

P-

Ao Instituto da Segurança Social dos Açores, I.P.R.A A/C Exma. Senhora Presidente do Conselho Diretivo Dra. Paula Cristina Pereira de Azevedo Pamplona Ramos Avenida Tenente Coronel José Agostinho, s/n 9700-108 Angra do Heroísmo

Lisboa, 30 de novembro de 2018

N/ Referência n.º L2018/11/161

Exmo.(s) Senhor(es),

De acordo com o solicitado por V. Exas, procedemos a uma auditoria externa de conformidade, considerando os contratos de Cooperação Valor-Cliente celebrados nos anos 2015, 2016 e 2017, com a Instituição de solidariedade social sem fins lucrativos **Santa Casa da Misericórdia de Angra do Heroísmo** (doravante denominada Instituição ou SCMAH), para as valências Lar de Idosos ou Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas (doravante denominado Lar ou ERPI) e Serviço de Apoio ao Domicílio (doravante denominado SAD).

Assim, em conformidade com a nossa proposta de prestação de serviços, preparámos o presente documento, o qual pretende relatar as conclusões dos trabalhos acordados com o Instituto da Segurança Social dos Açores, I.P.R.A (doravante denominado ISSA).

Atendendo à especificidade do trabalho, organizámos o presente documento como se segue para uma melhor compreensão do mesmo:

- 1. IDENTIFICAÇÃO SUMÁRIA DA ENTIDADE
- 2. ÂMBITO E OBJETIVO DO TRABALHO
- 3. SUMÁRIO EXECUTIVO
- 4. SÍNTESE DO TRABALHO DESENVOLVIDO

Por fim, alertamos que o presente documento não faz parte do leque de informação de divulgação obrigatória, pelo que a sua divulgação para outros efeitos que não o previsto legalmente deverá ser alvo de aceitação pelo Revisor Oficial de Contas que o subscreve.



Ficamos desde já na expectativa da aceitação dos termos e condições deste documento e ao Vosso inteiro dispor para qualquer esclarecimento que entendam por necessário à clarificação do conteúdo da presente informação.

Com os nossos melhores cumprimentos,

APPM – ANA CALADO PINTO, PEDRO DE CAMPOS MACHADO, ILÍDIO CÉSAR FERREIRA & ASSOCIADOS, SROC, LDA. SOCIEDADE DE REVISORES OFICIAIS DE CONTAS representada por:

Pedro de Campos Machado
(ROC N.º 1.318)



/-

1. IDENTIFICAÇÃO SUMÁRIA DA ENTIDADE

1.1. Identificação da Empresa

Designação social:

SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE ANGRA DO HEROÍSMO

Sede: Rua Prof. Augusto Monjardino, s/n | 9700-020 Angra do Heroísmo

Data Registo: 22 setembro 1987

1.2. Atividade e fontes financiamento

1.2.1. Atividade da Entidade

A Instituição rege-se por estatutos livremente elaborados, respeitando as disposições do Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social, anexo ao **Decreto-Lei nº 172-A/2014**, de 14 de novembro, que contém a regulamentação global das instituições particulares sem fins lucrativos que se proponham à resolução de carências sociais.

A principal atividade da SCMAH, como Instituição Particular de Solidariedade Social, é (a) o Apoio à Terceira Idade e o Apoio à Infância, exercendo esta atividade através da criação e manutenção de lares, centros de dia, creches e jardins-de-infância e serviço de apoio domiciliário e (b) na formação profissional, através da escola profissional e do departamento de formação, tendo ainda como atividades secundárias uma farmácia e um centro de fisioterapia cujos rendimentos obtidos revertem a favor da obra social.

1.2.2. Principais Fontes de Financiamento

As principais fontes de financiamento da SCMAH provém dos montantes transferidos pela ISSA, ao abrigo de acordos de cooperação Valor-Cliente e dos montantes da comparticipação dos utentes (próprios ou família) pelos serviços prestados.

Para além disso, existem mais quatro fontes, embora sejam de carácter indireto, que passamos a enunciar:

- a) Resultado líquido distribuído pela Caixa Económica da Misericórdia de Angra do Heroísmo (doravante denominada CEMAH). Por imposição do Banco de Portugal, não existe distribuição efetiva de lucros nem outro tipo de apoios financeiros desde 2013;
- b) Cash-flow gerado pela gestão de património imobiliário (ou outro tipo de bem) obtidos por doação;
- c) Cash-flow gerado pela venda de produtos farmacêuticos pelas farmácias; e
- d) Cash-flow gerado pela prestação de serviços do Centro de Fisioterapia.



m_

1.3. Órgãos Sociais (mandato 2014/2016)

1.3.1.MESA DA ASSEMBLEIA GERAL

Dr. Álvaro Pereira Silva Leal Monjardino - Presidente

Prof. Fernando Gastão Sieuve Meneses – 1º Secretário

Dr. Pedro Nuno Teixeira Corvelo – 2º Secretário

1.3.2.MESA ADMINISTRATIVA

Dr. António Bento Fraga Barcelos - Provedor

Dra. Lucília Maria Silva Fagundes - Vice-Provedora

Dra. Maria Isabel Silveira C. Rosa Quinto - Secretária

Dr. Marcelo Leal Pamplona - Tesoureiro

Dr. Alberto Borges Rosa - Vogal

Eng.º Osvaldo Manuel Gregório Ávila - Vogal

Dra. Andreia Maura Meneses Oliveira Aguiar - Vogal

Dra. Manuela Sousa - Assessoria Provedoria

1.3.3.CONSELHO FISCAL

Dr. Nuno Alberto Lopes Melo Alves - Presidente

Dr. José Humberto Farinha de Melo - Vogal

Dr. Pedro Figueiredo Gouveia Castro Parreira - Vogal

1.3.4.AUDITORES FINANCEIROS

MGI & Associados, SROC, Lda

1.4. Órgãos Sociais (mandato 2017/2020)

1.4.1.MESA DA ASSEMBLEIA GERAL

Dr. Álvaro Pereira Silva Leal Monjardino - Presidente

Dr. Fernando Gastão Sieuve Meneses - 1º Secretário

Dr. Pedro Nuno Teixeira Corvelo - 2º Secretário

1.4.2.MESA ADMINISTRATIVA

Dr. António Bento Fraga Barcelos - Provedor



rc_

Dra. Lucília Maria Silva Fagundes - Vice-Provedora

Dra. Maria Isabel Silveira C. Rosa Quinto - Secretária

Dr. Hugo Louro Rosa – Tesoureiro

Dra. Andreia Maura Meneses Oliveira Aguiar - Vogal

Dra. Marília Margarida Enes Garcia Vargas - Vogal

Eng.º Osvaldo Manuel Gregório Ávila - Vogal

Dra. Manuela Sousa - Assessoria Provedoria

1.4.3.CONSELHO FISCAL

Dr. Nuno Alberto Lopes Melo Alves - Presidente

Dr. José Humberto Farinha de Melo – Vogal

Dr. Pedro Figueiredo Gouveia Castro Parreira - Vogal

1.4.4.AUDITORES FINANCEIROS

MGI & Associados, SROC, Lda

1.5. Outros interlocutores não pertencentes aos órgãos sociais

1.5.1.Secretário-Geral

Dr. João Santos

1.5.2. Direção Financeira

Dra. Marina Gonçalves

1.5.3. Técnico Oficial de Contas

Dr.ª Guilhermina Silva

Dr. Filipe Mota

1.5.4. Direção Técnica

Dra. Miriam Castelo (ERPI)

Dra. Ana Macedo (SAD)



p-

2. ÂMBITO E OBJETIVO DO TRABALHO

"No desenvolvimento das suas atribuições, o Governo dos Açores estabelece parcerias com diversas entidades públicas e privadas, nomeadamente através da celebração de acordos de cooperação, protocolos ou contratos-programa, mediante os quais transfere recursos para essas entidades com a correspetiva obrigação de desenvolvimento de atividades ou realização de fins de interesse geral.

Sendo do interesse público a concretização dessas parcerias, é também de interesse público que as mesmas se possam desenvolver de forma cada vez mais aperfeiçoada, quer em termos financeiros, quer em termos de procedimentos ou funcionais, de modo a que, de forma progressiva e constante, se garanta a cabal realização dos fins e interesses que lhe subjazem.

É, assim, que, quer por utilização de recursos públicos, quer pela parceria com o Governo dos Açores, quer, ainda, pelos interesses e objetivos em causa, existe, igualmente, um dever acrescido no sentido de garantir, para além da correta utilização e afetação de recursos públicos, a atuação das entidades em causa se pauta, em geral, pela legalidade e, de forma especial, em conformidade com os termos estabelecidos nos diversos mecanismos de colaboração acordados."

Nestes termos, pela **Resolução do Conselho do Governo n.º 149/2017**, de 27 de dezembro, foi determinado a realização de auditorias externas a várias entidades que têm instrumentos de colaboração com o Governo Regional dos Açores. Entre estas entidades, inclui-se a Santa Casa da Misericórdia de Angra do Heroísmo.

A presente auditoria externa incide nos Contratos de Cooperação Valor-Cliente (valências ERPI e SAD) celebrados com o ISSA, relativo aos exercícios de 2015, 2016 e 2017 e têm por objeto:

- 1. O funcionamento da SCMAH e dos seus órgãos sociais, de acordo com os critérios de legalidade e das normas regulamentares e contratuais a que estejam sujeitos;
- A avaliação da gestão dos recursos públicos previstos nos Contratos de Cooperação Valor-Cliente;
- A avaliação da realização dos fins e objetivos previstos nos Contratos de Cooperação Valor-Cliente.

3. SUMÁRIO EXECUTIVO

- 3.1 Cálculo da Mensalidade recomenda-se a existência de procedimentos de controlo no sentido de mitigar o risco de falta/atraso de informação, de forma a ser cobrada a mensalidade com base em valores de pensões atuais, sem prejuízo para qualquer uma das partes.
- 3.2 Contrato de Prestação de Serviços deverá ser celebrado com cada um dos utentes um contrato de prestação de serviços, com referência aos seus direitos e obrigações, com vista a responder às obrigações legais a que a Instituição está sujeita.

¹ Excerto do preâmbulo da Resolução do Conselho do Governo n.º 149/2017, de 27 dezembro.



3.3 Evidência Documental - foram detetadas falhas e/ou inexistências de evidências documentais, quer seja nos documentos identificação dos utentes, contratos prestação de serviços, declarações de rendimento, termos de responsabilidade, informação pertinente e importante na gestão dos utentes da Instituição.

4. SÍNTESE DO TRABALHO REALIZADO

4.1. Procedimentos e testes de conformidade

Tendo em atenção o âmbito do nosso trabalho, repartimos a nossa auditoria para responder aos pedidos do ISSA, nomeadamente relativamente (a) à aplicação das leis e normas pela Instituição e respetivos órgão sociais e cumprimento dos Contratos de Cooperação Valor-Cliente com incidência na (b) gestão recursos públicos e (c) realização dos fins e objetivos previstos.

Relativamente ao primeiro ponto, com o intuito de validar o funcionamento da SCMAH, quer atendendo a critérios legais, quer atendendo a critérios regulamentares, solicitamos os seguintes elementos:

- Regulamento Interno: foi-nos entregue o Compromisso da Santa Casa da Misericórdia de Angra do Heroísmo (doravante denominado Compromisso ou CSCMAH), o qual foi aprovado em Ata da Assembleia Geral n.º 16, de 27 abril de 2016.
- Regulamento interno das valências Lar de Idosos e Serviços de Apoio Domiciliário: foi-nos disponibilizado o Regulamento do Lar de Idosos, de 4 de fevereiro de 2016 e o Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário, o qual aguarda novo regulamento, devido à aplicação da nova legislação de abril de 2016 (Portaria n.º 12/2016, de 19 de fevereiro).
- Organigrama: obtivemos cópia da última versão e que se encontra em vigor, conforme se pode verificar pela análise do site da Instituição.
- Atas dos Órgãos Sociais Assembleia Geral, Conselho Fiscal e Mesa Administrativa da sua leitura foi possível constatar o seguinte:
 - ✓ As deliberações de delegação de competência, quando existam, são analisadas e aprovadas em Mesa Administrativa;
 - ✓ Alteração do Compromisso proposto pela Mesa Administrativa e aprovado Assembleia Geral;
 - ✓ Alienação de património (imobiliário, participações sociais, ...) proposto pela Mesa Administrativa e aprovado em Assembleia Geral;
 - ✓ Admissão utentes, valências ERPI e SAD, aprovado pela Mesa Administrativa, conforme definido nos regulamentos;
 - Procedimentos contratação aprovados pela Mesa Administrativa, após consulta de pelo menos três entidades e após elaboração de estudo impacto orçamental e logístico;
 - ✓ Alargamento dos serviços prestados aos utentes aprovados pela Mesa Administrativa, após elaboração de estudo impacto orçamental e logístico;
 - ✓ Questões administrativas, tais como gestão de pessoal, gestão de cozinhas, falhas de caixa, desaparecimento valores, insatisfação utentes, entre outros, analisados e decididos pela Mesa Administrativa, após parecer técnico do responsável do setor ou valência.



w

 Listagem dos processos de contratação e/ou contratos/acordos formalizados nas valências em análise.

Deste modo, procurámos validar se a atuação da SCMAH cumpre os requisitos legais e normativos (legislação em vigor), os requisitos regulamentares (normas internas) e as boas práticas das instituições sem fins lucrativos.

Em termos de legislação, o nosso trabalho baseou-se nos seguintes normativos:

- Portaria 93/2003, de 27 de novembro, da Secretaria Regional dos Assuntos Sociais: Regulamento das comparticipações dos utentes nos Lares para Idosos e nos Centros de Cuidados Continuados de Saúde;
- Decreto Legislativo Regional n.º 16/2012/A, de 15 de fevereiro: Código da Ação Social dos Açores;
- Portaria n.º 67/2012, de 21 de março, do Ministério da Solidariedade e da Segurança Social: definiu as normas reguladoras das condições de instalação e funcionamento dos lares para idosos;
- Despacho Normativo n.º 63/2013, de 3 de Dezembro, da Secretaria Regional da Solidariedade Social: Fixa os termos e valores que definem as prestações pecuniárias devidas pelos serviços prestados no âmbito dos Contratos de Cooperação Cliente-Valor
- Despacho Normativo n.º 14/2015, de 10 de abril, da Secretaria Regional da Solidariedade Social: Fixa os termos e valores que definem as prestações pecuniárias devidas pela valência Lar de Idosos;
- Despacho Normativo n.º 11/2016, de 16 de fevereiro, da Secretaria Regional da Solidariedade Social: Fixa os termos e valores que definem as prestações pecuniárias devidas pela prestação do Serviço de Apoio Domiciliário;
- Portaria n.º 12/2016, de 19 de fevereiro, da Secretaria Regional da Solidariedade Social: Regulamento das comparticipações dos utentes na prestação do Serviço de Apoio Domiciliário.

Em relação à avaliação da gestão dos recursos públicos, abordamos este tema tendo em conta três vertentes distintas. Em primeiro lugar, verificação das receitas mensais obtidas pela SCMAH, quer proveniente das famílias, quer proveniente dos Contratos de Cooperação Valor-Cliente. Em segundo lugar, verificação da conformidade das exigências a nível dos recursos humanos, tendo por base a Portaria n.º 67/2012, de 21 de março, do Ministério da Solidariedade e da Segurança Social. Por fim, validação da estrutura de gastos das valências e o seu peso na estrutura.

Por último, relativamente à avaliação da realização dos fins e objetivos previstos nos Contratos de Cooperação Valor-Cliente, o nosso trabalho consistiu na análise processual de uma amostra de processos de utentes (ERPI e SAD) selecionados aleatoriamente e tendo em atenção os seguintes critérios:

- Permanência: utentes que foram admitidos antes de 1 de janeiro de 2015 e que permaneciam com a situação ativa a 31 de dezembro de 2017;
- Entradas: utentes que foram admitidos entre 1 de janeiro de 2015 e 31 de dezembro de 2017;
- Saídas: utentes que deixaram de requerer os serviços da SCMAH (independentemente da data de entrada) entre 1 de janeiro de 2015 e 31 de dezembro de 2017.



۳--

4.2. ERPI

4.2.1. Breve descrição da ERPI

O Lar de Idosos da Santa Casa da Misericórdia de Angra do Heroísmo foi inaugurado em maio de 1986 e encontra-se sediado na Rua Professor Augusto Monjardino. Esta unidade tem uma capacidade instalada, em protocolo estabelecido pelo ISSA, para 153 utentes, tendo estado ocupada na totalidade no período em análise.

Importa por fim referir que a ERPI se encontra estruturado por pisos:

- 2º Piso e Enfermaria: utentes totalmente e severamente dependentes;
- 3º Piso: utentes moderadamente ou ligeiramente dependentes; e
- Instalações Antigas do Lar (IAL): utentes com graus de dependência heterogéneos.

4.2.2. Custos por utente

Através da análise dos Relatórios e Contas da SCMAH verificámos que é calculado o custo por utente da ERPI anualmente, conforme artigo 5º do Anexo I da Portaria Nº 93/2003, de 27 de Novembro, tendo sido estimado em 2015 um custo de 1.234 euros e 1.391 euros em 2016 e 2017, ou seja, não existiram alterações significativas em termos de custos, à exceção da necessidade de contratação de mais enfermeiros para fazer face ao aumento da dependência dos utentes.

Referimos ainda que, de acordo com o art.º 5º do Despacho Normativo n.º 14/2015, de 10 de abril de 2015, O valor padrão corresponde à prestação pecuniária unitária mensal por vaga disponibilizada pelas instituições em lar de idosos, no valor de 845,48 euros.

4.2.3. Procedimentos utilizados pela entidade

O primeiro contacto para a entrada no lar é iniciado pelo utente ou familiares, dirigindo-se à secretaria da SCMAH a demonstrar o seu interesse para ser institucionalizado no Lar. Este contacto também pode ser realizado através do hospital ou assistente social nos casos de assistência/sinalização.

No ato de inscrição o utente deve entregar a seguinte documentação (n.º 1, do artigo 5º do Regulamento do Lar de Idosos):

- "cartão de cidadão ou Bilhete de Identidade do Candidato e do Responsável/Representante Legal;
- cartão de contribuinte do Candidato e do Responsável/Representante Legal;
- cartão de beneficiário da Segurança Social ou de outro subsistema a que o candidato esteja vinculado;
- cartão de utente do Sistema Regional de Saúde;
- relatório clínico, descritivo da sua situação clínica, sempre que se justifique;
- declaração dos Rendimentos (pensões, complementos e outros rendimentos do candidato);



m

- liquidação do IRS ou comprovativo das Finanças de como não faz;
- listagem da medicação;
- documento de isenção das Taxas Moderadoras, se aplicável."

Após a entrada do processo (ficha de inscrição nos serviços administrativos), este é avaliado pela Diretora Técnica (n.º 2, do artigo 5º do Regulamento), que procede à realização de entrevista social com os familiares e/ou responsável e/ou próprio candidato. Sempre que possível é efetuada visita domiciliária. Após surgimento de vaga é efetuada uma avaliação, consoante os critérios de admissão e submetido à Mesa Administrativa um relatório de análise e hierarquização dos candidatos, com o respetivo parecer técnico para deliberação (n.º 2, do artigo 6º do Regulamento).

Posteriormente a Diretora Técnica combina a admissão com o utente e família e no momento da admissão é celebrado um Contrato de Prestação de Serviços e Alojamento entre as 3 partes, ficando definido o tipo de serviço, os direitos e deveres das partes e a prestação a pagar (n.º 1, do artigo 12º do Regulamento), e aplicado um Termo de Responsabilidade no ato da admissão, onde constam alguns elementos como, forma de pagamento, aquisição de medicamentos, fraldas, IRS, análises clínicas, funeral e acompanhamento a consultas. Este Termo contempla o processo do utente, é entregue ao Encarregado do setor e à Enfermagem, de forma a que estejam informados como proceder em cada situação. No dia da admissão o utente e família são recebidos pela Diretora Técnica, Encarregada de Setor e Equipa de Enfermagem. Realça-se que toda a Equipa Técnica Multidisciplinar é informada da nova admissão, de forma a fazer uma avaliação da situação, para posterior intervenção.

Regra geral, a mensalidade dos utentes é calculada com base em 80% do valor da sua pensão líquida, conforme Portaria n.º 93/2003, de 27 de novembro, ao qual é acrescida de outras despesas como produtos de higiene (fraldas) e medicação. "Deverão ser apresentados à Instituição, até ao mês de fevereiro de cada ano, os comprovativos de atualização de rendimentos" (n.º 6, do artigo 12º do Regulamento).

As saídas do lar são, geralmente, devido a falecimento do utente. Existem também algumas saídas temporárias por motivos médicos ou familiares que deverão ser sempre aprovadas pela equipa de enfermagem e registadas em livro de ocorrências do setor de residência, com indicação do dia e hora prováveis de regresso (alínea b), n.º 1 do artigo 10º do Regulamento).

4.2.4. Análise processual

Apresentamos em seguida um quadro resumo com o número de utentes do lar, vagas comparticipadas e taxas de ocupação ao longo dos 3 anos sujeitos à nossa auditoria:





MESES		2015			2016		2017			
	Utentes Lar	Utentes Comparticipação	Taxa de Ocupação	Utentes Lar	Utentes Comparticipação	Taxa de Ocupação	Utentes Lar	Utentes Comparticipação	Taxa de Ocupação	
JANEIRO	152	153	99%	152	153	99%	155	153	101%	
FEVEREIRO	153	153	100%	153	153	100%	155		101%	
MARÇO	160	153	105%	153	153	100%	155	153	101%	
ABRIL.	161	153	105%	153	153	100%	151	153	99%	
МАЮ	164	153	107%	153	153	100%	155		101%	
JUNHO	164	153	107%	153	153	100%	152	153	99%	
JULHO	168	153	110%	153	153	100%	151	153	99%	
AGOSTO	161	153	105%	153	153	100%	151	153	99%	
SETEMBRO	169	153	110%	157	153	103%	150	153	98%	
OUTUBRO	168	153	110%	154	153	101%	155	153	101%	
NOVEMBRO	160	153	105%	154	153	101%	154	153		
DEZEMBRO	155	153	101%	153	153	100%	152	153	101% 99%	

Fonte: dados do SIADS

Importa referir que o quadro resumo anterior esta a ser influenciado pelas entradas/saídas que ocorram durante os meses, o que se traduz num número de utentes superior ao real. No entanto, conforme podemos constatar da sua análise a ERPI mantém uma percentagem de ocupação perto dos 100%.

Na análise efetuada a esta valência foram efetuados os seguintes procedimentos:

- Cruzamento das entradas aprovadas em Ata da Mesa Administrativa com as entradas obtidas no SIADS.
- Reconciliação dos ficheiros das receitas anuais provenientes das valências com os montantes inseridos nos Relatórios e Contas.
- Verificados alguns processos completos de utentes. Nesta, foi analisada toda a sustentação documental de forma a assegurar que os procedimentos internos da SCMAH estão a ser cumpridos, tendo-se verificado as fichas de inscrições (ficha de utente), termos de responsabilidade, historial (entradas e saídas do Lar, alterações de condições e outras), declaração de rendimentos anuais e/ou pensões mensais recebidas, cálculos das mensalidades, registos médicos e, nos casos aplicáveis, a documentação de suporte à saída do Lar.

Relativamente aos utentes analisados temos a referir as seguintes situações:

- A. As diferenças entre as Atas e as listagens do SIADS verificam-se pelo facto de se referirem a (a) internamentos provisórios, ou seja, não eram utentes efetivos da valência ERPI/Lar, pelo que no nosso programa informático de inscrição nas valências, são introduzidos em internamentos provisórios ou (b) a situações de urgência (casos sociais/situações de maus tratos/negligência), sendo apenas dado conhecimento à Mesa Administrativa.
- B. O Regulamento do Lar de Idosos refere que é estabelecido, entre o utente e a Instituição, um "Contrato de Alojamento e de Prestação de Serviços". Contudo, verificamos existir um elevado número de utentes sem contrato assinado. Em sua substituição existe um "Termo de Responsabilidade", assinado pelo próprio ou pelo representante legal, contudo tal documento não tem qualquer força legal.



A inexistência de contrato escrito e formalizado entre as partes apresenta como consequência direta que o utente (e família) pode(m) alegar desconhecimento das suas obrigações, sejam elas regulamentares, financeiras ou sociais. Isto é, não se encontra descriminado o tipo de serviço contratado, os serviços não incluídos (fraldas, medicamentos, deslocações, ...), o valor da comparticipação, nem das atualizações anuais (que devia ficar espelhado em adendas). Mas acima de tudo, não existe evidência da aceitação do serviço por parte do utente.

Contraditório SCMAH: Existem alguns utentes sem Contrato assinado, mas, na sua maioria, são processos mais antigos, anteriores à aplicação do Contrato. Contudo, esta situação já tinha sido percecionada pela Diretora Técnica, que procederá à aplicação dos contratos em falta.

- C. De igual modo, também não existe qualquer evidência dos motivos por que o utente deixou de requerer os serviços da ERPI. Na grande maioria dos casos, o motivo é o falecimento do utente, contudo no processo não encontramos evidência disso (cópia da certidão de óbito) ou qualquer outro documento interno suportando a decisão do utente (quando é por opção).
- D. De acordo com os números 1 e 2 do artigo 3º da Portaria 93/2003, de 27 de novembro, da Secretaria Regional dos Assuntos Sociais, "As comparticipações deverão ser revistas anualmente, tendo em consideração as alterações ocorridas nos rendimentos" e "A revisão das comparticipações deverá ser feita no início de cada ano civil", respetivamente. Na prática, verifica-se que a atualização da comparticipação é efetuada com base nas declarações mensais do Instituto Segurança Social Centro Nacional de Pensões e Instituto de Segurança Social dos Açores. As comparticipações não são alvo de correções após a apresentação do modelo 3 do IRS, podendo resultar divergências entre os rendimentos de carácter permanente (como por exemplo rendas de imóveis, pensões do estrangeiro, ...) de alguns utentes e o valor considerado para efeitos de cálculo.
- E. Reforçando o ponto anterior, nos processos físicos dos utentes verificamos existirem quebras temporais no que respeita às declarações de rendimentos (modelo 3 IRS) dos exercícios em análise.
- F. Ainda relativamente a este ponto, na análise dos processos físicos dos utentes apenas encontramos evidência do cálculo da comparticipação do ano em curso (2018). Conforme fomos informados, a SCMAH não tem a política de arquivar os cálculos efetuados para os exercícios findos, pelo que torna difícil a sua validação.

Contraditório SCMAH: As comparticipações são alvo de correção, após apresentação do Modelo 3 de IRS, quando apresentam divergências entre os rendimentos de caráter regular, fazendo-se atualização naquele mês. Tal situação justifica-se pelo facto de existir alguma renitência dos próprios utentes e famílias na entrega do Modelo 3 do IRS.

- G. Por outo lado, no período âmbito da nossa auditoria ocorreram diversas alterações ao nível da tempestividade do pagamento do subsídio de Natal e subsídio de Férias, o que veio trazer dificuldades adicionais ao apuramento do valor da mensalidade do utente. As regras de pagamento dos subsídios no período em análise foram:
 - Em 2015, o Subsídio de Férias foi pago em Junho, e o Subsídio de Natal foi pago em duodécimos;
 - ii. Em 2016, tal como em 2015, o Subsídio de Férias foi pago em Junho, e o Subsídio de Natal foi pago em duodécimos;
 - iii. Em 2017 o Subsídio de Férias foi pago em Junho, e 50% do Subsídio de Natal foi pago em Dezembro, e 50% do Subsídio de Natal foi pago em duodécimos.



H. No que se refere ao ponto anterior e pela análise das listagens obtidas do sistema SIADS, verificamos que o valor cobrado aos utentes em junho de 2016 não contemplava o subsídio de férias e o valor cobrado em dezembro de 2017 não contemplava os 50% do subsídio de Natal que não foi pago por duodécimos.

Contraditório SCMAH: O valor da mensalidade é calculado conforme os rendimentos mensais fixos, devido às capacidades dos utentes para pagamento, na altura do recebimento. Este valor é registado no SIADS, conforme instruções dadas pelo ISSA, não sendo alvo de alterações mensais apenas quando ocorre atualização anual ou saída/entrada. Desta forma, a parte variável subsídios de férias ou Natal, apenas são faturados no mês de recebimento, sem correção do valor registado no SIADS. Salientamos que nos registos contabilísticos são registados todos os valores faturados aos utentes, incluindo subsídios de férias e de Natal, posteriormente refletidos nos resultados anuais da ERPI - relatórios de contas - que no período em análise foram manifestamente deficitários, a saber: 2015: 69.228€, 2016: 265.607 € e 2017: 366.365 €. Assim, concluímos que os valores que possam não ter sido registados no SIADS (variações da comparticipação do utente) apenas contribuíram para atenuar o elevado défice da Valência.

I. Por fim, o valor recebido do ISSA é constante, tendo sido registada uma atualização do valor padrão contratualizado em 2015, com manutenção do valor de comparticipação médio de referência. Como tal, o valor recebido não está a refletir o valor das comparticipações efetivas ao longo dos anos, embora esta seja uma das variáveis que influenciam o valor pago por utente. Outra das variáveis é o grau de dependência dos utentes, referência essa que a SCMAH informa a sua atualização anual mas, o valor real desta variável, também não é tida em conta na atualização do valor pago por utente.

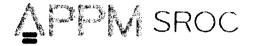
Contraditório SCMAH: O grau de dependência dos utentes está avaliado pelos serviços internos e validado pela ISSA, devendo ser atualizado 2 vezes por ano, conforme a legislação. Este grau não tem impacto no valor pago pelo utente, mas sim na parte da comparticipação do ISSA (majoração do Valor Padrão). Na prática, o aumento do número de utentes dependentes na ERPI não é atualizado pelo ISSA desde 2015, como consequente impacto negativo na comparticipação do ISSA.

Também averiguámos, através da análise (a) do pagamento da última mensalidade por parte dos utentes da nossa amostra (dezembro para os permanentes e último mês para os que saíram) e (b) saldo em dívida à data de 31 dezembro de 2017, se os utentes analisados apresentavam valores em dívida para com a Instituição, tendo verificado que não existem dívidas em atraso para além das correntes.

4.2.5. Recomendações

Da análise efetuada concluímos o seguinte:

 Sejam implementados mecanismos de controlo no sentido de mitigar o risco de falta/atraso da informação financeira do utente e, assim, efetuar atempadamente a cobrança adicional de montantes (acertos) com base nas declarações de IRS, para desvios que sejam originados pela variação real de pensões (aumentos/diminuições).



- Seja criada e aplicada aos novos utentes, bem como aos utentes atuais, uma minuta de contrato de prestação de serviços com indicação, pelo menos, do serviço contratado, dos serviços excluídos, do montante da contraprestação, assim como os direitos e deveres dos utentes e da Instituição.
- Seja também instituída o procedimento de elaboração de adendas aos contratos sempre que sejam alteradas quaisquer das cláusulas, com especial incidência sempre que seja atualizado o montante a suportar pelo utente. Com este procedimento ultrapassamos também a limitação referida relativamente à inexistência de evidência do cálculo das comparticipações dos anos anteriores.
- Em relação aos utentes que deixaram de requerer o serviço, sugerimos a inclusão, no processo individual de cada utente, o motivo de rescisão contratual ou certidão de óbito oficial. Deste modo, é possível obter suporte das razões que levam os utentes a deixar a Instituição, contribuindo para a melhoria dos serviços prestados.

4.3. SAD

4.3.1. Breve Descrição

O Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) surgiu em 1986 e consiste na prestação de cuidados individualizados, no domicílio, a indivíduos quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ ou atividades da vida diária.

4.3.2. Custos por utente

Através da análise dos Relatórios e Contas da SCMAH verificámos que o custo por utente do SAD foi de 159 euros em 2015, 161 euros em 2016 e 166 euros em 2017, ou seja, não existiram alterações significativas em termos de custos pelo que podemos concluir que não existiram alterações significativas em termos de utentes e serviços.

4.3.3. Procedimentos utilizados pela entidade

O início do processo é idêntico ao que se verifica na ERPI.

No ato de inscrição (candidatura) o utente deve entregar a seguinte documentação (artigo 3º do Regulamento):

- "a) Bilhete de Identidade/Cartão de Cidadão;
- b) Cartão de Beneficiário;
- c) Cartão de Contribuinte;
- d) Declaração passada pelo Centro de Prestações Pecuniárias ou Instituição Bancária relativa ao valor das Pensões."





Uma vez que ainda não foi implementado um novo Regulamento Interno, desde as alterações inerentes à aplicação da nova legislação desde o início de abril de 2016, o processo de inscrição e todo o funcionamento do serviço rege-se pelo definido no Despacho Normativo n.º 11/2016 de 16 de fevereiro de 2016 e na Portaria n.º 12 de 19 de fevereiro de 2016, ambos da Secretaria Regional da Solidariedade Social.

A inscrição procede-se mediante a apresentação dos documentos relativos à situação do candidato, mencionados na Portaria acima referida.

A inscrição é efetuada com a recolha dos dados do candidato, bem como com entrevista pela Diretora Técnica ao próprio candidato e/ou familiares ou responsáveis para relatório social e definição de prioridade de admissão, mediante a situação apresentada.

Aquando de existência de vagas, a Diretora Técnica revê as situações em lista de espera e emite parecer para admissão, cuja aprovação final é realizada pela Mesa Administrativa e fica registada em ata.

Uma vez admitido, o utente é inserido na plataforma do SIADS que define a mensalidade/comparticipação mensal a pagar pelo utente através dos montantes declarados pelo utente aquando da inscrição (declaração de IRS, nota de liquidação ou comprovativos dos rendimentos mensais - pensões ou outros). A admissão do candidato é aprovada em Mesa Administrativa, sob o parecer da Diretora Técnica (alínea b), n.º 1, do artigo 5º do Regulamento).

No processo individual do utente deve conter, para além dos documentos referidos no artigo 3º, supra, a seguinte documentação (artigo 6º do Regulamento):

- Situação sócio-económica e familiar do Cliente;
- 2. Contrato de Prestação de Serviço celebrado entre o Cliente, Pessoa Responsável e Instituição."

A comparticipação dos utentes será calculada de acordo com os rendimentos auferidos, conforme documentos entregues no ato da inscrição (n.º 1, do artigo 7º do Regulamento).

Em 2018, a Diretora Técnica do SAD concebeu os Contratos e foi deliberado pela Mesa Administrativa que estes deviam ser aplicados a todos os clientes e, no caso de atualização de serviços ou preços, realizar adendas ao contrato inicial, de forma a poderem documentar todas as alterações.

O SAD da SCMAH disponibiliza 5 serviços diferentes:

- Alimentação (almoço e/ou jantar) este pode apresentar um período de segunda a sexta, sábado ou domingo, sendo constituído por sopa + refeição quente + acompanhamento;
- Higiene Individual optativo entre 1 ou 2 vezes por dia, conforme solicitação do utente.
 Neste serviço apenas são disponibilizados os recursos humanos, estando a cargo dos utentes todos os consumíveis/produtos necessários ao serviço;
- Higiene Habitacional realizado 1 vez por semana. Também aqui apenas são disponibilizados os recursos humanos;
- Lavandaria 1 vez por semana. É recolhida e etiquetada a roupa do utente, sendo transportada e lavada centralmente nas instalações da SCMAH. Este serviço não tem qualquer utente inscrito;



 Visita Noturna - visita a casa do utente, na maior parte dos casos em solidão, para certificação da situação deste antes de dormir (como o consumo da medicação necessária).
 Este serviço é novo e ainda se encontra em fase de iniciação. Do mesmo modo que o serviço de Lavandaria, também não existem utentes registados.

A suspensão temporária dos serviços por parte do utente que dá origem a suspensão do seu pagamento, apenas é contemplada pela legislação em vigor (casos pontuais como internamento médico superior a 7 dias que resulta numa redução da mensalidade).

A suspensão temporária dos serviços por parte da SCMAH pode ser instaurada devido a quebra de contrato, como a falta de pagamento, no entanto verifica-se que existe alguma facilidade em relação a pagamentos em atraso, devido às necessidades dos utentes.

Até março de 2016, o acordo de cooperação era realizado por utente e com base em preços fixados. A partir de abril de 2016 este acordo é alterado e passa a ser celebrado por serviço e com base nos rendimentos de cada utente. Assim, verificamos que até março de 2016 existia uma capacidade protocolada máxima de 160 utentes e, em média, a comparticipação do ISSA em 2015, 2016 e 2017 por utente/serviço foi de 145.220, 155.989 e 163.241 euros, respetivamente.

4.3.4. Análise processual

Na análise efetuada a esta valência foram efetuados os seguintes procedimentos:

- Cruzamento das entradas aprovadas em Ata da Mesa Administrativa com as entradas obtidas no SIADS.
- Reconciliação dos ficheiros das receitas anuais provenientes das valências com os montantes inseridos nos Relatórios e Contas.
- Verificados alguns processos completos de utentes. Nesta, foi analisada toda a sustentação documental de forma a assegurar que os procedimentos internos da SCMAH estão a ser cumpridos, tendo sido desta forma, verificadas as fichas de inscrições (ficha de utente), termos de responsabilidade, historial (entradas e saídas, alterações de condições e outras), declaração de rendimentos anuais e/ou pensões mensais recebidas, cálculos das mensalidades, e, nos casos aplicáveis, a documentação de suporte à saída do Lar.

Relativamente aos utentes analisados temos a referir as seguintes situações:

- A. As diferenças entre as Atas e as listagens do SIADS verificam-se pelo facto de se referirem a inscrições de utentes que vão à Mesa Administrativa para proposta de admissão pela Diretora Técnica, cujos despachos são favoráveis, podem não se efetivar, por falecimento, desistência ou outros motivos.
- B. Conforme vem explanado no n.º 3, artigo 6º, do Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário, o processo individual do utente deve conter o contrato de prestação de serviços. Da análise dos processos não obtivemos qualquer evidência de contratos formalizados entre as partes. Para alguns utentes existem "Termos de Responsabilidade" assinados, mas os quais não vinculam legalmente os utentes, pois não referem o serviço contratado, nem os valores a pagar de comparticipação.
- C. A inexistência de contrato escrito e formalizado entre as partes apresenta como consequência direta que o utente (e família) pode(m) alegar desconhecimento das suas obrigações, sejam elas regulamentares, financeiras ou sociais. Isto é, não se encontra





- descriminado o tipo de serviço contratado, os serviços não incluídos (fraldas, medicamentos, deslocações, ...), o valor da comparticipação, nem das atualizações anuais (que devia ficar espelhado em adendas). Mas acima de tudo, não existe evidência da aceitação do serviço por parte do utente.
- D. De igual modo, também não existe qualquer evidência dos motivos por que o utente deixou de requerer o serviço. Com exceção das situações de falecimento do utente (inexistência de cópia de certidão óbito) ou de integração na ERPI (confirmado diretamente na listagem daquela valência), apenas temos indicação que o utente desistiu.
- E. De acordo com n.º 1, do artigo 7º do mesmo Regulamento, a comparticipação dos utentes do SAD é calculada de acordo com a pensão auferida. O conceito de pensão auferida está definida na Portaria n.º 12/2016, de 19 de fevereiro, da Secretaria Regional da Solidariedade Social, no qual é definido que os rendimentos do agregado familiar são apurados através da última declaração de rendimentos e respetiva nota de liquidação do imposto, deduzidos das despesas fixas do agregado. Da verificação física dos processos dos utentes SAD, confirmamos que a SCMAH procedeu à atualização do valor da comparticipação dos utentes em março de 2016, cumprindo o estipulado no Despacho Normativo n.º 11/2016, de 16 de fevereiro, da Secretaria Regional da Solidariedade Social, tendo usado, como base de cálculo, os rendimentos auferidos no exercício de 2014 (não estavam disponíveis as declarações de 2015). Após essa data não foram efetuadas quaisquer atualizações às comparticipações dos utentes.
- F. Reforçando o ponto anterior, nos processos físicos dos utentes verificamos existirem quebras temporais no que respeita às declarações de rendimentos (modelo 3 IRS) dos exercícios em análise.
- G. Por fim e relatando dois casos específicos de utentes:
 - a. Sr. Afonso de Freitas da Silva (utente n.º 1650 | processo n.º 2201 do SAD refeição 5 dias) pois o referido utente faleceu em 31-01-2017, no entanto, a SCMAH continuou a prestar o serviço contratado até ao mês de julho daquele ano. Confrontados com esta situação, os serviços técnicos informaram-nos que, para além do utente, na mesma habitação, vivia a sua companheira que pretendia ativar o serviço idêntico. Contudo, o tal contrato nunca foi ativado e a pessoa acabou por ser internada em julho.
 - b. Sr. Duarte Manuel Meneses de Sousa (saídas) o processo deste utente não foi analisado, pois o mesmo não se encontrava arquivado conjuntamente com os restantes processos já extintos. No entanto e por coincidência, o mesmo utente foi selecionado na valência Lar de Idosos.

4.3.5. Recomendações

Da análise efetuada concluímos o seguinte:

- Sejam implementados mecanismos de controlo no sentido de mitigar o risco de falta/atraso da informação financeira do utente e, assim, efetuar atempadamente a cobrança adicional de montantes (acertos) com base nas declarações de IRS, para desvios que sejam originados pela variação real de pensões (aumentos/diminuições).
- Seja criada e aplicada aos novos utentes, bem como aos utentes atuais, uma minuta de contrato de prestação de serviços com indicação, pelo menos, do serviço contratado, dos serviços excluídos, do montante da contraprestação, assim como os direitos e deveres dos utentes e da Instituição.



- Seja também instituída o procedimento de elaboração de adendas aos contratos sempre que sejam alteradas quaisquer das cláusulas, com especial incidência sempre que seja atualizado o montante a suportar pelo utente. Com este procedimento ultrapassamos também a limitação referida relativamente à inexistência de evidência do cálculo das comparticipações dos anos anteriores.
- Em relação aos utentes que deixaram de requerer o serviço, sugerimos a inclusão, no processo individual de cada utente, o motivo de rescisão contratual ou certidão de óbito oficial. Deste modo, é possível obter suporte das razões que levam os utentes a deixar a Instituição, contribuindo para a melhoria dos serviços prestados.

4.4. Contratação Bens e Serviços

De acordo com regulamento interno da SCMAH (Circular n.º 6/2017, de 28 de fevereiro), as compras só poderão ser realizadas pelos responsáveis do Aprovisionamento, após a receção:

- Requisição interna, elaborada pelo responsável do setor ou valência, com o pedido e fundamentação; e
- Mediante cabimento orçamental.

Ainda conforme aquela Circular, os limites das despesas correntes, autorizadas pela Mesa Administrativa, em fevereiro de 2014 e que se mantém ainda em vigor, são as seguintes:

- Responsável do Aprovisionamento: até 250€;
- Diretora Financeira: entre 250€ e os 1.000€ (proposta que deve ser acompanhada por mais do que um orçamento);
- Mesa Administrativa: acima de 1.000€ (proposta deve ser acompanhada por mais do que um orçamento e do cabimento orçamental).

Analisámos os gastos das valências Lar e SAD ao longo dos 3 anos tendo-se verificado um aumento médio dos gastos no Lar em 19% e para o SAD em 14%.

A estrutura de gastos é composta, maioritariamente, por Gastos com o Pessoal (cerca de 71% e 56% das rubricas de gastos, respetivamente), Custo das mercadorias consumidas (10% e 30%) e Fornecimento e Serviços Externos (cerca de 14% e 12%).

Procedemos à análise dos principais contratos e/ou acordos formalizados com fornecedores nas valências em análise, tendo-se verificado que os principais consumos prendem-se com os consumos de produtos alimentares no âmbito de serviço de refeições (Gertal – Companhia Geral de Restaurantes e Alimentação, SA), prestação de serviços relacionados com a colaboração na implementação do sistema de segurança alimentar (Valeska & Rosa – Segurança e Saúde no trabalho, Lda.) e a manutenção da Central de Oxigénio (Air Liquide Medicinal, S.A.). As prestações de serviços referidas foram aprovadas em Mesa Administrativa, após consulta a pelo menos três fornecedores e alvo de contrato escrito.

Podemos assim concluir que os custos analisados se encontram enquadrados com as valências por nós auditadas.



-

4.5. Recursos Humanos

Para validar a conformidade das exigências a nível dos recursos humanos necessários, conforme a portaria n.º 67/2012 de 21 de março, do Ministério da Solidariedade e da Segurança Social, foram efetuados os procedimentos abaixo descritos.

Primeiramente, foram analisados os mapas de funcionários em cada ano com a taxa de repartição às diversas valências, uma vez que cada colaborador pode estar afeto a mais que uma valência. Seguidamente, por forma a verificar efetivamente a alocação dos funcionários às valências em análise, foram construídos mapas resumos por valência com as categorias profissionais de forma a ser possível validar com as exigências impostas pela legislação aplicável.

Após os procedimentos analisados, foi possível construir o quadro que se segue com o confronto entre as necessidades de recursos humanos e os funcionários efetivamente afetos à valência Lar.

Categoria profissional	Mínimo	Quantida de exigida	Quantidade existente	Categoria profissional equivalente		
ajudante de ação direta	1 por cada 5 cf. art.º 12º, nº3, al. b) ²	30	35	TRAB.AUX.APOIO IDOSOS PRINC.		
animador(a) sociocultural ou educador(a) social ou técnico de geriatria	1 por cada 40 a tempo parcial	4	4	ASSISTENTE CERIATRIA		
empregado(a) auxiliar	1 por cada 15 cf. art.º 12º, nº3, al. c) ²	10	23	TRAB.AUX.APOIO IDOSOS TRAB.AUX.APOIO IDOSOS 24		
cozinheiro(a)	1	1	1	COZINHEIRA 14		
ajudante de cozinheiro(a)	1 por cada 20	8	14	EMPR. COZINHA/REFEITORIO AUX.SERVIÇOS GERAIS		
enfermeiro(a)	1 por cada 20 cf. art." 12°, n°3, al. a) ²	8	12	ENFERMEIRO		
	1 por cada 40			ENCARREGADO GERAL		
encarregado(a) de serviços		4	8	ENCARREGADO SECTOR		
domésticos		1 1	0	TRAB.AUX.SERV. GERAIS 1*		
				TRAB.AUX.APOIO IDOSOS 14		
diretor(a) técnico	1	1	1	TEC. SERVIÇO SOCIAL 2*		

Notas

Após a nossa análise verificámos que a SCMAH está a cumprir com as exigências impostas na portaria acima referida, pelo que está a proceder em conformidade.

¹ A quantidade de colabores existente foi apurada com base na média dos anos de 2015, 2016 e 2017, recorrendo ao mapa anual de funcionários com indicação da percentagem de alocação a cada valência da Santa Casa.

²Uma vez que esta ERPI dispõe de utentes com elevado grau de dependência.



Contraditório SCMAH: Da interpretação feita ao quadro, que resulta da avaliação feita pela APPM, para a ERPI, cumpre-nos proceder aos seguintes esclarecimentos:

- 1. Os trabalhadores identificados no quadro como Ajudantes de Ação Direta e Empregados Auxiliares, são designados, de acordo com a Convenção Coletiva de Trabalho em vigor para as Misericórdias dos Açores (Convenção Coletiva de Trabalho n.º 29/2007 de 1 de março de 2007) Trabalhadores Auxiliares de Apoio a Idosos e Trabalhadores Auxiliares de Serviços Gerais. Importa referir que, em ambos os casos, os funcionários exercem a sua atividade de acordo com o conteúdo funcional (idêntico), independentemente da sua situação na carreira (serem de 2.ª, 1.ª ou principal). No quadro em referência parece-nos que tal não está devidamente esclarecido.
- 2. Considerando as condições de organização e funcionamento a que devem obedecer as Estruturas Residenciais para Pessoas Idosas (ERPI), constantes da Portaria 67/2012 de 21 de março, utilizada como referência, para validar o nível de recursos humanos da ERPI, importa salientar que o seu art.º 12.º, não esclarece de forma evidente as seguintes questões:
 - a) Em primeiro lugar estamos a falar de indicadores de recursos mínimos;
 - b) Não refere se, para estabelecer esses indicadores, foram tidas em conta as variáveis folgas e férias dos trabalhadores. No caso das férias, a Convenção Coletiva de Trabalho n.º 29/2007 de 1 de março de 2007, determina para as Misericórdias dos Açores a aplicação de 26 dias uteis de férias por ano, o que, conjuntamente com as folgas devidas aos trabalhadores, é determinante para o cálculo do rácio de trabalhadores de apoio a idosos, serviços gerais e de cozinha.
 - c) Não específica para a generalidade do pessoal, se os indicadores são para uma resposta de 24h ou para apenas um turno (exemplo: 8h00 às 16h00). As ERPI asseguram serviços de apoio a pessoas idosas, que não podem ser interrompidos (alíneas d) e e) do n.º 2 do art.º 207.º do Código do Trabalho).
- 3. Considerando as dúvidas suscitadas nas alíneas anteriores, e remetendo para a análise do quadro acima, julgo que está apenas a considerar-se indicadores de pessoal para turnos de 8h, em serviço, sem contabilização das folgas e férias.

De modo a justificar a nossa análise, abaixo os quadros com os rácios de trabalhadores por resposta e respetiva imputação:

	TO	OTAL DE AUXILIARES DE	APOIO A IDOS	OS		
SETOR		NUMERO TRABALHADORES	FOLGAS DIA	FÉRIAS DIA	TOTAL AUSENT	
		Total Postos				
ENFERMARIA	aux ap. Direto	16	2.06		6,00	
	aux.apoio	2	3,86	1,33		
2.º PISO	aux ap. Direto	13	2.24	1.00		
2 7.50	aux.apoio	2	3,21	1,08	5,00	
3. PISO	aux ap. Direto	11	3.53	0.00	4,00	
3.7130	aux.apoio	1	2,57	0,92		
INST.	aux ap. Direto	10	2.52	0.00	4,00	
ANT.LAR	aux.apoio	2	2,57	0,83		
TOTAL		57	12	4	19	
	Em Serviço	38				
	Coeficiente	1,50				



__

Contraditório SCMAH (continuação):

	TURNO DA MANH	<u> </u>	TURNO	DA TARDE			1
SETOR	NUMERO TRABALHADORES Em Serviço	Total Postos	NUMERO TRABALHADORES Em Serviço	Total Postos	NUMEI TRABALHA Em Serv	DORES	
ENFERMARIA	8	12,00	2	3,00	2		
2.º PISO	11	16,50	2	3,00			
3. PISO	8	12,00	1	1,50	0		
INST. ANT.LAR	7	10,50	1	1,50	o		
TOTAL	34	51,00	6	9,00	2		

	Total trabalhadores Apoio Idoso											
Rácio calculado:	Pessoal existente	Diferença	Rácio calculado:	Pessoal existente	<u>Diferença</u>							
	Total postos			Em Serviço								
63	57	-6	42	38	-4							

Como podem constatar o pessoal Auxiliar de Apoio a Idosos da ERPI está repartido por 4 setores. Designamos como Auxiliares de Apoio Direto os que estão na prestação de cuidados diretos ao utente (higiene pessoal, etc..) e Auxiliares de Apoio os que estão nas copas ou no controlo, registo e distribuição de roupas. Como podem constatar, o impacto das férias e das folgas, é fundamental na determinação do pessoal a afetar por cada setor, ou seja, em média estão 19 auxiliares ausentes, por dia, durante o ano. Para assegurar apoio a idosos, 24 horas por dia na ERPI, em conformidade com as necessidades verificadas, atendendo a estrutura residencial, ao grau de dependência, e em harmonia com legislação, possuímos os seguintes rácios:

- 1 trabalhador em serviço (8 horas) por cada 5 utentes, no turno da manhã: necessita-se de 51 colaboradores;
- 1 trabalhador por cada 26 utentes, no turno da tarde, necessita-se de 9 colaboradores;
- 1 trabalhador por cada 30 utentes, de grande dependência, à noite, necessita de 3 colaboradores.

Para preencher o horário apresentado, verifica-se falta de 6 pessoas. Assim, a contratação para a substituição por férias torna-se inevitável e traduz-se no acréscimo dos custos com pessoal. Desta forma, pode concluir-se que, para assegurar o apoio a 153 Idosos, 24 horas por dia, é necessário 63 postos de trabalho, tendo 42 em serviço. A legislação prevê 40 trabalhadores em serviço em 24 horas.



per

Contraditório SCMAH (continuação):

					SERVICOS	PARTILHADOS						
CATEGORIAS	LIMPEZA E HIGIENE	PARTILHA	N.º UTENTES	*	COZINHA	PARTILHA	N.º UTENTES	×	LAVANDARIA		N.ª UTENTES	*
Aux. Apoio Emp. Coz. Refeitório Cozinheiro		ERPI UCC ZONAS C.	153 36 20	73% 17% 10%	10	ERPI UCC RES SÉ CODEMÊNCIAS	153 36 18	72% 17% 8% 2%	5	ENPI UCC CMNFÅNCIA RES. SÉ	153 36	54% 13% 27% 6%

O quadro acima reflete a distribuição dos restantes trabalhadores auxiliares pelos restantes serviços de apoio à ERPI, bem como a imputação/partilha que é feita dos mesmos por outras valências da Instituição.

Nestes casos, aplica-se o mesmo raciocínio utilizado para os Auxiliares de Apoio a Idosos. Ou seja, um coeficiente de 1,5 que garanta o impacto gerado pelas férias e folgas. Salienta-se, conforme já referido atrás que, no caso das férias, recorremos a contratação, com o correspondente acréscimo de custo.

Embora não espelhado nos quadros apresentados, refira-se que, no que respeita ao rácio de enfermeiros aplica-se o mesmo raciocínio (8 enfermeiros x 1,5 de coeficiente = 12).

É pertinente salientar a relevância de avaliar a imputação de pessoal pelas diversas valências e/ou setores da Instituição, para não distorcer a avaliação que se possa fazer apenas da ERPI, pois, o seu contributo vai para além desta valência, conforme os dados refletidos no quadro acima.