caso e a Equipa técnica, Intervenção junto das famílias, em contexto e as questões comportamentais. O Programa de Estimulação Cognitiva revelou-se uma dinâmica chave para desenvolver as questões relacionadas com a funcionalidade cognitiva. Os clientes que integram o CAO do CIAD apresentam características bastante heterogéneas ao nível desta característica, contudo, tem-se observado a perda de algumas competências cognitivas com o avançar da idade. Assim, tornou-se pertinente um trabalho direcionado para a promoção destas competências, de forma a aumentar a funcionalidade dos clientes. Este Programa permite em contexto de pequeno grupo desenvolver diferentes áreas de funcionamento cognitivo (atenção, memória, raciocínio, orientação, planificação, capacidade viso-espacial, juízo crítico), aumentando ou mantendo a funcionalidade do cliente, com impacto na participação das atividades diárias, com vista ao melhoramento da sua qualidade de vida. Este programa contempla a aplicação de pré-teste e pós-teste para avaliar a eficácia do programa e ainda seis sessões de trabalho para promoção de diferentes domínios cognitivos.

Quanto à intervenção técnica especializada os indicadores realçam um valor negativo relativamente à Terapia Ocupacional, uma vez que perdemos esse recurso humano em setembro 2019 e a sua substituição, por questões inerentes às regras de contratação laboral, ainda não foi possível efetuar.

É também importante referir que relativamente ao valor inerente às Experiências Ocupacionais na Comunidade, este decréscimo revela, contudo, uma aquisição positiva para o plano de desenvolvimento individual, uma vez que um dos clientes anteriormente em EOC integrou a resposta de Formação Profissional, tendo iniciado o curso de Ajudante de Vida Hoteleira.

Consideramos ainda que, ao longo do ano, emergiu de forma significativa para o desenvolvimento de competências sociais e artísticas, o Projeto “Palcos para a Inclusão”, resultado de uma parceria com o Espaço t, e que promove a apresentação de espetáculos de Dança e Teatro, periódicos, em diferentes contextos da comunidade: Jardins de Infância, Escolas, Lares Residenciais, Centro Comunitários.

Na mesma linha deste último projeto, consideramos que o incremento de Saídas à Comunidade vem reforçar este ideal de inclusão, mas principalmente de integração dos nossos clientes na comunidade, no sentido em que fomos tentando desenvolver com rotina e periodicidade, a oportunidade de acederem o máximo de clientes possível, a experiências no exterior, quer do ponto de vista cultural, lúdico como do desenvolvimento das suas dimensões biopsicossociais.

12.6.3. Lar Residencial (LaR)

- Contribuir para a sustentabilidade da resposta social pelo desenvolvimento e aplicação de uma metodologia de atualização das comparticipações familiares que simultaneamente seja equitativa e cumpra as orientações da entidade reguladora.

As comparticipações familiares foram revistas, atualizadas e comunicadas às famílias, através de carta enviada no final do ano, com a aplicação do novo valor em janeiro de 2020. O cálculo da comparticipação familiar foi feito de acordo com o disposto na circular nº4, da Segurança Social, com base no rendimento Per Capita mensal do agregado familiar, atendendo a que, sendo a primeira atualização, o aumento da comparticipação não excedeu o 5% da comparticipação familiar.

- Estruturar um novo projeto de intervenção tendo em conta as características específicas da resposta social de Lar Residencial e as necessidades, expectativas e potenciais do grupo de clientes.

As necessidades, expectativas e potencialidades dos residentes de Lar são a base da nossa intervenção, e, por conseguinte, o CIAD sentiu a necessidade de desenvolver instrumentos de capacitação dos colaboradores no trabalho direto com o cliente.

Face à necessidade desenvolveu-se, com a equipa de psicologia, três projetos de capacitação de colaboradores:

1. Manual de Boas Práticas - Documento escrito com objetivo de descrever procedimentos e facultar orientações a adotar, visando facilitar e padronizar a atuação das equipas em pontos-chave para a melhoria do bem-estar e autonomia dos clientes de lar;
2. Tec team - Grupo de trabalho que integra toda a equipa técnica do CIAD, sob a orientação de uma coordenação técnica, e que pretende promover a otimização do trabalho interdisciplinar de todas as áreas de intervenção especializada do CIAD: educação social, psicologia, fisioterapia, terapia ocupacional, terapia da fala e atividade física adaptada;
3. Turnos Manhã e Tarde fixos – Equipas de trabalho estáveis que permitem uma dinâmica de trabalho contínua e centrada no cliente.

- Aplicar o donativo recebido do Exmo. Padre Américo para reformular de um dos espaços do LaR no sentido de desenvolver um espaço de social e de lazer, de caráter mais íntimo, no qual os clientes possam desfrutar de momentos de relaxados de convívio.

Com o donativo recebido conseguiu-se transformar uma sala pouco utilizada, situada na ala feminina, num espaço de convívio, lúdico e de bem-estar.

O espaço foi pintado, mobilado (com sofás, mesas de jogos, de apoio à leitura/puzzles) e decorado (com cadeiros, mantas, almofadas, carpetes e quadros) de forma a criar um ambiente mais acolhedor. Foi ainda adquirida uma televisão de grandes dimensões, um sofá terapêutico para os mais dependentes e colocada uma mesa restaurada pelos clientes de CAO.

- Promover o ajuste no quadro de Recursos Humanos com a integração do animador sociocultural.

A integração da animadora sociocultural, no início de março, através de estágio profissional, permitiu não só o preenchimento do quadro de pessoal, como também um recurso de apoio à valência de CAO, através da dinamização de espaços, atividades e criação de novas parcerias na comunidade.

- Continuar a implementação do projeto “À Flor da Pele”, dinamizado pelo gabinete de psicologia, cujo objetivo é a identificação, reconhecimento e regulação das emoções e aquisição de competências que promovam o autocontrolo e a autorregulação emocional, com impacto nas relações interpessoais.

O projeto “À Flor da Pele”, dinamizada pelo gabinete de psicologia, trabalhou a identificação, reconhecimento e regulação das emoções com 9 clientes de lar. Deste projeto surgiu uma exposição fotográfica na Galeria dos Benfeitores, no MMIPO, onde familiares e pessoas que visitam o espaço puderam ver retratado todo o trabalho desenvolvido.

- Continuar a implementação do projeto “LaR Doce lar” dinamizado pelo gabinete de psicologia, cujo objetivo é a promoção de competências pessoais e sociais com impacto na forma como cada cliente se relaciona com o outro, bem como, a criação de um maior sentido de pertença.

A integração de um estágio profissional, de psicologia, permitiu levar a cabo o projeto “Lar Doce Lar” de modo mais contínuo e com maior incidência nos problemas vivenciados em grupo. Os grupos foram constituídos por 5 a 6 elementos, abarcando um total de 12 residentes, onde foram abordados temas como a pertença, relações interpessoais, o respeito pelo outro, tempos livres, privacidade e confidencialidade.

- Continuar o esforço de dinamização dos tempos de fins de semana e férias dos clientes de LaR pela oferta de atividades diferenciadoras e que promovam a sua inclusão.

A entrada da animadora sociocultural permitiu desenvolver um maior número de atividades lúdicas e culturais, internas e na comunidade, aos fins de semana e finais de tarde.

Indicadores	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Total de clientes	30	29	96,7%	↓
Clientes em Acordo de Cooperação	28	28	100%	≈
Clientes sem Acordo de Cooperação (permanente)	1	1	100%	≈
Clientes sem Acordo de Cooperação (temporário)	1	0	0%	↓
Taxa de execução das atividades do Plano Individual (PI)	≥ 85%	-	94,9%	≈
Grau de cumprimento dos objetivos do PI	≥ 80%	-	85,4%	≈
Taxa de sucesso do PI (grau de concretização de objetivos ≥ 75%)	≥ 75%	-	85,7%	≈
Total de ocorrências	≤ 35	22	62,8%	↑
Clientes com continuidade interna	28	28	100%	≈
Clientes sem resposta interna/ comunidade (inclui listas de espera)	≤ 20	36	180%	↓
Psicologia (sessões)	≥ 80	120	150%	↑
Educação Social (sessões)	≥ 150	6	4%	↓
Auto-representantes (sessões)	≥ 12	0	0%	↓
Clientes envolvidos em atividades ocupacionais na comunidade	≥ 2	3	150%	↑
Saídas à comunidade	≥ 100	187	187%	↑
Atividades realizadas na comunidade	≥ 60	80	133,3%	↑
Projeto treino de competências pessoais e sociais (sessões) “Emoções à flor da pele”	≥ 8	11	137,5%	↑
Projeto treino de competências pessoais e sociais (clientes) “Emoções à flor da pele”	≥ 6	9	150%	↑
Projeto treino de competências pessoais e sociais (sessões) “LaR doce lar”	≥ 10	16	160%	↑
Projeto treino de competências pessoais e sociais (clientes) “LaR doce lar”	≥ 10	12	120%	↑
Taxa de execução das atividades do LaR	100%	--	100%	≈

Análise dos Resultados

As 28 vagas, protocoladas através do PROCOOP, encontraram-se permanentemente ocupadas, tendo o CIAD acolhido um residente em regime de extra- acordo no final do ano.

Relativamente ao Plano Individual foi um ano desafiador com a introdução dos nos instrumentos de suporte ao seu desenvolvimento e monitorização, registando-se, ainda, algumas dificuldades ao nível da partilha de informação com a equipa alargada, monitorização e avaliação, as quais acreditamos conseguir ultrapassar no decorrer de 2020.

Em 2019 tivemos um estágio profissional, de psicologia, que permitiu incidir no trabalho centrado no cliente, nas suas necessidades, expectativa e potencialidades assim como desenvolver mecanismos de proximidade e de relação com os pares. Deu-se ainda continuidade ao projeto “À Flor da Pele”, através de um trabalho de autorregulação emocional e aquisição de competências, dinamizada pelo gabinete de psicologia, traduzindo-se o trabalho final numa exposição fotográfica realizada no MMIPO. Desenvolveu-se ainda instrumentos de capacitação de colaboradores através de um manual de boas práticas, reuniões com equipas multidisciplinares e fixação de turnos de trabalho.

Em relação ao registo de ocorrências, verificou-se um aproximar do número de ocorrências prevista com as registadas, o qual pode ser resultado da prática implementada de registo do trabalho diário na dinâmica institucional e do trabalho de capacitação dos cuidadores. De salientar que os mesmos estão mais críticos às situações sinalizadas.

No que diz respeito às sessões de educação social registou-se uma redução drástica, face ao previsto, pelo facto da educadora social ter assumido funções de apoio à direção a partir de março de 2019. Uma vez que não houve reestruturação interna dos técnicos afetos ao lar, não foi possível dar continuidade às sessões de autorrepresentação.

O CIAD continua a dar ênfase crescente às atividades em momentos de lazer, nomeadamente, fins-de-semana e períodos de férias. Com a entrada da animadora sociocultural, estas atividades aumentaram exponencialmente e permitiram o envolvimento social ativo e inclusivo através da realização e participação em eventos da comunidade local, nomeadamente, passeios de comboio, idas à biblioteca, concertos, cinema, teatro, festas populares, VI Caminhada pela Inclusão do CIAD, festa de Halloween, ceia de Natal e festa de Ano Novo, estas últimas realizadas na nova sala com decoração e ambiente mais familiar.

Deu-se ainda continuidade a atividades que, normalmente, não se encontram tão acessíveis aos nossos clientes, nomeadamente, atividades desportivas como: Surf adaptado, caminhadas orientadas, circo de Natal, Peter Pan no Gelo, Serralves em Festa, Concerto na Casa da Música, otimização de imagem, e a mais ansiada, a viagem a Madrid com ida ao parque Warner.

Em 2019 houve ainda a implementação de novas dinâmicas que promovem a autodeterminação e participação social de todos os clientes na dinâmica de lar, nomeadamente, a hora do pingo, jantar de aniversário em restaurante com um amigo, cinema, leitura, karaoke, atividades manuais e artísticas.

Houve um aumento considerável na participação social dos clientes devido a novas parcerias e à manutenção de parcerias já estabelecidas em anos anteriores, nomeadamente:

- Grupo Musical Talita – concerto realizado no CIAD;
- AMLive – acesso ao espetáculo Peter Pan no Gelo;
- Casa das Artes – Pic Nic Dançante;
- Biblioteca Municipal de Matosinhos;
- Cabeleireiro Salon Castro Hair;
- Barbeiro Roberto;
- Jump – Doação de 14 bicicletas;
- Surf Adaptado, atividade organizada pela APPACDM Porto.

Por fim com o donativo recebido do Exmo. Padre Américo, para reformular um dos espaços de lar, transformou-se uma sala, sem vida, num espaço de convívio, lúdico e de bem-estar, onde os residentes podem usufruir de um espaço onde sintam que é a sua “casa” e partilhar momentos mais familiares.

12.6.4. Formação Profissional

- Concluir os investimentos previstos iniciados no triénio 2016-2018, promovendo condições que permitam a otimização financeira do projeto em curso, nomeadamente ao nível da intervenção prevista para a Carpintaria do CHCF, enquanto espaço pedagógico e formativo, e à aquisição de fardamento

Este objetivo foi atingido com sucesso, tendo sido desenvolvido um trabalho em conjunto com o DGAP, que permitiu a totalidade das aquisições propostas. No entanto, os prazos em que estas aquisições ocorreram nem sempre foram os mais ágeis e neste ponto, poderemos ainda melhorar a articulação.

- Continuar o esforço de otimização dos circuitos internos e mecanismos de articulação entre serviços da SCMP, na gestão do projeto de FP, por forma a agilizar procedimentos que permitam uma maior eficiência na execução do projeto.

Neste ponto foram feitos vários progressos na articulação com os vários serviços da SCMP, nomeadamente no que diz respeito à articulação mensal de pagamentos, aquisições e pedidos de reembolso, permitindo assim uma imputação mais fácil e atempada dos custos da operação.

- Otimizar os recursos da FP (humanos e materiais), promovendo experiências profissionais em contexto real, com o desenvolvimento de serviços à comunidade, nomeadamente de catering e manutenção de jardins.

Apesar de ter sido um ano particularmente profícuo no que diz respeito aos serviços à comunidade, nomeadamente na área de hotelaria, nas outras áreas abrangidas pela FP, não foi ainda possível desenvolver esta vertente. Espera-se que no próximo ano seja possível introduzir esta componente também nas restantes áreas.

- Desenvolver e tornar autossustentável o projeto de Restaurante Pedagógico, desenvolvendo os mecanismos necessários para o efeito.

Este projeto continua em desenvolvimento, tendo sido claramente demonstrada a sua importância no percurso formativo dos formandos da área de Hotelaria. Nestes momentos, é possível aos formandos, em ambiente controlado, experienciarem uma situação real de trabalho, dando-lhes oportunidade para aprender com os seus erros. Foi feito o estudo da sustentabilidade deste projeto, tendo-se concluído que, apesar dos baixos preços praticados e da qualidade e diversidade dos produtos servidos, o mesmo é sustentável.

- Responder a possíveis novas candidaturas do POISE, Tipologia 3.01 – Qualificação de Pessoas com Deficiência e Incapacidade, com possível alteração das áreas formativas.

Durante o ano de 2019 foi elaborada uma candidatura a novos projetos, à qual foi dada resposta positiva, tendo sido aprovados todos os cursos propostos, e aumentado o número de cursos de Tipologia B. Era ainda condição nesta candidatura, que os cursos iniciassem em 2019, o que aconteceu com o curso de Cozinheiro/a, durante o mês de dezembro. Assim, neste novo projeto, foram aprovados os seguintes cursos:

- Tipologia B
 - Agente em Geriatria
 - Cozinheiro/a

- Tipologia C
Operador/a de Jardinagem
Atividades de Vida Hoteleira
Tratador/a de Equinos
Carpinteiro/a de Limpos.

Indicadores	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
POISE 184 2018-2020				
Total de cursos com financiamento aprovado	≥ 6	6	100%	≈
Total de clientes (formandos)	≥ 60	49	81,7%	↓
Formandos Cozinheiro/a	10	7	70%	↓
Formandos OJ	10	7	70%	↓
Formandos AVH	10	9	90%	≈
Formandos TE	10	8	80%	↓
Formandos OGB	10	10	100%	≈
Formandos Carpinteiro/a de Limpos	10	8	80%	↓
Execução do volume global de formação (horas)	111 746	95 322	85,3%	≈
Execução do volume anual de formação (horas)	89 760	72 654	81%	↓
Taxa de execução física do projeto	≥ 90%	--	85,3%	↓
Execução financeira global da candidatura (€) (não considera o reembolso relativo ao 2º Semestre)	771.125,62 €	520.001,43 €	67,4%	↓
Execução financeira anual da candidatura (€) (não considera o reembolso relativo ao 2º Semestre)	688 257.62€	316.244,33 €	45,9%	≈
Taxa de execução financeira do projeto (não considera o reembolso relativo ao 2º Semestre)	≥ 90%	--	67,4%	↓
POISE 307 2019-2022				
Total de cursos com financiamento aprovado	≥6	6	100%	≈
Total de clientes (formandos)	≥10	10	100%	≈
Formandos Cozinheiro/a	10	10	100%	≈
Execução do volume global de formação (horas)	240	240	100%	≈
Taxa de execução física do projeto (POISE 307)	≥ 90%	--	100%	≈
Clientes com continuidade interna	60	49	81,7%	↓
Atividades de Reabilitação (sessões)	≥ 250	180	72%	↓
Taxa de execução das atividades da FP	100%	--	84%	≈

Análise dos Resultados

Foi dada continuidade ao trabalho do ano anterior de estabilização desta resposta ao nível da equipa e dos procedimentos internos. Maioritariamente a equipa da FP manteve-se estável, com a exceção de alguns formadores que, por razões profissionais, deixaram de lecionar no CIAD. Os procedimentos internos foram analisados e ajustados com os diversos departamentos da SCMP. Este trabalho interno, permitiu a melhoria na articulação com os diversos departamentos da SCMP, tendo dado frutos na aquisição de todos os materiais necessários para o desenvolvimento do projeto. Apesar disso, o timing ainda não foi o desejado, mas com o trabalho já desenvolvido, espera-se colmatar esta dificuldade no próximo ano.

Ainda na articulação com os serviços centrais, de destacar a colaboração com o DCF, na agilização de pedidos de reembolso, tornando o processo mais simples e ágil. Também aqui, com o trabalho já efetuado, pretende-se que em 2020 os pedidos de reembolso sejam feitos com uma cadência maior.

Com a aceitação da candidatura a um novo projeto de Formação Profissional para o triénio 2019/2022 e conseqüente arranque do projeto em 2019, tal como definido em candidatura, deu-se início a mais um ciclo de formação, com o qual, esperamos obter ainda melhores resultados que no passado, conseguindo resposta profissional para o maior número possível de formandos após o término dos seus cursos.

Continuando a aposta do projeto anterior aumentaram para dois os cursos em Percurso B, pretendendo-se, para além das competências técnicas, dotar os formandos de equivalência escolar (Nível2 – 9º ano), para mais facilmente poderem cumprir os seus objetivos profissionais e de integração na sociedade.

Em relação à análise dos indicadores, salientamos as seguintes conclusões:

- Em relação ao projeto 2018/2020, destaca-se o facto de as taxas de execução física estarem abaixo do esperado, tendo contribuído para esta facto a desistência de 11 formandos. Isto deveu-se essencialmente a fatores externos à formação, que apesar de todos os esforços da equipa técnica e formativa, não foram possíveis de reverter. Espera-se que no novo projeto, com a alteração do perfil de formando selecionado, seja possível evitar este tipo de situação.

- No que diz respeito à execução financeira, não é possível ainda ter os dados finais, uma vez que foi apenas submetido o pedido de reembolso do primeiro semestre (valores apresentados nos indicadores). No entanto, tendo em conta o valor já reembolsado, prevê-se em relação a projetos anteriores um aumento na execução financeira, muito devido à melhor articulação com os departamentos internos.
- O número de atividades de reabilitação junto dos formandos, ficou claramente aquém do pretendido, estando já a trabalhar com os intervenientes por forma a reforçar esta componente, tão importante no percurso formativo.

Assim, esta resposta, continua a assumir-se como um elemento importante dentro do CIAD e da SCMP, contribuindo diretamente para a reabilitação de alguns espaços e criando mais e melhores respostas para a população com deficiência e incapacidade.

12.7. Centro Professor Albuquerque e Castro (CPAC) – Imprensa Braille

Neste domínio devemos salientar a fusão das Artes Gráficas com o Centro Professor Albuquerque Castro (CPAC) – Imprensa Braille. Pela primeira vez a Misericórdia do porto junta duas áreas que fornecem os mesmos serviços, mas que se encontravam, historicamente, separadas, desde a sua fundação. Acreditamos ser assim possível dar escala à nossa intervenção e manter a qualidade dos serviços prestados.

- Promover as articulações internas necessárias no sentido de serem realizadas as obras de manutenção do espaço do CPAC, com o objetivo de resolver os problemas recorrentes de humidade.

Apesar de todas as diligências internas terem sido feitas, esta situação continua por resolver. Neste momento, coloca em causa o bem-estar dos colaboradores, assim como a execução dos trabalhos em mão. Também os equipamentos presentes no CPAC estão a sofrer este impacto, tendo existido algumas avarias e aparecimento de ferrugens, que implicam futuras manutenções dispendiosas.

- Preparar a eventual visita de acompanhamento da Segurança Social, bem como os dados inerentes à possível revisão do acordo de financiamento.

Durante este ano não existiu nenhum avanço nesta questão. Apesar da preparação ter sido feita, não existiu uma visita de acompanhamento nem nenhum desenvolvimento na revisão do acordo.

- Continuação da implementação da estratégia que tem vindo a ser desenvolvida de construção de novas parcerias que viabilizem o desenvolvimento de novos projetos e/ou a recuperação de projetos muito apreciados pelos leitores, nomeadamente, o Jornal da Notícias, a Visão e a Visão Jr.

Continuou a apostar-se nestas parcerias durante este ano, tendo sido impressa a revista Visão. Foram ainda iniciadas discussões para a possível impressão no próximo ano da Visão Jr. e de uma nova publicação (Revista Ativa).

- Concluir, com sucesso, a segunda fase, de um total previsto de quatro fases, do projeto-piloto com a Porto Editora de produção de livros escolares em Braille para Moçambique, o qual tem possibilidade de continuidade e de ser estendido a outros países dos PALOP.

Apesar de algumas dificuldades, essencialmente com a perda de Recursos Humanos, esta fase foi concluída com sucesso, sendo previsível a continuação deste projeto.

- Continuação do desenvolvimento de dinâmicas de divulgação dos produtos do CPAC, nomeadamente pelo alargamento do portfolio de obras disponíveis e pela manutenção das dinâmicas de transcrição de diferentes obras de literatura nacional e internacional.

Apesar dos esforços nesta matéria, as condicionantes existentes, nomeadamente a perda de Recursos Humanos e os trabalhos desenvolvidos ao abrigo da parceria com a Porto Editora, Jornal de Notícias e Visão, não permitiram que o portfolio fosse alargado tanto quanto previsto e não se tivesse investido nas dinâmicas de divulgação de produtos do CPAC.

Indicadores	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Total de clientes	≥ 1 400	1 512	108%	↑
Clientes institucionais	≥ 400	451	112,8%	↑
Clientes individuais	≥ 1 100	1 061	96,5%	≈
Poliedro (unidades/ano)	≥ 8 000	8 239	103%	≈
Enigma (unidades/ano)	≥ 250	350	117%	↑
Rosa-dos-Ventos (unidades/ano)	≥ 5 500	6 402	116,4%	↑

Indicadores	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Produção de novos livros (unidades)	≥ 30	17	56,7%	↓
Produção de novos livros (volumes)	≥ 100	54	54%	↓
Reimpressões de livros previamente produzidos	≥ 200	113	56,5%	↓
Reimpressões de livros previamente produzidos (volumes)	≥ 600	552	92%	≈
Produção de livros Porto Editora (unidades)	≥ 3	3	100%	≈
Produção de livros Porto Editora (volumes)	≥ 65 400	65 400	100%	≈
Taxa de execução das atividades do CPAC	100%	--	93%	≈

Análise dos Resultados

Ao nível da concretização dos seus objetivos operacionais, detetamos com facilidade duas tendências em dois serviços diferentes. Se no que diz respeito às publicações de revistas do CPAC estamos em linha com o previsto, existindo inclusive um ligeiro aumento, no que diz respeito à produção de novos livros e reimpressões, ficamos claramente aquém do pretendidos.

Em relação ao indicador de clientes institucionais, o aparente aumento desta tipologia de clientes, deve-se apenas a uma definição incorreta da meta a atingir, uma vez que, durante este ano, não foram angariados clientes em número significativo.

Este facto prende-se com o trabalho desenvolvido em parceria com a Porto Editora, para o qual foram direcionados todos os esforços de produção, por forma a cumprir com o contratado.

Ainda em 2019 foi iniciado o trabalho de reestruturação deste equipamento, com a absorção de Recursos Humanos, equipamentos e serviços das Artes Gráficas da SCMP, pelo que se espera que 2020 seja um ano de reajuste de dinâmicas de trabalho e serviços disponibilizado.

12.7.1. Formação e Desenvolvimento de Colaboradores

A formação e desenvolvimento dos colaboradores é uma preocupação central para a Direção do CIAD, estando esta consciente da importância da mesma para a qualidade dos serviços e motivação dos colaboradores. Neste âmbito, têm-se registado ao longo do tempo algumas dificuldades no cumprimento do Plano de Formação estabelecido, conforme se pode comprovar pela análise do quadro abaixo, situação que já foi detetada e sinalizada na última auditoria de certificação EQUASS Assurance, e que se torna crítica no âmbito dos objetivos do CIAD de requerer a certificação EQUASS Excellence em 2019.

Indicadores	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Taxa de execução do Plano Anual de Formação	≥ 75%	--	87,5%	↑
Volume de formação (H)	≥ 1000	723	72,3%	↓
Colaboradores envolvidos na formação	≥ 65	65	100%	≈

Assim, das 16 ações planeadas apenas foram realizadas 14, que representaram 476 horas de volume de formação. Numa atitude proactiva, o CIAD tentou compensar este baixo volume com a manutenção do *briefing* diário, enquanto formação *on the job*, representando um momento de partilha de dinâmicas diárias, esclarecimento de dúvidas e articulação de eventuais alterações ao estabelecido.

Para além desta ação, o treino, preparação e realização do simulacro, permitiu testar o Plano de Emergência, constituindo-se como formação para todos os intervenientes.

De salientar, que apesar de se encontrar previsto o desenvolvimento da ação de formação *on the job* CIAD+, baseada nos conteúdos do *European Care Certificate*, através da qual se pretende capacitar, individual e coletivamente, os cuidadores e melhorar os serviços prestados, a mesma foi interrompida em fevereiro, com perda significativa para todos os intervenientes, em consequência da alteração ao nível da estrutura diretiva do CIAD, a qual diminuiu os recursos previstos para a sua dinamização. No entanto, prevê-se em 2020 dar continuidade a este projeto inovador iniciado em 2018.

12.7.2. Avaliação de Satisfação

Numa lógica de melhoria contínua dos serviços que presta e da promoção do bem-estar e qualidade de vida dos clientes, o CIAD promove diferentes oportunidades de participação às partes interessadas. Com periodicidade anual, realiza-se uma auscultação relativa à satisfação dos serviços, através de questionários de satisfação distribuídos aos seguintes grupos: *clientes, família ou significativos, colaboradores e stakeholders*.

Relativamente a 2019, ainda não foram totalmente concluídas/ rececionadas as avaliações dos clientes, colaboradores e *stakeholders*, pelo que estes resultados serão oportunamente apresentados. No que se refere às famílias/ significativos os resultados de satisfação foram os seguintes:

Famílias e significativos | Índice geral de satisfação – 82,8%

Taxa de famílias e significativos satisfeitos – 98%

Da análise realizada aos resultados, verifica-se que:

- Responderam ao questionário 75 famílias/significativos, tendo havido um aumento de respostas face ao período homólogo;
- Das famílias respondentes, 50 são de CAO, 3 de LaR, 19 da FP e 5 da EE;
- 100% das famílias respondentes continuam a reconhecer que o CIAD tem em conta as necessidades e expetativas e do seu familiar, no trabalho desenvolvido, tendo sido registado um índice de satisfação de 82% na dimensão “Orientação para o Cliente”;
- 100% das famílias respondentes reconhecem que os colaboradores tratam o seu familiar com respeito, incluindo o respeito pela sua privacidade, tendo sido registado um índice de satisfação de 85% na dimensão “Ética, Relacionamento e Confidencialidade”;
- 100% das famílias respondentes reconhece que as atividades/ apoios são executados conforme planeado, bem como que são atempadamente informados de eventuais necessidades de alteração, tendo sido registado um índice de satisfação de 82% na dimensão “Prestação de Serviços”;
- 100% das famílias respondentes reconhece que familiar pode escolher as atividades que quer realizar, tendo sido registado um índice de satisfação de 80% na dimensão “Autodeterminação e Direitos”;
- 100% das famílias respondentes gosta e reconhece a importância do CIAD na melhoria da qualidade de vida da família e do seu familiar, tendo sido registado um índice de satisfação de 86% em termos de “Apreciação Global”.

12.7.3. Relação com a comunidade

O CIAD tem apostado numa relação crescente com a comunidade, sabendo que este é o melhor caminho para uma qualidade crescente dos serviços, na promoção de experiências diversificadas aos seus clientes, e acima de tudo, na inclusão, sendo esta a sua missão e prioridade inquestionável.

Nesta relação, o CIAD tem consciência que o trabalho em rede e parceria só é possível com o contributo, abertura e colaboração de todos, mostrando-se disponível para todas as oportunidades relevantes que aparecem, e sabendo, acima de tudo, que esta é uma relação na qual é importante saber dar para poder receber.

Conforme apresentado no quadro abaixo os resultados obtidos estiveram em linha com o planeado, destacando-se o crescente aumento de parceiros e oportunidade de participação de clientes em atividades na comunidade.

Indicadores	Meta	Realizado	Taxa Execução	Status
Total de parcerias	≥ 100	131	131%	↑
Parceiros	≥ 90	92	102,2%	≈
Clientes em atividades ocupacionais na comunidade	≥ 1 300	1 641	126,2%	↑
Clientes envolvidos em atividades na comunidade (oportunidades de participação)	≥ 6	6	100%	≈
Taxa de clientes envolvidos em parcerias	100%	--	100%	≈
Tipologias de responsabilidades social	≥ 7	7	100%	≈

12.7.4. Parcerias – Valor Acrescentado

Desde 2014 que o CIAD tem vindo a consolidar um processo de abertura e trabalho direto com a comunidade. Como resultado, verifica-se um aumento exponencial nas oportunidades de participação dos nossos clientes, podendo oferecer-se atividades diferenciadas e de qualidade. É particularmente enriquecedor, nomeadamente com os clientes com contextos sociais mais desfavorecidos e que, sem a retaguarda institucional (e.g.: alguns clientes de LaR), não teriam hipótese de aceder a múltiplos contextos experienciais, verificar que se encontram a usufruir, inclusivamente, de atividades não normativas como, por exemplo, as férias de verão fora de Portugal ou, simplesmente, o poderem jantar fora com um amigo no seu aniversário.

Se, num momento inicial, toda e qualquer solicitação e/ou oportunidade de participação na/com a comunidade constituíam o instrumento principal de abertura à comunidade, hoje, o CIAD já pode ser mais seletivo quanto aos projetos e parcerias que desenvolve e às oportunidades de participação e exercício de cidadania pelos seus clientes que as mesmas envolvem, conseguindo oportunidades cada vez mais abrangentes e representativas da vida social.

Comparando resultados com os anos anteriores, consegue-se perceber que, se por um lado, se apresentam parcerias cada vez mais continuadas e consolidadas, por outro, verifica-se que a rede de parceiros não é estanque, evoluindo e alargando-se a parceiros cada vez mais estratégicos, quer a nível nacional, quer internacional.

12.7.5. Responsabilidade Social

O CIAD tem consciência de que as suas ações de responsabilidade social deverão ser o espelho das políticas e práticas da Santa Casa da Misericórdia do Porto e deverão assumir-se como determinantes para a construção de uma sociedade mais igualitária e justa.

Esta intervenção social na comunidade alicerça-se sempre nas próprias possibilidades de atuação institucional, com o cuidado de não comprometer o normal funcionamento da UO.

Em 2019, o CIAD:

- Colaborou com entidades várias da comunidade, nomeadamente Escolas parceiras e alunos, no sentido de transcrever elementos comunicativos vários para Braille.
- Mantém a colaboração com a Federação Portuguesa de Desporto para Pessoas com Deficiência, na dispensa de colaborador do CIAD que presta serviço voluntário na equipa nacional de Rugby em cadeira de rodas.
- Manteve a distribuição gratuita para as principais bibliotecas nacionais (concretamente a Biblioteca Nacional – Lisboa –, a Biblioteca Almeida Garrett – Porto e a Biblioteca Municipal de Coimbra), um exemplar de todas as publicações Braille produzidas pelo CPAC.
- Continuou a ceder as instalações desportivas do CIAD para atividades desportivas adaptadas a entidades diversas;
- Continuou a ceder as instalações do CIAD para atividades culturais a diferentes tunas universitárias;
- Arranjo de máquinas Perkins, a título gracioso, a vários leitores cegos;
- Apoiou países como Angola, Moçambique e Cabo Verde no envio de materiais específicos (e.g.: grafias Braille) para pessoas cegas sem possibilidades de aquisição de material Braille;
- Sinalizou 12 famílias para apoio de cabazes de Natal por parte da SCMP.

O CIAD acredita que uma sociedade mais justa, próxima e solidária depende, em larga medida, dos valores e da atuação das entidades que maior responsabilidade têm nesta matéria. Desta forma, enquanto braço operacional da Misericórdia do Porto na área da deficiência e/ou incapacidade, o CIAD tenta contribuir positivamente para a comunidade, materializando, também desta forma, as obras de Misericórdia.

12.8. O desafio da melhoria contínua

12.8.1. Plano de Melhoria 2019

O Plano de Melhoria para 2019 tentou priorizar as questões que contribuíssem de forma efetiva para a otimização e melhoria dos serviços prestados, promovendo um desempenho mais eficiente e eficaz da organização.

Ação	Responsável	Até	Acompanhamento
Concluir a implementação dos novos instrumentos desenvolvidos e/ revistos, nomeadamente Relatório Técnico-Pedagógico e Programa Educativo Individual, decorrentes da decreto-lei 54/2018 de 6 de julho	Coordenador EE	Julho 2020	Em implementação. Após a introdução dos novos instrumentos e dos instrumentos revistos durante o ano letivo 2018/2019, em julho de 2019 a equipa técnica da EE avaliou a implementação desta nova documentação, aferindo ligeiras modificações a serem implementados no ano letivo 2019/2020, as quais serão validadas no final do ano letivo.
Estruturar um novo projeto de intervenção tendo em conta as características dos clientes atuais, otimização dos espaços existente, resultados das dinâmicas existentes e necessidades, potenciais e expetativas dos clientes e famílias	Direção Coordenador CAO	Julho 2019	Realizada. No sentido de promover o alinhamento da intervenção entre os diferentes contextos de CAO, foi desenvolvida uma Planificação Orientadora da Intervenção para todos os espaços, que pressupõe a organização interna do ateliê segundo macro atividades, que servem de base para a planificação diária de todo o trabalho desenvolvido. Em alguns ateliês, esta planificação integra, cliente a cliente, que tipo de atividade deve ser desenvolvida, quais os objetivos e os materiais a usar.
Estruturar um novo espaço de convívio e lazer, o qual os clientes de LaR possam sentir como seu, promovendo uma maior sensação de pertença e de “lar”	Direção Coordenador LaR	Dezembro 2019	Realizada. Com o donativo recebido do Exmo. Padre Américo, conseguiu-se transformar uma sala pouco utilizada, situada na ala feminina, num espaço de convívio, lúdico e de bem-estar, onde os clientes podem desfrutar do seu tempo livre.
Otimizar a recolha de resultados decorrente da implementação da	Direção	Dezembro 2019	Realizada. Foram desenvolvidos novos instrumentos de monitorização das

Ação	Responsável	Até	Acompanhamento
metodologia de apoio à monitorização das atividades e desempenho dos clientes na oferta ocupacional do CIAD	Gestor da Qualidade		atividades e de desempenho dos clientes, sendo que a recolha de dados e análise da sua fiabilidade será consolidada em 2020.
Concluir o desenvolvimento da formação específica para cuidadores baseada no <i>European Care Certificate (ECC)</i> com o objetivo de melhorar e harmonizar as competências das equipas do serviço ao cliente, nomeadamente ao nível da abordagem centrada na pessoa, necessidades e expectativas e qualidade de vida	Direção Coordenadores CAO e LaR	Dezembro 2019	Adiada para 2020. A reorganização interna dos recursos humanos do CIAD, nomeadamente o facto da Educadora Social tem passado a assumir funções de coadjuvação da Direção, levaram a que esta ação fosse suspensa, prevendo-se a sua continuidade no decorrer do próximo ano.
Rever os instrumentos de suporte ao Plano Individual no sentido de otimizar o seu desenvolvimento e monitorização	Direção Coordenadores CAO e LaR Gestor da Qualidade	Dezembro 2019	Em execução. Os instrumentos de suporte ao PI foram revistos, no entanto considera-se que a metodologia de suporte não se encontra ainda consolidada, pelo que se prevê a consolidação desta ação em 2020.
Desenvolver dinâmicas internas/ externas de <i>benchmarking</i> e <i>benchlearning</i> , no sentido de potenciar os resultados ao nível da prestação de serviços e reforçar a rede de parcerias com organizações congéneres.	Direção Gestor da Qualidade	Dezembro 2019	Realizada. Foi dada continuidade às atividades de <i>benchmarking</i> e <i>benchlearning</i> desenvolvidas no âmbito dos projetos Erasmus+, tendo-se convidado parceiros nacionais para participação nas mesmas, no sentido de potenciar os resultados.
Continuação do esforço de otimização do processo de gestão física e financeira dos projetos de Formação Profissional, garantindo o envolvimento dos diversos serviços da SCMP	Direção Coordenador FP	Dezembro 2019	Realizada. Mantém-se os esforços no sentido de agilizar todo o processo de gestão da Formação Profissional com a consequente otimização de recursos e resultados.
Desenvolver uma abordagem ao mercado que permita uma maior visibilidade dos produtos e serviços oferecidos pelo CPAC, contribuindo para a universalização do uso do Braille	Direção Coordenador CPAC	Dezembro 2019	Adiada para 2020. Apesar dos esforços nesta matéria, as condicionantes existentes, nomeadamente a perda de Recursos Humanos e os trabalhos em curso, não um maior investimento nas dinâmicas de divulgação de produtos do CPAC.

Em termos de plano inicial, verifica-se que duas das sete ações planeadas encontram-se ainda em fase de execução por questões de complexidade e/ou abrangência das mesmas. Esta situação, no entanto, não compromete de modo algum as melhorias que se pretende ver efetivadas a partir das mesmas.

12.8.2. Sugestões e Reclamações

Parece-nos interessante verificar que parece não existir uma cultura de formalização de sugestões e/ou reclamações entre os principais agentes do CIAD. Tal não significa, naturalmente, ausência de comunicação e/ou articulação entre as partes. Aliás, o CIAD prima a sua intervenção por uma proximidade entre os diferentes agentes, criando momentos vários de articulação de partilha e discussão, dos quais destacamos:

- Entre **colaboradores**: *Briefing* diário, ao início do dia, entre direção, coordenações de resposta, técnicos, monitores, cuidadores e encarregada de serviços, visando a melhor operação do dia e apresentação de considerações que sejam consideradas relevantes.
- Com **famílias**: cada cliente tem definido um Gestor de Caso, que visa garantir uma articulação próxima e imediata entre o CIAD e a família/significativo, contribuindo para o estreitar de relações e para melhores condições de manutenção da confidencialidade e privacidade, fundamentais para a integridade do serviço.
- Desenvolvimento de um **Sistema de Pictogramas** para todas as Atividades Internas e Complementares do CAO, o qual permitirá uma informação mais visual e fluída, com impacto direto na comunicação interna;
- Implementação no espaço coletivo principal do edifício, salão, de um **Quadro com o Horário Diário** de todas as Atividades Internas e Complementares, integrando o Sistema de Pictogramas e as Fotografias dos clientes por atividade. Complementarmente, todos os ateliês passaram a ter à porta um horário diário, também com pictograma e as fotografias dos clientes em horário.

Deste trabalho proximal, é obtido um *input* fundamental para o trabalho diário, que se materializa de diferentes formas:

- Na organização das dinâmicas de trabalho (e.g.: criação de uma Planificação Orientadora da Intervenção para todos os espaços).
- Desenvolvimento do projeto de apoio à intervenção DiverCiad que teve como temática principal a “Cidade do Porto”, a qual serviu de orientação e inspiração às atividades desenvolvidas nos diferentes ateliês.
- No desenho das atividades na comunidade (e.g.: as férias de verão com os clientes de Lar resultam das solicitações diretas dos clientes que usufruem desta resposta em agosto; participação nas festas populares da cidade; eventos culturais e visitas a locais a monumentos e espaços característicos da cidade do Porto).

Ao nível da participação interna são também notórias a dinâmicas estabelecidas com os clientes como é o caso, da já tradicional, Festa de Halloween, e da Ceia de Natal, que se espera que se assuma como tradição, nas quais a contribuição dos clientes não se limita à mera participação, mas ao desenho e organização do próprio evento.

Durante 2019 não houve registo de reclamações.

12.9. Projetos de Inovação

Durante o ano de 2019, foram continuados e/ou desenvolvidos vários projetos que consideramos inovadores, dos quais destacamos os seguintes:

12.9.1.1. “Projeto Emoções à Flor da Pele”

A continuidade da implementação do Projeto “Emoções à Flor da Pele”, desenvolvido no sentido de identificar, reconhecer e regular as emoções, orientadas para o próprio, para as relações interpessoais e para a resolução de problemas; e, entre outros, desenvolver competências que sustentem um autocontrolo, autorregulação e inteligência emocional, destacou-se com uma relevância evidente na manutenção das competências pessoais e sociais dos clientes e no desenvolvimento do *empowerment*.

Este projeto culminou numa Exposição Fotográfica, resultado do trabalho realizado com os clientes nas sessões de projeto, a qual foi alargada a colaboradores, tendo sido exploradas diversas emoções e o reconhecimento, por todos, das diferentes formas de expressão.

A exposição foi realizada no Museu da Misericórdia do Porto (MMIPO) e esteve, temporariamente, acessível ao público em geral. Esta iniciativa apresentou-se, de igual modo, representativa para as famílias/significativos que acabaram por visitar a Exposição e perceber a abrangência do trabalho desenvolvido.

12.9.1.2. “Manual de Boas Práticas”

Documento desenvolvido em conjunto com a equipa de psicologia, com objetivo de descrever procedimentos e facultar orientações a adotar, visando facilitar e padronizar a atuação das equipas em pontos-chave para a melhoria do bem-estar e autonomia dos clientes de Lar.

12.9.1.3. “Sistema de comunicação nos espaços ocupacionais”

O desenvolvimento e implementação de um Sistema de Pictogramas para todas as Atividades Internas e Complementares do CAO, utilizado nos diferentes espaços físicos do CAO, constitui-se como elemento referenciador e mediador no desenvolvimento de várias competências junto dos clientes.

Complementarmente, foi implementado no espaço coletivo principal do CIAD, Salão, um quadro com o horário diário de todas as Atividades Internas e Complementares, integrando o Sistema de Pictogramas e as Fotografias dos clientes por atividade, o qual foi estendido aos diversos ateliês, os quais passaram a ter à porta um horário diário, também com pictogramas e as fotografias dos clientes, em cada horário.

Esta organização, para além do impacto visual evidente, permitiu a promoção de uma maior autonomia dos clientes, facilitando a sua deslocação e utilização dos espaços, e servindo como elemento orientador ao conjunto de colaboradores.

12.9.1.4. “CIAD Splash”

Projetado com um pressuposto assente na criação de oportunidades e experiências verdadeiramente significativas, em especial para os clientes com menor autonomia e funcionalidade do CAO, envolveu a dinamização de um conjunto significativo de atividades e experiências totalmente realizadas no exterior do CIAD.

A temática dos jogos aquáticos, enquadrada num contexto de verão, apresentou-se como uma iniciativa inovadora e exigente, não só pelas questões de segurança, mas também pela questão da adaptação de cada um dos jogos às características e competências dos nossos clientes.

Foi criado um circuito com 12 jogos aquáticos diferentes onde, organizados em grupos, os clientes puderam disfrutar de várias dinâmicas exploratórias de competências relacionadas com: equilíbrio, motricidade fina, coordenação motora, mobilidade, competição, concentração...

Alguns dos jogos, sendo projetados especialmente para os clientes com mobilidade reduzida, revelaram-se como experiências de valor acrescentado ao nível da integração, autoconceito e relacionamento interpessoal

Globalmente, a iniciativa foi considerada por todos os participantes e intervenientes como enriquecedora ao nível das experiências e dinâmicas realizadas, e inovadora ao nível do conceito e concretização.

13. EDUCAÇÃO | Colégio Nossa Senhora da Esperança

O presente documento pretende registar o percurso da atividade do Colégio de Nossa Senhora da Esperança ao longo do ano de 2019. Dada a especificidade deste estabelecimento, este relatório abrange oito meses do ano letivo 2018/2019 e quatro meses do ano letivo 2019/2020.

De um ponto de vista global, do ano 2019 destaca-se o cumprimento de cinco objetivos propostos:

- o acréscimo global de alunos do Colégio, superando pelo oitavo ano consecutivo o registo do ano anterior. Assim, mesmo com o registo das naturais saídas dos alunos do 12.º ano, cifrou-se num saldo final de mais 8 discentes, correspondente a cerca de 1,1% de incremento;
- o reconhecimento e certificação do Colégio externamente, nomeadamente como uma eco-escola, como uma escola amiga da Criança, como uma escola que ostenta o Coração Verde ou como vencedora duma menção honrosa no concurso “Escrita Criativa”;
- avaliação incólume nas inspeções realizadas pela Inspeção Geral de Educação e pela Segurança Social;
- e a gestão rigorosa dos meios disponibilizados para esta missão.

13.1. Áreas / Setores

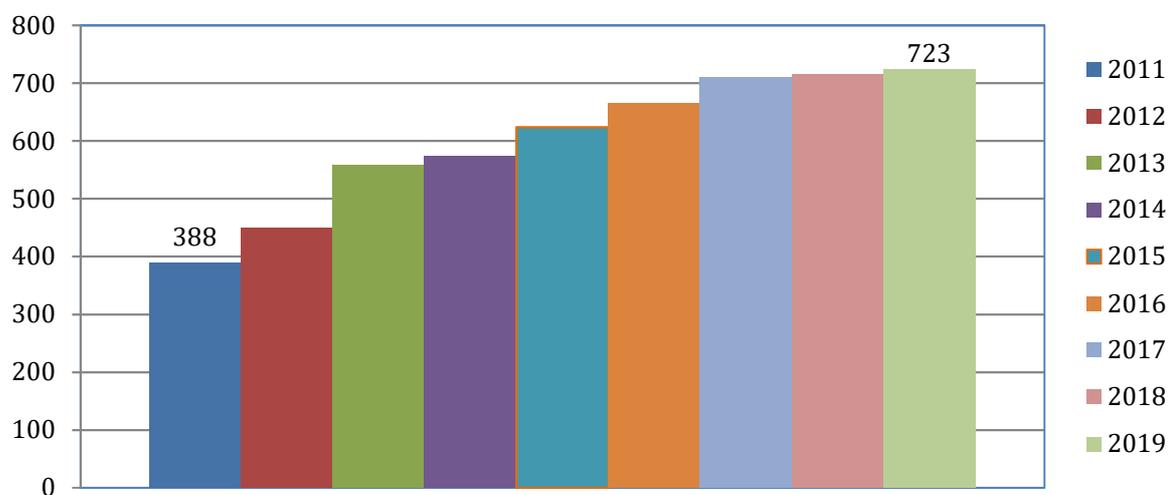
O Colégio opera nas áreas da Educação e do Ensino, dividindo-se a sua intervenção por toda a área do ensino não superior: Creche, Pré-Escolar, 1.º, 2.º e 3.º Ciclos e Secundário.

Os últimos anos têm registado um crescimento significativo no número de alunos, permitindo passar de 388 alunos, em 2011/2012, para 723, em 2019/2020. Portanto, na senda deste crescimento, o CNSE volta a aumentar o seu número de discentes. De salientar uma estabilização em quase todas as valências e um assinalável crescimento no ensino secundário (22%).

O ano letivo 2018/2019 concluiu com 715 alunos, frequentando no corrente ano 723 alunos, distribuídos conforme as tabelas abaixo:

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	Variação
Creche	39	40	83	83	82	80	82	82	79	-3,6%
Pré-escolar	68	92	139	146	142	144	141	147	146	-0,6%
1.º Ciclo	90	107	100	110	132	158	184	177	171	- 3,4%
2.º e 3.º Ciclos	147	161	186	180	194	208	229	225	226	+0,4 %
Secundário	44	50	50	55	74	75	74	83	101	+ 21,7%
Total	388	450	558	573	624	665	710	715	723	+ 1,1%

Evolução do número global de alunos



13.2. Recursos Humanos

Os recursos do Colégio não tiveram alterações quantitativas significativas em 2019.

Ao nível do pessoal operacional foi necessário substituir uma cozinheira e uma ajudante de ação educativa que se aposentarem. As duas substituições concretizaram-se por transferência de outros estabelecimentos.

Tabela 1 – Pessoal operacional

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Efetivos	29	28	27	29	31	33	35	32	32
Contrato a termo certo	1	2	2	4	2	3	2	5	
Totais	30	30	29	33	33	36	37	37	

Ao nível do pessoal docente, regista-se a entrada de cinco elementos no quadro. No que concerne a docentes prestadores de serviços foi necessário suprir necessidades residuais nas disciplinas / áreas de Geografia, Educação Tecnológica, Ciências Naturais, Inglês, Música, Geometria Descritiva, Economia e Catequese.

Tabela 2 – Pessoal docente

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Efetivos	26	27	32	32	32	34	37	40	45
Contrato a termo certo	7	6	2	5	6	6	5	7	3
Prestadores de serviços	13	15	10	11	10	6	8	10	11
Totais	46	49	46	48	48	46	50	57	59

13.3. Infraestruturas

Foram realizadas pequenas obras de manutenção, às quais se juntou a união de quatro pequenas salas, convertidas em duas salas com excelentes condições, bem como a renovação dos pavimentos em várias salas das creches. Com o intuito de concretizar uma terceira fase de obras de reabilitação do Edifício Principal, encontra-se em elaboração os projetos de especialidade. De realçar a renovação de mais quatro salas de aula do 1.º ciclo, com mobiliário, bem como a dotação da sala de karaté com um novo tatami.

13.4. Atividades e Projetos

O ano letivo 2018/2019 teve como tema central o Património Arquitetónico e Cultural do Porto; 2019/2020 desenvolve-se sob a égide da Sustentabilidade, adotando-se o lema “Sabe. Cuida. Sê!”. As atividades praticadas no Colégio dividiram-se da seguinte forma:

a) Atividades Letivas

As atividades letivas correspondem àquelas que visam o cumprimento dos currículos nacionais para o ensino básico e para os cursos científico-humanísticos do ensino secundário. Face à publicação do Decreto-Lei n.º 55/2018, que visa incrementar a flexibilidade e autonomia curriculares, foram introduzidas as áreas de Cidadania e Desenvolvimento, nos 2.º, 6.º, 8.º e 11.º anos de escolaridade e aprovada a nova Estratégia do Colégio para a esta área. Foram também introduzidas as disciplinas de Educação Moral e Religiosa Católica, no 2.º ano de escolaridade, e de Tecnologias de Informação e Comunicação no 6.º ano de escolaridade. A área de CiênciaMat constitui-se como a disciplina de oferta de escola no 1.º ciclo.

No final do ano letivo 2018/2019 foram aplicados exames e provas finais nacionais aos alunos que concluíam o 3.º ciclo, bem como aos alunos dos 11.º e 12.º anos de escolaridade. Face aos resultados obtidos, o Colégio obteve bons resultados no 9.º ano de escolaridade, com média superior a 70% nas provas de Português e de Matemática. No que concerne ao Ensino Secundário, os resultados não foram satisfatórios, embora um pouco melhores do que em 2018, prevendo-se uma ligeira subida nos rankings das escolas secundárias.

Em resumo, foram lecionadas aproximadamente 27.000 horas de aulas distribuídas por:

1.º Ciclo	7200 horas
2.º e 3.º Ciclos	11910 horas
Secundário	7955 horas

b) Atividades não letivas

Os alunos do 1.º ciclo beneficiaram de atividades de enriquecimento curricular - *Atividade Física e Desportiva, Expressão Musical, Introdução à Programação, Filosofia para Crianças, Ensino do Inglês, Orientação, Jogos com Arte e Catequese*. Foram lecionadas cerca 1800 horas de atividades de enriquecimento curricular.

Os alunos dos 2.º e 3.º ciclos e secundário tiveram atividades de Complemento Curricular, que funcionaram como clubes – *Badminton, Futsal, Ginástica Acrobática, Eco-Escolas, Teatro, Music Ensemble, Matemática Divertida* e [Ciênci@.lab](#). Foram utilizadas cerca de 300 horas em Clubes, com o envolvimento de 90 alunos.

Decorreram ainda atividades extracurriculares – *Musicoterapia (Creche), Babyoga (Creche), Inglês (Pré-escolar), Karaté, Ballet, Dança Criativa, Ensino de Piano, Introdução ao Xadrez, Introdução à Patinagem e Robótica*. Estas atividades apresentaram-se assim distribuídas:

Musicoterapia	36 horas	20 alunos
Babyoga	36 horas	8 alunos
Inglês	72 horas	34 alunos
Karaté	216 horas	39 alunos
Ballet	216 horas	26 alunos
Dança Criativa	72 horas	28 alunos
Ensino de Piano	288 horas	8 alunos
Introdução ao Xadrez	36 horas	7 alunos
Introdução à Patinagem	36 horas	30 alunos
Robótica	72 horas	6 alunos

O CNSE desenvolveu e participou ainda em vários projetos:

- a) *Ciência no Pré-escolar*, implementando o programa da Direção Geral de Educação, com vista à promoção da educação científica desde os 3 anos;
- b) *Testes Intermédios*, tal como era promovido pelo Instituto de Avaliação Educativa (IAVE), com vista à preparação dos alunos para os exames nacionais;
- c) *Concurso “Escrita Criativa”*, com o 4.º ano de escolaridade, tendo-se obtido uma menção honrosa, na categoria de ilustração;
- d) *Introdução à Robótica*, destinado a alunos partir do 3.º ano, em parceria com a Academia de Robótica;
- e) *Promoção do Ensino Articulado*, através de protocolo concretizado com a Escola de Música *Guilhermina Suggia* e Conservatório de Música do Porto;
- f) *Literacia 3D*, promovido pela Porto Editora para os alunos dos 5.º, 6.º, 7.º e 8.º anos, com vista promoção da literacia em quatro domínios: leitura, matemática, ciência e inglês;

- g) *Desporto Escolar*, que fomenta a prática de atividades desportivas que entram em competições inter-escolas.
- h) *Dia do Colégio*, no dia 07 de junho e destinado a comunidade do Colégio. Realizou-se uma caminhada solidária, com mais de 400 participantes, desde o Colégio até ao Centro Hospital Conde Ferreira, onde se concretizou um piquenique, várias visitas aos espaços e muitas atividades lúdicas.
- i) *Participação nos 520 anos da SCMP*, com a constituição de um coro com 520 vozes e uma representação da constituição da Misericórdia em 1499.
- j) *Eco-Escolas*, um programa internacional que pretende encorajar ações e reconhecer o trabalho de qualidade desenvolvido pela escola, no âmbito da Educação Ambiental. Pelo 7.º ano consecutivo, o Colégio ganhou e hasteou a bandeira verde. Em 2019, no âmbito do projeto Lipor+, fomos de novo reconhecidos e galardoados com o Coração Verde, símbolo da adoção de práticas consistentes de recolha seletiva de lixo e de redução da produção de resíduos.
- k) *Participação no Programa Escola Amiga da Criança*, uma iniciativa da editora Leya, que atribuiu o respetivo selo ao nosso Colégio;
- l) *Olimpíadas da Matemática, Leitura, Química, Física, Geografia e Biologia*.
- m) *Ciclo de Palestras*, promovidas pelos Serviços de Psicologia e Orientação, subordinadas à temática da Adolescência.
- n) *Audição na Fnac*, promovida pelos alunos do piano e pelo clube *Music Ensemble*.
- o) *Participação no Campeonato Nacional de Karaté*, onde o dojo do Colégio foi campeão nacional de kata equipa infantil e kata individual sénior.
- p) *Quadros de Honra e de Excelência*, que visam distinguir os alunos pelo seu desempenho académico ou cívico. Em 2019 foram homenageados cerca de 90 alunos, no Auditório D. Pedro IV, nos Serviços Partilhados e Corporativos;
- q) *Comunhões*, celebração da Primeira Comunhão e da Profissão de Fé com cerca de 70 alunos, na Igreja do Colégio, o culminar da preparação efetuada aos alunos;

O Colégio ainda foi alvo de duas ações inspetivas, uma por parte da Inspeção Geral de Educação e outra da Segurança Social.

Relativamente à primeira, tratou-se de um ato de fiscalização ao serviço prestado pelo Colégio, consubstanciando-se na análise ao nosso cumprimento de todos os normativos legais aplicáveis,

nas áreas de Documentação geral, Documentos de planificação das estratégias de concretização e desenvolvimento do currículo, Matrizes curriculares, Transparência, Fiabilidade dos registos de avaliação e de certificação, Processos de alunos, Processos de docentes e não docentes, Organização dos procedimentos administrativos, Instalações e Segurança. Da mesma resultou a indicação de que o Colégio está em cumprimento dos itens em análise.

Relativamente à segunda, tratou-se também de um ato de fiscalização ao serviço prestando, no âmbito da Creche. Não foi identificada qualquer irregularidade nos nossos procedimentos.

As atividades desenvolvidas no Colégio de Nossa Senhora da Esperança visam a concretização da missão do estabelecimento, cumprindo com as obrigações perante os seus utentes e alunos. Procurando a sustentabilidade financeira por via do crescimento, da redução da despesa e da eficácia dos seus serviços, a evolução em cada uma das áreas atrás expostas visa a prossecução dos referidos desideratos.

Ao nível dos recursos humanos, o Colégio não registou alterações significativas no número de colaboradores. O crescimento não implicou um incremento de colaboradores na mesma proporção. Mantém-se a perspetiva de com os mesmos recursos servir mais alunos. A este nível é de salientar o empenho por todos demonstrado, certos da importância em obter sucesso com este projeto educativo.

Salienta-se as duas inspeções de que o Colégio foi alvo, congratulando-se pelos resultados obtidos; bem como, a ativa participação na comemoração dos 520 anos da SCMP.

O Colégio leciona, atualmente, todo o espectro do ensino não superior. É importante divulgar todos os níveis de ensino, nomeadamente, o ensino secundário, que tem pouco mais de uma década de existência. Contudo, pelo que proporciona aos seus alunos e pelo nível que já atingiu, tem obrigação de atrair mais alunos. Os projetos em que o Colégio se insere visam promover a formação integral dos seus alunos, cumprindo com a sua principal missão que é Formar Cidadãos.

14. JUSTIÇA E REINSERÇÃO SOCIAL

| Estabelecimento Prisional de Santa Cruz do Bispo – Feminino

A certificação dos Serviços Clínicos do EPSCB-F, pioneira no Sistema Prisional Português, comprova o cumprimento dos requisitos da norma NP EN ISO 9001:2015 certificação no âmbito de atuação: *“Prestação de cuidados de saúde à população reclusa e descendentes a cargo afetos ao EPSCB-F”*.

Desta forma, mantêm a premissa e o desejo de se afirmar como uma entidade de referência, com capacidade de intervenção devidamente estruturada, garantindo desta forma a satisfação das expectativas dos seus clientes, prestando serviços especializados com elevado valor acrescentado.

Para tal sustentam como objetivos primordiais:

- Dar cumprimento ao Acordo de Cooperação entre a DGRSP e a SCMP para a gestão partilhada do EPSCB-F;
- Garantir elevados padrões de qualidade assistencial;
- Promover práticas de excelência para a gestão setorial do EPSCB-F;

O EPSCB-F dispõe de uma Unidade de Saúde com valências de ambulatório e internamento funcionando 24 horas por dia.

Os dados a seguir apresentados constituem o reflexo da atividade desenvolvida no período compreendido entre 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2019.

Neste período passaram pelo estabelecimento prisional (EP) **460** utentes, tendo-se registado **161** admissões e **154** saídas, sendo que a 31 de dezembro de 2019 a população do EP ascendia a **300** reclusas e a população pediátrica cifrava-se em **10** crianças.

A média de idades da população reclusa é de **43,7** anos.

14.1. CARATERIZAÇÃO CLÍNICA

Unidade Funcional Diabetes		A atividade desta Unidade Funcional é alicerçada no normativo internacional “DIAB-CARE” e da DGS. Envidamos ainda esforços na identificação de novos casos clínicos, incluindo a Diabetes Gestacional;
DM I (n)	6	
DM II (n)	25	

Unidade Funcional: Doenças Infeciosas		Os dados referentes às doenças infecciosas, foram obtidos mediante estudo da totalidade das utentes que passaram pelo EPSCB-F no ano 2019 (amostra= 460). A Hepatite C continua a ser a patologia infecciosa com maior morbidade.
Patologia	%	
Hepatite C	8%	
VIH	5%	
Sífilis	3%	

Hepatite B	0,4%	No que concerne à problemática da Tuberculose (TB), deu-se cumprimento ao disposto no Protocolo entre a DGS e a DGRSP para a definição dos procedimentos de deteção e prevenção nos estabelecimentos prisionais.
Tuberculose	0,6%	

Unidade Funcional: Patologias Aditivas		<p>Na problemática aditiva preservamos a premissa de que o estabelecimento prisional é uma “<i>grande unidade livre de drogas</i>”. Esta Unidade Funcional visa dar resposta adequada à problemática aditiva neste contexto prisional, desenvolvendo estratégias de intervenção direcionadas para a redução de riscos e minimização de danos, bem como, ambiciona a abstinência através de programas dos quais destacamos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ☑ Programa de Desabituação de Drogas e Álcool ☑ Programa de Prevenção da Recaída _ Álcool ☑ Programa de Prevenção da Recaída _ Drogas Ilícitas ☑ Programa de Controlo de Consumo de Drogas Ilícitas ☑ Programa de Cessaçã Tabágica
<i>Outputs relativos à amostra a 31/12/2019</i>	N 300	
Antecedentes Toxicodependência	104	
Desintoxicação Drogas Ilícitas EP	43	
Desintoxicação Álcool EP	4	
Buprenorfina	0	
Metadona	5	
Tabagismo	167	

38

Observatório da Saúde Mental		Os dados apresentados, relativos à população presente a 31/12/2019 evidenciam uma elevada percentagem de casos com necessidades de intervenção em saúde mental. Destaca-se a existência de inúmeros casos de perturbações específicas de personalidade, acrescido pelo efeito potencializador da reclusão para o desequilíbrio mental do utente.
<i>Outputs relativos à amostra a 31/12/2019</i>	N 300	
Medicação: Anti-psicóticos (%)	15,0%	
Medicação: Antidepressivos (%)	51,3%	

Unidade Funcional Cardiovascular		Esta Unidade Funcional promove o acompanhamento multidisciplinar de inúmeros casos de Hipertensão Arterial (HTA) e/ou obesidade. Destaca-se ainda a avaliação global em " <i>Consulta de Rastreio</i>
HTA	21%	

Obesidade	29,7%	<i>Cardiovascular” e seguimento conforme descrito no <i>European Guidelines on Cardiovascular Disease Prevention in Clinical Practice.</i></i>
------------------	-------	--

Unidade Funcional: Saúde Materno-Infantil & Planeamento Familiar		Na saúde da criança visamos promover o apoio materno, o crescimento e desenvolvimento adequados, a completa cobertura vacinal e o controlo das situações de risco à saúde.
Crianças (valor a 31/12/2019)	10	O acompanhamento de grávidas e puérperas, regem-se pelas diretrizes da DGS.
Grávidas (valor anual)	7	O planeamento familiar é uma forma de assegurar que todas as utentes têm acesso à informação; aos métodos de contraceção eficazes, e a serviços de saúde que contribuem para a vivência da sexualidade de forma segura e saudável.

ATIVIDADE CLÍNICA

No que concerne à atividade clínica registaram-se **2100** consultas internas de clínica geral; **881** consultas de psicologia; **1616** consultas de medicina dentária; **1443** consultas de psiquiatria; **476** consultas de ginecologia/obstetrícia e **182** consultas de Pediatria.

Foram realizados ainda **45131** atos de enfermagem (*p. ex.;* tratamentos; colheitas; injectáveis; avaliações antropométricas e hemodinâmicas, aerossoloterapia/oxigenoterapia, vacinação; intervenções invasivas; consultas; ...), dos quais se destacam **5459** consultas de recurso, **1052** consultas urgentes e **726** consultas de pediatria.

Realizaram-se ainda **575** consultas externas em meio hospitalar e **713** ECDT & Tratamentos no exterior. Foram ainda efetuadas **604** colheitas para análises clínicas no EP e **114** colheitas no exterior.

A Unidade Funcional _ Doenças Infeciosas _ manteve o elevado investimento na vacinação da população reclusa expresso pelos dados apresentados e em estreita colaboração com as consultas externas de Infeciologia, Obstetrícia e Ginecologia, tendo-se procedido às vacinações prescritas por estas especialidades.

Registaram-se **194** internamentos nesta Unidade de Saúde correspondentes a **1342** dias de internamento, destacando-se a elaboração de programas diferenciados e individualizados para as utentes internadas. No exterior, contabilizamos 18 internamentos hospitalares, correspondentes a 114 dias.

Relativamente às saídas ao exterior para serviços de urgência hospitalares, contabilizamos 31 ocorrências (4 noturnas e 27 diurnas), contrastando com os 1228 atendimentos em situação de urgência efetuados no EP.

Cumpriram-se os processos operativos correspondentes às Unidades Funcionais: - Cardiovascular; - Planeamento Familiar; - Diabetes; - Saúde Infantil; - Saúde Materna. Destacam-se entre outras atividades os rastreios do cancro da mama, colo do útero, intestino/cólon, segundo critérios da DGS/OMS.

Os Serviços Clínicos contemplam ainda o **Núcleo da Qualidade e Formação**, tangentes à prestação de cuidados de saúde, mas com elevado impacto na dinâmica organizacional, melhoria contínua da qualidade, formação permanente dos profissionais e atividade de educação para a saúde dirigida à população reclusa.

Núcleo de Formação		
Plano de Promoção da Saúde e Prevenção da Doença 2019- EPS		
Nº Ações Planeadas	Nº Ações Extra	Nº Ações Realizadas
10	0	8

Foi ainda realizada uma formação interna dirigida a todos os profissionais desta Unidade de Saúde sobre: *“Emergências Clínicas em Contexto Prisional”*.

Núcleo da Qualidade		
Indicadores 2019 _ (Monitorização do Plano de Atividades)		
Nº Indicadores Avaliados	Meta em conformidade	Meta não alcançada
31	29	2

Importa esclarecer que o não cumprimento de uma das metas, nomeadamente a “Taxa de vacinação antitetânica” deveu-se à indisponibilidade da vacina fornecida pela ULSM.

FARMÁCIA

A farmácia integrada nos Serviços Clínicos, devidamente licenciada pelo Infarmed, manteve a capacidade de resposta à preparação da medicação em unidose durante o ano de 2019, tendo sido preparadas sensivelmente **606867** unidades medicamentosas, que posteriormente foram confirmadas pela equipa de enfermagem, contabilizando-se em média, sob a forma de TOD (Toma de Observação Direta) **145** unidoses administradas ao Pequeno-almoço; **17** ao Almoço e **205** ao Jantar.

A existência de uma Comissão de Farmácia e de um Formulário Interno de Medicação, aliado à racionalização do uso do medicamento suportado por um sistema informático de “*report*”, contribuiu para a prossecução da missão de prestar cuidados farmacêuticos de excelência a todos os utentes assegurando a máxima qualidade e respeitando a melhor relação custo-benefício.

14.2. SERVIÇOS DE EDUCAÇÃO E ENSINO

O presente relatório visa apresentar informação sobre a execução do Plano de atividades do ano de 2019.

O Serviço de Educação e Ensino, nas áreas que integram o Apoio ao Tratamento Penitenciário, é composto pelo **Artesanato, Ensino e Biblioteca, Terapia Ocupacional, Educação Física e Equipa Técnica de Projetos** (nos termos da cláusula n.º 12, n.º 4 do Acordo de Cooperação).

14.3. ESCOLA

A área do **Ensino e Biblioteca** encerra como principais linhas orientadoras a implementação de atividades lúdico-pedagógicas que promovam o aumento de competências pessoais e sociais nas reclusas, bem como a sua autoestima e capacidades vitais para a sua reintegração em meio livre, dotando-as de competências que lhes permitam reestruturar o seu projeto de vida futuro.

A educação, direito inalienável, deve ser um instrumento de emancipação que permite ultrapassar as desigualdades sociais e as relações de poder, fundamental para qualquer projeto de reinserção social. Deste modo, e perante os reduzidos índices de escolaridade da população

prisional, compreender-se-á a importância de se garantir a adequação dos modelos de ensino ao contexto prisional.

Efetivamente, a reclusão, apesar de todas as suas limitações, garante as derradeiras oportunidades formativas/educativas a uma população que muito frequentemente se incompatibilizou com a Escola e que muito dificilmente regressará ao ensino em contexto de pós-reclusão. Parece-nos assim pertinente apostar na requalificação do ensino em meio prisional como forma, por um lado, de travar a exclusão social e por outro, de minimizar os riscos de reincidência criminal.

Dando cumprimento ao previsto no Plano de Atividades para 2019 e no Projeto Educativo para o ano letivo 2018/2019 e 2019/2020 apresentamos de seguida as principais atividades realizadas ao longo do ano e dados estatísticos que resultam dos mapas da DGRSP.

Inscrições	
Total de reclusos inscritos em cursos a decorrer a 31-12-2018 (transitados para 2019)	26
Total de reclusos inscritos em cursos concluídos em 2019	0
Total de reclusos inscritos em cursos a decorrer a 31-12-2019 (transitados para 2020)	103
Frequência Líquida a 31-12-2019 (de reclusos/formandos a 31-12-2019)	(Nº) 98

Anulações/saídas		
	Nº	%
Total de anulações/saídas em cursos concluídos em 2019	0	#DIV/0!
Total de anulações/saídas em cursos a decorrer a 31-12-2019 (transitados para 2020)	5	5%

Objetivo EP.04 Promover condições para a qualificação escolar e profissional de reclusos Ind 04 – Nº de pontos percentuais de redução de reclusos que deixam de frequentar as ações de formação escolar e profissional antes do seu termo				Resultado			
						face às ações a decorrer a 31-12-2019 e transitadas para 2020	
				valor alcançado	diferença p.p.	valor alcançado	diferença p.p.
Ponto de partida:		cumprir:	manter a %				
(inserir a % indicada na última coluna do mapa: Plano de Atividades 2018-Objetivo EP.04-Ind.04)	380,00%	Objetivo para 2019:			0,00%	- 380,00%	
		superar:	reduzir a %				
						2,91%	- 377,09%

14.4. Ensino Superior:

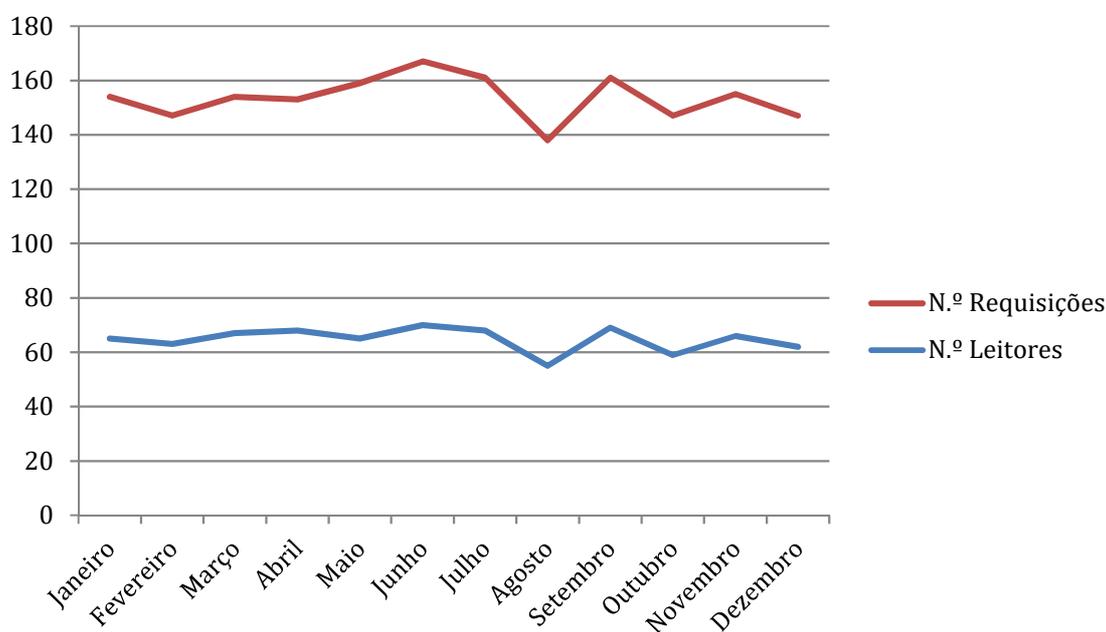
No ano letivo 2018/2019 estiveram inscritas e a frequentar cursos de nível superior duas reclusas: ambas na Universidade de Aveiro, uma no curso de Ciências Sociais e outra no curso de Gestão Ambiental. Dada a necessidade de acesso às plataformas on-line das reclusas a frequentar o ensino superior a SCMP adquiriu para além de computadores portáteis um router com acesso à Internet que permite que as estudantes possam aceder às plataformas on-line simultaneamente e sempre sob a vigilância da técnica responsável.

No sentido de conseguirmos adequar a oferta de atividades e de conteúdos de formação às reais necessidades desta população apresenta-se o **Programa de E-Learning em Meio Prisional, E-Pris, cuja avaliação etnográfica foi apresentada no último relatório de 2017.**

Todavia, e na medida em que se pretendeu potenciar o projeto, no ano de 2019, o Instituto Piaget garantiu a implementação de mais módulos formativos aliados a uma componente tecnológica, garantindo para já que a solução tecnológica (PT) que foi financiada até ao ano de 2019. Deste modo, o Instituto Piaget aliado à Modatex promoveram um curso de carácter tecnológico e simultaneamente com conteúdos de elearning. A acção de formação de Iniciação à costura terminou em dezembro de 2019.

14.5. BIBLIOTECA

No EPSCB(F) em dezembro de 2018 o espólio Bibliográfico da Biblioteca dispunha de **9694** volumes, dos quais **7994** em língua portuguesa e **1700** em língua estrangeira, o que traduz o aumento de 73 livros em língua portuguesa e 01 livros em língua estrangeira, totalizando assim o aumento de 74 obras. Atualmente dispomos de livros em Português, Espanhol, Italiano, Romeno, Ucrainiano, Mandarim, Francês, Inglês, Alemão, Holandês, Russo, Grego, Polaco e Crioulo de Cabo Verde.



(vide mapas estatísticos da DGRSP)

De referir que todas as atividades circum-escolares, nomeadamente a requisição de livros e frequência do espaço biblioteca está interligada com a existência ou não de trabalho oficial (e nas celas), pelo que se compreenderá a flutuação do número de requisições ao longo do ano.

Ao longo de 2019 desenvolvemos inúmeras iniciativas, tendo contribuído para a superação dos objetivos delineados pela Direcção Geral de Reinserção e Serviços Prisionais, nomeadamente: realizámos encontros com escritores, e ao abrigo do Protocolo assinado com a Escola Secundária de Paredes mensalmente organizámos a apresentação de um livro.

PROGRAMA / PROJETO/ATIVIDADE

- Convidar personalidades para debates e palestras na Biblioteca/Escola

Introdução/Fundamentação

Promover encontros com personalidades ligadas às artes, nomeadamente escritores e entidades da sociedade civil que possam contribuir para o desenvolvimento de competências nas reclusas.

População alvo

População reclusa EPSCB(F)

Atividade	<ul style="list-style-type: none"> • Encontro com os escritores Pedro Chagas Freitas e Palmira Oliveira. Encontro com os Livros: mensalmente os promotores da Leitura da Escola Secundária de Paredes dinamizam uma sessão de leitura. • Encontro com representantes da Fundação Aga Khan • Encontro com o Diretor Executivo da Amnistia Internacional
Quem	Técnica do Ensino
Como	<p>Promovemos Encontros com escritores através do convite direto aos mesmos e no caso das sessões de leitura no âmbito do Protocolo com a Escola Secundária de Paredes.</p> <p>Convites a entidades da sociedade civil que contribuem graciosamente com os seus conhecimentos para o enriquecimento da população reclusa.</p>
Onde	Setor Escolar/Biblioteca
Quando	Ao longo do ano letivo
Avaliação	<p>Promoveu-se junto das reclusas, nomeadamente alunas do 3.º ciclo e do secundário, os encontros com os autores.</p> <p>Antes da realização de cada encontro literário as alunas pesquisaram e preparam a vinda dos autores, pelo que cada encontro revelou-se de grande interesse pedagógico.</p>

	As atividades de leitura foram organizadas fundamentalmente para as reclusas que se encontram a frequentar a escola, todavia abertas à restante comunidade prisional.
--	---

PROGRAMA / PROJETO/ATIVIDADE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Organização de exposições

Introdução/Fundamentação
Divulgação de Trabalhos artísticos no espaço Biblioteca/Escola

População alvo
População do EPSCB(F)

Atividade	<ul style="list-style-type: none"> • Exposição dos trabalhos realizados pelas alunas da UFCD de Artes Decorativas • Exposição Fotográfica 14 Retratos d’Alma
Quem	Técnica do Ensino/Professores
Como	Ao longo do ano letivo realizámos exposições temáticas
Onde	Setor Escolar
Quando	Ao longo do ano letivo
Avaliação	<ul style="list-style-type: none"> • Assinalando efemérides e mediante os trabalhos realizados no âmbito da UFCD de Artes Decorativas, expomos ao longo do ano letivo os trabalhos realizados pelas alunas. <p>Trata-se de uma forma eficaz de divulgação dos trabalhos artísticos realizados pelas reclusas e paralelamente de dinamização cultural do espaço escolar.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Exposição Fotográfica 14 Retratos d’Alma: No âmbito dos 14 anos de parceria com a escola associada promoveu-se

	um workshop de fotografia que resultou numa exposição fotográfica.
--	--

População alvo
População do EPSCB(F)

PROGRAMA / PROJETO/ATIVIDADE
Angariação de livros para a Biblioteca

Introdução/Fundamentação
A Biblioteca do EPSCB (F) dispõe de cerca de 9694 títulos, no entanto e apesar de nos depararmos com a falta de espaço, tentamos angariar livros que correspondam aos interesses literários das reclusas. Mantemos a parceria com a Biblioteca Itinerante o que nos permite receber livros diferentes todos os meses.

População alvo
População reclusa

Atividade	Angariação/aquisição de livros. Angariação e ou aquisição de livros que sejam do interesse da população reclusa que frequenta a Biblioteca. Mantém articulação com a Biblioteca Itinerante Florbela Espanca.
Quem	Técnica do Ensino
Onde	Biblioteca
Quando	Ao longo do ano
Avaliação	Aumentámos o n.º de títulos existentes na Biblioteca em 74 volumes que vão ao encontro dos interesses das reclusas. Refira-se que grande parte dos livros oferecidos à Biblioteca do EP são canalizados para outras instituições, nomeadamente a Biblioteca do EPPJ, dado não corresponderem à nossa população de leitoras.

PROGRAMA / PROJETO/ATIVIDADE
Organização do serviço de leitura.

Introdução/Fundamentação
Organizar o espólio da Biblioteca e o serviço de empréstimo, em função das necessidades da população reclusa.

População alvo	
População reclusa	
Atividade	Organizar o serviço de leitura
Quem	Técnica da Biblioteca
Como	Organizar o serviço de leitura e o espólio bibliográfico de modo a que as reclusas possam ter acesso à bibliografia que procuram. A organização bibliográfica tradicional é difícil de implementar na Biblioteca, pelo que implementamos a organização por etiquetas, organizando a tipologia dos livros por cores.
Onde	Biblioteca
Quando	Ao longo do ano
Avaliação	Auscultação sistemática da população reclusa que frequenta a Biblioteca e a faxina afeta aquele setor. Organizámos os dados estatísticos e elaborámos os mapas de monitorização da DGRSP.

PROGRAMA / PROJETO/ATIVIDADE
Aulas de Apoio Pedagógico

Introdução/Fundamentação
Dada a formação pedagógica da técnica afeta ao setor do Ensino promove-se aulas de apoio pedagógico para as reclusas que manifestam necessidades pedagógicas específicas. Aulas dirigidas a reclusas sinalizadas pela Escola e pelos técnicos de reeducação no sentido de promover competências básicas que são fundamentais para a evolução escolar das reclusas. Desenvolvimento das seguintes áreas curriculares: orientação espacial e temporal, cidadania, gestão dos recursos domésticos, noções básicas da história universal, de ciências da natureza, introdução de novos conceitos tais como ecologia, reciclagem, moeda única, união europeia, introdução das novas tecnologias como forma de aquisição de conhecimentos, etc.

População alvo
Reclusas com necessidade de apoio pedagógico.

Atividade	Apoio Pedagógico
Quem	Técnica do Ensino
Como	Estruturar aulas de apoio pedagógico
Onde	Setor Escolar

Quando	Sempre que as alunas sejam sinalizadas.
Avaliação	Avaliação periódica em função do acompanhamento pedagógico. Acompanhamento escolar e pedagógico às alunas da Formação em Competências Básicas.

PROGRAMA / PROJETO/ATIVIDADE
Aulas de Básicas de domínio da Língua Portuguesa

Introdução/Fundamentação
As reclusas inscritas na Unidade de Formação de Curta Duração de Português para Falantes de Outras Línguas que não dominam o alfabeto, necessitam de uma introdução básica à fonética e escrita das letras. Assim, este programa destina-se a preparar as reclusas (normalmente Búlgaras e Russas) para uma integração futura na UFCD de PFOL.

População alvo	
Reclusas estrangeiras que não dominam o alfabeto latino (condição para integrar o PFOL)	
Atividade	Aulas de Básicas de domínio da Língua Portuguesa
Quem	Técnica do Ensino
Como	Organização de aulas de introdução ao alfabeto latino.
Onde	Espaço escolar
Quando	Sempre que as reclusas sejam encaminhadas pela professora de PFOL
Avaliação	Avaliação do desempenho das alunas, permitindo que acompanhem os conteúdos programáticos da aula. Articulação com a professora da UFCD de PFOL. A turma com seis reclusas a necessitar de apoio escolar.

Introdução/Fundamentação
Dada a formação especializada da técnica do Ensino como <i>life coach</i> propomos a implementação de um Programa de <i>coaching</i> dirigido a reclusas que estejam disponíveis para identificar e realizar os seus objetivos de vida, tornando-as mais conscientes das suas potencialidades. A programação da reintegração futura das reclusas deverá ter início a quando do cumprimento de pena, pelo que um programa de <i>coaching</i> poderá ser uma ferramenta muito útil na definição dos objetivos de vida e dos caminhos certos para os alcançar.

População alvo	
Reclusas sinalizadas pelo EP	
Atividade	Programa de Life Coaching
Quem	Reclusas que se encontram na fase de projetar o seu futuro e que ambicionam o seu crescimento pessoal.
Como	Programa de 3 meses com sessões semanais
Onde	Setor escolar
Quando	Trata-se de sessões individuais, pelo que o Programa dever-se-á organizar quando as reclusas forem sinalizadas.
Avaliação	Avaliação a cada programa. Durante o ano acompanhámos duas reclusas no Programa de Life Coaching.

--

E-Pris: Programa de e-learning nas Prisões

Introdução/Fundamentação
 O Instituto Piaget em parceria com o EP apresentou proposta de um novo programa E-Pris, dado que o investimento tecnológico e de recursos humanos se encontra garantido 2019. Desta feita, implementou-se uma parceria com a Modatex na organização de uma acção de formação de Iniciação à costura com uma componente de elearning.

População alvo
 Um grupo com reclusas que já fizeram o Programa (novos módulos formativos) e um novo grupo.

Atividade	Implementação do Programa E-Pris: e-learning nas Prisões
Quem	Formadores do Instituto Piaget/Modatex e Técnica do Ensino
Como	Sessões assíncronas e sessões presenciais. Reunião semanal do grupo de modo a que se possam ligar ao router e à plataforma on-line.
Onde	Setor escolar.
Quando	A partir de outubro a dezembro de 2019
Avaliação	Avaliação no final do Programa. O Programa apresentará nova versão modular para 2020.

PROGRAMA / PROJETO/ATIVIDADE
 Apoio à concretização das atividades previstas no Projeto Educativo 2017/2018 e 2018/2019

Introdução/Fundamentação
 Permitir a concretização das atividades apoiando a sua operacionalização no contexto prisional.

População alvo
 Reclusas a frequentar a escola

Atividade	Organização das atividades escolares e circum-escolares
Quem	Técnica do Ensino e equipa de Professores
Como	Apoio à implementação das atividades: pedidos de autorizações, aquisição e disponibilização de materiais, articulação com os diferentes setores do EP.
Onde	Setor escolar
Quando	Sempre que sejam apresentadas atividades enquadradas no PE
Avaliação	Avaliação em cada atividade:

	<ul style="list-style-type: none"> As actividades de carácter escolar são avaliadas pelos professores dinamizadores em contexto pedagógico.

PROGRAMA / PROJETO/ATIVIDADE
Programação do Projeto Educativo 2018/2019

Introdução/Fundamentação
Proceder à caracterização escolar da população reclusa, bem como das necessidades educativas para em conjunto com as escolas associadas definir o Projeto Educativo para o próximo ano.

População alvo
População do EPSCB(F)

Atividade	<i>Caraterização escolar do EPSCB(F)/elaboração do Projeto Educativo 2019/2020</i>
Quem	Técnica do Ensino e coordenadores das escolas associadas
Como	Inquérito de caracterização escolar à população escolar.
Onde	Setor escolar
Quando	Maió/Junho
Avaliação	Elaboração do PE com as escolas associadas para posterior validação por parte do EP e aprovação pelos órgãos competentes do Ministério da Educação.

PROGRAMA / PROJETO/ATIVIDADE
Organização dos diferentes níveis de ensino.

Introdução/Fundamentação
Controlo de assiduidade das alunas, articulação com os professores, distribuição e controlo do material escolar.

População alvo
Reclusas integradas no Ensino.

Atividade	<i>Controlo diário da atividade escolar</i>
Quem	Técnica do Ensino
Como	Gestão diária da assiduidade e da operacionalidade da atividade letiva.
Onde	Setor escolar

Quando	Diariamente ao longo do ano letivo.
Avaliação	Avaliação do cumprimento do regulamento escolar e da efetividade das atividades letivas no encerramento do ano escolar.

PROGRAMA / PROJETO/ATIVIDADE
Apoio à atividade escolar das alunas a frequentar o Ensino Superior.

Introdução/Fundamentação
No ano letivo 2018/2019 estiveram a frequentar o ensino superior duas reclusas. Ambas na Universidade Aberta, uma em Ciências Sociais e outra em Gestão do Ambiente. Revela-se necessário acompanhar as alunas no acesso às plataformas Moodle e no contacto institucional com as faculdades.

População alvo
Alunas a frequentar o ensino superior e em preparação para candidatura.

Atividade	<i>Apoio às alunas a frequentar o ensino superior</i>
Quem	Técnica do ensino
Como	Ligação semanal às plataformas Moodle, articulação com os serviços académicos e com os professores no sentido de garantir as condições necessárias para que as reclusas possam estudar à distância. Apoio à candidatura ao ensino superior (inscrição nos exames de acesso, apoio na preparação escolar e organização da candidatura ao ensino superior)
Onde	Setor escolar
Quando	Ligação on line semanal e sempre que se revele necessário.
Avaliação	A SCMP adquiriu um router e computadores que permite que as estudantes do ensino superior possam estar simultaneamente a utilizar a plataforma on-line com a supervisão da técnica. Com este equipamento as alunas podem rentabilizar a utilização do equipamento e otimizar o seu estudo.

14.6. EDUCAÇÃO FÍSICA

O objetivo geral da intervenção do professor de educação física (EF) em meio prisional é contribuir para o bem-estar geral de toda a população reclusa, desde que realize as aulas. No entanto, devido ao aumento exponencial de inscrições e à mesma carga horária atribuída em 2005, em que funcionavam somente duas alas, os objetivos propostos ficam comprometidos, mesmo com a constante dedicação e empenho da técnica de EF.

A EF absorve variadíssimas atividades, tais como: *Expressão física e motora* das crianças da creche; *Treino funcional* em horário com e sem ocupação laboral/ escolar; *Terapia física* (trabalho transdisciplinar com os serviços clínicos e a terapeuta ocupacional); *Jogos, muda trimestralmente a modalidade e*; por último, a *Atividade Física Adaptada, em regime de segurança*.

PROGRAMA / PROJETO/ATIVIDADE
<i>Expressão física e motora</i>

Introdução/Fundamentação
As crianças, em meio prisional, necessitam de atividades que estimulem o desenvolvimento de capacidades físicas e motoras. Assim, as aulas foram baseadas em contos e músicas adequadas à idade e à cultura, com o intuito de melhorar a motricidade geral, a lateralidade, a memória de curto e médio prazo, o equilíbrio e de destrezas específicas, através da dança, jogos e iniciação a alguns desportos.

População alvo
Crianças a partir dos 18 meses.

Atividade	<i>Expressão física e motora</i>
Quem	Técnica de Desporto
Como	Aulas adequadas à idade mental e cronológica, com o devido acerto.
Onde	Pavilhão gimnodesportivo/ sala na creche
Quando	Todo o ano, duas vezes por semana.
Avaliação	As 8 crianças desenvolveram a atenção, a memória de curto e de médio prazo, a destreza geral, o equilíbrio, e a coordenação oculo-manual e oculo-pedal, de acordo com a fase maturacional.

PROGRAMA / PROJETO/ATIVIDADE
<i>Treino Funcional (Educação Física)</i>

Introdução/Fundamentação
O treino funcional pretende alterar e melhorar aspetos psicológicos e físicos das alunas, isto é, com base nas necessidades individuais de cada uma (grau de motivação e informação dos serviços clínicos) há a execução de exercícios adequados à pessoa. Assim sendo, nestas aulas houve o cuidado de respeitar a individualidade biológica e a especificidade de cada aluna, aperfeiçoando o sistema sensorio motor e proprioceptivo, com controlo do sistema músculo-esquelético de modo progressivo.

População alvo
Todas as reclusas que se inscreveram na Educação Física, sem contra-indicações dos serviços clínicos.

Atividade	<i>Educação Física</i>
Quem	Técnica de Desporto
Como	Duas turmas, uma sem ocupação laboral/ escolar e outra com ocupação laboral / escolar

Onde	Pavilhão ginnodesportivo e ginásio
Quando	Todo o ano (duas vezes por semana)
Avaliação	As aulas contribuíram para uma diminuição dos índices de ansiedade, da depressão e da sedentariedade (importante na diminuição das doenças de foro físico, tais como cardio-respiratórias, mialgias, articulares, diabetes, entre outras). Porém, num espaço prisional o aspeto terapêutico, educacional e de saúde, da atividade física, deviam ser diários. Num universo de 300 mulheres , em média 200 inscreveram-se , nesta atividade, e 100 foram assíduas .

PROGRAMA / PROJETO/ATIVIDADE

Terapia física

Atividade	Aulas de Atividade Física Adaptada (AFA)/ Terapia física
Quem	Técnica de Desporto
Como	Uma turma com um Programa de AFA e orientação para hábitos de vida saudável
Onde	Pavilhão ginnodesportivo
Quando	Todo o ano, <u>duas vezes por semana, exceto quando há torneios</u>
Avaliação	Os serviços clínicos encaminharam diabéticas, reclusas com Depressão e a terapeuta ocupacional o seu grupo. As aulas permitiram uma melhoria dos índices problemáticos de cada participante com NE. Num universo de 300 mulheres, em média, 100 foram sinalizadas, para a atividade, e 60 tiveram bastante assiduidade.

354

Introdução/Fundamentação

O movimento é fundamental para que o nosso organismo se mantenha saudável, porém, grande parte desta população é sedentária e com estilos de vida pouco saudável.

População alvo

Reclusas com necessidades especiais (NE), tais como, diabéticas, obesas, com problemas osteoarticulares, hipertensão, entre outras doenças do foro físico e psicológico (ansiedade, depressão) sinalizadas pelos serviços clínicos e pela terapeuta ocupacional.

PROGRAMA / PROJETO/ATIVIDADE

Danças

Introdução/Fundamentação

As **danças** são um veículo de aprendizagem comportamental e cultural. O respeito pela diferença e o ensino de valores conducentes com o dever cívico são uma constante nestas aulas. Porém, **surgiram apenas em simultâneo** nas aulas de **terapia física** ou de **Educação Física** com ou sem ocupação laboral.

População alvo

Reclusas com gosto e motivação para a dança.	
Atividade	Danças
Quem	Técnica de Desporto
Como	Coreografias que apelem às culturas e à ginástica
Onde	Pavilhão gimnodesportivo
Quando	Em simultâneo com as aulas de terapia física ou educação física
Avaliação	A dança é uma vertente muito terapêutica e apelou à criatividade das reclusas, ao intercâmbio de culturas e à entreajuda.

PROGRAMA / PROJETO/ATIVIDADE
Programa de atividade física adaptada (PAFA), em setor de segurança

PROGRAMA / PROJETO/ATIVIDADE
Jogos desportivos coletivos

Introdução/Fundamentação
<p>O ensino de jogos não se trata somente do domínio de técnicas, mas também, e principalmente, do abordar problemas táticos, sociais, emocionais, psicológicos, físicos, pois, ensinando a lidar com os altos e baixos das competições, desenvolvem a autoconfiança e a autoestima.</p> <p>Os jogos são, sem dúvida, um veículo de intervenção reeducativa. A implementação de regras e disciplina são uma constante. O processo de implementação dos jogos decorreu ao longo do ano (apenas uma vez por semana), concretamente, o <u>andebol/basquetebol</u>, no 1.º trimestre; o <u>voleibol</u>, no 2.º trimestre; o <u>futsal</u>, no 3.º trimestre; e o <u>badminton</u>, no 4.º trimestre. O <u>rugby</u> é uma atividade quinzenal, ao longo do ano.</p> <p>O principal objetivo foi prestar apoio, sempre que solicitada, aos técnicos com as avaliações dos comportamentos psicossociais.</p>

População alvo	
Alunas com gosto e motivação para os jogos.	
Atividade	Jogos e rugby (de 15 em 15 dias)
Quem	Técnica de Desporto e Técnicos de Rugby
Como	Trimestralmente há mudança da unidade temática
Onde	Pavilhão gimnodesportivo
Quando	Todo o ano, uma vez por semana
Avaliação	As alunas aprenderam regras, condutas e desenvolveram aspectos cognitivos, motores e psicossociais gerais e específicos nas diferentes modalidades. As atividades foram muito positivas pelo intercâmbio, pela criação de regras, pelo espírito de entreajuda e pelo fairplay. Num universo de 300 mulheres, inscreveram-se cerca de 100 , mas 18 frequentaram o rugby ; 48 , o andebol ; 62 , o voleibol , 70 , o futsal ; e 70 , o badminton .

Introdução/Fundamentação

O desenvolvimento de um PAFA surge quando a direção e a técnica de reeducação propõe uma intervenção de caráter desportivo, a uma reclusa que se encontra, em regime de segurança. No sentido de maximizar essa intercessão há uma entrevista semiestruturada, com intuito de perceber as motivações da pessoa em causa e de usar as palavras-chave que tornarão o delineamento de uma planificação realizável. Porém, esse plano não pode ser estanque e requer contínuas mudanças de acordo com o estado anímico e da motivação da aluna às atividades propostas.

População alvo
Aluna (s) com necessidade de intervenção desportiva, no sector de segurança

Atividade	PAFA, em setor de segurança
Quem	Técnica de Desporto
Como	PAFA e orientação para hábitos de vida saudável
Onde	Setor de segurança
Quando	Sempre que solicitada num horário facilitador da gestão prisional
Avaliação	As alunas revelaram melhoria física e motora, bem como motivacional. Porém numa aula semanal, de uma hora, distribuída para algumas reclusas, a intervenção fica reduzida. Uma das aulas dos jogos teve que ser substituída pela intervenção no setor de segurança, pois, o horário incompleto do professor não permite desenvolver as atividades cumulativamente .

PROGRAMA / PROJETO/ATIVIDADE
Jogo(s) de andebol com equipa (s) definida (s) pela FPA, jogo de futsal com uma equipa federada

Introdução/Fundamentação
Finda uma modalidade há que pôr em prática os fundamentos ensinados, com jogo (s) da unidade temática abordada.

População alvo	
Equipa(s) formada (s)	
Atividade	Jogo (s) de andebol e futsal
Quem	Técnica de Desporto
Como	Jogo(s) com as regras específicas
Onde	Pavilhão gimnodesportivo/ campos exteriores
Quando	12 de abril (andebol) e 30 de Setembro (futsal)
Avaliação	No final do trimestre e sempre que solicitadas

PROGRAMA / PROJETO/ATIVIDADE
VIII Torneio inter Eps de Voleibol e VI Torneio inter Eps de badminton

Introdução/Fundamentação

Os desportos que não apelam ao contacto físico ou com separação de rede, como o voleibol ou o badminton, são uma mais valia no meio prisional, pois permitem a realização de jogos entre géneros diferentes.

População alvo
Reclusas com motivação e com apetência para as modalidades em causa.

Atividade	<i>Torneios inter Eps</i>
Quem	Técnica de Desporto
Como	Vários jogos com Eps do Norte
Onde	Pavilhão gimnodesportivo
Quando	12 e 26 de junho (voleibol) e o badminton (28 de novembro)
Avaliação	No final do trimestre e sempre que solicitadas.

14.7. ESPAÇO ARTESANAL

O Espaço Artesanal promoveu ao longo do ano o desenvolvimento de novos projetos que deram resposta às necessidades formativas artísticas das reclusas, e apoiou ainda as reclusas afetas ao setor a desenvolver as suas atividades artísticas.

Desenvolveram atividade artísticas no setor 5 reclusas e desenvolveram os seus trabalhos em torno da tapeçaria, costura, bordados, encadernação, tricot, croché, Felpo, Eva e Pintura em madeira.

No que concerne as atividades formativas, estas foram delineadas e executadas de forma a suprirem as necessidades ocupacionais e formativas das reclusas.

São atividades que promovem o ensino de técnicas artesanais tradicionais e modernas. Desenvolvem ainda estratégias de ocupação de tempos livres da população reclusa em geral. Através das atividades de formação artística conseguimos abranger um maior número de reclusas participantes, colmatado assim a desocupação prisional e dotado ainda um maior número de

reclusas de conhecimentos que lhes permitiram desenvolver autonomamente atividades e práticas artesanais.

As formações artísticas desenvolvidas pelo setor de artesanato durante o ano de 2019 foram as seguintes:

PROGRAMA / PROJETO/ATIVIDADE
Costura

Introdução/Fundamentação
<p>A costura é uma das atividades mais procuradas pelas reclusas, não apenas pela necessidade de aprenderem a costurar para ingressarem numa atividade laboral, mas também pela curiosidade de aprenderem a construir uma peça de raiz.</p> <p>Os objetivos da atividade passaram por ensinar como utilizar a máquina de costura, bem como produzir e executar uma peça.</p> <p>A atividade desenrolou-se em dois níveis de aprendizagem a primeira nível 1 para iniciantes</p> <p>Os objectivos do nível básico são dotar as reclusas de conhecimentos elementares na área da confecção, de modo a que estes sejam capazes de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Interpretar as especificações do produto e do processo de fabricação; <p>No nível intermédio pretende dotar-se as reclusas com conhecimentos que lhes permitam:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encontrar soluções técnicas e organizativas adaptadas à crescente variedade e complexidade dos produtos e matérias-primas. - elaborar peças de vestuário ou acessórios.

População alvo			
Reclusas que tenham interesse pela aprendizagem da técnica de costura.			
2019		N.º reclusas participantes	N.º Sessões
Costura nível 1	1.º semestre	4	10
	2.º semestre	4	12
Costura nível 2	1.º semestre	4	12
	2.º semestre	4	12

Atividade	Costura
-----------	---------

Quem	Técnica do Espaço Artesanal
Como	Através da aprendizagem das diversas técnicas de costura
Onde	Na sala de formação artesanal
Quando	Abril e outubro
Avaliação	As reclusas aprenderam a utilizar a máquina de costura bem como a realização de moldes base para a confecção de objectos tais como almofadas, bolsas, entre outras. Através da aprendizagem das várias técnicas de costura à máquina e à mão, as reclusas participantes foram capazes de criar uma bolsa, e no nível avançado realizaram um boneco de trapo.

Atividade	Carnaval
Quem	Técnica do Espaço Artesanal 10 Reclusas mães
Como	Através da aprendizagem das diversas técnicas de costura
Onde	Na sala de formação artesanal
Quando	fevereiro
Avaliação	Esta atividade foi inserida no âmbito das atividades de carnaval. Através da aprendizagem das várias técnicas de costura à máquina e à mão as reclusas participantes foram capazes de criar um fato de carnaval para os seus filhos. Participaram na atividade dez reclusas com filhos no E.P..

PROGRAMA / PROJETO/ATIVIDADE

Pintura em cerâmica

Introdução/Fundamentação

Através da pintura em marfinito foi possível estimular a criatividade e permitir através de suas técnicas a criação de trabalhos admiráveis.
Este programa de artesanato especializado permitiu o ensino dos principais procedimentos para se criar pintura em marfinito.

População alvo

Frequentaram a formações 2 (duas) reclusas afetas ao Espaço artesanal de forma a potenciar as atividades artesanais do setor.

Atividade	Pintura em marfinito
Quem	Técnica do espaço artesanal
Como	Através da técnica de pintura
Onde	Na sala de formação artesanal
Quando	Dezembro
Avaliação	No âmbito da formação foi possível despertar nas reclusas o interesse pela arte, através da transformação de uma peça em branco em peças artísticas. Pintamos um conjunto de 4 (quatro)

estatuetas em marfinito. Pudemos ainda trabalhar a sensibilidade, a coordenação motora, a socialização e a criatividade.

PROGRAMA / PROJETO/ATIVIDADE
Croché

Introdução/Fundamentação
O conteúdo desta atividade incidiu na aprendizagem das técnicas de crochet (aprendizagem dos principais pontos básicos – malha de cordão, ponto alto e ponto baixo.)

População alvo
Reclusas que tenham interesse pela aprendizagem da técnica

Atividade	Croché
Quem	Técnica do Espaço Artesanal 5 Reclusas
Como	Aprendizagem dos pontos base do croché interpretar e executar peças através de esquemas.
Onde	Na sala de formação artesanal
Quando	março
Avaliação	Esta atividade teve a participação de 5 (cinco) reclusas, e teve por objetivo a aprendizagem da técnica de croché. Neste workshop as reclusas aprenderam os pontos básicos do croché, foram ainda adquiridas competências no que concerne à escolha certa de agulhas e linhas, de acordo com a finalidade do trabalho, aprenderam ainda além de ensinar a fazer, bolsas, laços entre outros. Foram realizadas 15 sessões.

PROGRAMA / PROJETO/ATIVIDADE
Nas entrelinhas /tricot

Introdução/Fundamentação

Através da técnica do tricôt pretendemos promover o diálogo e a discussão de temas de interesse geral no decorrer de uma atividade manual que convida à descontração e à conversa.

População alvo
Reclusas inscritas na atividade

Atividade	Nas entrelinhas
Quem	Técnica do Artesanato
Como	Através da aprendizagem dos pontos base na técnica de tricô e a execução de um trabalho
Onde	Na sala de formação artesanal
Quando	2º semestre
Avaliação	Esta atividade promoveu o ensino de todos os passos necessários à iniciação ao tricôt. O processo de aprendizagem foi favorecido pela interação não formal e pela partilha do conhecimento entre as participantes em ambiente descontraído.

PROGRAMA / PROJETO/ATIVIDADE
Bordados Portugueses

Introdução/Fundamentação
Os bordados são uma tradição portuguesa em várias regiões portuguesas. Esta atividade procurou colocar em prática os vários tipos de bordados, adaptados a vários suportes, nomeadamente a peças de roupa, calçado entre outros.

População alvo
Reclusas que tenham interesse pela aprendizagem da técnica

Atividade	Bordados Portugueses
Quem	Técnica do Espaço Artesanal
Como	Através da aprendizagem de vários bordados, e escolha de um tema.
Onde	Na sala de formação artesanal
Quando	Setembro

Atividade	Requalificação sala musculação
Quem	Técnica do Espaço Artesanal
Como	Através da aprendizagem das diversas técnicas de pintura de parede
Onde	No Ginásio
Quando	Segundo semestre de 2018
Avaliação	Este é projeto surgiu da necessidade de recuperar a parede da sala de musculação do ginásio. Este projeto teve como objetivo desenvolver a capacidade de participação e intervenção das reclusas na reabilitação dos espaços comuns o que se reflectiu no aumento do sentido de pertença e preservação dos espaços prisionais (ginásio). Foram realizadas 15 sessões.
Avaliação	Através reinvenção da técnica tratou-se de uma formação, onde as reclusas aprenderam os pontos básicos de bordado à mão. Aprenderam ainda a transferir o desenho para o tecido, a bordar à mão sobre o desenho em ponto atrás e ponto pé de flor, ponto cheio e o nó francês; Foram realizadas 8 sessões

PROGRAMA / PROJETO/ATIVIDADE
Requalificação das áreas comuns
PROGRAMA / PROJETO/ATIVIDADE
Modelagem

Introdução/Fundamentação
O Projeto consistiu na reabilitação da sala de musculação do ginásio do E.P. Este projeto teve como objetivo o desenvolvimento da capacidade de participação e intervenção em grupo na reabilitação de um espaço comum aumentando assim o sentido de pertença ao espaço e preservação do mesmo.

População alvo
Reclusas do E.P.
Introdução/Fundamentação
Neste conjunto de atividades destinadas à modelagem ensinamos a trabalhar com alguns materiais moldáveis como a pasta de modelar e o gesso. Os objetivos da atividade consistiram em Explicar os passos envolvidos em fazer um objeto de gesso, e como prepará-lo para a pintura. Saber como remover bolhas de ar ao colocar o gesso na forma. Saber como o tempo de secagem pode ser prolongado ou diminuído. Que precauções devem ser tomadas ao limpar os utensílios usados para fazer objetos de gesso. Que tipo de tinta funciona melhor em objetos de gesso.

População alvo
Reclusas que tenham interesse pela aprendizagem da técnica

Atividade	Modelagem em gesso e pasta de modelagem
Quem	Técnica do Espaço Artesanal
Como	Através da aprendizagem das diversas técnicas de modelagem
Onde	Na sala de formação artesanal
Quando	Segundo Semestre
Avaliação	Através da construção de enfeites de natal e borboletas em gesso as reclusas participantes demonstraram que adquiriram os conhecimentos básicos para a aplicação da técnica de forma autónoma e pratica Os objetivos inerentes à atividade foram alcançados.

Em suma o espaço artesanal do Estabelecimento Prisional de Santa Cruz Feminino acolhe reclusas que pela sua situação de reclusão passaram a atribuir aos trabalhos manuais um novo significado. Através dos seus discursos é fácil perceber que na sua maioria a reclusão contribuiu para retomar antigas práticas de lazer ou então para a necessidade de aprendizagem de atividades manuais.

O nosso objetivo é fornecer elementos e ferramentas que ajudem as reclusas a dominar as técnicas aplicadas nos diversos tipos de trabalho, assim como na realização de ideias e projetos por elas propostos.

O espaço artesanal é umas das áreas do estabelecimento prisional que para além de contribuir para a ocupação de tempos livres, coesão grupal, manutenção de relações, possibilita também uma fonte de rendimento através do auto-trabalho, por assumir funções de índole social, cultural, pedagógica e recreativa.

14.8. TERAPIA OCUPACIONAL

Desenvolvemos diversos programas e projetos, tendo como objetivos fundamentais promover a aquisição de competências aos níveis físico, cognitivo, afetivo e/ou social, bem como a promoção da saúde, bem-estar e qualidade de vida da população reclusa. Desta forma, procurou-se dar resposta a problemáticas específicas da população reclusa.

Contribuímos para a superação dos objetivos delineados pela Direção Geral de Reinserção e Serviços Prisionais, relativamente à aplicação de programas dirigidos a necessidades criminógenas específicas de ofensores adultos, tais como aplicamos o Programa de Relaxamento e Estabilização Emocional, Programa Reabilitação Psicossocial – Transição para a Vida Ativa e Treino Cognitivo. Realizamos ainda ao longo de 2019 apoio terapêutico individual a reclusas e apoio ao Setor Segurança.

Nos projetos/programas de intervenção pretendemos de uma forma geral, aumentar os níveis de motivação, a participação social, a diminuição de sintomas depressivos e ansiolíticos, a diminuição de comportamentos agressivos, controlo de impulsos, entre outros, sendo sempre necessário uma cuidada seleção das reclusas que preencham os requisitos para integrarem nestes programas. Desta forma, a intervenção com a população reclusa visa a aquisição de competências necessárias para uma adequada reintegração na sociedade, tendo a Terapia Ocupacional um papel fulcral, nomeadamente no envolvimento das reclusas em atividades significativas, uma vez que a participação ativa em ocupações, contribui para o bem-estar das reclusas e para uma melhor adaptação destas à prisão.

No sentido de inovar estratégias de intervenção terapêutica e promover uma melhor reabilitação psicossocial das reclusas deu-se continuidade ao projeto inovador da *Risoterapia*, tendo sempre em vista a conceção de programas mais eficazes de intervenção junto da população reclusa.

No sentido de inovar estratégias de intervenção terapêutica e promover uma melhor reabilitação psicossocial das reclusas foi desenvolvido um projeto de investigação científica, em parceria com Escola Superior de Saúde do Porto.

Colaboramos ainda enquanto elemento da Equipa Técnica de Projetos nas Atividades de Animação Sociocultural, com a promoção de inúmeras atividades de caráter cultural, desde projetos teatrais, musicais e comemoração de datas festivas.

PROGRAMA / PROJETO/ATIVIDADE
Programa de Reabilitação Psicossocial – Transição para a Vida Ativa

Introdução/Fundamentação
<p>Pretende-se com este programa capacitar as reclusas de forma que consigam compensar e, ou diminuir os défices funcionais, promovendo a capacidade de cumprir tarefas. É uma reabilitação baseada no empreendedorismo para o desenvolvimento social e inclusão, no qual se proporciona atividades de âmbito terapêutico, de modo a promover o bem-estar Bio-Psico-Social e reabilitação funcional e desenvolver a autonomia pessoal, social, e equilíbrio emocional.</p> <p>O programa está dividido em três períodos: de setembro a dezembro (Fase 1), de janeiro a março (Fase 2) de abril a julho (Fase 3).</p> <p>Perante a especificidade das reclusas participantes e no sentido de promover a assiduidade, as reclusas recebem uma bolsa de participação mensal no valor de 25 euros. É de referir que é descontado um valor por cada falta injustificada. As faltas justificadas são consideradas as diligências ao exterior, as deslocações aos Serviços Clínicos/Direção.</p>

População alvo

O programa foi dirigido a reclusas que necessitavam de uma intervenção terapêutica específica, nomeadamente que apresentavam poucas capacidades cognitivas e funcionais, e/ou com sintomatologia psicopatológica, e/ou com dificuldades no relacionamento interpessoal e pessoal, dificuldades na estruturação e realização das atividades da vida diária e/ou no exercício de uma atividade laboral/escolar.

As reclusas são seleccionadas em equipa multidisciplinar.

Os seguintes dados foram retirados do Mapa de Monitorização Trimestral enviado para DGRSP. De referir que no 3.º Trimestre houve uma diminuição no número de sessões devido às férias escolares. No total foram realizados 605 sessões.

2019		N.º Reclusas selecionadas	N.º reclusas concluíram	N.º Sessões
Programa Reabilitação Psicossocial	1.º Trimestre	10	10	150
	2.º Trimestre	9	9	165
	3.º Trimestre	8	8	110
	4.º Trimestre	9	9	180

Atividade	<i>Treino Competências Sociais Básicas</i>
Quem	Terapeuta Ocupacional
Como	Pretendeu-se nestas sessões treinar as competências sociais básicas, através de pequenas dramatizações e role-plays. As reclusas participantes representaram situações de vida real e simultaneamente treinaram e desenvolveram competências sociais.
Onde	Sala de terapia ocupacional
Quando	Semanalmente 1.º e 2.º semestre
Avaliação	São sessões em que as reclusas participantes demonstraram motivação, uma vez que as mesmas têm participação ativa nas dramatizações.

	São sessões extremamente úteis para as reclusas, porque treinaram e desenvolveram competências sociais.
--	---

Atividade	<i>Jardinagem</i>
Quem	Terapeuta Ocupacional
Como	Fazer a limpeza dos espaços verdes incluindo tirar folhas velhas das plantas, arrancar ervas daninhas, regar as árvores e plantas. Face às condições climatéricas esta atividade foi realizada em determinados meses do ano.
Onde	Espaços verdes do Estabelecimento Prisional
Quando	Semanalmente no 1.º e 2.º semestre, se as condições climatéricas o permitirem.
Avaliação	Apesar de ser a atividade do programa que requer mais capacidade de tolerância à fadiga e ao esforço, foi uma atividade em que as reclusas paulatinamente demonstraram mais empenho e motivação e, pelo facto de ser uma atividade ao ar livre e de estarem em contacto com a natureza fez com que atividade tenha tido bastantes efeitos positivos nas reclusas.

Atividade	<i>Inclusão na comunidade escolar</i>
Quem	Técnica responsável pela Escola, Professores da escola, Professora de Educação Física
Como	Com a colaboração da Escola do EP e com a professora de educação física, as reclusas frequentaram assiduamente um horário fixo com atividades semanais, entre elas as aulas de música, aulas de TIC, aulas de expressão plástica e expressões e a Terapia Física Adaptada.
Onde	Salas de aulas e ginásio
Quando	1.º e 2.º semestre

Avaliação	<p>Uma vez que o programa foi constituído por diferentes atividades por semana e por um período de tempo prolongado, as reclusas melhoraram no sentido da responsabilidade, na assiduidade, nas competências sociais e pessoais.</p> <p>Foram aplicados instrumentos de avaliação no início e no final do programa afim de avaliar os efeitos do mesmo nos seguintes indicadores: nos estados emocionais e de humor, nos níveis de ansiedade e depressão e nos esquemas mal adaptativos precoces.</p>
-----------	---

PROGRAMA / PROJETO/ATIVIDADE
Programa de Relaxamento e Estabilização Emocional

Introdução/Fundamentação
<p>Uma vez que os níveis de ansiedade são elevados na população reclusa o objetivo principal deste programa foi reduzir a ansiedade e permitir às participantes aprenderem a relaxar as funções automáticas do organismo. Para além do bem-estar físico e psicológico e da consciência corporal pretendeu-se diminuir o ritmo cardíaco e respiratório, diminuir a tensão arterial e melhorar a oxigenação das células do corpo.</p> <p>Pretendeu-se ainda incentivar as participantes a praticarem os exercícios de relaxamento na sua cela, de forma a treinarem as técnicas.</p> <p>No final de cada sessão é realizada a discussão, em que cada participante falou da sua experiência subjectiva ao nível de relaxamento conseguido.</p>

População alvo/Avaliação
Fizeram parte do programa reclusas que por iniciativa própria se inscreveram ou que foram indicadas pelos Serviços Clínicos ou Serviço de Educação e Ensino/Direção.

Os seguintes dados foram retirados do Mapa de Monitorização Trimestral enviado para DGRSP.

2018		N.º Reclusas selecionadas	N.º reclusas concluíram	N.º Sessões
Programa de Relaxamento e Estabilização Emocional	1.º Trimestre	12	11	25
	2.º Trimestre	8	6	10
	3.º trimestre	8	8	8
	4.º Trimestre	10	7	22

Atividade	<i>Programa de Relaxamento e Estabilização Emocional</i>
Quem	Terapeuta Ocupacional
Como	As técnicas de relaxamento que foram utilizadas neste programa foram: Exercícios de Respiração, Treino Autogéneo de Schultz, Relaxamento baseado na Imaginação Guiada e Relaxamento Muscular Progressivo de Jacobson.
Onde	Na sala de terapia ocupacional, espaço acolhedor, com temperatura adequada e isolada de barulho.
Quando	1.º e 2.º semestre
Avaliação	Foram aplicados instrumentos, no início e no final do programa, afim de avaliar os efeitos do mesmo nos seguintes indicadores: nos estados emocionais e de humor e nos níveis de ansiedade e depressão. A reclusas melhoraram na capacidade de concentração, na capacidade de relaxamento muscular e melhorias no estado de humor. Com a aprendizagem das diferentes técnicas de relaxamento, as reclusas aplicaram-nas na cela proporcionando a diminuição da tensão muscular, do stress e diminuição dos níveis de ansiedade.

PROGRAMA / PROJETO/ATIVIDADE

Treino Cognitivo – Programa de Enriquecimento Instrumental (PEI)/Estimulação cognitiva

Introdução/Fundamentação

Os Instrumentos que constituem o PEI consistem num conjunto de exercícios que foram concebidos para, com ajuda da terapeuta (mediadora), descobrir o modo como é feito o pensamento e treinar estratégias que melhorem o processo de aprendizagem: como por exemplo, a resolução dum problema, como se estabelece um plano de análise, etc.

O PEI permite desenvolver o potencial de aprendizagem autónoma ao longo da vida; aumentar a flexibilidade a adaptabilidade às novas circunstâncias; otimizar a comunicação e o trabalho em equipa; desenvolver um maior discernimento na experiência do sucesso e do insucesso e transformar sujeitos passivos em sujeitos geradores de informação.

Por outro lado, e de forma geral pretendeu-se com estas sessões preservar ou melhorar o desempenho das funções cognitivas, como sejam a memória, a atenção, o raciocínio, a capacidade de resolução de problemas, entre outras.

População alvo

Fizeram parte do programa reclusas que por iniciativa própria se inscreveram ou que foram indicadas pelos Serviços Clínicos ou Serviço de Educação e Ensino/Direção. Todas as reclusas participantes pretendiam exercitar as suas capacidades cerebrais prevenindo o declínio cognitivo.

Os seguintes dados foram retirados do Mapa de Monitorização Trimestral enviado para DGRSP.

2018		N.º Reclusas selecionadas	N.º reclusas concluíram	N.º Sessões
Treino Cognitivo	1.º Trimestre	10	9	14
	2.º Trimestre	5	4	12
	3.º Trimestre	-	-	-
	4.º Trimestre	5	4	14

Atividade	<i>Treino Cognitivo – Programa de Enriquecimento Instrumental (PEI)</i>
Quem	Terapeuta Ocupacional
Como	Foram aplicados os seguintes instrumentos: Orientação espacial I; Orientação espacial II; Orientação Temporal; Organização de Pontos;
Onde	Sala de Terapia Ocupacional
Quando	1.º e 2.º semestre
Avaliação	Foi aplicado um instrumento de avaliação cognitiva, no início e no final do programa, afim de avaliar os efeitos do mesmo

	nos diversos indicadores cognitivos e concluímos que houve evolução nas diferentes funções cognitivas.
PROGRAMA / PROJETO/ATIVIDADE	
Apoio terapêutico no Setor Segurança do EP	

Introdução/Fundamentação
Com este apoio pretendeu-se promover a aquisição de competências ao nível cognitivo e emocional das reclusas.

População alvo
Reclusas alojadas no Regime de Segurança

Atividade	<i>Sessões individuais</i>
Quem	Terapeuta Ocupacional / Técnica do Ensino e Biblioteca / técnica de Artesanato
Como	Sessões quinzenais
Onde	Setor Segurança
Quando	1.º e 2.º semestre
Avaliação	<p>Perante os condicionalismos decorrentes da permanência no setor de segurança, as atividades propostas foram adaptadas e devidamente selecionadas para o local.</p> <p>Perante a avaliação e intervenção de cada reclusa, foram delineadas tarefas/atividades para as reclusas realizarem na cela durante a semana.</p> <p>As atividades foram importantes para as reclusas ao nível emocional , cognitivo e artístico.</p>
PROGRAMA / PROJETO/ATIVIDADE	
Terapia Assistida por Animais	

Avaliação
Não foi realizado o projeto no ano 2019, uma vez que se fez uma candidatura financiada pela União Europeia.

PROGRAMA / PROJETO/ATIVIDADE
Risoterapia – loga Riso

Introdução/Fundamentação
Pretendeu-se promover a aquisição de competências ao nível cognitivo e emocional das reclusas.

População alvo
Reclusas inscritas na Terapia Ocupacional e alunas da escola.

Atividade	<i>Sessões individuais</i>
Quem	Formadora loga Riso/Terapeuta Ocupacional
Como	Sessões mensais
Onde	Ginásio
Quando	1.º e 2.º semestre
Avaliação	Foram realizadas 11 sessões e participaram 85 sessões. As atividades foram importantes para as reclusas ao nível emocional e cognitivo

Atividades de Animação Sociocultural (Equipa Técnica de Projetos)

PROGRAMA / PROJETO/ATIVIDADE

Comemorações de Datas Festivas

Introdução/Fundamentação

O SEE promove ao longo do ano a comemoração de datas festivas, assinalando deste modo as principais datas e contribuindo para atenuar os efeitos inerentes à situação de privação da liberdade.

População alvo

População do EPSCB(F)

Atividade	<ul style="list-style-type: none">• Dia Internacional da Mulher• S. João• Festa de S. Martinho• Festa de Natal
Quem	Equipa Técnica de Projetos/Professores
Como	<ul style="list-style-type: none">• Assinalámos o Dia Internacional da Mulher com a oferta a todas as mulheres de uma Flor.• A Festa de S. João e do Natal contou com a animação musical das reclusas.• A comemoração do Carnaval e do S. Martinho realizou-se em articulação com a professora de Educação Física e a escola, dinamizando danças (no Carnaval) e jogos florais (no S. Martinho).
Onde	Setor Escolar/Salão de Festas e Ginásio
Quando	<ul style="list-style-type: none">• Dia Internacional da Mulher – 1.º sem.• Festa de Carnaval -1.º sem• S. João – 2.º sem.• Festa de S. Martinho – 2.º sem.

Avaliação	Os objetivos lúdico-pedagógicos foram plenamente alcançados, sendo de grande adesão por parte da população reclusa.

14.9. SECTOR LABORAL

À semelhança dos anos anteriores a missão do Sector Oficial foi manter (se possível aumentar) a taxa de ocupação laboral no EP (Estabelecimento Prisional) e promover cursos de Formação Profissional relevantes para a população prisional. Assim, adiantamos que a taxa de ocupação laboral (media) em 2019 foi 78,62% (um número muito semelhante ao atingido no ano anterior: 78,61%). O número (médio) de empresas com parcerias estabelecidas com o Sector Oficial foi de 13. Há, ainda, que salientar a finalização de um curso de formação profissional, nomeadamente, “Recomeçar e Crescer”.

Taxas de Ocupação Laboral

375

A taxa de ocupação laboral em janeiro foi de 80.13%, ou seja, 242 reclusas tiveram ocupação laboral num universo populacional de 302 reclusas.

Em fevereiro, a taxa de ocupação laboral atingiu o valor de 83.44% e encontravam-se no EP. 302 reclusas, das quais 252 tiveram ocupação laboral.

Março teve uma taxa de ocupação laboral de 80% e a população prisional oscilou para 300 reclusas, sendo que 240 reclusas tiveram ocupação laboral, tanto nos serviços do EP como no Sector Oficial.

Em abril obtivemos uma taxa de ocupação laboral de 80.74%, 239 reclusas com ocupação laboral num universo de 296 reclusas afetas ao EP.

Por sua vez, em maio trabalharam no EP/ Sector Oficial 252 reclusas (a população prisional do EP foi de 301 reclusas). A taxa atingiu o seguinte número: 83.72% (há que assinalar que se trata a maior taxa de ocupação laboral do ano a que se refere este Relatório de Atividades).

Quanto ao mês de junho, poder-se-á assinalar uma ligeira descida da taxa de ocupação laboral para os 82.09%; a população prisional foi de 296 reclusas das quais 243 tiveram ocupação laboral.

Em julho, a taxa de ocupação laboral foi de 79.86%, ou seja, 234 reclusas usufruíram de ocupação laboral num total de população prisional de 293 reclusas (importa realçar que nos restantes meses de 2019 a taxa de ocupação laboral não voltou a subir para os números anteriormente registados).

Como expectável durante o mês de agosto (tradicionalmente o mês de férias) a taxa de ocupação laboral desceu para 72.9%. 218 reclusas “trabalharam” e a população prisional subiu para 299 reclusas.

Setembro foi outro mês em que foi possível observar uma oscilação negativa, embora ligeira, da taxa de ocupação laboral: 72.33% (217 reclusas com ocupação laboral num universo de 300 reclusas, o número de reclusas a trabalhar foi o mais baixo de todo o ano).

Relativamente ao mês de outubro, registamos uma taxa de ocupação laboral 75.25%. Assim, 225 reclusas tiveram ocupação laboral, tanto nos serviços como no Sector Oficinal do EP, num total de 299 reclusas.

Em novembro a taxa de ocupação laboral foi de 74.4%, a bem dizer, 218 reclusas tiveram ocupação laboral, contudo, o número da população prisional desceu para 293 reclusas.

Por ultimo, no mês de Dezembro a taxa de ocupação laboral foi de 73.49%, 219 reclusas tiveram ocupação laboral (a população prisional foi de 298 reclusas).

Caracterização das Empresas

Há dois grandes tipos de subcontratações, a saber; as anuais e as sazonais. Como facilmente se percebe as empresas que desenvolvem projetos com uma duração temporal alargada são as subcontratações anuais e as empresas cuja parceria com o Sector Oficinal é de curta duração (dias ou semanas) são as subcontratações sazonais.

Nos serviços do EP estão atribuídos 50 postos de trabalho (ocupados, em média, por 68 reclusas). As reclusas estão colocadas nos serviços de limpeza (limpeza de alas, gabinetes, corredores

comuns, espaço exterior, sector disciplinar), lavandaria, serviço de jardinagem, cabeleireiro, biblioteca, arquivo histórico, tratamento/distribuição de roupa, cozinha, messe, bar de funcionários, copas e armazém. (estes últimos são supervisionados pela empresa concessionária a cargo da alimentação Uniself).

14.9.1. Formação Profissional

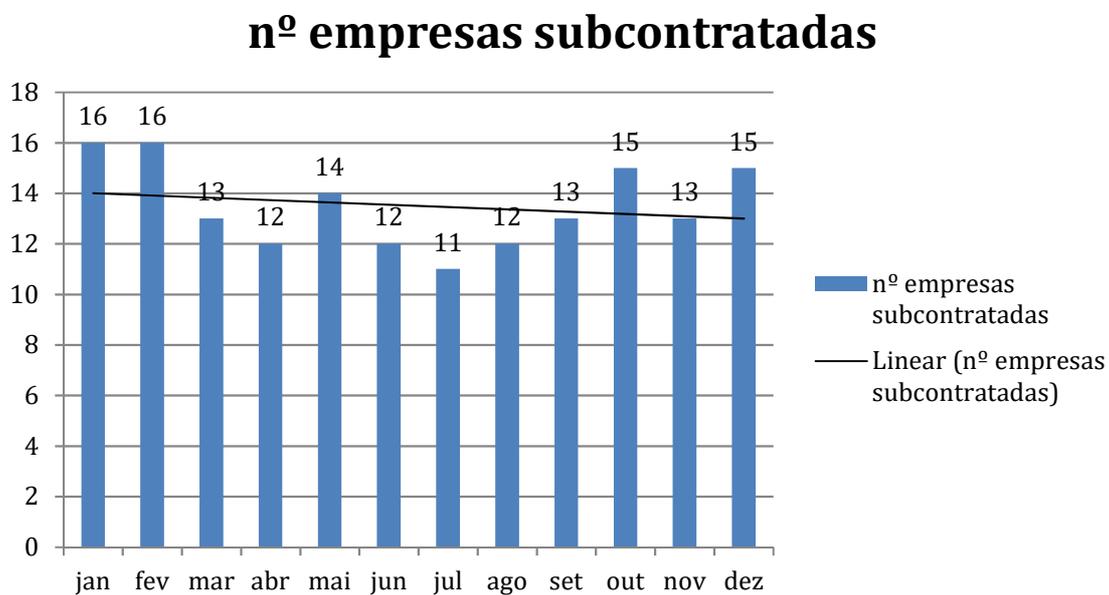
A Formação Profissional, cuja importância enquanto instrumento de ressocialização é consensual, não teve atividade significativa devido à ausência de financiamento, exceto a finalização do curso “Recomeçar e Crescer” em janeiro do ano acima referido.

O curso “Recomeçar e Crescer” para vinte (20) reclusas/ formandas iniciou-se no dia 21 de junho de 2018 e terminou, como referimos anteriormente, no dia 15 de janeiro de 2019 (tratou-se de uma Formação Profissional Modular Certificada- FMC- com 300 horas de duração).

- 1) **Recomeçar E Crescer** (FMC)/ entidade formadora-S.C.M.P./ 21.06.18-15.01.19;
300 H; n.º formandas: **20 (certificadas: 20, concluíram: 20)**.

n.º cursos ministrados no E.P:	1
n.º reclusas/ formandas:	20
n.º reclusas que concluíram cursos:	20

Empresas Subcontratadas em 2019 (por mês)



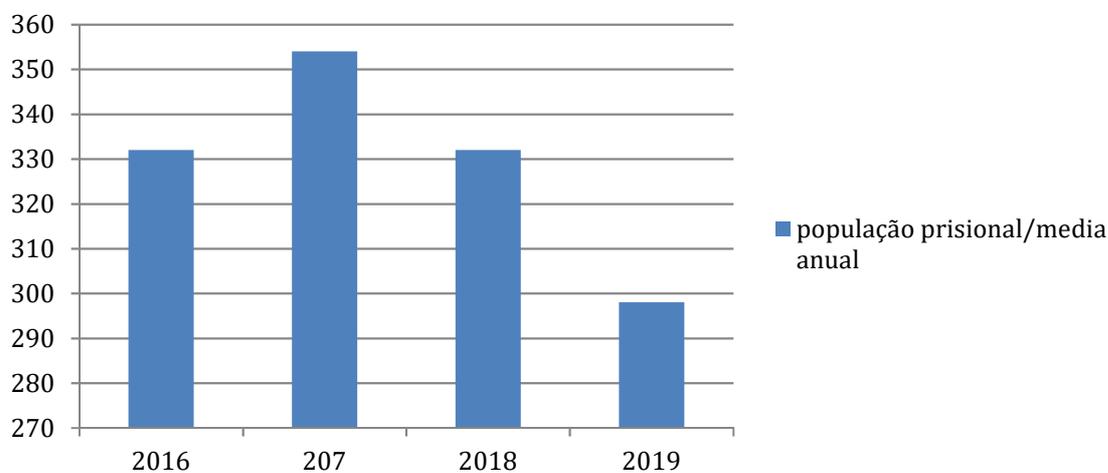
Quadro Mensal de Ocupação Laboral Ano 2019

QUADRO MENSAL DA OCUPAÇÃO LABORAL ANO 2019

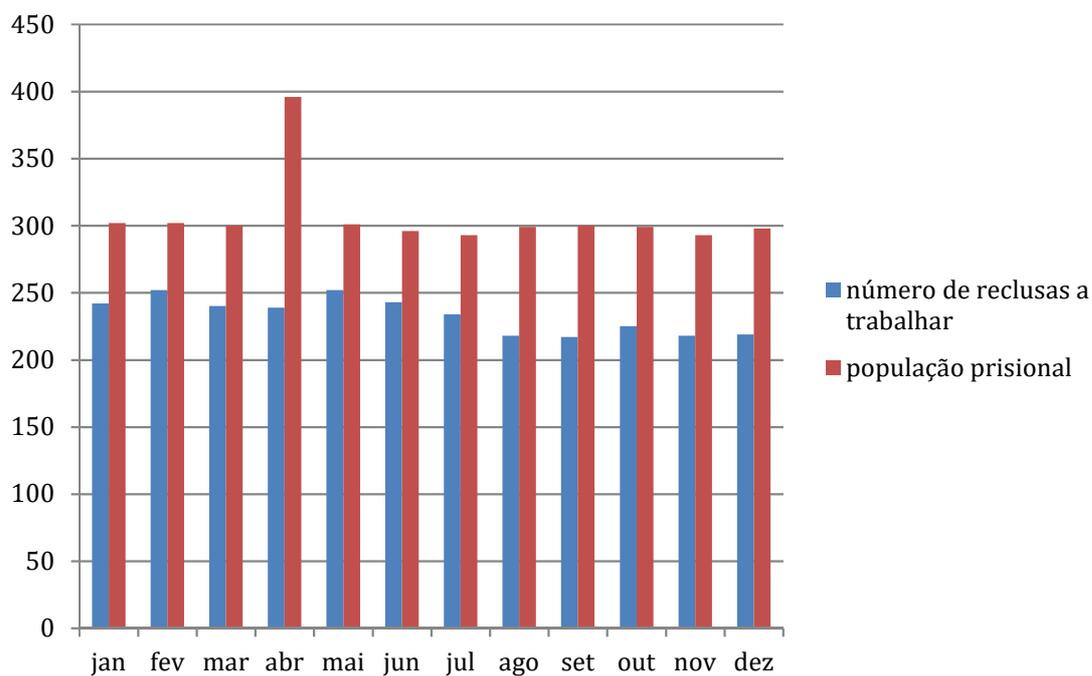
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Média Anual
1. População Prisional/ ultimo dia do mês.	302	302	300	296	301	296	293	299	300	299	293	298	298
2. N.º de Reclusas a Trabalhar.	242	252	240	239	252	243	234	218	217	225	218	219	234
2.1 N.º de Reclusas a Trabalhar nos Serviços.	62	60	67	68	71	78	67	68	64	73	66	73	68
2.2 N.º de Reclusas a Trabalhar nas Oficinas.	171	183	166	166	176	160	162	145	148	148	148	142	159 379
2.3 N.º de Reclusas a Trabalhar por Conta Própria (Artesanato).	9	9	7	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5
3.Taxa de Ocupação Laboral.	80.13%	83.44%	80%	80.74%	83.72%	82.09%	79.86%	72.9%	72.33%	75.25%	74.4%	73.49%	78.62%
4. Total dos Vencimentos Pagos.	16150.21	16267.44	15405.14	14467.26	17348.14	11265.77	12599.02	12235.5	10766.7	14078.45	11864.4	11152.3	13633.36
4.1 Vencimentos Pagos nos Serviços (s/ bar, messe, linhas, arquivo, lar SCMP).	3599.95	3623.04	3909.22	3839.1	4019.52	3824.75	4143.85	4051.52	3899.5	4082.57	3968.4	3999.32	3901.78
4.2 Vencimentos Pagos nas Oficinas.	12550.26	12644.4	11495.92	10628.16	13328.62	7441.02	8455.17	8183.98	6867.2	9995.88	7896	7152.98	9719.96
5. Empresas Subcontratadas.	16	16	13	12	14	12	11	12	13	15	13	15	13

Total dos Vencimentos Pagos (Janeiro-Dezembro): 163600€33

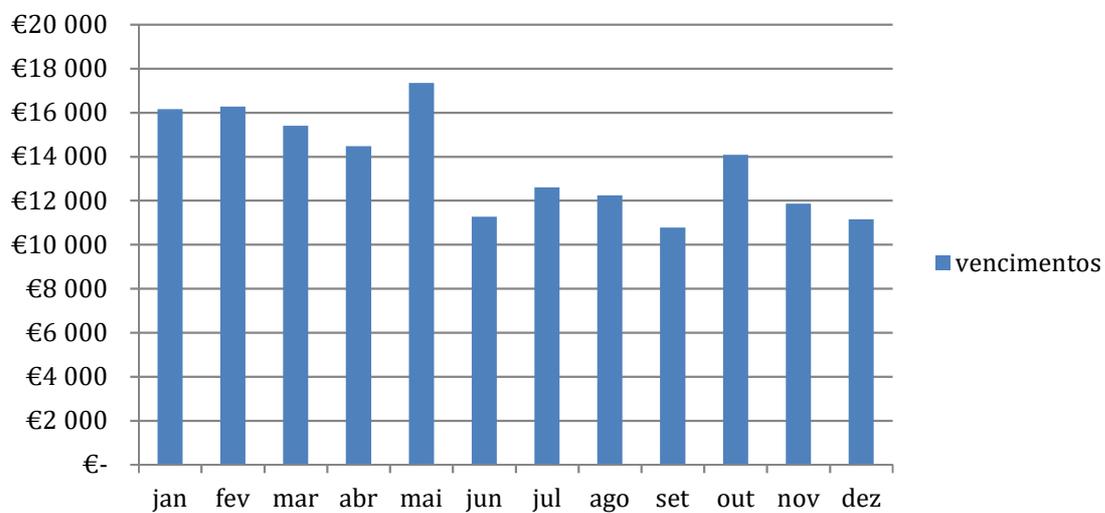
Varição Anual da População Reclusa



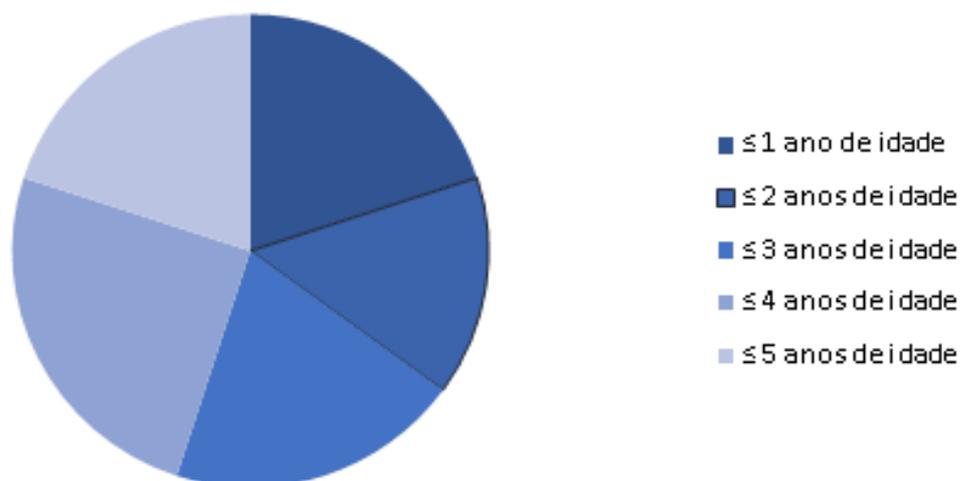
Varição da População Prisional e Número de Reclusas a trabalhar 2019



Total Vencimentos Pagos em 2019



Idade das crianças que frequentaram a creche em 2019



15. AMBIENTE E PARQUES

Nesta área continuaram os trabalhos de arquitetura paisagísticas sobre o Parque da Prelada onde o diálogo com as várias entidades envolvidas tem permitido desenvolver um plano estratégico com muita ambição.

Estabilizada que está a fase de instalação do Sport Clube do Porto foi iniciado um conjunto de contactos com outros possíveis parceiros como Rock in Rio ou o FC Porto com vista à conclusão e implementação do projeto em estudo-

O Parque Avides Moreira continuou o seu programa de hortas comunitárias com uma taxa de ocupação de 100% com 264 talhões distribuídos.

A equipa de manutenção e tratamento de jardins – Green Serviços – foi agora incorporada no Departamento de Gestão Administrativa e de Património possibilitando uma atuação mais integrada e global desta área.

16. Notas Finais

O ano de 2019 foi um ano extremamente difícil não só pelo facto de muitas entidades políticas continuarem a desenvolver um sistemático clima de suspeição sobre a economia social e o terceiro sector.

Basta ver que o Estado ainda deve a SCMP as verbas referentes ao Centro de Reabilitação do Norte ou do programa de listas de espera em cirurgia. Tudo isto obriga a uma constante preocupação na gestão da tesouraria e obriga, como aliás a última Assembleia Geral o reconheceu, à implementação de um Plano Estratégico para 2020-2030.

Continuamos a atravessar um momento onde os resultados refletem este novo ciclo de ajustamento muito resultante do facto da entrada em vigor de novo contrato programa com o SNS no âmbito do Hospital da Prelada.

Este constante ajustamento da sociedade e do Estado não poderia deixar de nos afetar.

Estamos num tempo de vivencia de novos valores e comportamentos o que nos obriga a manter o compromisso entre a tradição e a modernidade com estas linhas de atuação.

Vamos, pois, em Assembleia Geral especialmente convocada para o efeito, apresentar um Plano Estratégico para 2020-2030 que deve nortear a atuação nos próximos tempos permitindo uma maior sustentabilidade dos nossos resultados e um continuar de serviço em corrigir as falhas do mercado e do Estado.

Não posso deixar de agradecer a todos os nossos colaboradores e colaboradoras a sua ajuda e empenho para que o nosso trabalho possa continuar a responder as expectativas de todos aqueles que precisam da Misericórdia do Porto.

Neste espírito de família também uma palavra de agradecimento ao Senhor Bispo do Porto, D. Manuel Linda, pela sua proximidade e conselho na nossa ação social.

O nosso obrigado institucional a todas as entidades que connosco colaboram com destaque para o Senhor Presidente da República, sempre atento, e a Câmara Municipal do Porto, com o seu Presidente e vereadores.

Desejando que na avaliação deste trabalho e no reconhecimento do mesmo os Irmãos e as Irmãs da Misericórdia do Porto sejam benevolentes já que procuramos ser cautelosos e equilibrados na gestão desenvolvida.

Lembrando de uma forma particular todos aqueles que aqui serviram e já partiram para a casa do Pai não posso deixar de recordar Nuno Lacerda e o Provedor José Guimarães dos Santos.

A eles continuamos a dizer que cumprimos com o exemplo de muitas gerações de serviço ao longo de mais de cinco séculos.

Concluimos citando Joseph Stiglitz, Amartya Sen e Jean-Paul Fitoussi quando nos lembravam que “o que medimos afeta o que fazemos; e se as nossas medições tiverem falhas, as decisões podem ser distorcidas”.

Muito obrigado.

17. SÍNTESE ECONÓMICA E FINANCEIRA

18. DEMOSTRAÇÕES FINANCEIRAS

19. CERTIFICAÇÃO LEGAL DAS CONTAS

20. EXPLORAÇÃO DEPARTAMENTAL

21. PARECER DO DEFINITÓRIO

22. PROPOSTA DA MESA ADMINISTRATIVA À ASSEMBLEIA GERAL