

Ao Instituto da Segurança Social dos Açores, I.P.R.A
A/CExma. 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 L2018/11/162

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 da Horta** (doravante denominada Instituição ou SCMH), 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:

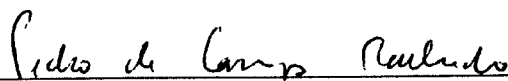
1. IDENTIFICAÇÃO SUMÁRIA DA ENTIDADE
2. ÂMBITO E OBJETIVO DO TRABALHO
3. SUMÁRIO EXECUTIVO
4. SÍNTESE DO TRABALHO DESENVOLVIDO

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 DA HORTA

Sede: Rampa de S. Francisco, 1 | 9900-033 Horta - Faial

Data da fundação: entre 1520 e 1522

1.2. Atividade e estrutura societária

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.

As funções da SCMH consistem na prática da solidariedade social de acordo com o Compromisso da Instituição, melhorando as condições de vida da comunidade envolvente, prestando, criando e desenvolvendo serviços estabelecidos com base nos princípios da qualidade, igualdade e responsabilidade social.

Também faz parte da atividade da Entidade a promoção da qualidade de vida, dignidade humana, desenvolvimento pessoal dos utentes e o desenvolvimento profissional dos colaboradores e desenvolver a formação e qualificação profissional a jovens e adultos, adequada às exigências da Comunidade.

1.2.2. Principais Fontes de Financiamento

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

1.3. Órgãos Sociais (mandato 2015/2017)

1.3.1. PROVEDOR

Fernando Dutra de Sousa

1.3.2. MESA DA ASSEMBLEIA GERAL

Guilherme Marinho Pinto de Sousa - Presidente

Ilídio Machado Soares - 1.º Secretário

Teresa de Jesus da Silva Morais - 2.º Secretário

1.3.3.MESA ADMINISTRATIVA

Hildeberto da Rosa Serpa - Vice-Provedor

Dalila Marisa da Rosa Silva - Secretária

Manuel Fernandes Garcia Silva - Tesoureiro (abdicou)

Orlando Lourenço da Rosa - Vogal / Tesoureiro

Armindo Augusto Pacheco Silva - Vogal suplente / Vogal

1.3.4.CONSELHO FISCAL

Carlos Alberto Martins Soares Carepa - Presidente

Edite Goulart da Silveira Cardoso - 1.ª Vogal

Luís Alberto Goulart da Silva - 2.º vogal

1.4. Outros interlocutores não pertencentes aos órgãos sociais

1.4.1.Secretário-Geral

Dr.ª. Célia Maria Quaresma Pereira Castelo

1.4.2.Direção Financeira

Não existe a figura de Diretor Financeiro. Na prática, esta função é lavada a cabo pela Secretária Geral em conjunto com o Tesoureiro da Mesa Administrativa.

1.4.3.Direção Técnica

Lara Patrícia Pinheiro da Rosa (Lar e SAD)

1.4.4. Contabilista Certificado

Alberto Manuel Rodrigues Cardoso de Medeiros (n.º: 1703)

1.4.5. Revisor Oficial de Contas

Joaquim José Coias Rosa (n.º 786)

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 respetiva 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.”¹

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 da Horta.

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 SCMH e dos seus órgãos sociais, de acordo com os critérios de legalidade e das normas regulamentares e contratuais a que estejam sujeitos;
2. A avaliação da gestão dos recursos públicos previstos nos Contratos de Cooperação Valor-Cliente;
3. 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.

3.3 Evidência Documental - foram detetadas falhas e/ou inexistências de algumas evidências documentais, quer seja nos registos de entradas e saídas de utentes do Lar, quer seja na alteração de serviços do SAD, que deverão ser suprimidas de forma a não existirem contingências legais.

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

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 SCMH, quer atendendo a critérios legais, quer atendendo a critérios regulamentares, solicitámos os seguintes elementos:

- Regulamento Interno: foi-nos entregue o Compromisso da Santa Casa da Misericórdia da Horta, elaborado e aprovado em Assembleia Geral no dia 11 de setembro de 2008 e atualizados os estatutos e aprovado em Ata da Assembleia Geral n.º 100, de 15 de setembro de 2015;
- Regulamento interno das valências Lar de Idosos e Serviços de Apoio Domiciliário: foi-nos disponibilizado o Regulamento do Lar de Idosos, de 6 de dezembro de 2017 e o Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário, de 22 de junho de 2016.
- Organigrama: obtivemos cópia da versão em vigor para os anos de 2015-2017, tendo em conta que em 2018 existiram alterações, nomeadamente no cargo de Provedor.
- 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 aprovado em Mesa Administrativa e Assembleia Geral;
 - ✓ Alienação de património (imobiliário, participações sociais,...) aprovado em Mesa Administrativa e Assembleia Geral;
 - ✓ Admissão utentes, valências ERPI e SAD, aprovado pela Mesa Administrativa, conforme definido nos regulamentos;
 - ✓ Procedimentos contratação são aprovados pela Mesa Administrativa, após consulta de três entidades conforme deliberação da Mesa Administrativa n.º 875, de 26 de fevereiro de 2015;
 - ✓ Alargamento dos serviços prestados aos utentes aprovados pela Mesa Administrativa;
 - ✓ Questões administrativas, tais como gestão de pessoal, gestão cozinhas, falhas de caixa, desaparecimento valores, insatisfação utentes, entre outros, são analisados e decididos pela Mesa Administrativa, após parecer técnico do responsável do setor ou valência.

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

Deste modo, procurámos validar se a atuação da SCMH 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 participações 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 (com as devidas alterações aprovadas pelo Decreto Legislativo Regional n.º 21/2013/A, de 4 de abril);
- 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 participações 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 SCMH, 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 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; e
- **Saídas:** utentes que deixaram de ter os serviços da SCMH (independentemente da data de entrada) entre 1 de janeiro de 2015 e 31 de dezembro de 2017.

4.2. ERPI / LAR

4.2.1. Breve descrição

O Lar de São Francisco é a primeira e mais antiga valência da Santa Casa da Misericórdia da Horta e tem como função dar uma resposta social que se traduz num equipamento de alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, para idosos em situação de maior risco de perda de independência ou autonomia. Esta valência rege-se por princípios tais como a dignidade, o respeito, a individualidade, a participação, a igualdade, a confidencialidade e a privacidade.

4.2.2. Custos por utente

Através da análise dos Relatórios e Contas da Santa Casa da Misericórdia da Horta verificámos que é calculado o custo por utente do Lar anualmente, conforme artigo 5º do Anexo I da Portaria Nº 93/2003, de 27 de Novembro, tendo sido estimado em 2015 um custo de 1.104 euros, 1.200 euros em 2016 e 1.201 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, à exceção do ano de 2015 devido à conversão de camas de cuidados intensivos em camas de lar que origina um aumento de custos e utentes (55 para 77), conforme explicado no ponto seguinte referente aos Procedimentos Utilizados pela Entidade.

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 requerer a entrada no lar é, geralmente, iniciado pelo utente, familiares ou sinalização de outros serviços, dirigindo-se à secretaria da SCMH 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.

Após a entrada do processo, este é avaliado pela assistente social colocada na plataforma SIADS. Quando existem vagas no Lar, são sujeitos a validação da Diretora Técnica e aprovação da Mesa Administrativa ou Provedor, sob critérios previamente estabelecidos como condições físicas, financeiras, familiares, entre outras. Sendo o único Lar existente na Ilha do Faial a ocupação, em média, é sempre de 100% e a lista de espera é considerável, apresentando um total de 77 camas, todas elas comparticipadas pelo Instituto de Segurança Social dos Açores, e uma cama adicional não comparticipada para urgências temporárias.

Contraditório SCMh: A capacidade protocolada para o Lar de Idosos é, efetivamente, de 77 camas. Existe uma cama adicional para “descanso de cuidadores e acolhimento de emergência” também esta comparticipada pelo ISSA. Há ainda uma cama extra para internamentos provisórios e/ou descanso do cuidador, que não é comparticipada.

Com a entrada no Lar, os Serviços da Santa Casa da Misericórdia da Horta realizam a inscrição do utente através de uma Ficha de Inscrição, que também contempla uma Ficha de Compromisso (com o resumo dos dados financeiros e económicos do utente), Ficha de Internamento e Plano Individual de Cuidados. No dia da admissão os utentes são recebidos pelas equipas de serviços sociais (para acompanhamento e integração), de enfermagem (para avaliação do estado de saúde e medicação) e encarregado do setor (para inventariação dos bens do utente).

Em 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, que ficam a cargo do utente. É de frisar que a SCMh tenta, mensalmente, ter acesso ao valor recebido pelo utente de forma a poder cobrar os 80% sobre esse valor para ter em conta possíveis alterações do valor das pensões ou diferenças cambiais, uma vez que existem utentes com pensões recebidas em dólares (americanos ou canadianos), no entanto nem sempre é possível obter essa informação.

As saídas do lar são, geralmente, devido a falecimento do utente, contudo também existem algumas saídas temporárias por motivos médicos ou familiares que deverão ser sempre aprovadas pela equipa de enfermagem e assistente social. Nos casos de saídas temporárias não é assinado nenhum termo de responsabilidade por parte do utente.

Adicionalmente referimos que até março de 2015 o lar apresentava 55 camas subsidiadas, no entanto, em abril de 2015, foram convertidas camas de cuidados intensivos em camas de lar, devido a necessidades, passando para as 77 camas atuais.

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 Participação	Taxa de Ocupação	Utentes Lar	Utentes Participação	Taxa de Ocupação	Utentes Lar	Utentes Participação	Taxa de Ocupação
JANEIRO	53	55	96%	79	77	103%	77	77	100%
FEVEREIRO	55	55	100%	80	77	104%	78	77	101%
MARÇO	58	55	105%	78	77	101%	80	77	104%
ABRIL	79	77	103%	78	77	101%	80	77	104%
MAIO	81	77	105%	78	77	101%	78	77	101%
JUNHO	80	77	104%	78	77	101%	78	77	101%
JULHO	78	77	101%	75	77	97%	79	77	103%
AGOSTO	76	77	99%	79	77	103%	76	77	99%
SETEMBRO	77	77	100%	78	77	101%	76	77	99%
OUTUBRO	79	77	103%	79	77	103%	78	77	101%
NOVEMBRO	80	77	104%	78	77	101%	80	77	104%
DEZEMBRO	77	77	100%	79	77	103%	78	77	101%

Fonte: dados do SIADS

Nota: existem casos em que o reporte de entrada/saída apresenta um desfasamento temporal, tal pode influenciar o número de utentes reais no lar. A isto complementa-se com a informação de que o Lar dispõe de 1 cama adicional não participada para fazer face a internamentos temporários.

Na análise efetuada a esta valência foram verificados alguns processos completos de utentes. Nesta análise verificámos toda a sustentação documental de forma a assegurar que os procedimentos internos da Santa Casa da Misericórdia da Horta estão a ser cumpridos, tendo sido desta forma, verificadas as fichas de inscrições (ficha de utente), fichas de compromisso, 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. Foram analisadas as mensalidades cobradas pela SCMH a utentes com desvios residuais face ao modelo 3 de IRS respetivo, devido a atualizações de pensões cuja informação não foi comunicada à SCMH em tempo útil;
- B. Alguns dos utentes do Lar da SCMH recebem pensões em dólares (pensões americanas e canadianas), situação que provoca diferenças cambiais entre o valor calculado pela SCMH e o valor que consta da declaração de IRS. No entanto, temos de referir que, conforme os procedimentos utilizados pela entidade, todos os meses é solicitada ao utente ou responsável deste, o comprovativo de recebimento desta pensão em euros no sentido de mitigar este risco de variação cambial;

- C. Foi detetado também um caso em que o responsável pelo utente não entregou as declarações de IRS em tempo útil (após várias tentativas por parte da SCMH). Contudo, como a mensalidade tem de ser cobrada, as atualizações desta mensalidade não contemplaram a variação da pensão (aumento), nem alterações legislativas no processamento e pagamento destas pensões (duodécimos) nos meses corretos, tentando sempre que existam acertos de forma a que o utente pague o valor estabelecido por lei;
- D. A legislação em vigor refere que é necessária a celebração de um contrato de prestação de serviços entre a SCMH e os utentes do Lar, no entanto, verificámos que a maior parte dos utentes não apresentam contrato, sendo este substituído por uma Ficha de Compromisso, assinado pelo utente mas cuja força legal pode ser posta em causa;
- E. A inexistência de contrato escrito e formalizado entre as partes apresenta como consequência direta que o utente (ou família) pode(m) alegar desconhecimento das suas obrigações, sejam elas regulamentares, financeiras ou sociais.

Também averiguámos se os utentes analisados apresentavam valores em dívida para com a Instituição, tendo-se verificado que no final de 2017 não existem dívidas em atraso.

4.2.5. Recomendações

Da análise efetuada concluímos o seguinte:

- No que se refere ao cálculo da mensalidade, conforme artigo 1 do Anexo I da Portaria Nº 93/2003, de 27 de novembro (80% do seu rendimento mensal) recomenda-se que existam procedimentos de controlo no sentido de mitigar o risco de falta/atraso de informação e, assim, efetuar a cobrança adicional demontantes (acertos) com base nas declarações de IRS dos utentes, para desvios que sejam originados pela variação real de pensões (aumentos/diminuições);
- Conforme especifica o artigo 10º da Portaria n.º 67/2012, de 21 de março, a SCMH deverá celebrar contratos de prestações de serviços com os utentes, algo que não se verifica até 2017, no entanto foi-nos informado que em 2018 foi substituída a ficha de compromisso, até então utilizada, por um contrato de prestação de serviços. Recomendamos a realização e atualização, quando aplicável, destes contratos de prestações de serviços para todos os utentes do Lar no sentido de dar resposta à legislação em vigor;

Contraditório SCMH: Confirmamos que no ano de 2018 a Ficha de Compromisso foi substituída pelo Contrato de Prestação de Serviços nas valências Lar e SAD. A partir da V/ visita a esta Instituição também de iniciou o procedimento de introdução de adendas a estes contratos, conforme proposto.

- Na consulta aos processos analisados não nos foi possível, à exceção dos utentes que tinham falecido à data da nossa auditoria, validar os processos de saúde (alínea g, art.º 9º da Portaria n.º 67/2012, de 21 de março) por estes estarem no departamento de enfermagem, pelo que recomendamos que se junte uma cópia (resumo) ao processo que consta no departamento administrativo;
- Foram detetadas falhas ou inexistências de registos de entradas e saídas dos utentes do Lar, neste sentido deverá ser imposto um controlo de saídas, com possíveis termos de responsabilidade do utente, no sentido de isentar, nos casos aplicáveis, a SCMH de possíveis acidentes que aconteçam fora do Lar;

Contraditório SCMH: Já foi implementado o controlo de saídas, até esta data com a integração no processo de certidões de óbito.

- Recomendamos que existam atualizações, sempre que se justifiquem, das fichas de utentes e respetivos historiais no sentido de existir uma traceabilidade de todas as situações entre adata de entrada no Lar até ao presente.

Contraditório SCMH: O processo de saúde pressupõe um registo de dados referentes ao estado de saúde/doença da pessoa. Nos termos da Lei, apenas o próprio pode ter acesso aos seus dados de saúde, ou terceira pessoa por ele autorizado. A informação e saúde pode ser acedida pelos profissionais de saúde implicados no processo de cuidados a uma pessoa, para garantir um correto diagnóstico da sua situação de saúde, tratamento e continuidade dos cuidados prestados. Assim, entendemos que juntar a informação de saúde dos utentes ao processo administrativo, não estamos a salvaguardar a confidencialidade desses dados, ficando estes expostos a terceiros que não estão diretamente implicados no processo de cuidados de saúde desses utentes.

4.3. SAD

4.3.1. Breve descrição

O Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) surgiu em 1980 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 Santa Casa da Misericórdia da Horta verificámos que o custo por utente do SAD foi de 322 euros em 2015, 330 euros em 2016 e 326 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, no entanto existiram alterações ao cálculo das participações do ISSA, conforme explicado no ponto seguinte.

Referimos ainda que os valores-padrão em vigor para cada serviço do ISSA para a valência SAD vem descrito no art.º 5º do Despacho Normativo n.º 11/2016, de 16 de fevereiro de 2016.

4.3.2.1. Procedimentos utilizados pela entidade

O início do processo é idêntico ao que se verifica no Lar.

A inscrição do SAD é efetuada com base nos dados económico-financeiros do utente, com a inserção destes na plataforma SIADS (Sistema Integrado de Administração de Serviços da Segurança Social dos Açores) onde é definida a mensalidade a pagar pelo utente através dos montantes declarados pelo utente no modelo 3 - declaração de IRS.

Ao longo do trabalho verificámos que até 2016 a admissão do utente era solicitada verbalmente ou sinalizada por assistentes sociais e os serviços da SCMH apenas enviavam um ofício (carta) para informar o utente da mensalidade a pagar e respetivos serviços. Em 2017 iniciou-se a realização de um contrato de prestação de serviços e, no caso de solicitação de novos serviços, a SCMH apenas enviava um ofício com as respetivas atualizações. Em 2018 foi deliberado que se deviam realizar contratos e, no caso de atualização de serviços ou preços, realizar adendas ao contrato inicial, de forma a poderem documentar todas as alterações ocorridas.

O SAD da SCMH 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 SCMH;
- 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 fase de iniciação.

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).

Contraditório SCMH: Em caso de suspensão temporária dos serviços por parte do utente de SAD, a suspensão do pagamento apenas acontece em caso de internamento hospitalar ou na Unidade de Cuidados Continuados Integrados, conforme legislação em vigor.

A suspensão temporária dos serviços por parte da SCMH 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 170 utentes e, em média, a comparticipação do ISSA. em 2015, 2016 e 2017 por utente/serviço foi de, respetivamente 290.253€, 272.285€ e 257.399€ euros, refletindo assim a alteração da legislação relativa às comparticipações do ISSA.

Referimos ainda que existem serviços denominados de privados que acontecem quando existe uma necessidade urgente de prestar algum serviço de SAD para além da capacidade subsidiada.

4.3.3. Análise processual

Como já foi dito anteriormente a partir de abril de 2016 o Acordo de Cooperação Valor Cliente passou a ser por serviço e não por utente.

Relativamente aos utentes analisados temos a referir as seguintes situações:

- A. Foram verificados casos em que o valor cobrado era superior ao valor por nós estimado uma vez que a SCMH não está a considerar todas as deduções (“Despesas Relevantes”) no cálculo da mensalidade, tais como, imposto sobre pensões estrangeiras ou contribuições para a segurança social, existindo assim um prejuízo para o utente;
- B. À semelhança da valência Lar, também no SAD a SCMH está dependente da informação dos utentes ou familiares, no sentido de validar os rendimentos do utente e suas despesas para apurar a mensalidade a cobrar;
- C. Assim verifica-se que o cálculo efetuado para a cobrança da mensalidade, conforme Despacho Normativo n.º 11/2016 de 16 de fevereiro de 2016, apresenta, em alguns casos, uma dificuldade de atualização da mensalidade, uma vez que nem sempre a SCMH dispõe dos dados necessários a este cálculo em tempo útil e nem sempre é possível efetuar ajustamentos às mensalidades de anos anteriores;
- D. Foi verificado também um caso de suspensão de um serviço por falta de pagamento continuado por parte do utente, sendo este o único caso registado, de acordo com os Serviços, de suspensão ou finalização de serviços por iniciativa da Instituição;
- E. A legislação em vigor refere que é necessária a celebração de um contrato de prestação de serviços entre a SCMH e os utentes do SAD, no entanto, verificámos que a maior parte dos utentes não apresentam contratos, sendo estes substituídos por ofícios com aviso ao utente dos serviços e mensalidade a pagar;

- F. A inexistência de contrato escrito e formalizado entre as partes apresenta como consequência direta que o utente (ou família) pode(m) alegar desconhecimento das suas obrigações, sejam elas regulamentares, financeiras ou sociais, ou seja, não existe evidência da aceitação do serviço por parte do utente.

É de realçar que os dados reportados no SIADS são atualizados numa base diária, tendo sido confirmada a faturação dos meses de dezembro com a informação constante do SIADS, tendo sido detetada apenas uma diferença num dos utentes em 2016 devido a um lapso na faturação.

4.3.4. Recomendações

Da análise efetuada concluímos o seguinte:

1. Em relação ao cálculo das mensalidades recomenda-se que existam mecanismos de controlo no sentido de mitigar o risco de falta/atraso de informação e proceder a acertos com base nas declarações de IRS dos utentes, para desvios que sejam originados pela variação real de pensões (aumentos/diminuições);
2. Consideramos também que a SCMH deverá, junto da entidade competente, pedir esclarecimentos sobre o que deve considerar como "Despesas Relevantes", nomeadamente no que toca ao "Imposto s/ rendimento", uma vez que, conforme dito anteriormente, os Serviços não estão a considerar como despesas do utente as contribuições para a segurança social e imposto sobre pensões estrangeiras, estando assim a sobreavaliar o rendimento líquido deste;

Contraditório SCMH: Já foi solicitado esclarecimento ao ISSA relativamente às "despesas relevantes", estando a aguardar resposta daquela entidade.

3. A SCMH, até 2017, não tinha por hábito celebrar contratos de prestações de serviços com os utentes, conforme é especificado na legislação em vigor, contudo foi-nos informado pelos Serviços que em 2018 já se encontram a ser realizados contratos de prestação de serviços. Assim, recomendamos a realização e atualização, quando aplicável, destes contratos de prestações de serviços para todos os utentes do SAD no sentido de dar resposta à legislação em vigor.

Contraditório SCMH: Confirmamos que no ano de 2018 a Ficha de Compromisso foi substituída pelo Contrato de Prestação de Serviços nas valências Lar e SAD. A partir da V/ visita a esta Instituição também de iniciou o procedimento de introdução de adendas a estes contratos, conforme proposto.

Apesar de termos constatado que os dados constantes do SIADS se encontram a ser atualizados regularmente, recomendamos também que esta atualização seja espelhada no contrato de prestação de serviços com o utente (através de adendas ao contrato) sempre que hajam alterações nos serviços ou mensalidades, no sentido de serem informadas todas as partes da situação atual do SAD.

4.4. Contratação Bens e Serviços

Analisámos os gastos das valências Lar e SAD ao longo dos 3 anos tendo-se verificado um aumento médio dos gastos no Lar em 5% e a manutenção dos gastos médios para o SAD.

A estrutura de gastos é composta, maioritariamente, por Gastos com o Pessoal (cerca de 65% das rubricas de gastos) e Fornecimento e Serviços Externos (cerca de 21% do total).

Foi efetuada uma amostra aleatória para cada ano em análise, com base nos critérios definidos para o trabalho, sendo representativa de 21% do total dos gastos dos 3 anos, de modo a proceder à verificação documental dos gastos registados na classe 6 da contabilidade, excluindo, para o efeito, os gastos com o pessoal por ter sido alvo de análise no ponto 4.5. Recursos Humanos.

Na análise documental referente ao Serviço de Apoio Domiciliário, foram verificados consumos de produtos alimentares no âmbito de serviços de refeições prestados e gastos com fornecimento e serviços externos (relacionados com materiais de escritório, energia e fluídos). No que diz respeito à valência Lar, foram verificados consumos inerentes à atividade de refeições e higiene dos utentes, gastos com fornecimentos e serviços externos (sendo maioritariamente relativos a serviços de enfermagem) e alienação de imóveis que tinham sido doados à instituição por utentes do Lar, aquando do seu falecimento.

Adicionalmente, foi verificada a contratação dos serviços médicos prestados e a aquisição de mobiliário e equipamento para o Lar de S. Francisco. Quanto ao primeiro, foi contratada a empresa "Armando Faria, Unipessoal, Lda.", a dia 1 de janeiro de 2016, para prestação de serviços de 4 horas semanais, tendo o contrato duração de 3 anos, com renovações sucessivas por iguais períodos de 1 ano. No que concerne à aquisição de mobiliário e equipamento, verificou-se que foi efetuado um procedimento de contratação pública, na tipologia de ajuste direto, onde se encontraram submetidas propostas por parte de dois fornecedores, Açormédica, Lda. pelo valor de 45.378 euros + IVA e Hospimédica, Lda. pelo valor de 48.581 euros + IVA. A adjudicação foi efetuada à Açormédica, com data de início de contrato a 20 de setembro de 2017 e prazo máximo de execução de 45 dias.

Contraditório SCMH: Relativamente ao procedimento de contratação pública para aquisição de mobiliário para o Lar de Idosos, esclarecemos foram convidadas quatro firmas, sendo que todas apresentaram propostas. No entanto, duas foram excluídas por não cumprirem os requisitos do Convite e Caderno de Encargos.

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.

Portaria n.º 67/2012 de 21 de março			SCMH - Valência Lar	
Categoria profissional	Mínimo	Quantidade exigida	Quantidade existente ¹	Categoria profissional equivalente
Ajudante de ação direta	1 por cada 8 + 1 por cada 20 (reforço noturno)	13	25	Ajudante de Lar e Centro de Dia
Animador (a) sociocultural ou educador(a) social ou técnico de geriatria	1 por cada 40 a tempo parcial	2	5	Animador Cultural
				Animador Cultural / Assistente de Geriatria
				Educadora Social 1.ª Classe
				Animadoras socioculturais que prestam serviço nos Centros Comunitários e dão apoio ao Lar no período da manhã ²
Empregado (a) auxiliar	1 por cada 20	4	14	Auxiliar Administrativo 1.ª Classe
				Auxiliar Administrativo 2.ª Classe
				Auxiliar de Enfermagem
				Trabalhador Auxiliar Serviços Gerais Principal
				Trabalhador Auxiliar Apoio Idosos Principal
				Trabalhador Auxiliar Apoio Idosos 2.ª Classe
				Trabalhador Auxiliar Serviços Gerais 1.ª Classe
				Trabalhador Auxiliar (Serviços Gerais) de 2.ª Classe
Cozinheiro (a)	1	1	2	Cozinheira de 1.ª Classe
				Cozinheira de 3.ª Classe
Ajudante de cozinheiro(a)	1 por cada 20	4	4	Empregada Cozinha/Refeitório
Enfermeiro (a)	1 por cada 40	2	4	Enfermeiro
Encarregado (a) de serviços domésticos	1 por cada 40	2	2	Encarregado de Sector (Serviços Gerais)
				Encarregado de Sector (Serviços Gerais)
Diretor (a) técnico	1	1	1	Técnico Serviço Social de 1.ª Classe

Notas:

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.

² Esclarecimento prestado pelos serviços, uma vez que esta categoria profissional não constava na listagem de colaboradores afetos à valência de Lar.

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

Contraditório SCMH: No que respeita aos rácios de recursos humanos, o regulamento prevê números mínimos de funcionamento prevendo a possibilidade de ser ajustado conforme as características das valências. Tendo em conta o Grau de Dependência que, pelos dados do SIADS, 62% dos nossos utentes tem um Grau de Dependência elevada.

A Portaria n.º 67/2012, de 21 março, no ponto 3 do artigo 12º referente ao pessoal diz que “sempre que a estrutura residencial acolha idosos em situação de grande dependência, os rácios de pessoal de enfermagem, ajudantes de ação direta e auxiliar são os seguintes:”

Categoria profissional	Mínimo	Quantidade exigida	Quantidade existente
Animador (a) sociocultural ou educador(a) social ou técnico de geriatria	1 por cada 40 a tempo parcial	2	5
Enfermeiro(a)	1 por cada 20	4	3
Ajudante de ação direta	1 por cada 5	15	25
Empregado (a) auxiliar	1 por cada 15	5	