

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 L2018/11/163

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 Ponta Delgada**, para as valências Lar de Idosos ou Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas (doravante denominado ERPI ou Lar) 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:

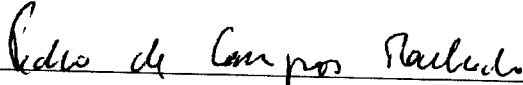
1. IDENTIFICAÇÃO SUMÁRIA DA ENTIDADE
2. ÂMBITO E OBJETIVO DO TRABALHO
3. SUMÁRIO EXECUTIVO
4. SÍNTESE DO TRABALHO DESENVOLVIDO

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 PONTA DELGADA

Sede: Campo de São Francisco, s/n | 9500- 153 Ponta Delgada

Constituição: 1513

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 SCMPDL, como Instituição Particular de Solidariedade Social, é 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.

1.2.2. Principais Fontes de Financiamento

As principais fontes de financiamento da SCMPDL 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.

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

- a) Resultado líquido distribuído pelo Novo Banco Açores (doravante denominado NBA), onde a SCMPDL tem uma participação de 30%. Mantém-se a incerteza sobre a distribuição dos dividendos desta entidade;
- b) *Cash-flow* gerado pela venda de vestuário e brinquedos em segunda mão da "Loja do Mestre André";
- c) *Cash-flow* gerado pelos dois parques de estacionamento detidos pela instituição; e
- d) *Cash-flow* gerado pela gestão de património imobiliário (ou outro tipo de bem) obtidos por doação.

1.3. Órgãos Sociais (mandato 2013/2015)

PK

1.3.1.MESA DA ASSEMBLEIA GERAL

Dr. Luís Paulo Elias Pereira – Presidente

Dr. Luís Alberto Camara Carvalho Viveiros Rego – Vice-Presidente

Dr. José António Rodrigues Melo – 1º Secretario

Dr. Luís Manuel Cardoso Vaz de Medeiros – 2º Secretário

1.3.2.MESA ADMINISTRATIVA

Dr. José Francisco Gonçalves Silva – Provedor

Dr. Gustavo Manuel Frazão de Medeiros – Vice-Provedor e Tesoureiro

Dra. Maria Luísa Pascoalinho Pereira Ferraz – Secretária

Dr. Américo Natalino Pereira Viveiros – Vogal

Dr. José Maria Tavares Cardoso Jorge – Vogal

1.3.3.CONSELHO FISCAL

Dr. Octaviano Geraldo Cabral Mota – Presidente

Dr. Manuel Ribeiro Arruda – Vogal

Dr. António Vasco Vieira Neto Viveiros – Vogal

1.3.4.AUDITORES FINANCEIROS

Duarte Giesta & Associado, SROC, Lda.

1.4. Órgãos Sociais (mandato 2016/2019)

1.4.1.MESA DA ASSEMBLEIA GERAL

Dr. Luís Paulo Elias Pereira – Presidente

Dr. Luís Alberto Camara Carvalho Viveiros Rego – Vice-Presidente

Dra. Ana Cristina Bettencourt Melo – 1º Secretario

Dr. Luís Manuel Cardoso Vaz de Medeiros – 2º Secretário

1.4.2.MESA ADMINISTRATIVA

Dr. José Francisco Gonçalves Silva – Provedor

Dr. Gustavo Manuel Frazão de Medeiros – Vice-Provedor e Tesoureiro

Dra. Maria Luísa Pascoalinho Pereira Ferraz – Secretária

Dr. Américo Natalino Pereira Viveiros – Vogal

Dr. José Maria Tavares Cardoso Jorge – Vogal

1.4.3. CONSELHO FISCAL

Dr. Octaviano Geraldo Cabral Mota – Presidente

Dr. Manuel Ribeiro Arruda – Vogal

Dr. António Vasco Vieira Neto Viveiros – Vogal

1.4.4. AUDITORES FINANCEIROS

Duarte Giesta & Associado, SROC, Lda.

1.5. Outros interlocutores não pertencentes aos órgãos sociais

1.5.1. Diretor Geral

Dra. Raquel Silva

1.5.2. Direção Administrativa e Financeira

Dra. Patrícia Santos

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 de Ponta Delgada.

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 SCMPDL e dos seus órgãos sociais, de acordo com os critérios de legalidade e das normas regulamentares e contratuais a que estejam sujeitos;

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

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 mecanismos 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. **Atualização do Sistema Informação e de Apoio à Decisão Social (doravante denominado SIADS)** – implementação e controlo de medidas com vista à atualização regular do SIADS.

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 SCMPDL, quer atendendo a critérios legais, quer atendendo a critérios regulamentares, solicitamos os seguintes elementos:

- Regulamento Interno: foram-nos entregues os Compromissos da Santa Casa da Misericórdia de Ponta Delgada em vigor no período analisado (doravante denominado Compromisso ou CSCMPDL), constituído pelo compromisso em vigor até setembro de 2015, o Compromisso revisto e aprovado em Ata da Assembleia Geral n.º 2/2015, de 2 de setembro, e a revisão do documento aprovado na Ata da Assembleia Geral n.º 1/2017, de 29 de março.
- Regulamento interno das valências Lar de Idosos e Serviços de Apoio Domiciliário: fomos disponibilizado o Regulamento do Lar de Idosos, de 19 de maio de 2011, e o Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário “Casa Minha”, nas várias versões do documento que estiveram em vigor no período em análise, culminado no Regulamento aprovado na Reunião da Mesa Administrativa de 20 de outubro de 2016.
- 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 aprovado em Mesa Administrativa e Assembleia Geral;

- ✓ Alienação de património (imobiliário, participações sociais, ...) aprovado em Mesa Administrativa e Assembleia Geral;
- ✓ Procedimentos contratação aprovados pela Mesa Administrativa, após consulta de pelo menos três entidades e após elaboração de estudo impacto orçamental e logístico;
- ✓ Questões administrativas, tais como gestão de pessoal, gestão 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.
- ✓ Restruturação da valência Lar de Idosos com aumento de 14 lugares, por via da incorporação do Lar de S. Francisco no Acordo com o ISSA para esta valência.
- Listagem dos processos de contratação e/ou contratos/acordos em vigor nas valências em análise.

Deste modo, procurámos validar se a atuação da SCMPDL 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 SCMPDL, 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 requerer os serviços da SCMPDL (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 do Lar

A valência está repartida em dois Lares, o Lar de S. Francisco, com uma capacidade de 14 camas e onde se encontram internados os utentes com maior grau de dependência, e o Lar de Idosos da Levada, com uma capacidade de 69 camas.

O Lar de S. Francisco foi integrado no contrato do ERPI/LAR em agosto de 2015, em função da sua não inclusão no contrato de Cuidados Continuados revisto nesse mesmo ano.

4.2.2. Custos por utente

Através da análise dos Relatórios e Contas da Santa Casa da Misericórdia de Ponta Delgada verificámos que o custo por utente do Lar de Idosos da Levada foi de 1417 euros em 2015, 1.397 euros em 2016 e 1.357 euros em 2017, e no Lar de S. Francisco o custo por utente foi de 2.158 euros em 2015, 1.693 euros em 2016 e 1.589 euros em 2017. Desta forma, verifica-se uma tendência decrescente no custo médio por utente, ainda que os valores permaneçam muito acima do valor médio de referência do custo de um utente referenciado 845.48 euros. Verifica-se ainda que o custo médio por utente é muito dispare quando comparados as duas unidades que compõe o contrato, em função do maior grau de dependência dos utentes do Lar de S. Francisco.

4.2.3. Procedimentos utilizados pela entidade

O primeiro contacto para a entrada no lar é iniciado pelo utente ou familiares, dirigindo-se ao Gabinete do Utente 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 e, quando existem vagas no Lar, são sujeitos a aprovação pelo Provedor (através de delegação de competências) sob critérios previamente estabelecidos, nomeadamente o nível de urgência na admissão, avaliação da autonomia do utente e sua situação de habitação (Relatório Social), condições financeiras, familiares, entre outras, incluindo o grau de dependência avaliado pela Escala de Barthel. A ocupação, em média, é sempre de 100% e a lista de espera é considerável, apresentando um total de 83 camas (69 camas no Lar de Idosos da Levada e 14 camas no Lar de S. Francisco), todas elas participadas pelo Instituto de Segurança Social dos Açores. A Misericórdia mantém ainda uma capacidade muito residual não participada, para acolher situações esporádicas e de

curta duração, como o internamento temporário de um utente do Serviço de Apoio Domiciliário por ausência temporária do apoio familiar.

O processo de entrada no Lar é formalizado com a assinatura do Contrato de Prestação de Serviços, assinado pelo Provedor, pelo Utente, pelo seu representante legal, ou pelos três. No dia da admissão os utentes são recebidos pelas equipas de serviços sociais (para acompanhamento e integração no lar), de enfermagem (para avaliação do estado de saúde e medicação) e encarregado do setor (para inventariação dos bens do utente).

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. Por opção do utente, pode ser maior o valor a entregar à SCMPD, ou pode apresentar declaração de doação de bens. Aquando da entrada do Utente são recolhidas informações financeiras, que contemplam o valor atualizado da Pensão e do Comprovativo Regional de Pensão, bem como da última declaração de rendimentos disponível, para identificação de outras categorias de rendimentos.

Anualmente são recolhidos dados atualizados sobre os rendimentos dos utentes, processo por vezes dificultado pela não entrega das declarações de rendimentos do último ano. Proceda-se à atualização do cálculo da mensalidade em formulário próprio, que consta do processo do utente.

As saídas do lar são, geralmente, devido a falecimento do utente. Existem também algumas saídas para a Unidade de Cuidados Continuados.

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/ANOS | LAR IDOSOS | | | | | | | | |
|------------|---------------------|-------------------------|------------------|---------------------|-------------------------|------------------|---------------------|-------------------------|------------------|
| | 2015 | | | 2016 | | | 2017 | | |
| | Utentes Lar (SIADS) | Utentes Comparticipação | Taxa de Ocupação | Utentes Lar (SIADS) | Utentes Comparticipação | Taxa de Ocupação | Utentes Lar (SIADS) | Utentes Comparticipação | Taxa de Ocupação |
| JANEIRO | 67 | 69 | 97% | 78 | 83 | 94% | 82 | 83 | 99% |
| FEVEREIRO | 67 | 69 | 97% | 78 | 83 | 94% | 83 | 83 | 100% |
| MARÇO | 68 | 69 | 99% | 79 | 83 | 95% | 83 | 83 | 100% |
| ABRIL | 66 | 69 | 96% | 77 | 83 | 93% | 82 | 83 | 99% |
| MAIO | 66 | 69 | 96% | 77 | 83 | 93% | 82 | 83 | 99% |
| JUNHO | 65 | 69 | 94% | 75 | 83 | 90% | 81 | 83 | 98% |
| JULHO | 63 | 69 | 91% | 75 | 83 | 90% | 81 | 83 | 98% |
| AGOSTO | 63 | 83 | 76% | 79 | 83 | 95% | 81 | 83 | 98% |
| SETEMBRO | 63 | 83 | 76% | 78 | 83 | 94% | 84 | 83 | 101% |
| OUTUBRO | 77 | 83 | 93% | 86 | 83 | 104% | 83 | 83 | 100% |
| NOVEMBRO | 80 | 83 | 96% | 83 | 83 | 100% | 83 | 83 | 100% |
| DEZEMBRO | 78 | 83 | 94% | 83 | 83 | 100% | 84 | 83 | 101% |

Decorrente das entradas e saídas verificadas no mês, o total de utentes pode ultrapassar a capacidade instalada.

De acordo com as informações transmitidas pelos serviços da SCMPDL, foram verificadas muitas dificuldades na utilização da plataforma SIADS, o que pode enviesar a análise comparativa acima efetuada.

Contraditório ISSA: As eventuais dificuldades na utilização da plataforma SIADS não são motivo para que a informação não seja atualizada. No período em análise (2015 a 2017) foi rececionada somente uma mensagem, datada de 20.03.2015, a reportar as dificuldades do registo em SIADS e a solicitar a intervenção do ISSA, IPRA.

Dessa análise resultam as seguintes situações:

- A. Utente é registado no SIADS em data que pode diferir da data de entrada, mas a ficha de utente no SIADS tem um campo para introdução da data de entrada do utente. No entanto, a ficha do utente tem também um campo automático e não editável com a data de registo, que corresponde à data do dia em que é inserido o registo em sistema. Verifica-se que as listagens mensais de utentes que se retiram do SIADS filtram os utentes por data de registo e não por data de entrada.
- B. A ficha do utente no SIADS é registada aquando da entrada do utente na valência, com informação da comparticipação do utente e calculada a essa data. A SCMPDL não procede à atualização dos dados da comparticipação do utente no SIADS e, como tal, o valor da comparticipação inscrito no SIADS pode ser uma má referência para o valor efetivamente pago de comparticipação. Esta situação explica as divergências entre os valores mensais das comparticipações extraídas do SIADS e os valores mensais das comparticipações faturadas.
- C. A SCMPDL informa que os dados que reporta com regularidade visam a assiduidade dos utentes, e não o valor das atualizações das comparticipações ou os graus de dependência.
- D. 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 reflectir o valor das comparticipações efectivas ao longo dos anos, sendo esta uma das variáveis que influenciam o valor pago por utente. Outras das variáveis é o grau de dependência dos utentes, referência essa que a SCMPD informa também não reportar, como tal, o valor real desta variável também não é tida em conta na atualização do valor pago por utente.
- E. Anualmente as mensalidades são revistas de acordo com o valor da atualização das pensões e com a declaração de rendimentos atualizada (ano anterior). Essas atualizações eram reportadas a janeiro, mas em 2017 o procedimento foi alterado, e as mensalidades passaram a ser calculadas de maio a maio do ano seguinte, para acautelar o limite de entrega do IRS em abril, e por terem verificado que o cálculo dos retroactivos obrigava a acertos dos meses anteriores, que depois eram difíceis cobrar às famílias.
- F. No período analisado ocorreram diversas alterações ao nível da tempestividade do pagamento do subsídio de Natal e subsídio de Férias, bem como alterações no Complemento Regional de Pensão, 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:
 - a. Em 2015, o Subsídio de Férias foi pago em junho, e o Subsídio de Natal foi pago em duodécimos;
 - b. Em 2016, tal como em 2015, o Subsídio de Férias foi pago em junho, e o Subsídio de Natal foi pago em duodécimos;

- c. 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;
- d. Em 2015 o valor de Complemento Regional de Pensões (CRP) pago foi inicialmente de 52€, mas no decorrer do exercício o valor foi atualizado para 53,07 euros, em novembro, mas com efeitos retroativos a janeiro desse ano (a SCMPDL procedeu à atualização da mensalidade, mas apenas para os utentes em que a Instituição recebe a mensalidade ou no caso dos utentes cuja família comunicou esse aumento, nos restantes casos, não procederam à atualização da comparticipação por falta de comunicação oficial do utente).
- e. O valor do CRP incluiu sempre o pagamento de subsídio de férias (em julho) e subsídio de natal (em dezembro).
- G. Quando ocorrem falecimentos, a regra é faturar o proporcional do mês. Se a pensão estiver domiciliada na SCMPDL, a regra é ficar a SCMPDL com o valor total da pensão, no entanto a Família pode solicitar a devolução, fazendo uma exposição ao Provedor.
- H. Observada situação em que a dívida do Utente, depois de efectuadas várias diligências de tentativa de cobrança com contínua recusa da família para sanar a dívida, foi perdoada pelo Provedor.

4.2.5. Recomendações

Da análise efetuada concluímos o seguinte:

- Atualização regular da ficha do Utente no SIADS, nomeadamente quanto ao valor da comparticipação e ao grau de dependência do Utente.
- 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)

4.3. SAD

4.3.1. Breve Descrição

O Serviço de Apoio Domiciliário visa a prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio, a indivíduos e famílias, quando estes, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas ou as atividades da vida diária.

4.3.2. Custos por utente

Através da análise dos Relatórios e Contas da Santa Casa da Misericórdia de Ponta Delgada verificámos que o custo por utente do SAD foi de 569 euros em 2015, 519 euros em 2016 e 336 euros em 2017, ou seja, verifica-se uma diminuição progressiva dos gastos por utente, com especial incidência no último ano em análise.

4.3.3. Procedimentos utilizados pela entidade

O início do processo é idêntico ao que se verifica no Lar. A inscrição no SAD é efetuada com base nos dados económico-financeiros do utente, com a inserção destes na plataforma que define a mensalidade a pagar pelo utente através dos montantes declarados pelo utente no modelo 3 - declaração de IRS. À data é assinado contrato com o Utente e Representante Legal, quando aplicável, o qual contém os serviços contratualizados à data de admissão na valência.

O SAD da SCMPDL disponibiliza os seguintes serviços:

- Higiene pessoal;
- Higiene habitacional;
- Tratamento da roupa; e
- Visita Noturna (refira-se que atualmente a SCMPDL não se encontra a prestar este serviço por falta de capacidade).

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.

4.3.4. Análise processual

Dessa análise resultam as seguintes situações:

- A. Na data de entrada é assinado contrato de prestação de serviços com o Utente e Representante Legal, quando aplicável, verificando-se, no entanto, que apesar dos contratos estarem assinados pelos contraentes, nem sempre o mesmo se encontrava datado.
- B. Foram detectadas situações em que a data de admissão do Utente no SAD não é coincidente com a data de início do contrato. Explicaram os serviços que tal decorre da utilização de uma minuta para o contrato, e que a minuta continha dados de contratos com outros utentes.
- C. As alterações nos serviços prestados não davam lugar a uma adenda ao contrato. Segundo a SCMPDL desde março de 2018 passou a efetuar adendas aos contratos de forma a formalizar a atualização dos serviços prestados.
- D. Como não eram realizadas adendas aos contratos, os serviços reportados no SIADS podem não ser/não são coincidentes com o contrato inicial.
- E. Durante o período em análise a ficha dos utentes no SIADS não foi atualizada, logo, os dados de serviços prestados e participação paga pelo Utentes não correspondia à realidade à data. Este processo de atualização decorreu após indicação expressa do ISSA.
- F. A SCMPDL procedia à atualização da ficha do utente no seu sistema interno de gestão de Utentes, o "WINUTE", mas não procedia simultaneamente à atualização do SIADS.
- G. Tal como acontece com os Utentes do Lar, a atualização das mensalidades é pontualmente prejudicada pela entrega tardia ou mesmo não entrega de declaração de rendimentos atualizada. Não tem sido prática da SCMPDL cessar a prestação de serviços nestas situações.
- H. No que diz respeito à atualização da mensalidade os serviços da SCMPDL estão a implementar a atualização no mês de maio, data que corresponde ao período seguinte à data limite para entrega da declaração de rendimentos.

- I. A SCMPDL só começou a ter sistema informático "WINUTE" a partir de 2009 antigamente os registos não estavam informatizados e eram feitos à mão.
- J. Detetada situação em que a data do parecer técnico que sustenta a aprovação da prestação de serviços é posterior à data de entrada do utente na valência.
- K. Foi detetada uma situação em que o registo de falecimento de um Utente no SIADS aconteceu apenas no mês seguinte à ocorrência.

4.3.5. Recomendações

- 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)
- Recomenda-se maior acuidade no preenchimento das minutas contratuais, por forma a sanar as inconsistências processuais que foram verificadas.
- Com a tomada de consciência da importância da plataforma SIADS na relação entre a SCMPDL com o ISSA, a primeira encetou procedimentos de atualização da referida plataforma. Recomenda-se o acompanhamento deste processo.
- Segundo a SCMPDL, o valor pago pelo ISSA não está a ter em conta a atualização dos serviços, nomeadamente, estão a ser pagos os serviços de visitas noturnas, e a SCMPDL não está a efectuar visitas nocturnas. Por outro lado, existem situações em que o nível de serviços prestados no período auditado, excede os serviços contratualizados, e tal também não está a ser reflectido na mensalidade paga. Acresce ainda que no período em análise, tal como acima referido, a plataforma do SIADS não estava a ser atualizada, e desta forma, os serviços aí enumerados podem não corresponder à realidade. Tal desfasamento não se verificava ao nível da inscrição dos utentes na valência.

4.4. Contratação Bens e Serviços

A SCMPDL não mantém um número reduzido de contratos formalizados. Tal situação decorre das dificuldades de acesso ao mercado. Decorrente da situação de insuficiência de tesouraria, o prazo de pagamento da SCMPDL é elevado, o que afasta muitos fornecedores do relacionamento com a Misericórdia. Esta situação tem também impacto ao nível dos preços praticados pelos fornecedores.

Foi analisada uma amostra de gastos realizados no período em análise. Concluímos que os gastos 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 de acordo com 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 | | | Valência Lar | |
|---|--|--------------------|-----------------------|--|
| Categoria profissional | Mínimo | Quantidade exigida | Quantidade existente* | Categoria profissional equivalente |
| ajudante de ação direta | 1 por cada 8 + 1 por cada 20 (reforço noturno) | 14 | 17 | TRABALHADOR AUXILIAR APOIO IDOSOS PRINCIPAL |
| animador(a) sociocultural ou educador(a) social ou técnico de geriatria | 1 por cada 40 a tempo parcial | 2 | 2 | ANIMADOR CULTURAL/ ASSISTENTE GERIATRIA ANIMADOR SOCIO-CULTURAL |
| empregado(a) auxiliar | 1 por cada 20 | 4 | 9 | TRAB.AUX - APOIO IDOSOS 2ª ESTAGIAR T (APOIO IDOSO) |
| cozinheiro(a) | 1 | 1 | N/a * | - |
| ajudante de cozinheiro(a) | 1 por cada 20 | 4 | N/a * | - |
| enfermeiro(a) | 1 por cada 40 | 2 | 2 | ESTAGIAR L (ENFERMAGEM) |
| encarregado(a) de serviços domésticos | 1 por cada 40 | 2 | 7 | TRABALHADOR AUXILIAR - APOIO A IDOSOS 1ª |
| diretor(a) técnico | 1 | 1 | 1 | DIRETOR TÉCNICO |

Notas:

*A Santa Casa usufrui da contratação de uma empresa de catering, que visa efetuar os serviços de alimentação para todas as valências em que se verifica aplicável. Deste modo, não se verifica aplicável a contratação de cozinheiro (a) e ajudante de cozinheiro (a) aquando da verificação dos rácios exigidos pela portaria nº67/2012 de 21 de março.

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