

2018



Juntos na missão de fazer o bem pela comunidade de Sintra

1. Introdução

2. Resumo geral dos resultados alcançados

3. Departamento de Projetos, Marketing e Comunicação

4. Departamento de Psicologia

5. Departamento de Infância

6. Departamento de Ação Social

7. Departamento do Idoso e Pessoa Dependente

8. Resumo dos resultados financeiros do ano 2018

9. Proposta de aplicação de resultados

1. Introdução



Caros Irmãos da Santa Casa da Misericórdia de Sintra

Anualmente, e de forma formal, é necessário fazer a apresentação à Assembleia da Irmandade, das atividades desenvolvidas e respetivas contas. A verificação sobre o cumprimento do que foi planeado é uma atividade reservada à Assembleia mas constitui, também, uma oportunidade para a Mesa Administrativa fazer a reflexão sobre o cumprimento da estratégia global de gestão da Instituição. Estabelecida a prioridade na recuperação financeira, é solicitado à Direção e respetivas coordenações uma visão que permita afirmar a Santa Casa da Misericórdia no sector social de Sintra.

E para tal muito contribuíram as inúmeras e importantes iniciativas que reforçam a intervenção da Instituição na comunidade e a sua afirmação em eventos que muito a prestigiaram. Estas participações reforçam, também, a credibilidade da nossa Santa Casa da Misericórdia e revitalizam a relação com os seus parceiros em prol da comunidade.

Por isso, o agradecimento a todos os colaboradores que percecionando o papel e a estratégia da instituição, potenciam, com a sua criatividade e esforço, a melhoria das respostas sociais.

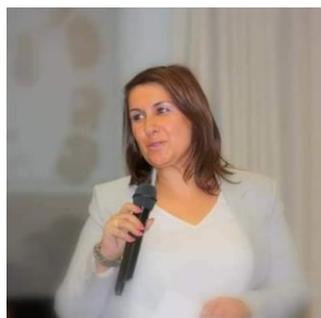
No que diz respeito aos resultados financeiros, o resultado líquido, sendo positivo, representa um esforço de obtenção de mais receitas extraordinárias, sublinhando-se a opção por uma consolidação da estratégia de procura de diversificação de novas fontes de financiamento que se espera dar resultados fortes nos próximos anos. Relativamente às despesas, mantém-se a tendência de controlo que já vinha de exercícios anteriores, apesar do forte aumento dos encargos com o serviço da dívida e o aumento do salário mínimo de alguns dos colaboradores, facto não acompanhado pelas comparticipações da Segurança Social.

Este ano de 2018 foi novamente um ano difícil, cheio de contrariedades e receios do futuro, mas no 12º ano dos meus 4 mandatos como Provedor desta nossa Instituição, reafirmar que apenas é possível cumprir a estratégia delineada por haver uma Mesa Administrativa dedicada e empenhada, um Definitório exigente mas solidário e uma Mesa da Assembleia, e particularmente, do nosso presidente, portadora de mensagens de esperança. E, de forma exemplar, a dedicação da nossa Diretora que excede as próprias forças físicas, executando com competência e lealdade extrema tudo o que é planeado pela Mesa Administrativa, reforçando e enaltecendo o nome da nossa Santa Casa da Misericórdia.

João Lacerda Tavares

Provedor

2. Resumo geral dos resultados alcançados



Em novembro de 2017 apresentamos à nossa Assembleia-geral um plano de atividades para o ano de 2018 que assentava numa reflexão de muita consciência, de missão, de responsabilidade, de compromisso, de dificuldades e de adequação a novas realidades.

Hoje cabe-nos justificar o cumprimento de objetivos traçados e elencar alguns dos constrangimentos que ao longo do ano nos impediram de cumprir o que foi delineado.

Os objetivos do ano foram atingidos na sua maioria, com todos os imprevistos a que diariamente somos expostos e a que o Setor Social está sujeito, como temos vindo a reforçar ao longo dos anos.

O grande constrangimento do Setor Social é, a meu ver, para as Instituições que vivem exclusivamente de Respostas Sociais, a comparticipação do Estado ficar aquém dos custos que cada resposta de qualidade envolve.

Muito se tem falado da sustentabilidade das Organizações da Economia Social e, de facto, é um tema a que o Estado central precisa de se dedicar. Urge ser feita uma revisão aprofundada do Compromisso de Cooperação para o Setor Social e Solidário e para isso contamos com o nosso parceiro de negociações, a União das Misericórdias Portuguesas.

É fundamental pensarmos em novos projetos que nos tirem da dependência dos Acordos de Cooperação, pois, o aumento de 2,2% registado no ano de 2018, face ao ano anterior, não acompanha o aumento de todos os custos associados a serviços de qualidade que se pretendem para uma Instituição que está muitas vezes a substituir o papel do Estado.

A melhoria dos nossos serviços continua a ser um grande objetivo assim como a satisfação dos nossos utentes e as suas famílias uma missão diária. Uma missão por vezes difícil, porque nem sempre dependemos só de nós e os fatores externos têm uma grande influência no que fazemos diariamente e nos serviços que colocamos ao dispor dos nossos utentes.

Atingir o equilíbrio que se impõe, entre, respostas de qualidade, gestão orçamental muito rigorosa e por vezes deficitária, escassez de recursos e uma boa gestão de recursos humanos, que passa sobretudo pela sua motivação, é um desafio.

Torna-se difícil gerir e liderar com constrangimentos diários. Mas é um desafio e qualquer desafio é motivador. Por vezes não é fácil definir ou decidir o que priorizar, se afinar as características de liderança ou afinar a capacidade de gestão, dada a complexidade operacional por vezes verificada.

Foram muitos os processos, reuniões, procedimentos, diligências, projetos, eventos, planeamento e reflexões que acompanhámos ao longo do ano e que em muito absorveram grande parte do nosso tempo. Destaco alguns pela complexidade ou pela importância para a Instituição: processo escritura de permuta do prédio da Rua Alfredo Costa; processo de Reestruturação do PER com o Instituto da Segurança Social; Operação Portas Abertas; opereta “O Fado”; Encontro de Misericórdias do Secretariado Regional de Lisboa da União das Misericórdias Portuguesas; Jornadas de Reflexão da SCMS em outubro; projeto de parceria com a ARS e o ACES para a Freguesia de Algueirão Mem Martins; sensibilização para a importância das Medidas de Auto Proteção e para a obrigatoriedade do RGPD; auditoria Económico-Financeira da União das Misericórdias Portuguesas, no âmbito da candidatura ao Fundo Socorro Social; Congresso da Solidariedade “Respostas Sociais”; Congresso Sintra Economia 20/30; reuniões com o Senhor Presidente da CMS e Vereador da área Social; licenciamento da Sede do Serviço de Apoio Domiciliário; Apadrinhamento de uma criança; processo de escritura de doação do Jazigo de Albogas e dos Irmãos Lima; Mercados Solidários e Exposição de pintura, acompanhamento do contrato de prestação de serviços da Sinal Mais, entre tantas outras iniciativas e ações de enorme relevo para a vida da Instituição.

Manteve-se a proximidade aos parceiros da Instituição, destacando-se a participação em todas as reuniões do CLAS, Redes Sociais, Conselho Municipal de Segurança; reuniões do Secretariado Regional da União das Misericórdias Portuguesas; Banco Alimentar contra a Fome; Reunião com ISS sobre Acordos de Cooperação e tomada de posse dos Órgãos Sociais da Associação Empresarial de Sintra.

No dia 2 de fevereiro recebemos o grupo de empresários do BNI Decisão, do qual a Misericórdia de Sintra faz parte. Esta receção na nossa Instituição mostrou o acolhimento que gostamos de dar aos nossos parceiros. Em outubro de 2018, a nossa Instituição renovou por mais um ano a inscrição neste grupo de empresários, mantendo o foco de alargar contactos empresariais e angariar novos Amigos e Irmãos.

Pelo segundo ano consecutivo, a Instituição esteve presente na Procissão em honra de Nossa Senhora da Praia, uma cerimónia realizada na Praia das Maçãs, mais uma vez uma cerimónia muito emotiva, onde se sentiu o acolhimento da comunidade local. Ainda dentro do contexto religioso, a Irmandade participou na Missa em honra de São Miguel que se realizou no dia 29 de setembro.

A Mesa Administrativa cumpriu as 21 reuniões programadas para o ano de 2018. Ao contrário, a direção e equipa de coordenação, dada a verificação de algumas alterações ao nível da estrutura e face aos inúmeros imprevistos verificados ao longo do ano, não conseguiu cumprir o calendário de reuniões pré-definido, no entanto, realizaram-se várias reuniões com as coordenações, conjuntas ou individuais, com o conselho pedagógico do departamento de infância e com os diversos departamentos dos serviços partilhados.

O ano de 2018 evidenciou novamente o rigor e o cumprimento de todas as exigências legais, burocráticas, administrativas e fiscais que se impõem à Instituição. Foram feitas algumas atualizações e alterações de procedimentos administrativos nos diversos serviços de contabilidade e tesouraria, secretaria e recursos humanos, que ajudaram a melhorar a eficácia dos serviços. Foi dado o acompanhamento devido aos diferentes Órgãos Sociais da Instituição, nomeadamente ao Definitório nas suas reuniões, sempre assessoradas pela contabilista e diretora, bem como aos Auditores que controlam as contas da Instituição. Também o processo de acompanhamento das dívidas de utentes continuou a ser muito rigoroso, com uma proximidade maior ao gabinete de advogados que assume estes incumprimentos e que nos garante uma maior eficácia na recuperação dos créditos existentes.

O Departamento de Projetos, Marketing e Comunicação, demonstrou mais uma vez o seu papel de transversalidade no apoio aos vários projetos das diversas áreas da Instituição e foi um departamento que muito contribuiu para o cumprimento dos muitos objetivos traçados para o ano de 2018.

O Departamento de Psicologia desenvolveu a área do trabalho científico e reforçou o seu caminho na diversidade de resposta, de acordo com o contexto e com as necessidades, tendo havido uma aposta na especialização em outras áreas da psicologia, para além da clínica.

O Departamento de Infância, no ano letivo 2018/19 apostou na comunicação e interação com as famílias, reforçou a união entre os vários departamentos da Instituição e enriqueceu o seu plano de atividades desenvolvendo iniciativas de envolvimento das famílias e da comunidade escolar, no apoio aos utentes do Departamento de Ação Social.

O Departamento de Ação Social fez um trabalho mais próximo das famílias e do utente, por forma a adequar o melhor possível as respostas existentes, tendo apostado na melhoria dos serviços, não descurando o outro grande foco deste departamento que passa pela solidificação de parcerias.

O Departamento de Apoio ao Idoso e Pessoa Dependente dedicou parte do ano ao processo de licenciamento do Serviço de Apoio Domiciliário e à manutenção de uma resposta de qualidade que tem diariamente uma enorme procura, dada a credibilidade que esta resposta tem assumido na comunidade.

Refletindo sobre o relatório apresentado por cada área e recuando aos vários momentos do ano em que se verifica o cumprimento do Plano de Atividades, através dos relatórios trimestrais, desafio-me a descrever, numa única palavra, o trabalho de cada área:

Serviços Partilhados – Contabilidade e Tesouraria; Recursos Humanos e Secretaria – Cumprimento

Projetos, Marketing & Comunicação – Transversalidade

Psicologia – Diversidade

Infância – Coesão

Ação Social – Diagnóstico

Idoso – Crescimento

Nem todas as áreas de intervenção e/ou nem todas as valências, dentro de cada área, apresentam resultados positivos, situação que nos preocupa e que nos levará às reflexões necessárias para a procura contínua de soluções.

Em termos financeiros, o integral cumprimento do PER, desde setembro de 2014, é o grande objetivo cumprido. Em abril de 2018 celebrou-se a escritura de permuta do prédio da Rua Alfredo Costa, imóvel com hipoteca a favor da CGD, que permitiu a integral liquidação do valor em dívida a esta Entidade Bancária. O resultado líquido no valor de 336.571,07€ está relacionado com esta escritura.

Em agosto de 2018 foi feita a renegociação das condições do acordo com o Instituto da Segurança Social, que nos permite, no primeiro ano, uma redução mensal de cerca de 6.000€, fundamental para o equilíbrio de tesouraria. Semelhantes condições vão ser apresentadas como proposta às Entidades Bancárias que se encontram integradas no PER – CCCAM, Novo Banco e Bankinter.

Não será exagero repetir novamente neste relatório, como o tenho feito em anos anteriores, que o envolvimento de todos é essencial para darmos continuidade aos bons resultados que temos conseguido atingir.

Não posso também deixar de agradecer a entrega da Mesa Administrativa, Provedor e Mesários, nos vários assuntos grandes da Instituição, assim como a entrega dos restantes Órgãos Sociais.

O último agradecimento vai para a minha equipa de trabalho, os funcionários da nossa Instituição, que são e fazem a Misericórdia. Num ano difícil, em que não conseguimos cumprir com todos os compromissos atempadamente, mostraram que se mantêm firmes e confiantes numa administração que tem sabido delinear um caminho que nos permite manter vivos os 473 anos da nossa Instituição.

Obrigada a todos que se dedicam de coração à nossa Misericórdia!

A diretora

Paula Pinto

3. Departamento de Projetos, Marketing e Comunicação



7ª Caminhada Contra a Fome
8 de julho

da Santa Casa da Misericórdia de Sintra em parceria com a Fuga Perfeita e o Hotel Penha Longa

Pré inscrições | até 2 de julho, através de T. 219239270, do Tm. 962018707 ou do e-mail carla.barradas@misericordiasintra.pt (indicando o nome, idade e contactos do participante)

Inscrições definitivas e pagamento | dia 6 de julho, das 08h00 às 09h00 no estacionamento do Hotel Penha Longa, junto à Igreja
Início | 09h00 Duração | 2h30m

Material | Levam t-shirt branca e calçado confortável
Inclui | Seguro, acompanhamento do percurso oferecido pela Fuga Perfeita e Coffee Break oferecido pelo Hotel da Penha Longa

Valor da participação | 5 € + 1 alimento (crianças até 12 anos não pagam)

Informações e inscrições: T. 21 923 92 70 | Tm. 96 201 87 07

Com o apoio de 



Na entrega do IRS ajude-nos a realizar sonhos

Sem alterar o valor que terá a pagar ou a receber, poderá canalizar 0,5% do IRS para ajudar a SCMS na compra de uma carrinha, para levar os utentes mais idosos a passear (projeto Centro de Apoio à Família). Obrigada!

Descrição	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total
Contribuição para o financiamento da aquisição de uma carrinha	1	5000,00	5000,00
Montante a pagar em nome de SCMS	1	5000,00	5000,00
Montante a receber em nome de SCMS	1	5000,00	5000,00
Montante a pagar em nome de SCMS	1	5000,00	5000,00
Montante a receber em nome de SCMS	1	5000,00	5000,00

Consulte www.misericordiasintra.pt e siga-nos no 



Em 2018 o departamento de Projetos, Marketing e Comunicação continuou a ser um departamento de suporte aos vários departamentos da Instituição, incluindo o apoio à gestão. Em termos de resultados alcançados, foram realizadas a maioria das ações planeadas e atingidos grande parte dos objetivos propostos.

De salientar o sucesso na organização do evento “Operação Portas Abertas”, que contou com mais de 100 participantes, incluindo empresas e outras entidades parceiras, que receberam um reconhecimento público, pelas boas práticas de responsabilidade social para com a Misericórdia de Sintra. No dia 20 de abril, a Instituição abriu as suas portas à comunidade, apresentando os seus serviços, a sua missão e aspirações futuras. Para além disso, homenageou os parceiros com a entrega de diplomas de Mérito de Responsabilidade Social e acolheu novos associados, Irmãos e Amigos da Instituição.

Destaque também para o sucesso na implementação do Regulamento Geral de Proteção de Dados, sem se recorrer a consultoria externa.

1. RESUMO DAS PRINCIPAIS ATIVIDADES REALIZADAS

No suporte prestado à **Administração/Gestão** o departamento de PM & C manteve a execução de tarefas relacionadas com a gestão da formação interna, salientando-se a organização das ações de formação interna de Combate a Incêndios e Primeiros Socorros, em parceria com os Bombeiros de Sintra. A salientar ainda o planeamento/accompanhamento de ação de formação externa dirigida a auxiliares de infância, em parceria com o Centro de Formação Profissional de Sintra (IEFP). No que concerne à coordenação da área de Higiene e Segurança no Trabalho, destacaram-se as seguintes atividades: acompanhamento das vistorias realizadas às instalações e a implementação de medidas corretivas, criação do plano de higienização do edifício da sede, criação da ficha de identificação de riscos profissionais, aplicação do questionário de avaliação de riscos, atualização dos dossiês de Segurança e ainda a prospeção de novos fornecedores e respetiva comparação de preços.

Do apoio prestado à gestão, de destacar ainda o acompanhamento do processo de auditoria da União das Misericórdias Portuguesas, no âmbito da elaboração de candidatura ao Fundo de Socorro Social e a criação de procedimentos para a implementação do Regulamento Geral de Proteção de Dados.

Na área da **Comunicação/Publicidade**, foi feita a atualização do Site, Página de *Facebook* e apresentação institucional da SCMS. Foram feitas notícias, realizou-se a campanha de divulgação da abertura de inscrições para os equipamentos de Infância – ano letivo 2018/2019 e a campanha de divulgação da consignação de 0,5% de IRS em benefício da SCMS, que permitiu angariar cerca de 5.000 €. Realizaram-se diversos cartazes para divulgação de eventos institucionais p.e. Mercados Solidários, Caminhada, ATL, entre outros e procedeu-se à adjudicação de *rollup* de adesão à Irmandade.

As principais tarefas de suporte ao **departamento de Infância** foram a colaboração na organização de eventos de angariação de fundos, apoio na atualização de procedimentos do Sistema de Gestão da Qualidade, apoio na elaboração de documentos diversos, incluindo o Projeto Educativo e a análise de legislação específica.

Quanto ao apoio ao **Departamento do Idoso**, destacou-se o acompanhamento do processo de licenciamento das instalações da sede, incluindo a prospeção de fornecedores e análise de orçamentos para as Medidas de Autoproteção e Sistema Automático de Detecção de Incêndios e o acompanhamento da visita da Segurança Social para verificação de obras. Foi ainda feita a análise de legislação e previsão de custos para o plano de negócios do projeto do ERPI em Mem-Martins e a criação de procedimentos para a implementação do RGPD. De referir também a participação em reuniões com entidades externas para avaliação de parceria no âmbito do alargamento dos serviços de Fisioterapia e Psicologia.

Quanto ao **departamento de Ação Social**, salienta-se o apoio prestado no acompanhamento da vistoria de HACCP, na criação de plano de higienização e análise de melhorias na área de SHST e, ainda, a articulação com a Mercedes e a Tabaqueira, no planeamento e divulgação de campanhas internas de recolha de alimentos.

No que concerne à **Angariação de fundos**, o departamento organizou eventos para captação de novas receitas, angariou donativos, realizou candidaturas para obtenção de financiamento externo e deu continuidade à implementação dos projetos **Mealheiro Solidário** e **Cartão de Amigo**. No 2º semestre do ano, foram colocados mealheiros numa nova freguesia do concelho, Cacém, porém os resultados mostraram-se pouco expressivos, pelo que se decidiu interromper o projeto no ano de 2019.

Quanto ao **Cartão de Amigo**, foram realizados novos protocolos com vantagens para os associados da SCMS: *Bellnails*, *Sintra Dental Clinic* e *Óptica Portuguesa*. Foi realizada uma campanha de reforço de divulgação do cartão junto dos utentes do SAD. Foram angariados 36 novos amigos, dos quais 22 são Amigos gerais, 13 são utentes do SAD e 1 Amigo é encarregado de educação. Foram realizadas 17 renovações dos cartões. Registou-se um decréscimo acentuado do valor das quotas, resultante da medida tomada no ano letivo 2018/19, em que se assumiu o carácter facultativo da adesão ao cartão no ato da matrícula dos encarregados de educação. Futuramente, deveremos ponderar sobre novas ideias para angariar novos Amigos.

Para incremento de receitas, foram realizadas **Candidaturas**, nomeadamente, ao PAFI – Autarquia, Associativismo – União das Freguesias de Sintra, Fundo de Compensação de Mensalidades – Pré-Escolar (ISS), Casa da Partilha (Autarquia), Fundo de Socorro Social (ISS) – 1ª parte, Candidatura ao BPI Sénior, Candidatura Crescer com Futuro (Autarquia), EDP Solidária, Voluntariado Juvenil da Câmara Municipal de Sintra, Prémio Cooperativa António Sérgio, Fidelidade e PROCOP (intenção de protocolo apresentada ao ISS).

Com vista a angariação de novos **doadores**, foi apresentada uma proposta de responsabilidade social ao LIDL e à L’Oreal. Procedeu-se à prospeção de empresas e constituição de nova base de dados de empresas a contactar para estabelecimento de parcerias. Foi possível contactar 12 empresas, tendo-se conseguido um donativo de serviços por parte da Baltrina, que reparou uma arca congeladora industrial.

Foi elaborada uma proposta de Mecenato Social / Apadrinhamento das crianças desfavorecidas dos infantários, que foi apresentada a várias empresas do concelho. No total, cinco empresas apadrinharam esta causa. Foi ainda realizada uma proposta de Mecenato Social para financiamento da reparação ou substituição do pavilhão pré-fabricado da Creche das Maças a potenciais beneméritos.

Para o departamento do Idoso em concreto, foi elaborada e apresentada uma proposta de patrocínio do serviço de animação de idosos a empresa parceira.

Ao longo do ano, foram feitos vários pedidos de donativos para patrocínio dos eventos festivos institucionais. Foram ainda realizadas reuniões com **empresas para pedidos de donativos** – com a Resiquímica, Wurth, Tabaqueira e Remax Prime da Amadora.

À semelhança dos anos anteriores, ao longo do ano, o Dep. PM & C foi angariando donativos para os vários departamentos e fez as respetivas cartas de agradecimento. Em termos gerais, foi alcançado um valor superior de donativos em numerário, em relação ao ano transato. Já nos donativos em espécie, assistimos a uma redução de quantidade recebida.

O departamento apoiou a organização dos seguintes **eventos**:

- Mercado Solidário do JIB (07-04)
- Operação Portas-Abertas (20-04)
- Jornadas de Reflexão do Secretariado Regional de Lisboa, da UMP e a exposição de Arte Sacra que decorreu no MUSA (05-05)
- 7ª Caminhada Contra a Fome (08-07)
- Mercado Solidário do JIB (28-07)
- Opereta O Fado (24-11)
- Festejos de São Miguel (28 a 30-09)
- Mercado Solidário de Natal no JIP (08-12)
- Festa de Natal da SCMS (15-12)

2. DONATIVOS / FUNDOS RECEBIDOS PELA INSTITUIÇÃO

Quotas de Amigos 1.890 €	Quotas de Irmãos 2.614 €	Candidaturas e subsídios extraordinários 16.000 €	Campanha Consignação 0,5% IRS 4.812,58 €
Quotas provenientes de adesões de Amigos da Infância, SAD e gerais	Quotas provenientes dos Irmãos da Instituição	Candidatura ao PAFI (Autarquia) e candidatura ao licenciamento do SAD (Autarquia)	Valor doado

Donativos financeiros 17.663,36 €	Donativos em géneros 217.349,32 €	Eventos 6.828,74 €
<ul style="list-style-type: none"> • Empresas e particulares – 5.123,25 € • Mealheiros Solidários – 285,23 € • Donativos anónimos – 590 € • Projeto apadrinhamento de Crianças dos Infantários – 11.664,88 € 	<ul style="list-style-type: none"> • Géneros alimentares • Leite para latentes • Produtos de higiene pessoal • Sacos de plástico • Vestuário e calçado • Ferramentas e maquinaria • Mobiliário • Cadeira de rodas, camas articuladas e cadeiras de banho • Artigos para o lar e jardim • Brinquedos • Material escolar • Livros infantis • Atuação voluntária do Coro Sintra a Cantar • Transporte de utentes • Cedência de instalações para eventos institucionais • Vistoria de HACCP • Obras no J. I. do Banzão • Reparação de arca congeladora • Formação aos trabalhadores • Assistência de som em eventos institucionais • Cedência de mesas • Voucher de produtos / serviços para sorteios em eventos festivos 	<ul style="list-style-type: none"> • 7ª Caminhada Contra a Fome – 360 € • Loja Social – 2.391,50 € (atividade desenvolvida pelo Departamento de Ação Social) • Mercado Solidário Banzão – 701,21 € • Festas de S. Miguel – 193,31 € • Mercado Solidário de Natal – 439,22 € • Opereta O Fado – 1940 € • Rifas Sorteio de Natal – 470 € • Bazares internos – 333,50 €

VALOR TOTAL ANUAL: 267.158 €

3. RELATÓRIO ANUAL DE FORMAÇÃO

Considerando a importância da qualificação dos trabalhadores para a melhoria contínua dos serviços prestados, à semelhança dos anos anteriores, em 2018 vários colaboradores foram incentivados a frequentar formação interna e externamente. Em termos quantitativos, 72% dos colaboradores frequentaram formação profissional, correspondente a um total de 707 horas.

No que respeitou à frequência de formação no exterior, destacamos as principais entidades parceiras – formadoras: Entreatjada, Centro Social da Sagrada Família e Creche Sempre em Flor, ACES – Serviço Nacional de Saúde, Câmara Municipal de Sintra, Associação Empresarial de Sintra e Rede de Saúde Mental de Sintra.

Relativamente à formação organizada pela SCMS, foram ministradas duas ações de formação:

Nome da Ação	Carga horária / Calendarização	Entidade Formadora	Público-alvo	Nº formandos
Combate a Incêndios e Evacuação de Edifícios	14-04-2019 (4 horas)	SCMS em parceria com os Bombeiros Voluntários de Sintra	Responsáveis pela Segurança dos equipamentos	13 colaboradoras

Nome da Ação	Carga horária / Calendarização	Entidade Formadora	Público-alvo	Nº formandos
Ação de Sensibilização em Primeiros Socorros	28-04-2019 (8 horas)	SCMS em parceria com os Bombeiros Voluntários de Sintra	Responsáveis pela Segurança dos equipamentos	14 colaboradoras

Foi ainda realizada uma parceria com o **Centro de Formação Profissional de Sintra – IEFP**, que ministrou uma Unidade de Formação Modular Certificada, nas instalações da SCMS. A SCMS convidou IPSS locais a participar, pelo que a Formação foi frequentada, para além de colaboradoras da Instituição, por trabalhadoras do Centro Social e Paroquial de Colares e do Infantário Popular.

Nome da Ação	Carga horária / Calendarização	Entidade Formadora	Público-alvo	Nº formandos
Cuidados de rotina diária e atividades promotoras do desenvolvimento da criança	25 horas 13 de outubro a 17 de novembro	IEFP	Auxiliares de Ação Educativa	10 colaboradoras da SCMS e 15 externas

4. Departamento de Psicologia



A saúde psicológica é um importante contribuidor para a qualidade de vida dos cidadãos e o acesso a consultas de Psicologia integra o direito fundamental à proteção da saúde. Neste sentido, foi concebido um mapa nacional das necessidades de recursos de Psicologia, elaborado com a intervenção de entidades ligadas ao poder central e local. O objetivo deste trabalho será o apoio às fragilidades identificadas pelo cidadão, pela família, pela comunidade, pela entidade/empresa e por profissionais (psicólogos ou outros).

O departamento de Psicologia da SCMS alia-se a estas estratégias nacionais, disponibilizando serviços que compreendem uma resposta à população concelhia, mas também aos utentes e familiares dos vários departamentos da instituição. Os psicólogos atuam em diferentes áreas de especialidade, respondendo a variados contextos e necessidades. Ao longo do último biénio este departamento tem vindo a diferenciar-se em termos de áreas da Psicologia, trabalhando ao nível da clínica, mas também da psicologia educacional, comunitária e organizacional, dedicando-se ainda à produção de trabalho científico e à sua divulgação em encontros da especialidade.

No ano 2018, sobretudo no último trimestre, foi feita uma análise da implementação de uma estratégia com vista à sustentabilidade financeira desta resposta, que viabilize o seu equilíbrio, sem deixar de prestar auxílio às populações mais vulneráveis, verdadeira matriz da instituição.



1. NÚMERO DE UTENTES ACOMPANHADOS

No ano 2018 observou-se uma maior procura da **Consulta aberta à Comunidade**, com expressão significativa no último trimestre. A resposta dada nesta consulta insere-se no âmbito de intervenção da especialidade de Psicologia Clínica, com apoios em psicoterapia ou psicodiagnóstico, a crianças, adolescentes ou adultos. No sentido de trabalhar a favor da sustentabilidade desta resposta, mantendo a missão de apoio às populações carenciadas, tem vindo a ser feito um investimento na criação de laços com entidades parceiras, para que esta consulta seja o primeiro recurso comunitário na especialidade, com consulta paga a um custo solidário e competitivo. Assim, existe uma articulação recorrente para encaminhamento de utentes, com a Câmara Municipal e Juntas de Freguesia, com entidades parceiras locais da área social (outras IPSS), da justiça (EMAT, CPCJ, Obra do Padre Gregório) e da saúde (centros de saúde). Observou-se uma maior colaboração com o agrupamento de escolas Ferreira de Castro, cuja proximidade geográfica à sede da SCMS se constitui como elemento facilitador do encaminhamento de alunos.

No **Quadro 1**, podem ser consultados os dados globais relativos aos utentes da Consulta de Psicologia no ano 2018, acompanhados pela psicóloga clínica coordenadora, pela psicóloga clínica com contrato anual, bem como pelos estagiários em formação na SCMS. A periodicidade destes acompanhamentos foi semanal, quinzenal, e, em alguns casos, mensal.

	Utentes (com pagamento de consulta)	Utentes (isenção de pagamento)	Total
Consulta externa	49	35	84

Quadro 1. Número de utentes acompanhados em Consulta de Psicologia, no ano 2018

Este departamento tem ainda, como missão, a resposta aos utentes da instituição, no âmbito do apoio psicológico às crianças e famílias que frequentam as creches e jardins de infância e aos beneficiários de apoio social e alimentar. Ainda, são os técnicos competentes para a realização de diagnóstico precoce e intervenção na doença mental e deterioração cognitiva do idoso.

No ano 2018, priorizou-se a colaboração com o **Departamento de Ação Social**, através da integração da psicóloga estagiária em equipa composta pela técnica de serviço social coordenadora e por uma estagiária da licenciatura de educação social. Esta equipa multidisciplinar teve como objetivo disponibilizar um apoio no terreno às famílias, realizando trinta e oito visitas domiciliárias em que se interveio do ponto de vista psicossocial nos diversos elementos do agregado, bem como nas dinâmicas familiares. Ainda, se atuou ao nível do atendimento clínico a estes utentes, prioritário e gratuito, após identificação dessa necessidade pela coordenadora da área, que procede ao encaminhamento para intervenção psicoterapêutica, psicodiagnóstico e/ou avaliação psicológica. No ano 2018 deu-se resposta a 20 utentes, encaminhados pela técnica de serviço social, que foram seguidos em consulta de psicoterapia.

No último trimestre de 2018, consolidou-se uma estreita colaboração entre o departamento de Psicologia e o **Departamento de Apoio ao Idoso e Pessoa Dependente**, no sentido de disponibilizar aos utentes um serviço psicossocial, previsto no quadro legal da valência de Apoio Domiciliário. O psicólogo realizou apoio psicológico e rastreios em áreas da sua especialidade (avaliação de todos os utentes, com vista ao diagnóstico precoce de processos demenciais e alterações de humor/doença mental). No final do ano, disponibilizou-se informação relevante aos utentes e procedeu-se à formação de psicólogos estagiários, no âmbito da aplicação e cotação das provas diagnósticas. Ainda, no que se refere ao acompanhamento psicológico no domicílio e tendo esta necessidade sido identificada pela coordenadora, foram acompanhados em consulta semanal ou quinzenal cerca de cinco utentes.

No **Departamento de Infância** os psicólogos dão resposta em termos de avaliação e diagnóstico de perturbações do desenvolvimento, dificuldades de aprendizagem e problemas comportamentais ou da socialização, das crianças. Os pedidos de intervenção são habitualmente feitos pelas educadoras de infância ou encarregados de educação. No ano 2018 foram realizadas as atividades inseridas no plano anual, como sejam reuniões regulares com as educadoras, reuniões com pais/encarregados de educação, uso diagnóstico de técnicas como observação direta e naturalista, recolha de anamnese, entrevista clínica, avaliação e apoio psicológico. Foram avaliadas por intermédio de bateria de provas especializadas ou acompanhadas em psicoterapia individual cerca de oito crianças; realizaram-se 16 reuniões com pais, destinadas à recolha de dados de anamnese e compreensão de queixas ou comportamentos observados em contexto institucional. Tal como previsto, foram realizadas avaliações trimestrais do desenvolvimento grafo-percetivo de 96 alunos de quatro e cinco anos e também avaliações das aptidões básicas para a aprendizagem escolar de 39 crianças de cinco anos. Os resultados destas avaliações foram comunicados às educadoras e devolvidos aos pais sob a forma de relatório.

Como resposta a necessidades **intrainstitucionais**, o departamento colaborou ao nível dos processos de recrutamento de colaboradores.

2. RESUMO DAS ATIVIDADES REALIZADAS

Em 2018, foram realizadas as atividades regulares previstas no Plano de Atividades, tendo sido ainda adotadas iniciativas não previstas.

A sustentabilidade do departamento de Psicologia constituiu-se como um dos objetivos prioritários no plano estratégico do departamento. Nas Jornadas de Reflexão da SCMS, realizadas em outubro 2018, foram delineadas áreas de intervenção com vista à angariação de receitas facilitadoras do equilíbrio financeiro do departamento. Neste sentido foram propostas diversas iniciativas como a atualização do preçário das consultas, a abertura de novas respostas rentáveis como sejam Orientação escolar e Profissional, Formação Externa, estabelecimentos de parcerias e protocolos para prestação de serviços de Psicologia, reforço das candidaturas a financiamento externo (projetos e prémios) e a melhoria do processo de cobranças com redução de geração de dívida. No último trimestre de 2018, procurou dar-se prioridade a todos estes objetivos, bem como ao reforço da visibilidade na comunidade.

O **preçário da Consulta Externa** foi sujeito a análise, tendo sido atualizada a tabela de valores a pagar por diferentes serviços. Esta alteração foi informada aos utentes no final de 2018, entrando em vigor a 01 de janeiro 2019.

	Preçário 2018	Preçário 2019
Primeira Consulta	25 €	25 €
Consultas de acompanhamento	14 €	15 €
Orientação escolar e profissional	80 €	80 €

Quadro 2. Preçário dos atos clínicos disponíveis na Consulta Externa (2018) e previsão de preçário para 2019

No âmbito da resposta de **Orientação Escolar e Profissional (OEP)**, procedeu-se ao planeamento da intervenção e à aquisição de uma prova necessária à boa avaliação dos alunos SPV- **Inventário de Valores Pessoais**. Foi criada uma plataforma da SCMS para correção *online* de testes psicológicos (Hogrefe). No mês de dezembro foi realizada OEP a duas alunas do 9º ano de escolaridade.

No que se refere à **formação externa**, foi analisado o desenvolvimento de formação acreditada pela Ordem Portuguesa dos Psicólogos e/ou DGERT, destinada a psicólogos, profissionais de saúde, educação e ciências sociais, bem como a colaboradores de IPSS/empresas de várias categorias profissionais. Iniciou-se já uma primeira iniciativa, inserida no curso Cuidar dos Cuidadores, dinamizado pelo ACES Sintra. Os técnicos do departamento de Psicologia serão responsáveis pelo 8º módulo deste curso, sob o título *Desgaste Emocional do Cuidador Formal*, a ser ministrado no início de 2019.

Quanto ao estabelecimento de **parcerias e protocolos** para prestação de serviços de Psicologia foi apresentada proposta junto da direção da IPSS Exército de Salvação – Lar Marinel, bem como da residência Geriátrica O Santo.

No âmbito da preparação de **candidaturas a financiamento externo** e em colaboração com as coordenadoras dos departamentos de Marketing, Idoso e Ação Social, foi feita análise e apresentação de intenção de candidatura da SCMS à resposta de Centro de Apoio Familiar e Aconselhamento Parental (PROCOOP – ISS) bem como submissão de trabalho ao Prémio António Sérgio na categoria Estudos e Investigação. Foram ainda preparados os projetos Crescer com Futuro e Casa da Partilha, destinados a apresentar à Câmara Municipal de Sintra com vista a angariação de apoio financeiro.

No sentido de reforço da **visibilidade na comunidade** e estreitamento dos laços de colaboração, optou-se por uma aproximação às entidades sinalizadoras, iniciando-se o hábito de promoção de reuniões presenciais com escolas e hospitais, defendendo-se a entreatajuda no apoio aos utentes, através de reuniões de equipa com professores, educadores, técnicos de ensino especial, terapeutas da fala, psiquiatras e médicos de família (Escola D. Fernando, EMAT, Aldeia SOS).

No ano 2018 foi constituída a **Rede de Saúde Mental de Sintra**, órgão composto por elementos de diversas entidades ligadas ao tratamento e prevenção de doenças mentais de crianças, adolescentes e adultos. A partir da sua formação, o departamento de Psicologia esteve representado, comparecendo na primeira reunião, decorrida no Serviço de Psiquiatria do Hospital Fernando Fonseca e marcando presença nas iniciativas organizadas. No I Encontro desta rede, decorrido nos dias 17 e 18 de outubro, o departamento participou com a apresentação de três trabalhos, dois de divulgação de resultados de investigação científica e outro com o objetivo de descrição e caracterização do departamento, com o título *Promoção da Saúde Mental no Concelho de Sintra: O papel do psicólogo clínico da Santa Casa da Misericórdia de Sintra*.

Ainda, na **área da investigação científica** foi desenvolvido o estudo *Famílias multiproblemáticas: influência e investimento objectal da criança*, apresentado sob formato de *poster* no XIV Colóquio Internacional de Psicologia e Educação, no ISPA, nos dias 9 e 10 de julho.

O departamento compromete-se com a obrigatoriedade de **formação de futuros profissionais na área da Psicologia Clínica**, defendida pela OPP como competência dos núcleos de Psicologia. Em 2018 a SCMS fez a integração, acompanhamento e avaliação de três estagiários do Instituto Superior de Psicologia Aplicada (dois estagiários no ano letivo 2018/19 e um no ano 2017/18). Esta integração respeita o número de vagas protocoladas anualmente para a componente de formação prática dos alunos do 2º ano do Mestrado em Psicologia Clínica e é realizada em articulação com os professores orientadores dos alunos. Foi ainda integrada uma estagiária profissional em novembro de 2018, para realização do estágio de ingresso à OPP, etapa parte do percurso obrigatório para que um psicólogo possa exercer atividade profissional, sendo a coordenadora do departamento orientadora reconhecida pela Ordem. Para financiamento deste estágio, foi feita candidatura ao Instituto de Emprego e Formação Profissional para integração ao abrigo da medida Estágio-Emprego.

3. MELHORIAS REALIZADAS

A Ordem dos Psicólogos Portugueses “...defende uma melhoria contínua na prestação de serviços de qualidade, com pessoal qualificado, que garanta a confiança e a credibilidade dos seus serviços. Como tal, há o compromisso assumido (...) na melhor e contínua formação dos seus funcionários e membros, para que seja uma prestação eficiente, no mais estrito cumprimento legal”.

Durante o ano 2018, apostando-se no **aperfeiçoamento pessoal e formação permanente dos técnicos**, promoveu-se a sua participação no Congresso da Solidariedade/Respostas Sociais e em diversas sessões dos *Ciclos Temáticos de Intervenção Psicossocial*, (organizados pelo C.S. Sagrada Família e Creche Sempre em Flor), nos Encontros promovidos pela *CPCJ e pelo Representante das IPSS'S e ONG's na CPCJ* e na formação interna de *Sensibilização em Primeiros Socorros*, entre outros.

As psicólogas do departamento frequentaram cursos completos de formação profissional disponibilizados pela Ordem dos Psicólogos Portugueses, nas áreas de *Intervenção com crianças e jovens em risco e Implementação de serviços de Psicologia no SNS*, bem como formação especializada. Uma das psicólogas frequentou ainda o *Curso Prático de Orientação Vocacional* no Instituto CRIAP.

A coordenadora do departamento viu a sua proposta ser aceite pela *American Psychological Association*, passando a ser International Affiliate Member desta associação.

No âmbito do **Sistema de Gestão de Qualidade**, deu-se início à elaboração do regulamento interno do departamento, bem como à articulação com a OPP no sentido da futura adaptação de procedimentos e instrumentos de trabalho. Finalmente, e como fator preponderante para a manutenção e melhoria contínua dos serviços prestados à comunidade, reforça-se a renovação do **protocolo de apoio financeiro com a Câmara Municipal de Sintra**, que viabilizou a recontração de uma psicóloga clínica.

5. Departamento de Infância



O Departamento de Infância da Santa Casa da Misericórdia de Sintra alcançou de uma forma geral, ao longo do ano de 2018, a maior parte dos objetivos previstos no Plano de Atividades e procurou uma vez mais ir ao encontro das necessidades e interesse de cada utente.

Como melhoramento e necessidade de inovação na área da interação com familiares e comunidade e, como forma de apoiar o Departamento de Ação Social e sensibilizar os utentes para a necessidade de ajudar as famílias mais carenciadas, foi organizado um plano anual onde, mensalmente para além das atividades previstas no projeto pedagógico, é desenvolvido um tema dentro da área das artes. No final de cada mês é realizada uma apresentação (exposição, concertos, desfile...), para os encarregados de educação, sendo o bilhete de entrada um alimento que reverte a favor do Departamento da Ação Social da Instituição.

Como forma de demonstrar e fomentar a união entre os diferentes Departamentos, apostámos em atividades conjuntas como, por exemplo, a Festa de Natal e futuramente a Festa Final de Ano Letivo.

Cientes da importância de existir uma maior ligação intergeracional criou-se, em conjunto com o Departamento do Idoso e Pessoa Dependente, o projeto “Os Avós vão à escola”, que consiste em proporcionar momentos em que os utentes do grupo “Em Boa Companhia” se deslocam aos infantários para desenvolver atividades com as crianças, como por exemplo, contar histórias, culinária...

Alguns constrangimentos não permitiram concretizar a totalidade dos objetivos previstos, como por exemplo, a finalização do Projeto Educativo que foi adiada para 2019.

1. NÚMERO DE UTENTES ACOMPANHADOS

No quadro seguinte são apresentados os dados referentes ao **número de utentes acompanhados** em cada um dos equipamentos de infância fazendo-se referência à lotação da valência e à capacidade máxima do acordo com o Instituto da Segurança Social.

	Número de utentes acompanhados
Creche das Maçãs	<p>A lotação desta valência é de 44 crianças e o acordo com o ISS é de 43. No ano letivo de 2017-2018 deu-se resposta a 44 crianças. Para o ano letivo 2018-2019, houve inicialmente uma diminuição do número de inscrições, principalmente para Berçário e Parque 2, tendo-se iniciado o ano letivo (em setembro de 2018) com vagas nestas duas salas. Em dezembro de 2018 conseguiu-se ter a totalidade das vagas preenchidas.</p>
Jardim de Infância do Banzão	<p>A lotação desta valência é de 60 crianças e o acordo com o ISS é de 42. No ano letivo 2017-2018 deu-se resposta a 56 crianças. No ano letivo 2018-2019, verificou-se uma diminuição do número de inscrições e de saída de utentes para escolas da rede pública o que levou a Instituição, a fazer uma reestruturação das salas com pequenas alterações estruturais, por forma a serem criadas duas salas de 25 crianças. Em dezembro de 2018 deu-se resposta a 45 crianças.</p>
Creche da Portela	<p>A lotação desta valência é de 71 crianças o acordo com o ISS é de 65. No ano letivo de 2017-2018 deu-se resposta a 71 crianças. No ano letivo 2018-2019 apesar de se ter verificado alguma instabilidade (entrada e saída de crianças) por motivo de ingresso noutras creches conseguiu-se manter a totalidade de vagas preenchidas, ou seja, 71 crianças.</p>
Jardim de Infância da Portela	<p>A lotação desta valência é de 100 crianças e o acordo com o ISS é de 99. No ano letivo 2017-2018, deu-se resposta a 86 crianças tendo-se verificado um decréscimo de inscrições em consequência da abertura de maior número de vagas na rede pública. No ano letivo de 2018-2019 verificou-se um decréscimo de inscrições ainda mais acentuado que no ano letivo anterior, bem como um aumento de desistências, por parte de utentes que ingressaram nas escolas da rede pública. Deste modo deu-se resposta a 75 crianças tendo sido necessário encerrar uma das salas de Jardim de Infância.</p>

2. RESUMO DAS ATIVIDADES REALIZADAS

O Departamento de Infância procurou fazer parte integrante da comunidade local, cooperando com vários parceiros no sentido da entreatura no apoio à população e trabalhando a favor do estabelecimento de vínculos consistentes entre Instituições. Neste sentido, foram valorizadas diversas atividades realizadas em **articulação com parceiros comunitários**, das quais se destacam:

- Participação em projetos dinamizados pela Câmara Municipal de Sintra tais como o “Reino do Natal”, “Doces com Arte”, “Vamos preservar o planeta”;
- Participação em atividades organizadas pelo grupo intergeracional de Colares como sejam a “Festa da Primavera” e a “Festa das Vindimas”;
- Rastreios de visão, saúde oral e terapia da fala promovidos pela Cintramédica a todas as crianças do Jardim de Infância do Banzão e Portela;
- Participação dos elementos do Conselho Pedagógico em reuniões da Área da Infância e Juventude inseridas na Rede Social – CLAS;
- Acolhimento à Escola Profissional *La Maison Familiale Rurale la Palma* localizada em l’Arbresle, Lyon (atividades organizadas para as crianças do Jardim de Infância da Portela, pelos alunos do curso profissional CAP Petite Enfance, com vista ao intercâmbio de conhecimentos e partilha de experiências pedagógicas).

Com o intuito de melhorar a **comunicação entre Escola e Família**, foram realizadas reuniões entre a educadora e o grupo de pais da sua sala, fazendo-se pontos de situação sobre o trabalho desenvolvido, características do grupo, troca de ideias e sugestões.

Foram entregues os Relatórios do processo de adaptação, os Perfis de desenvolvimento da criança na Creche, os Perfis de competências da criança no Jardim de Infância e os Projetos pedagógicos na sua maioria, dentro dos prazos previstos.

Foram realizadas reuniões com os representantes dos pais e encarregados de educação tendo-se verificado uma redução na participação dos pais, desde a primeira reunião.

Foram, também, realizadas reuniões individuais com todos os encarregados de educação das crianças que ingressaram pela primeira vez na nossa Instituição, o que possibilitou fazer um melhor acolhimento da criança.

Sabendo da importância de haver uma constante atualização de conhecimentos, por parte de cada colaborador, por forma a melhorar a intervenção e a qualidade dos serviços prestados, foram frequentadas as seguintes **ações de formação**:

- Formação “Combate a Incêndios e Evacuação de edifícios”: ministrada pelos Bombeiros Voluntários de Sintra a algumas colaboradoras;
- Sessões dos Ciclos Temáticos de Intervenção Psicossocial: organizadas pelo Centro Social da Sagrada Família e Creche Sempre em Flor, sobre diversos temas, nas quais participaram algumas educadoras;
- Formação “Cuidados de rotina diária e atividades promotoras do desenvolvimento da criança”: promovida pelo IEF na qual participaram algumas auxiliares de ação educativa;
- Formação “Trabalho em Equipa”: ministrada pela Entreatura na qual participaram os elementos do Conselho Pedagógico;
- Formação “Primeiros socorros”: ministrada pelos Bombeiros Voluntários de Sintra a algumas colaboradoras.
- 3º Encontro de colaboradores das Misericórdias do Secretariado de Lisboa
- Congresso da Solidariedade – Respostas Sociais (participação dos elementos do Conselho Pedagógico)
- I Encontro da Rede de Saúde Mental de Sintra (participação dos elementos do Conselho Pedagógico)

Para além das formações anteriores salientamos ainda a participação de alguns dos elementos do Conselho Pedagógico no Encontro Nacional de Autonomia e Flexibilidade Curricular.

No que se refere à **manutenção dos espaços** nos equipamentos de infância, salientamos que foram efetuadas obras no Jardim de Infância do Banzão com vista à reestruturação das salas para o ano letivo 2018-2019 pois, face à diminuição do número de inscrições, às baixas mensalidades e às dificuldades económicas existentes, a Instituição repensou a organização das salas passando a haver apenas duas salas com 25 crianças cada.

Procedeu-se à reparação do pavimento em algumas salas e rampa de acesso à entrada principal na Creche da Portela.

Os equipamentos de infância da Santa Casa da Misericórdia de Sintra mantêm uma elevada procura para integração de estagiários por parte de várias entidades. Durante o ano letivo foi feita a integração e acompanhamento de estagiários da Escola Técnica e Profissional de Mafra, do IEFP, da ESSA, da EPAV, da Escola de Santa Maria (no âmbito do Protocolo com a Cercitop e do Plano Individual de Transição).

Foram ainda integradas duas voluntárias. Uma das voluntárias fez o pedido a nível individual e exerceu funções na portaria do Jardim de Infância da Portela (por motivos pessoais esteve por pouco tempo). A outra voluntária integrou o ATL de Verão, no Jardim de Infância do Banzão, tendo vindo através do Programa Sintra Social – Voluntariado da Câmara Municipal de Sintra.

Decorrente de parceria existente entre a Santa Casa da Misericórdia de Sintra e o Instituto de Reinserção Social foi integrada uma colaboradora em prestação de serviços a favor da comunidade, no Jardim de Infância do Banzão.

Salientamos que dois membros do Conselho Pedagógico participaram como elementos do júri, nas apresentações das PAP de alunos da EPAV que realizaram estágios nos equipamentos.

O **processo de candidatura e admissão de candidatos**, de um modo geral, decorreu dentro dos prazos estipulados tendo havido apenas atraso no envio das cartas de admissão para o Pré-Escolar devido a um elevado número de desistências de utentes e candidatos quando foram publicadas as listas da rede pública.

Realizaram-se os “Open Day” nos três equipamentos de infância e foi implementada a inscrição de forma eletrónica sendo disponibilizada no site da Instituição a Ficha de Inscrição / Renovação. Foi ainda criada uma conta de e-mail apenas para as inscrições e renovações. Estas mudanças tiveram um impacto positivo na melhoria de procedimentos organizacionais.

Relativamente ao **trabalho de equipa** realizaram-se reuniões semanais de Conselho Pedagógico e reuniões periódicas de educadoras e auxiliares de ação educativa. Foram também realizadas reuniões de pessoal nos equipamentos de infância no final do ano letivo 2017-2018 e no início do ano letivo de 2018-2019.

Realizaram-se as primeiras jornadas de reflexão da Santa Casa da Misericórdia de Sintra tendo sido apresentada à Mesa Administrativa, pelos elementos do Conselho Pedagógico o resultado da reflexão efetuada em equipa sobre a Área da Infância, para os critérios previamente definidos pela Mesa.

Foi feita a Avaliação do Diagnóstico Pré-Escolar aos alunos finalistas, pelo departamento de psicologia da Instituição e foi dada uma maior importância à proximidade e articulação entre departamentos, de forma a melhorar a qualidade dos serviços prestados através do trabalho em equipa.

Ao nível da **gestão da qualidade** e de forma a facilitar o trabalho procedeu-se à alteração do formato organizacional e atualização dos Processos Individuais das Crianças tanto na Sede como nos equipamentos de infância passando a existir um processo único por cada criança com todos os documentos que lhe dizem respeito e organizado por ordem alfabética dentro de cada equipamento.

Foi ainda iniciada a atualização dos Processo-Chave, Instruções de Trabalho, Impressos ou Instrumentos de trabalho com o intuito de criar uma maior uniformização nos equipamentos de infância e um maior rigor nos procedimentos a adotar.

As **atividades apresentadas no plano** de atividades e orçamento para 2018 foram realizadas quase na sua totalidade salientando-se as seguintes:

- Celebração do Dia Eco-Escolas em cada Jardim de Infância, que incluiu o hasteamento da bandeira recebida como “galardão” do sucesso alcançado no ano letivo anterior
- Festa de Finalistas de cada Jardim de Infância com jantar partilhado no Jardim de Infância do Banzão
- Festas de final de ano em cada equipamento de infância
- Aulas de atividades extracurriculares abertas aos pais
- Passeio no final de ano letivo 2017-2018 (passeio conjunto entre os três equipamentos de infância)
- Atividades de Verão
- Participação no exercício público “ A Terra Treme” em cada equipamento de infância
- Festa de Natal da Instituição com a participação conjunta de todos os Departamentos

Foram também realizadas algumas **atividades que não constavam no plano** inicial das quais se destacam:

- Confeção de folares para oferta aos utentes do Serviço de Apoio Domiciliário
- Três Mercados Solidários com vista à angariação de fundos
- ATL de Verão no Jardim de Infância do Banzão
- Aula de Zumba para bebés promovida pela futura Associação de Pais da Portela
- Exposição de pintura Maria José Eça de Matos (Z’Eça) no Jardim de Infância do Banzão
- Participação nas Festas de São Miguel organizadas pela Paróquia
- Colaboração e participação no evento a opereta “O fado” com vista à angariação de fundos
- Pequenos eventos mensais nos equipamentos de infância com vista à angariação de bens alimentares para o Departamento de Ação Social

3. MELHORIAS REALIZADAS

No quadro seguinte salientam-se as principais **melhorias realizadas no Departamento de infância** durante o ano 2018.

Melhorias realizadas no Departamento de Infância	
Departamento de Infância (geral)	Implementação de um novo formato mais automatizado do processo de Inscrições e Renovações. Atualização de alguns documentos comuns aos três equipamentos de infância de modo a haver uma maior uniformização de procedimentos. Implementação de um novo formato de arquivo dos processos individuais das crianças tanto na Sede como nos equipamentos de infância. Substituição / aquisição de material didático e pedagógico para os três equipamentos de infância.
Creche das Maçãs	Pinturas dos muros do exterior.
Creche da Portela	Colocação de pavimento nas salas onde o chão se encontrava um pouco danificado. Aquisição de blackouts para as salas onde as crianças fazem repouso.
Jardim de Infância do Banzão	Melhoramento e pinturas das salas. Sala dos 3/4 anos foi ampliada, eliminando uma parede. Foi ainda criada uma janela interior.
Jardim de Infância da Portela	Pinturas de jogos no chão do recreio do Jardim de Infância e de uma parede com tinta de ardósia para as crianças fazerem desenhos com giz. Colocação de pavimento nas salas onde o chão se encontrava um pouco danificado. Aquisição de blackouts para as salas onde as crianças fazem repouso.

6. Departamento de Ação Social



 **Um alimento, por uma causa**

Entre 8 e 11 de outubro entregue aqui 1 produto alimentar (arroz, leite, enlatados, cereais, azeite...)

para a SCMS apoiar os mais desfavorecidos. Obrigada!



No dia 11 a SCMS vai estar representada na Cantina entre as 12h e as 14h

Venha conhecer-nos e saiba como ajudar

Com o apoio



O Departamento de Ação Social constitui uma área de intervenção estratégica da SCMS no que respeita o apoio e a intervenção junto dos mais desfavorecidos.

O objetivo é desenvolver um trabalho de proximidade, através de utilização de técnicas de intervenção social, que promovam o desenvolvimento e capacitação dos indivíduos e através de respostas concretas para os problemas e necessidades de quem nos procura.

Este trabalho é desencadeado através de Atendimentos Sociais, cujo objetivo é:

- Acolhimento e acompanhamento do utente/família
- Identificação e análise dos problemas e necessidades
- Elaboração de Diagnóstico Social
- Elaboração do Projeto de Vida
- Disponibilização de informações, orientação e encaminhamento para outras respostas sociais, mediante a problemática.
- Desenvolvimento de competências pessoais e sociais
- Articulação com diferentes parceiros e reuniões para apresentação/discussão de casos.

1. NÚMERO DE UTENTES ACOMPANHADOS

No ano de 2018 foram contabilizados **565 atendimentos sociais**, que como já referido anteriormente desencadeiam toda a intervenção ao nível do serviço social deste Departamento, promovendo o desenvolvimento, a mudança social, a coesão social, o *empowerment* e a promoção da Pessoa.

Os atendimentos são atos individualizados em que o Assistente social acolhe o utente/família, recolhe a informação necessária à abertura de um processo de serviço social que vai sendo atualizado a cada atendimento, diligência, informação pertinente e visita domiciliária.

As visitas domiciliárias constituem um dos instrumentos de trabalho mais úteis e sensíveis de que dispõe um assistente social.

A visita domiciliária permite uma perceção sobre a realidade do utente/famílias que ajuda a compreender a relação dos factos apresentados em atendimento. A observação que ocorre durante a visita é um suporte importante aos atendimentos, permite conhecer com clareza os factos importantes para análise e conhecimento da situação.

Assim destacamos as **38 Visitas domiciliárias** feitas durante o ano. Estas visitas domiciliárias foram realizadas por equipa multidisciplinar conforme definido em Plano de Atividades.

A criação desta **Equipa Multidisciplinar**, constituída por Assistente Social, Educadora Social (estagiária) e Psicóloga (estagiária) permitiu um trabalho mais diversificado, utilizando vários conceitos e métodos num pressuposto de uma intervenção mais eficiente. Destaque para o trabalho desenvolvido pela estagiária do curso de Educador Social que facilitou a aquisição de competências básicas nas famílias intervencionadas. No caso concreto desta estagiária, e com supervisão da Assistente Social, permitiu a criação de dinâmicas socioeducativas fundamentais para intervir em famílias muito disfuncionais, resultando na aquisição de competências pessoais e sociais muito importantes para o desenvolvimento do seu Projeto de Vida.

Numa perspetiva de descentralização dos serviços e aproximação à comunidade de Colares, foram no âmbito da **Casa da Partilha** contabilizados **7 atendimentos sociais**.

2. RESUMO DAS ATIVIDADES REALIZADAS

No ano de 2018 verificou-se a atribuição de **apoio alimentar regular a 185 famílias**, para um total de 462 **pessoas**. Visível redução face aos anos anteriores, não por falta de procura dos serviços, pois foram efetuados como referido anteriormente 565 atendimentos, mas resultado de uma intervenção social mais próxima e mais exigente conforme tinha sido definido para este ano. Muitas foram as famílias com quem conseguimos criar relações cooperativas para a mudança, trabalhar a capacitação e autonomia, não chegando a beneficiar de apoios.

A destacar os **4998 cabazes alimentares distribuídos** ao longo do ano, géneros alimentares conseguidos através de donativos/parcerias existentes e angariadas no ano 2018. Os parceiros/doadores são essenciais para este Departamento, que desenvolve todas as suas formas de apoio através do que recebe, quer apoios ao nível de géneros alimentares quer ao nível de géneros não alimentares.

Assim fica a referência dos doadores com os quais mantemos relação diária e/ou semanal: Banco Alimentar Contra a fome, Continente de Mem Martins e Tapada das Mercês, Pingo Doce do Fórum Sintra, da Portela de Sintra e da Cavaleira, Super 2000 Vending Machine e Banco de Bens Doados.

Neste ano, foram angariados mais **quatro doadores/supermercados** – **Lidl de Agualva, Lidl da Serra das Minas, Lidl do Cacem e Lidl do Linho** – que diariamente nos doam as suas quebras.

Paralelamente a estes donativos protocolados, recebemos regularmente bens de particulares, de empresas, lojas e contamos com iniciativas de Escolas da comunidade que resultam num esforço conjunto de angariação de bens necessários para conseguir satisfazer as necessidades mais prementes das famílias que a nós recorrem.

Outro serviço bastante relevante do Departamento é o **Centro de Emergência Social**, que não carece de marcação de atendimento prévio para avaliação, pois o atendimento acontece no momento em que o utente nos procura, ou imediatamente após a utilização dos serviços, sejam eles Refeitório ou Balneário Social. Estes serviços são destinados a situações de carácter emergente e de efetiva pobreza e exclusão social, utentes em situação de ruturas sociais, habitacionais, ao nível das relações, e muitas vezes privados de dignidade humana. A sua utilização é imediata, e pressupõe um atendimento e disponibilidade no momento. Quem nos procura vem desprovido de tudo, e a relação empática, o respeito e a confiança são os principais impulsionadores de mudança. O processo com estes utentes e a continuidade de utilização de serviços é incerta e depende de muitos fatores, pelo que na maior parte das situações os utentes utilizam o serviço e voltam para a sua rotina, voltam para o seu ambiente e não retornam à Instituição. Durante o ano de 2018 foram contabilizados **415 utilizações do Refeitório Social e 190 utilizações de Balneário Social, num total de 40 utentes aproximadamente.**

Em outubro de 2013 e no âmbito do Programa de Emergência Alimentar - Rede Solidária de **Cantinas Sociais**, foi assinado um Protocolo com o Instituto de Segurança Social que garante às pessoas mais carenciadas o acesso a refeições diárias. Este Protocolo tem vindo a ser renovado semestralmente, embora com reduções graduais do número de refeições protocoladas. Durante o ano de 2018 a Segurança Social participou o pagamento de 25 refeições diárias (em janeiro) e no final do ano (em dezembro) tínhamos protocolados apenas 15 refeições diárias. Mesmo assim durante o ano **distribuímos 7.318 refeições a famílias** carenciadas, famílias unipessoais e com enormes fragilidades sociais e económicas.

Em representação da Instituição, nomeadamente do Departamento participámos em inúmeras **reuniões** promovidas por Juntas de Freguesia e parceiros na área com o objetivo de cruzar informação, tratar casos sociais em comum, numa ótica sempre presente de parceria e trabalho em rede.

Destaque ainda para as **campanhas de recolha de géneros alimentares** desenvolvidas, para angariação de produtos e em estreita colaboração com Grupos de Escuteiros de Sintra e de Algueirão Mem Martins:

- 17 de fevereiro no Supermercado Coviran em Mem Martins
- 25 e 26 de maio no Pingo Doce da Portela de Sintra
- 1 de novembro – Quinta feira solidária no JUMBO

O **Projeto Pai Natal para Todos** desenvolvido em dezembro, **fez chegar a 82 crianças o seu brinquedo de sonho**. Sem dúvida que esta iniciativa é a mais esperada no período do Natal, tanto para as famílias apoiadas, como para empresas parceiras e particulares, que abraçam este projeto desde o primeiro ano em que foi pensado, e que permite que o *Pai Natal* permaneça no imaginário das crianças carenciadas.

4. MELHORIAS REALIZADAS

O ano de 2018 foi um ano de grande foco na melhoria dos serviços, para tal a 15 de outubro o Departamento passa a ter novas orientações de serviço de modo a adequar as respostas às necessidades dos utentes, numa procura constante da adequação dos recursos humanos às necessidades. Fizemos alterações na organização e estrutura funcional do Departamento, para rentabilizar os recursos existentes e melhorar o funcionamento dos diferentes serviços.

Destaque ainda para algumas das grandes iniciativas deste ano, e nas quais participámos e/ou promovemos:

- **Parceria com a Gracie Barra Cascais**, Academia de Jiu-Jitsu que permitiu **a 6 crianças** de famílias carenciadas e acompanhadas pelo serviço social, aulas semanais gratuitas, bem como a oferta do equipamento completo. O Projeto Pequenos Guerreiros iniciou a 3 de março e durante todos os sábados estes meninos frequentam a modalidade gratuitamente, numa estratégia conjunta de combate à delinquência e valorização pessoal destas crianças.
- **Operação Portas Abertas** a 20 de abril, iniciativa de enorme sucesso para acolher os parceiros e reconhecer a importância do seu apoio à Instituição nomeadamente ao Departamento de Ação Social, que conta essencialmente com estes apoios para o desenvolvimento do seu propósito junto dos mais carenciados.
- **Encontro Anual das Misericórdias a 5 de maio**, um momento de reflexão e partilha muito importante, entre técnicos de diferentes áreas e de diferentes Instituições.
- **Reuniões com o Instituto Superior de Ciências e Educativas** de preparação, acolhimento, supervisão e avaliação da estagiária de Educação Social. Este estágio foi de extrema importância para a criação da equipa multidisciplinar, já referida, e para acompanhamento mais próximo de algumas famílias.
- **Integração de voluntária** no armazém com tarefas na organização, preparação de cabazes de géneros alimentares e que veio incrementar a equipa de trabalho.
- Foram ainda integrados e à semelhança dos anos anteriores **3 estagiários** com necessidades educativas ao abrigo do **Programa Sintra Inclui**. Este estágio tem uma vertente inclusiva, de promoção da autonomia e preparação para inserção na vida ativa. Os estagiários desempenham tarefas simples, rotineiras e adquirem competências básicas e de extrema importância para a sua integração social e laboral.

7. Departamento de Apoio ao Idoso e Pessoa Dependente



Curso de Formação para Cuidadores
Formais e Informais



O Departamento de Apoio ao Idoso e Pessoa Dependente no seguimento dos anos anteriores definiu para o ano de 2018 os seguintes objetivos:

1. A implementação do sistema de gestão de qualidade;
2. O licenciamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
3. Aumento do número de utentes com serviços prestados;

A implementação do sistema de gestão de qualidade, não foi concretizável por diversos constrangimentos internos, passando esse objetivo para o plano de atividades do ano de 2019.

O processo de licenciamento do SAD sofreu alguns recuos e alguns avanços, a vistoria às obras de adaptação do espaço realizado pelo Instituto da Segurança Social observou algumas inconformidades e face ao projeto de alterações inicialmente submetido e aprovado. Esta situação obrigou a apresentação de novo projeto de alterações que fundamentasse a correção das inconformidades e nova obra. O novo projeto mereceu o parecer favorável mas face a alguns constrangimentos, não demos seguimento às obras. Apresentamos nova candidatura à Autarquia para obtenção de apoio financeiro para conseguirmos adjudicar os vários trabalhos pendentes, como é o exemplo das Medidas de Auto Proteção, Sistema de Detecção de Incêndios, entre outros. A candidatura à CMS foi aprovada no final do ano, passando para o início do ano de 2019 a adjudicação destes trabalhos.

O objetivo do aumento do número de utentes tinha como horizonte a prestação de serviços em média a 80 utentes, porém, 75 utentes foi o número médio de utentes a quem prestámos serviços. O principal motivo de não alcançarmos o pretendido prendeu-se com redução do número de colaboradoras por motivo de baixas médicas/licença de maternidade.

1. NÚMERO DE UTENTES ACOMPANHADOS

Tal como referido, o número de utentes com prestação de serviços de apoio domiciliário foi em média 75 utentes por mês. Conforme indicado no ponto acima, este número ficou um pouco abaixo do objetivo estimado devendo-se, essencialmente, a dois motivos: o primeiro pela redução da equipa de elementos com situações de baixa médica, com situações temporárias de restrições físicas por acidentes de trabalho e de redução do horário para o desempenho das funções a 100%. O segundo motivo, por constrangimentos financeiros da Instituição, que não permitiram o reforço da frota automóvel com mais duas viaturas, conforme previsto no plano de atividades. De salientar que, apesar de não concretizarmos o expectável no que respeita ao número médio de utentes com prestação de serviços, os objetivos quantitativos referente as receitas estimadas provenientes das comparticipações familiares não ficaram comprometidos, tendo-se encerrado o ano com um resultado operacional positivo.

2. RESUMO DAS ATIVIDADES REALIZADAS

Das diversas atividades realizadas, ao longo do ano de 2018 destacamos para este documento as seguintes:

- 43 Reuniões de supervisão da equipa do SAD realizadas semanalmente entre as 17h e as 18h30;
- 9 Visitas domiciliárias no âmbito do acompanhamento de utentes do SAD;
- 30 Entrevistas de admissão de novos utentes;
- 105 Serviços de táxi social maioritariamente destinados a acompanhamento de utentes a consultas médicas, mais 40 serviços que no ano anterior;
- Participação na realização de candidaturas diversas, nomeadamente, PAFI, Associativismo, Fidelidade e Fundo de Socorro Social;
- Atualização do custo real do utente no anexo I do regulamento interno para a resposta de SAD;
- Realização do processo de atualização anual das comparticipações familiares de todos os utentes SAD, que implicou a análise de rendimentos e despesas e o cálculo do rendimento *per capita* para apuramento da comparticipação dos utentes durante o período de julho de 2018 a junho de 2019.
- Colaboração em diversos eventos da instituição, nomeadamente, Encontro das Misericórdias do distrito de Lisboa, Festejos do Dia de S. Miguel, opereta “O Fado”, Jornadas de Reflexão, Mercados Solidários e Festa de Natal da Instituição.
- Colaboração na organização de diversos eventos do Serviço de Animação e Socialização “Em Boa Companhia”, a título de exemplo: O piquenique solidário organizado pelo “Coração Amarelo”, ida ao Teatro Politeama e Passeio a Ericeira.

- Participação de vários elementos da equipa em ações de formação externas/ Congressos sobre diversos temas, em destaque:
 - Algumas sessões dos VI ciclos temáticos de intervenção psicossocial organizados pelo C.S. Sagrada Família e Creche Sempre em Flor
 - I Encontro de Saúde Mental
 - I Congresso de Solidariedade
 - Primeiros Socorros e Combate a Incêndios
 - Participação de quatro ajudantes familiares no Curso “Cuidar dos Cuidadores” promovido pelo ACES Sintra.

3. MELHORIAS REALIZADAS NO DEPARTAMENTO

Como principais melhorias realizadas no ano 2018 destacamos:

- A resposta de animação/socialização, com o seu projeto “O Chá da três” criado com o objetivo de combater a solidão das pessoas mais idosas e a promoção de um envelhecimento ativo, obteve um financiamento no âmbito do PAFI para apoiar custos da estrutura com recursos humanos e materiais.
- Consolidação da resposta de Fisioterapia no âmbito do serviço de apoio domiciliário.
- Reconhecimento da credibilidade da Instituição, no seu Serviço de Apoio Domiciliário, manifestada pela crescente procura por parte de particulares e das entidades parceiras que referenciam os serviços, como é o caso do Hospital Fernando Fonseca, Centros de Saúde e Câmara Municipal de Sintra.
- Reforço do Banco de Ajudas Técnicas, com a doação de particulares de duas camas articuladas, uma cadeira de rodas e duas cadeiras de banho.

8. Resumo dos Resultados Financeiros do Ano 2018

	2018	Administração	Psicologia	A. Social	Infância	Idoso	Cantina Social	Total
RENDIMENTOS								
71	Vendas	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
72	Prestações de Serviços	6 233,91	4 452,20	0,00	458 731,05	158 673,12	0,00	628 090,28
75	Subsídios, Doações e Legados à Exploração	0,00	26 881,41	282 786,63	622 966,64	206 401,04	18 732,50	1 157 768,22
76	Reversões	218,75	0,00	0,00	1 797,09	3 343,36	0,00	5 359,20
77	Ganhos por aumentos de justo valor	631,09	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	631,09
78	Outros Rendimentos e Ganhos	357 470,21	12,66	12 777,37	5 466,48	2 236,31	7,82	377 970,85
79	Juros, Dividendos e Outros Rendimentos Similares	118,12	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	118,12
	Total de Rendimentos	364 672,08	31 346,27	295 564,00	1 088 961,26	370 653,83	18 740,32	2 169 937,76
GASTOS								
61	Custo MVMC	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
62	Fornecimentos e Serviços Externos	19 899,29	3 225,24	11 730,64	217 986,65	99 964,13	4 317,62	357 123,57
63	Gastos com o Pessoal	2 176,52	41 285,03	44 461,05	761 751,79	223 581,02	17 247,51	1 090 502,92
64	Gastos de Depreciação e de Amortização	978,44	3,14	2 382,37	29 446,39	3 886,46	0,00	36 696,80
65	Perdas por imparidade	0,00	0,00	0,00	5 341,16	0,00	0,00	5 341,16
68	Outros gastos e perdas	2 586,42	1 252,50	223 615,94	38 562,61	17 299,86	535,45	283 852,78
69	Gastos e Perdas de Financiamento	50 395,35	0,03	242,49	6 981,42	2 230,17	0,00	59 849,46
	Total de Gastos	76 036,02	45 765,94	282 432,49	1 060 070,02	346 961,64	22 100,58	1 833 366,69
Resultado Operacional								
		338 913,29	-14 419,64	13 374,00	35 872,66	25 922,36	-3 360,26	396 302,41
	Resultado antes de impostos	288 636,06	-14 419,67	13 131,51	28 891,24	23 692,19	-3 360,26	336 571,07
	Resultado Líquido	288 636,06	-14 419,67	13 131,51	28 891,24	23 692,19	-3 360,26	336 571,07

Seguindo a tendência dos últimos anos, a SCMS obteve um Resultado Líquido positivo em 2018. O valor foi superior ao estimado, sobretudo, pela permuta do imóvel sito na Rua Dr. Alfredo Costa, em Sintra. Junto se anexo o Parecer do Definitório e a Certificação Legal de Contas, com uma análise detalhada dos resultados apurados no ano 2018.

9. Proposta de Aplicação de Resultados

Propõe-se que o Resultado Líquido positivo apurado no ano de 2018 no valor 336.571,07 € seja transferido para a conta de resultados transitados.