Misericórdia de Lagos

Programa de Ação e Orçamento

2027

Assembleia Geral de Irmãos
28 de novembro de 2026



Misericórdia de Lagos

“Honramos o passado,

valorizamos o presente

e construímos o futuro.”

Provedor

Joaquim Pedro Martins Parreira Cruz

2026

Órgãos Sociais – Mandato 2025/2028

MESA DA ASSEMBLEIA GERAL

PRESIDENTE	José Joaquim de Azevedo Correia
PRIMEIRO SECRETÁRIO	Fernando Ramos Bernardo
SEGUNDO SECRETÁRIO	Maria José Encarnação Cintra

MESA ADMINISTRATIVA

PROVEDOR	Joaquim Pedro Martins Parreira Cruz
VICE-PROVEDOR	Nuno Filipe Carreiro Ferreira Serafim
TESOUREIRO	Daniel do Nascimento da Silva
SECRETÁRIO	Márcio Filipe dos Santos Viegas
VOGAL	Maria da Conceição Narciso Balhico
VOGAL	José António de Oliveira Nobre
VOGAL	Bruno Joaquim Evangelista Correia

CONSELHO FISCAL

PRESIDENTE	Paulo Alexandre Cota de Meneses Toste
SECRETÁRIO	Manuel Pedro de Oliveira
VOGAL	Rui Filipe Machado de Araújo

Índice

1. Introdução 5
2. Missão, Visão e Valores 6
3. Caracterização da Instituição 7
4. Análise SWOT 8
5. Objetivos Estratégicos 11
6. Objetivos Gerais da Instituição 12
7. Programa de Ação 15
   7.1. Área Administrativa e Financeira 16
      7.1.1. Gestão Orçamental/Financeira 16
      7.1.2. Gestão de Compras e Stocks 16
      7.1.3. Gestão de Utentes 17
      7.1.4. Gestão de Tesouraria 17
      7.1.5. Contabilidade 18
      7.1.6. Gestão de Património 19
      7.1.7. Gestão de Recursos Humanos e Formação 21
      7.1.8. Gestão Integrada do Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho 25
      7.1.9. Gestão da Qualidade 27
      7.1.10. Gestão da Inovação e Desenvolvimento Social 29
   7.2. Área da Infância 31
      7.2.1. Centro Infantil de Odiáxere 31
   7.3. Área do Idoso 34
      7.3.1. Lar José Filipe Fialho 34
      7.3.2. Residências Maria Francisca Fialho 37
      7.3.3. Lar Rainha D. Leonor 40
      7.3.4. Lar de Bensafrim 43
      7.3.5. Lar de Espiche 46
      7.3.6. Lar Joaquim Eugénio Calado 49
      7.3.7. Lar São João Batista 52
      7.3.8. Serviço de Apoio Domiciliário 55
   7.4. Serviços Transversais à Instituição 59
      7.4.1. Cantina Social 59
      7.4.2. PESSOAS 2030 – Apoio Alimentar 60
      7.4.3. Serviço de Animação, Ocupação e Lazer 62
      7.4.4. Serviço de Dietética e Nutrição 65
      7.4.5. Serviço de Psicologia 69
      7.4.6. Serviço de Saúde 71
   7.5. Área da Medicina Física e Reabilitação 72
      7.5.1. Centro de Medicina Física e de Reabilitação 72
   7.6. Parcerias e Voluntariado (Mão Solidária) 73
8. Análise da Execução Orçamental e Análise da Demonstração de Resultados_Previsional 75
9. Orçamento para 2027 78
10. Conclusão 82

1. Introdução

Para cumprimento do estabelecido no Compromisso e na legislação em vigor, a Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Lagos vem submeter à apreciação e deliberação da Assembleia Geral de Irmãos o Programa de Ação e Orçamento para o ano de 2027.

O presente Programa de Ação tem como principal objetivo criar condições para que a vida e atividade diária da Misericórdia decorram dentro da maior e singela normalidade possível, garantindo a qualidade dos serviços prestados a todos os utentes que recorrem a esta secular Instituição.

A preparação do exercício de 2027 decorre num contexto de crescente exigência na prestação de cuidados, pressão sobre os custos de funcionamento e limitações da capacidade económica de muitos utentes e famílias. A resposta institucional deverá conjugar a qualidade e humanização dos serviços com a valorização dos trabalhadores, o controlo dos custos, a preservação do património e a manutenção de condições de sustentabilidade económica e financeira.

As dinâmicas organizacionais implementadas nos diversos serviços da Misericórdia de Lagos, visam, acima de tudo, responder de uma forma sustentada à satisfação das necessidades básicas humanas e de conforto dos utentes, não descurando o equilíbrio estrutural e patrimonial da Instituição.

Neste contexto, é um propósito da Misericórdia continuar a promover o bem-estar e qualidade de vida dos nossos idosos e crianças nas várias Respostas Sociais, através da dinamização e implementação de novas medidas de controlo interno, através do reforço das relações de parceria institucional, e da otimização dos recursos disponíveis investindo na formação e motivação dos trabalhadores.

O planeamento para 2027 atende, igualmente, à evolução económica dos exercícios anteriores, à estimativa ainda provisória de encerramento de 2026 e aos desafios identificados pela auditoria intercalar, designadamente no domínio da liquidez e da recuperabilidade dos créditos. A definição de prioridades deverá privilegiar a atividade corrente e a segurança dos Equipamentos, distinguindo o financiamento regular dos rendimentos extraordinários e subordinando os novos investimentos à capacidade efetiva de financiamento.

2. Missão, Visão e Valores

Missão

A Santa Casa Misericórdia de Lagos, como instituição de matriz católica e valores cristãos com mais de 500 anos, assume como Missão a prática e difusão das catorze obras de Misericórdia, promovendo a saúde e o bem-estar da população e lutando pela dignificação de toda a pessoa humana, com especial atenção para os mais pobres e carenciados, apoiando as famílias e protegendo as crianças e os idosos.

Visão

A Santa Casa Misericórdia de Lagos, alicerçada em critérios de solidariedade e sustentabilidade, pretende ser uma instituição solidária inovadora e de referência a nível regional, através da implementação de boas práticas, da excelência dos serviços prestados e desenvolvimento de um modelo de melhoria contínua, reconhecendo que a implementação de práticas de solidariedade com qualidade exige uma equipa de trabalhadores motivados, competentes, com experiência, determinados, inovadores e profissional e humanamente solidários.

Valores

A Santa Casa Misericórdia de Lagos, assumindo-se como uma porta aberta, uma casa ou espaço comum onde todos e cada um podem "dar e receber" consoante as suas possibilidades ou necessidades, orienta a sua ação pelos seguintes valores: solidariedade e responsabilidade social; dignidade da pessoa humana; humanização; profissionalismo e rigor; multidisciplinaridade e interdisciplinaridade; e legalidade e transparência.

3. Caracterização da Instituição

A Santa Casa da Misericórdia de Lagos (SCML) é uma Irmandade da Misericórdia, instituição sem fins lucrativos, com o regime legal de Instituição Particular de Solidariedade Social, reconhecida como Pessoa Coletiva de Utilidade Pública, com estatutos aprovados em 27 de maio de 2019 pela autoridade eclesiástica competente e registados na Direção-Geral da Segurança Social, pelo averbamento n.º 6 à inscrição n.º 19/82, a fls. 33 e 33 verso do livro n.º 1 e a fls. 189 e 189 verso do livro n.º 2 das Irmandades da Misericórdia, em 11 de outubro de 2019, com sede na Rua Rainha D. Leonor, n.º 2, 8600-776 Lagos.

A Instituição desenvolve a sua atividade em diferentes áreas de intervenção social, com especial incidência no apoio às pessoas idosas, à infância e às famílias em situação de vulnerabilidade socioeconómica. Na área sénior, assegura respostas sociais de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI), Centro de Dia e Serviço de Apoio Domiciliário (SAD), promovendo a prestação de cuidados, o bem-estar, a autonomia e a qualidade de vida dos seus utentes. Na área da infância, desenvolve respostas de Creche e Educação Pré-Escolar, contribuindo para o desenvolvimento integral das crianças e para o apoio às respetivas famílias.

No âmbito da intervenção comunitária e do combate à pobreza e à exclusão social, a Misericórdia assegura diferentes modalidades de apoio alimentar, designadamente através da Cantina Social, e da sua participação no Programa PESSOAS 2030, através da disponibilização de cartões eletrónicos destinados à aquisição de géneros alimentares e bens de primeira necessidade por pessoas e famílias em situação de carência económica. Esta intervenção procura não apenas responder a necessidades básicas, mas também promover a dignidade, a autonomia e a inclusão social dos seus beneficiários.

Na área da saúde, a Misericórdia assegura o funcionamento de um Centro de Medicina Física e de Reabilitação, que presta serviços no âmbito do Serviço Nacional de Saúde e de outros subsistemas de saúde, complementando a intervenção social da Instituição e contribuindo para a promoção da saúde, da funcionalidade e da qualidade de vida da população.

Os Órgãos Sociais da Santa Casa da Misericórdia de Lagos, nos termos do Compromisso da Irmandade, são a Assembleia Geral, a Mesa Administrativa e o Conselho Fiscal. O mandato dos atuais Órgãos Sociais teve início em 1 de janeiro de 2025, após a homologação dos resultados eleitorais pelo Senhor Bispo do Algarve.

4. Análise SWOT

A análise SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats*) constitui um instrumento de diagnóstico e planeamento estratégico que permite identificar os principais pontos fortes e pontos fracos da Santa Casa da Misericórdia de Lagos (análise interna), bem como as oportunidades e ameaças decorrentes do contexto em que desenvolve a sua atividade (análise externa).

A identificação destes fatores assume particular relevância na definição das prioridades institucionais, permitindo potenciar os recursos e competências existentes, aproveitar oportunidades de desenvolvimento, minimizar os riscos e ultrapassar constrangimentos que possam comprometer a qualidade dos serviços prestados e a sustentabilidade da Instituição.

Neste sentido, a presente análise procura refletir os principais desafios da Misericórdia de Lagos para 2027, considerando a evolução das necessidades da comunidade, a qualidade dos cuidados, a valorização dos recursos humanos, a modernização das infraestruturas e o equilíbrio económico-financeiro.

Pontos Fortes:

- História secular e reconhecimento institucional;
- Proximidade e confiança da comunidade;
- Forte envolvimento comunitário;
- Diversidade de respostas sociais e de saúde;
- Capacidade de intervenção social e comunitária;
- Rede alargada de Equipamentos Sociais;
- Elevada ocupação das respostas residenciais;
- Equipas técnicas multidisciplinares;
- Qualificação e experiência dos trabalhadores;
- Espírito de equipa e estabilidade laboral;
- Formação contínua dos trabalhadores;
- Regalias laborais complementares;
- Investimento na modernização das instalações;
- Implementação de procedimentos de gestão e qualidade;
- Rede consolidada de parcerias institucionais;
- Património imobiliário relevante.

Pontos Fracos:

- Constrangimentos de liquidez e tesouraria;
- Défices financeiros em algumas respostas sociais;
- Insuficiente monitorização de objetivos e indicadores;
- Necessidade de reforço da contabilidade analítica;
- Baixa ocupação em determinados Centros de Dia e SAD;
- Limitações de espaço e conforto em alguns Equipamentos;
- Instalações pouco adaptadas a situações de demência;
- Capacidade insuficiente para determinadas admissões em ERPI;
- Oferta limitada de atividades aos fins-de-semana;
- Absentismo e acidentes de trabalho;
- Rotatividade de trabalhadores;
- Necessidade de maior integração e digitalização de processos.

Oportunidades:

- Programas nacionais e comunitários de financiamento;
- Desenvolvimento da intervenção no âmbito do PESSOAS 2030;
- Reforço de parcerias institucionais e empresariais;
- Crescente procura de cuidados especializados na área sénior;
- Expansão e diversificação do Apoio Domiciliário;
- Valorização do património imobiliário;
- Desenvolvimento de projetos de habitação acessível;
- Inovação tecnológica e digitalização de processos;
- Investimento em eficiência energética e autoconsumo;
- Cooperação com instituições de ensino e formação;
- Alargamento de convenções na área da saúde;
- Crescimento das iniciativas de responsabilidade social empresarial.

Ameaças:

- Aumento dos custos operacionais e salariais;
- Atualização insuficiente dos Acordos de Cooperação;
- Reduzida capacidade económica dos utentes e famílias;
- Risco de incumprimento das comparticipações familiares;
- Escassez de profissionais qualificados para recrutamento;
- Concorrência no recrutamento e retenção de trabalhadores;
- Agravamento da dependência e complexidade clínica dos utentes;
- Redução da procura em determinadas respostas sociais;
- Crescentes exigências legais e regulamentares;
- Aumento dos custos de construção e manutenção;
- Riscos climáticos e fenómenos meteorológicos extremos;
- Incerteza económica e dificuldades de financiamento.

Síntese da Análise SWOT

A análise realizada evidencia a necessidade de prosseguir uma estratégia de consolidação institucional, assente na valorização dos recursos humanos, na qualidade e humanização dos cuidados, no reforço da sustentabilidade económico-financeira e na modernização dos Equipamentos e processos de gestão.

Para 2027, constituem prioridades a melhoria da eficiência operacional das diferentes respostas sociais, o reforço do controlo e planeamento financeiro, a valorização do património e a concretização de investimentos ajustados às necessidades da comunidade e à capacidade financeira da Instituição.

Paralelamente, importa consolidar mecanismos de monitorização e avaliação que permitam acompanhar, de forma sistemática e exequível, a concretização dos objetivos institucionais, identificar desvios e fundamentar medidas de melhoria contínua.

A prossecução destas orientações deverá assegurar o equilíbrio entre a responsabilidade económica e financeira e a missão social da Misericórdia de Lagos, preservando a sua identidade, os valores que orientam a sua intervenção e o compromisso de prestar cuidados e serviços de qualidade às pessoas e famílias que apoia.

5. Objetivos Estratégicos

Os Objetivos Estratégicos da Santa Casa da Misericórdia de Lagos, definidos pela Mesa Administrativa, assentam em três pilares fundamentais: Gestão e Inovação para a Excelência; Valorização das Pessoas e Qualidade dos Cuidados; e Sustentabilidade e Compromisso com a Comunidade.

Estes pilares refletem o compromisso da Instituição com a melhoria contínua dos serviços, a valorização dos seus recursos humanos, a modernização das infraestruturas e o reforço da sustentabilidade institucional, orientando as atividades e iniciativas a desenvolver ao longo do ano de 2027.

Neste enquadramento, estabelecem-se os seguintes Objetivos Estratégicos:

- Consolidar e expandir a implementação de procedimentos de gestão, qualidade e inovação, assegurando a eficácia e modernização contínua da Instituição;
- Promover a melhoria contínua dos serviços, contribuindo para o bem-estar e a qualidade de vida dos utentes;
- Construir, requalificar e modernizar instalações e equipamentos sociais, garantindo condições adequadas, seguras e funcionais;
- Fomentar o desempenho e o desenvolvimento profissional dos trabalhadores, valorizando as suas competências e assegurando uma prestação de cuidados de excelência;
- Assegurar a sustentabilidade institucional da Santa Casa da Misericórdia de Lagos, através de uma gestão eficiente e responsável;
- Reforçar a capacidade de escolha e a autodeterminação dos utentes, promovendo a sua participação ativa nas decisões do quotidiano e da vida institucional;
- Identificar e responder a novas necessidades da comunidade, desenvolvendo Respostas Sociais inovadoras e ajustadas à realidade local.

A concretização destes objetivos pressupõe uma gestão criteriosa dos recursos disponíveis, a definição de prioridades e a promoção de mecanismos de acompanhamento e avaliação que permitam aferir os resultados alcançados.

Em 2027, será dada especial atenção ao reforço da sustentabilidade económico-financeira, à valorização dos trabalhadores, à melhoria da qualidade dos cuidados e à concretização de investimentos ajustados às necessidades da Instituição e à sua capacidade financeira, procurando assegurar uma resposta social cada vez mais eficiente, humanizada e sustentável.

6. Objetivos Gerais da Instituição

A Santa Casa da Misericórdia de Lagos assume uma dimensão e uma responsabilidade significativas, atendendo à diversidade das respostas sociais e de saúde que disponibiliza, ao número de utentes apoiados diariamente e aos recursos humanos necessários para assegurar o seu funcionamento.

Neste contexto, o Programa de Ação para 2027 procura conciliar a qualidade e continuidade dos serviços prestados com a valorização dos trabalhadores, a modernização dos equipamentos e a sustentabilidade económica e financeira da Instituição.

Durante o ano de 2027, a Misericórdia dará especial atenção aos seguintes Objetivos Gerais:

- **Reforçar os níveis de sustentabilidade da Misericórdia:**
  - Aperfeiçoando os mecanismos de controlo interno dos custos e consumos nos diferentes Equipamentos Sociais;
  - Reforçando o acompanhamento da execução orçamental, da tesouraria e dos resultados económicos das diferentes Respostas Sociais;
  - Prosseguindo a implementação de um Sistema de Gestão de Frota e a renegociação dos contratos de fornecimento de combustíveis;
  - Promovendo a instalação de Unidades de Produção para Autoconsumo (UPAC) de energia fotovoltaica, em função da viabilidade técnica e financeira;
  - Aperfeiçoando a gestão dos processos individuais dos utentes e das listas de espera, através da digitalização de procedimentos e da avaliação de soluções tecnológicas, incluindo ferramentas de Inteligência Artificial, salvaguardando a proteção dos dados pessoais.

- **Promover a reabilitação e valorização do património da Misericórdia:**
  - Prosseguindo as obras de recuperação, conservação e requalificação dos edifícios onde funcionam as Respostas Sociais e de outros imóveis da Instituição;
  - Desenvolvendo os projetos de valorização do património habitacional, nomeadamente:
    - ✓ Reabilitação do Edifício Habitacional Maria Luísa Rosado, composto por 8 frações habitacionais, no Chinicato;
    - ✓ Projeto de ampliação do Edifício Habitacional Maria Luísa Rosado, com um acréscimo de 6 frações habitacionais, no Chinicato;
    - ✓ Projeto de construção de um Edifício para Arrendamento Acessível, no Chinicato, composto por 8 frações habitacionais.
  - Promovendo a elaboração de projetos e candidaturas destinados à melhoria da eficiência energética dos Equipamentos Sociais, nomeadamente através da requalificação térmica dos edifícios, substituição de caixilharias e modernização dos sistemas e equipamentos, no âmbito dos programas de financiamento disponíveis.

- **Reforçar a Gestão e Promoção da Qualidade:**
  - Otimizando a presença digital da Instituição e a utilização das redes sociais para divulgação de serviços, oportunidades de emprego, vagas disponíveis, projetos habitacionais e outras iniciativas institucionais;
  - Promovendo a realização periódica de simulacros de emergência e a implementação de medidas corretivas nos diferentes Equipamentos Sociais;
  - Garantindo a manutenção, renovação e eficiência dos sistemas de climatização, visando o conforto térmico, a segurança e o cumprimento das exigências regulamentares;
  - Aperfeiçoando a gestão de resíduos, promovendo a separação seletiva, a redução do impacto ambiental e a adoção de práticas sustentáveis;
  - Prosseguindo a substituição gradual dos sistemas de iluminação por tecnologia LED, com vista à melhoria da eficiência energética;
  - Assegurando a monitorização e o controlo da qualidade da água nos diferentes Equipamentos Sociais;

- Reforçar a Gestão e Promoção da Qualidade *(continuação)*:
  - Reforçando a valorização dos trabalhadores, a prevenção dos riscos profissionais e a melhoria das condições de trabalho;
  - Consolidando os procedimentos de gestão e qualidade, com especial atenção à monitorização dos objetivos, à avaliação dos resultados e à implementação de ações de melhoria.

- Promover o desenvolvimento de novas Respostas Sociais e de Saúde no Concelho de Lagos:
  - Prosseguindo a elaboração dos projetos e a identificação de oportunidades de financiamento para a construção do Lar Maria Luísa Rosado, na Freguesia da Luz, com capacidade prevista para 72 utentes em ERPI, 20 em Centro de Dia e 20 em Serviço de Apoio Domiciliário;
  - Desenvolvendo o projeto de ampliação do Lar Rainha D. Leonor, com vista à criação de aproximadamente 20 novas vagas de ERPI;
  - Prosseguindo o estudo e a elaboração do projeto de relocalização do Centro de Medicina Física e de Reabilitação, contemplando a possibilidade de instalação de serviços de saúde complementares.

A concretização destes objetivos obedecerá a critérios de prioridade, viabilidade e sustentabilidade, privilegiando, em primeiro lugar, as intervenções necessárias à segurança, conservação e continuidade dos serviços; em segundo lugar, as que contribuam para a eficiência energética, a qualidade dos cuidados e a melhoria das condições de trabalho; e, por último, os projetos estruturantes de expansão e desenvolvimento.

A evolução destes últimos ficará condicionada à maturidade técnica dos projetos, às oportunidades de financiamento e à avaliação do respetivo impacto económico e financeiro, não constituindo a sua identificação neste Programa um compromisso de execução integral durante o exercício de 2027.

7. Programa de Ação

O presente Programa de Ação estabelece as principais atividades e iniciativas a desenvolver pela Santa Casa da Misericórdia de Lagos ao longo de 2027, procurando assegurar a continuidade, a qualidade e a sustentabilidade dos serviços prestados à comunidade.

A Instituição desenvolve a sua atividade nas áreas de apoio às pessoas idosas, à infância, à saúde e à intervenção comunitária, através de diferentes respostas sociais e serviços, incluindo as ERPI, Centros de Dia, SAD, Creche, Educação Pré-Escolar e iniciativas de apoio social e alimentar, nomeadamente a Cantina Social e a intervenção no âmbito do Programa PESSOAS 2030.

No término de outubro de 2026, a Misericórdia prestava serviços a 686 utentes, distribuídos pelas diferentes Respostas Sociais e Centros de Responsabilidade, conforme o quadro seguinte:

		Utentes			
Resposta Social	Centro de Responsabilidade	Capacidade	Acordo	Média 2026	N.º 31 Out
Apoio Domiciliário	Apoio Domiciliário de Lagos	50	50	46	47
	Apoio Domiciliário de Odiáxere	20	8	1	1
Apoio Domiciliário	Total	70	58	47	48
Centro de Dia	Centro de Dia José Filipe Fialho	30	24	29	29
	Centro de Dia Rainha D. Leonor	30	24	28	28
	Centro de Dia de Bensafrim	30	15	7	8
	Centro de Dia de Espiche	30	8	4	5
	Centro de Dia Joaquim Eugénio Calado	30	15	14	16
	Centro de Dia São João Batista	12	0	8	9
Centro de Dia	Total	162	86	90	95
ERPI	Lar José Filipe Fialho	90	90	90	90
	Residências Maria Francisca Fialho	70	60	70	70
	Lar Rainha D. Leonor	60	35	60	60
	Lar de Bensafrim	20	20	20	20
	Lar de Espiche	28	26	28	28
	Lar Joaquim Eugénio Calado	31	31	31	31
	Lar São João Batista	39	31	39	39
ERPI	Total	338	293	338	338
Cantina Social	Programa de Emergência Alimentar	50	50	50	50
PESSOAS 2030	Apoio Alimentar	77	77	77	77
	Total Apoio Social e Alimentar	127	127	127	127
Creche	Centro Infantil de Odiáxere: Creche	87	69	87	86
Pré-Escolar	Centro Infantil de Odiáxere: Pré-Escolar	75	45	64	61
	Total Centro Infantil de Odiáxere	162	114	151	147
	Total Geral	859	678	753	755

7.1. Área Administrativa e Financeira

A Área Administrativa e Financeira da Santa Casa da Misericórdia de Lagos assegura o planeamento, acompanhamento e controlo dos recursos económicos e financeiros necessários ao funcionamento da Instituição, promovendo a utilização eficiente dos meios disponíveis e a sua sustentabilidade.

A informação produzida por esta área constitui um instrumento fundamental de apoio à tomada de decisão da Mesa Administrativa, permitindo acompanhar a execução orçamental, controlar os custos, antecipar necessidades de tesouraria e identificar oportunidades de melhoria na gestão dos diferentes equipamentos e serviços.

Neste contexto, os objetivos definidos para 2027 privilegiam o reforço dos mecanismos de controlo interno, a melhoria da informação de gestão, a eficiência dos processos administrativos e a consolidação do equilíbrio económico-financeiro da Instituição.

Objetivos, Atividades e Metas

7.1.1. Gestão Orçamental/Financeira

Objetivo Estratégico:	Assegurar a sustentabilidade institucional da Santa Casa da Misericórdia de Lagos, através de uma gestão eficiente e responsável				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir o acompanhamento e controlo da execução orçamental	Desvio percentual entre a execução e o orçamento previsto	≤ 10% de desvio acumulado, sujeito a análise e justificação	Trimestral (WINCTB) (Balancetes) (PAO 2027)	Analisar a execução dos rendimentos e gastos; identificar e justificar desvios; propor medidas corretivas e acompanhar a sua implementação	DD|CC

7.1.2. Gestão de Compras e Stocks

Objetivo Estratégico:	Assegurar a sustentabilidade institucional da Santa Casa da Misericórdia de Lagos, através de uma gestão eficiente e responsável				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Reduzir os desperdícios de produtos armazenados	Valor anual dos desperdícios identificados	≤ 1.500€/ano	Trimestral (WINSEC) (WINCTB) (Auditorias) (Contagens)	Registar as entradas e saídas de produtos; verificar prazos de validade e condições de conservação; realizar auditorias e contagens periódicas	DD|CC

Continuação…

Objetivo Estratégico:	Assegurar a sustentabilidade institucional da Santa Casa da Misericórdia de Lagos, através de uma gestão eficiente e responsável				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Reforçar o controlo dos consumos e inventários	Taxa de realização das verificações de stocks programadas	100% das verificações programadas	Trimestral (WINSEC) (WINCTB) (Auditorias) (Contagens)	Monitorizar os consumos e os stocks dos Equipamentos; identificar desvios e excessos; realizar verificações e implementar medidas corretivas	DD|CC

7.1.3. Gestão de Utentes

Objetivo Estratégico:	Assegurar a sustentabilidade institucional da Santa Casa da Misericórdia de Lagos, através de uma gestão eficiente e responsável				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir o rigor da informação relativa à frequência de utentes	Nº de Não Conformidades identificadas	≤ 5/Mês	Mensal (WINUTE) (Plataforma SSD)	Manter atualizados os processos e registos de frequência; conferir a informação entre os Equipamentos e os sistemas informáticos; corrigir divergências	DD|CC GQ|GIDS|CTB
Assegurar o correto processamento da faturação a utentes e outras entidades	Nº de Não Conformidades na Faturação	≤ 5/Mês	Mensal (WINUTE) (WINCTB) (GlobalSoft)	Processar e conferir a faturação mensal; verificar as comparticipações aplicáveis; controlar anulações, correções e divergências	DD|CC GQ|GIDS|CTB

7.1.4. Gestão de Tesouraria

Objetivo Estratégico:	Assegurar a sustentabilidade institucional da Santa Casa da Misericórdia de Lagos, através de uma gestão eficiente e responsável				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Assegurar o rigor dos processos de recebimentos e pagamentos	Nº de Não Conformidades identificadas	0 (Zero)	Mensal (WINGTE) (Plano Pagamentos)	Cumprir os procedimentos de tesouraria; conferir os movimentos financeiros; realizar reconciliações bancárias; acompanhar os recebimentos e pagamentos	DD|CC|CTB

Continuação…

Objetivo Estratégico:	Assegurar a sustentabilidade institucional da Santa Casa da Misericórdia de Lagos, através de uma gestão eficiente e responsável				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Reforçar a previsão e o acompanhamento das necessidades de tesouraria	N.º de previsões mensais de tesouraria atualizadas	12/ano	Mensal (WINGTE) (WINUTE) (WINGSO) (WINCTB) (Extratos Bancários)	Elaborar e atualizar previsões de tesouraria; acompanhar os saldos e compromissos financeiros; antecipar necessidades de financiamento e propor medidas preventivas	DD|MA CC|CTB

7.1.5. Contabilidade

A Contabilidade constitui um instrumento essencial de informação, controlo e apoio à tomada de decisão da Santa Casa da Misericórdia de Lagos, assegurando o registo rigoroso das operações económicas e financeiras e a preparação das demonstrações financeiras da Instituição.

Para além do cumprimento das obrigações contabilísticas e fiscais assume particular importância o desenvolvimento da contabilidade analítica e da informação de gestão por Centro de Responsabilidade, permitindo acompanhar a evolução dos rendimentos e gastos das diferentes Respostas Sociais e fundamentar decisões orientadas para a sustentabilidade institucional.

Os registos contabilísticos são efetuados de acordo com o Sistema de Normalização Contabilística, nomeadamente com a Norma Contabilística e de Relato Financeiro para as Entidades do Setor Não Lucrativo (NCRF-ESNL), e demais disposições legais aplicáveis.

Objetivo Estratégico:	Assegurar a sustentabilidade institucional da Santa Casa da Misericórdia de Lagos, através de uma gestão eficiente e responsável				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Assegurar o rigor e a conformidade dos registos contabilísticos	Taxa de cumprimento das obrigações contabilísticas e fiscais nos prazos aplicáveis	100%	Mensal (WINCTB) (Dem. Financeiras) (Registos Fiscais)	Conferir e reconciliar os registos contabilísticos; preparar demonstrações financeiras; assegurar o cumprimento das obrigações declarativas e fiscais; corrigir as inconformidades identificadas	DD|CC

Continuação…

Objetivo Estratégico:	Assegurar a sustentabilidade institucional da Santa Casa da Misericórdia de Lagos, através de uma gestão eficiente e responsável				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Reforçar a informação contabilística e financeira de apoio à gestão	N.º de análises de execução económico-financeira realizadas	≥ 4/ano	Trimestral (WINCTB) (Balancetes) (Contab. Analítica)	Analisar a evolução dos rendimentos e gastos; acompanhar os resultados por centro de responsabilidade; identificar desvios e disponibilizar informação de apoio à decisão	DD|CC

7.1.6. Gestão de Património

O Serviço de Património da Santa Casa da Misericórdia de Lagos constitui uma estrutura técnica especializada, responsável pela gestão administrativa, contabilística e patrimonial dos bens móveis e imóveis da Instituição, contribuindo para a sua valorização, controlo e utilização eficiente.

A sua intervenção abrange a gestão do património imobiliário, incluindo a avaliação de candidaturas e os procedimentos de atribuição de habitações destinadas ao arrendamento acessível, a elaboração, revisão e gestão dos respetivos contratos de arrendamento, bem como a atualização das rendas dos imóveis habitacionais e comerciais da Instituição.

No âmbito da gestão contabilística do património, o Serviço assegura o acompanhamento de todo o ciclo de vida dos ativos fixos, desde o registo contabilístico das aquisições e das intervenções com impacto na sua valorização até ao processamento das depreciações e amortizações, transferências e abates. Compete-lhe igualmente garantir a atualização e reconciliação do inventário patrimonial com os registos contabilísticos, desenvolvendo procedimentos especializados de controlo e fecho mensal.

O Serviço assume ainda responsabilidades na instrução e acompanhamento de processos de restituição do Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA), nas situações legalmente admissíveis.

A sua atuação desenvolve-se em estreita articulação com o Diretor Delegado, a Contabilidade, o Serviço de Fornecedores e os restantes serviços envolvidos, nomeadamente os responsáveis pela gestão técnica e operacional das intervenções nos edifícios e equipamentos, procurando assegurar o rigor da informação financeira, o cumprimento das obrigações legais e contratuais e a adequada gestão dos recursos patrimoniais.

Desta forma, o Serviço de Património contribui para a transparência e fiabilidade dos registos contabilísticos, a valorização dos ativos e a sustentabilidade económica e financeira da Santa Casa da Misericórdia de Lagos.

Objetivo Estratégico:	Assegurar a sustentabilidade institucional da Santa Casa da Misericórdia de Lagos, através de uma gestão eficiente e responsável				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Assegurar o rigor e a atualização da gestão contabilística dos ativos fixos e investimentos da Instituição	N.º de procedimentos de fecho e reconciliação mensal concluídos	12/ano	Mensal (WINIMB) (WINCTB) (Balancetes)	Registar contabilisticamente as aquisições e intervenções com impacto nos ativos fixos; verificar a documentação e a classificação contabilística dos investimentos; processar depreciações e amortizações, transferências e abates; realizar reconciliações mensais em articulação com a Contabilidade e o Serviço de Fornecedores	Património DD|CC
Garantir a correta gestão e controlo do inventário patrimonial	Taxa de execução das verificações patrimoniais programadas	100% das verificações previstas	Semestral (WINIMB) (WINCTB) (Inv. Patrimonial)	Atualizar os registos dos bens móveis e imóveis; realizar verificações físicas; identificar e corrigir divergências entre os registos patrimoniais e contabilísticos	Património DD|CC
Assegurar a gestão dos contratos de arrendamento e a atualização das rendas	Percentagem de contratos analisados e atualizados, quando aplicável	100% dos contratos sujeitos a revisão	Anual (Contratos Arrend.) (Registos Rendas)	Elaborar, rever e acompanhar contratos de arrendamento habitacional e comercial; verificar as condições legais e contratuais de atualização das rendas; preparar as respetivas comunicações	Património DD|CC
Garantir a correta gestão dos processos de candidatura e atribuição de habitações destinadas ao arrendamento acessível	Percentagem de processos analisados e instruídos nos prazos aplicáveis	100% dos processos completos e elegíveis para análise	Trimestral (Reg. Candidaturas) (Proc Habitacionais)	Receber e analisar candidaturas; verificar critérios de elegibilidade; instruir processos e preparar propostas de atribuição; acompanhar a formalização dos contratos	Património GIDS|DD|CC
Assegurar a instrução dos processos de restituição do IVA	Percentagem de processos elegíveis instruídos e submetidos nos prazos aplicáveis	100%	Trimestral (Processos IVA) (Doc. Contabilística)	Identificar situações potencialmente elegíveis; reunir e conferir a documentação necessária; preparar, submeter e acompanhar os pedidos de restituição	Património DD|CC

7.1.7. Gestão de Recursos Humanos e Formação

As atribuições do Serviço de Recursos Humanos abrangem áreas diversificadas, que se complementam: seleção e recrutamento de pessoal; avaliação das competências; consolidação e controlo dos vencimentos; direitos de trabalho; formação; e requalificação de profissionais.

Com uma visão integradora da Instituição, a sua missão passa também pela divulgação do código de ética, conduta e cultura institucional, pela gestão de meios, pelo estudo e implementação de propostas de regulamentos que suportem a gestão de recursos humanos, e pela modernização dos processos e procedimentos administrativos.

A Instituição conta atualmente com 403 trabalhadores (entre contratos sem termo, contratos a termo certo e incerto, e estágios profissionais), de diferentes categorias profissionais.

A Instituição tem contratualizada a prestação de serviços médicos, com 3 Médicos de Medicina Geral que prestam serviços aos Utentes de ERPI – Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, e 1 Médico Fisiatra que presta serviço no Centro de Medicina Física e de Reabilitação. Para além dos enfermeiros que fazem parte dos quadros da Misericórdia, a Instituição também recorre à prestação de serviços na área da enfermagem de forma a garantir esses cuidados aos Utentes de ERPI.

Trabalhadores Distribuídos pelas várias Respostas Sociais a 31/10/2026						
Resposta Social	Mulher	Homem	**Total**	Contrato c/Termo	Contrato s/termo	Estágios
Serviços Administrativos e Financeiros	18	5	**23**	1	22	
Serviço de Apoio Domiciliário	14	1	**15**	3	12	
Lar Joaquim Eugénio Calado	29	0	**29**	3	26	
Lar de Bensafrim	26	2	**28**	10	18	
Lar de Espiche	25	3	**28**	3	25	
Lar Rainha D. Leonor	63	7	**70**	10	60	
Lar José Filipe Fialho	76	21	**97**	15	82	
Residências Mª Francisca Fialho	29	4	**33**	6	27	
Lar São João Batista	29	5	**34**	7	27	
Centro Infantil de Odiáxere	36	1	**37**	7	28	2
Centro de Medicina Física e de Reabilitação	8	1	**9**	0	9	
Total	**353**	**50**	**403**	**65**	**336**	**2**

Objetivos, Atividades e Metas

Compete ao Serviço de Recursos Humanos, instituir uma política de gestão de recursos humanos, promovendo o desenvolvimento de competências profissionais, organizacionais e sociais dos trabalhadores.

Objetivo Estratégico:	Consolidar e expandir a implementação de procedimentos de gestão, qualidade e inovação, assegurando a eficácia e modernização contínua da Instituição				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Otimizar a gestão do processo de recrutamento	Taxa de Execução	100%	Semestral (WINGRH)	Operacionalizar o software F3M WINGRH	GRH

Continuação…

Objetivo Estratégico:	Consolidar e expandir a implementação de procedimentos de gestão, qualidade e inovação, assegurando a eficácia e modernização contínua da Instituição				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir a correta aplicação das normas de RH	Taxa de Execução	100%	Semestral	Criar e divulgar o Regulamento Interno de Relações Laborais	GRH|DD GQ|GIDS GIASST

Objetivo Estratégico:	Fomentar o desempenho e o desenvolvimento profissional dos trabalhadores, valorizando as suas competências e assegurando uma prestação de cuidados de excelência				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Reforçar o nível de competências e qualificação profissional dos trabalhadores	Taxa de Cumprimento do Plano de Formação	≥ 90%	Trimestral (IMP.RH.19) (WINGRH)	Elaborar e executar o Plano Anual de Formação	GF|GRH
	% de Trabalhadores com 40H de Formação/Ano	≥ 80%	Trimestral (IMP.RH.12) (IMP.RH.19) (WINGRH)	Monitorizar o número de horas de formação por trabalhador Executar o Plano Anual de Formação	GF|GRH
	Nº de Trabalhadores que aumentaram as Qualificações	≥ 4	Trimestral (WINGRH) (WINGSL)	Realizar o levantamento da escolaridade dos trabalhadores, priorizando aqueles com escolaridade inferior ao 12º ano Articular com Centros Qualifica o processo de RVCC ou outras metodologias para capacitação dos trabalhadores Criar condições para os trabalhadores frequentarem as ações Motivar os trabalhadores a participarem no processo	GF|GRH

Objetivo Estratégico:	Assegurar a sustentabilidade institucional da Santa Casa da Misericórdia de Lagos, através de uma gestão eficiente e responsável				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir o correto processamento dos vencimentos	Nº de Inconformidades no processamento dos Vencimentos	≤ 2/Mês	Mensal (WINGSL)	Conferir assiduidade Processar suplementos e subsídios de férias e de natal	GRH

Formação

Na área da gestão da formação, o diagnóstico de necessidades é a base do respetivo plano e de todo o processo formativo, após a sua análise definiram-se as áreas temáticas a desenvolver, face à estratégia e objetivos definidos pela Mesa Administrativa.

Neste sentido, o plano de formação para 2027 tem por base a distinção entre os princípios de "procura", "expetativas" e "necessidades" dos trabalhadores e das Respostas Socias a quem a formação se destina, de modo a responder às reais necessidades da Instituição, de forma a aumentar as competências profissionais, que deverão incidir nas seguintes áreas temáticas, de acordo com o plano de formação a ser submetido à aprovação pela Mesa Administrativa:

- RVCC Profissional;
- Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho – Planos de Emergência e Simulacros;
- Meios de 1ª Intervenção, Primeiros Socorros, Suporte Básico de Vida e DAE;
- Doenças Profissionais e Prevenção de Acidentes de Trabalho;
- Gestão do Stress;
- Higiene e Segurança Alimentar/Sistema HACCP;
- Higienização e Manuseamento Correto dos Produtos de Limpeza;
- Cuidados de Higiene e Conforto – Higiene da Pessoa Idosa e Registo de Prestação de Cuidados;
- Saúde da Pessoa Idosa – Cuidados Básicos, e Controlo de Infeção;
- Referencial Humanitude;
- Ética e Deontologia Profissional;
- Literacia Financeira em Contexto Emocional;
- Regime Geral de Prevenção da Corrupção e Proteção de Dados Pessoais – RGPD;
- Gestão de Reclamações;
- Legislação Laboral;
- Tecnologias de Informação (Word, Excel, Outlook…).

7.1.8. Gestão Integrada do Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho

A Gestão Integrada do Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho constitui uma área fundamental para assegurar condições adequadas de segurança, saúde e bem-estar dos trabalhadores e utentes, a proteção do ambiente e a conformidade legal das instalações e atividades da Santa Casa da Misericórdia de Lagos.

A sua intervenção abrange a identificação, avaliação e prevenção de riscos profissionais, a gestão ambiental e energética, a segurança contra incêndios, bem como o planeamento, coordenação e acompanhamento técnico das intervenções de manutenção, conservação, requalificação e modernização das instalações e equipamentos.

Atendendo à dimensão da Instituição e à diversidade das suas Respostas Sociais e de Saúde, assume particular importância o reforço da prevenção, da manutenção preventiva e da capacidade de resposta a situações de emergência que possam comprometer a segurança das pessoas e a continuidade dos serviços.

A concretização destas atividades desenvolve-se em articulação com a Mesa Administrativa, o Diretor Delegado, as Direções Técnicas e os restantes serviços, nomeadamente o Serviço de Património, responsável pelo acompanhamento administrativo, contabilístico e patrimonial das intervenções, promovendo uma cultura de segurança, responsabilidade ambiental e melhoria contínua.

Objetivo Estratégico:	Consolidar e expandir a implementação de procedimentos de gestão, qualidade e inovação, assegurando a eficácia e modernização contínua da Instituição				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Assegurar o cumprimento dos requisitos legais e regulamentares aplicáveis nas áreas do Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho	Taxa de cumprimento das obrigações legais e inspeções programadas	100% das obrigações aplicáveis, nos prazos previstos	Mensal (IMP.SST.01) A (IMP.SST.19) (IMP.AMB.01) (IMP.AMB.02) (Registos Legais)	Identificar e acompanhar as obrigações legais; realizar auditorias e verificações internas; acompanhar inspeções obrigatórias; identificar e corrigir não conformidades; acompanhar as medidas de segurança contra incêndios	GIASST DD|DT
Promover a melhoria contínua do desempenho ambiental e energético	Taxa de execução das ações ambientais programadas	≥ 90% das ações aprovadas	Trimestral (Regist. ambientais) (Consumos) (Planos de Ação)	Acompanhar a gestão de resíduos; monitorizar consumos de água e energia; promover boas práticas ambientais; avaliar e desenvolver soluções de eficiência energética e de produção de energia para autoconsumo (UPAC), quando técnica e financeiramente viáveis	GIASST DD|CC GQ|GIDS

Objetivo Estratégico:	Construir, requalificar e modernizar instalações e equipamentos sociais, garantindo condições adequadas, seguras e funcionais				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Assegurar o planeamento, execução e acompanhamento técnico dos planos de manutenção, conservação e segurança das instalações e equipamentos	Taxa de execução das verificações e intervenções técnicas programadas	100% das verificações obrigatórias e ≥ 90% das ações preventivas programadas	Trimestral (IMP.MAN.06) (IMP.MAN.07) (Planos Manut.) (Reg. Segurança)	Identificar necessidades; elaborar e acompanhar planos de manutenção; preparar e coordenar tecnicamente as intervenções; acompanhar prestadores de serviços; verificar a execução dos trabalhos; identificar anomalias e promover medidas corretivas	GIASST Resp. SDN DD|GQ|GIDS
Reforçar a preparação e a capacidade de resposta a situações de emergência	Taxa de execução dos simulacros e exercícios programados	100% dos exercícios previstos no plano anual, respeitando os requisitos legais aplicáveis	Semestral (Pl. Emergência) (Reg. Simulacros) (Rel. Avaliação)	Atualizar procedimentos de emergência; organizar simulacros; verificar meios de primeira intervenção; acompanhar medidas de autoproteção; reforçar a preparação para incêndios, intempéries e outras situações críticas	GIASST MA|DD|DT

Objetivo Estratégico:	Fomentar o desempenho e o desenvolvimento profissional dos trabalhadores, valorizando as suas competências e assegurando uma prestação de cuidados de excelência				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Reforçar a identificação, avaliação e prevenção dos riscos profissionais	Nº de avaliações e reavaliações de riscos realizadas	≥ 4/ano, sem prejuízo das avaliações legalmente exigíveis	Trimestral (IMP.SST.02) (IMP.SST.03) (IMP.SST.08) (IMP.SST.16) (IMP.SST.18) (IMP.SST.19)	Avaliar os riscos por posto de trabalho; identificar fatores associados a acidentes e doenças profissionais; propor medidas de prevenção; acompanhar a implementação das medidas corretivas	GIASST DD|DT|GRH
Promover a formação e sensibilização em Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho	N.º de ações de formação e sensibilização realizadas	≥ 4/ano, sem prejuízo da formação obrigatória	Trimestral (IMP.RH.11) (IMP.RH.12) (IMP.RH.13) (IMP.RH.16)	Identificar necessidades formativas; articular com a Gestão da Formação; desenvolver ações sobre prevenção de riscos, segurança, emergência e boas práticas ambientais; sensibilizar os trabalhadores para a adoção de comportamentos seguros	GIASST|GF GRH|DD|DT

7.1.9. Gestão da Qualidade

A melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados constitui uma das prioridades da Santa Casa da Misericórdia de Lagos, assumida pela Mesa Administrativa e pelas Direções Técnicas dos diferentes Equipamentos e Serviços.

A Gestão da Qualidade procura promover a eficácia dos processos organizacionais, a uniformização de procedimentos e a implementação de boas práticas, contribuindo para a segurança, o bem-estar e a qualidade de vida dos utentes, bem como para a valorização do desempenho institucional.

Neste âmbito, assume particular importância a realização de auditorias internas, a identificação e correção de não conformidades, a avaliação da satisfação das partes interessadas e a monitorização dos resultados alcançados.

Em 2027, as atividades da Gestão da Qualidade estarão orientadas para a consolidação dos procedimentos implementados, o reforço dos mecanismos de acompanhamento e avaliação e a promoção de uma cultura de melhoria contínua, em articulação com os objetivos estratégicos da Instituição e as necessidades dos utentes, familiares, trabalhadores e entidades parceiras.

Objetivo Estratégico:	Consolidar e expandir a implementação de procedimentos de gestão, qualidade e inovação, assegurando a eficácia e modernização contínua da Instituição				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Assegurar a realização das auditorias internas programadas	Taxa de execução do Plano Anual de Auditorias Internas	100%	Trimestral (IMP.GQ.12) (IMP.GQ.13) (IMP.GQ.14) (IMP.GQ.15)	Elaborar e executar o Plano Anual de Auditorias Internas; analisar os resultados e identificar oportunidades de melhoria	GQ|GIDS
Garantir o acompanhamento e tratamento das não conformidades identificadas	Taxa de ações corretivas concluídas nos prazos definidos	≥ 90%	Trimestral (IMP.GQ.19) (IMP.GQ.22) (IMP.GQ.23) (IMP.GQ.31)	Registar e analisar não conformidades; definir e acompanhar ações corretivas; verificar a sua implementação e eficácia	GQ|GIDS
Promover a formação e sensibilização em Gestão da Qualidade	N.º de ações de formação e sensibilização realizadas	≥ 2/ano	Trimestral (IMP.RH.11) (IMP.RH.12) (IMP.RH.13) (IMP.RH.14)	Identificar necessidades formativas; realizar ações sobre procedimentos de gestão e qualidade; sensibilizar os trabalhadores para a melhoria contínua	GQ|GIDS

Objetivo Estratégico:	Identificar e responder a novas necessidades da comunidade, desenvolvendo Respostas Sociais inovadoras e ajustadas à realidade local				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Avaliar a perceção da comunidade relativamente à resposta da Instituição às suas necessidades	Percentagem de respostas positivas aos questionários de perceção	≥ 75%	Anual (IMP.GQ.10) (Google Forms) (Relatório Perc.)	Auscultar a comunidade e as entidades parceiras; aplicar questionários; analisar e divulgar os resultados; identificar necessidades e propor ações de melhoria	GQ|GIDS
Promover a satisfação das entidades parceiras com a colaboração institucional	Percentagem de entidades satisfeitas ou muito satisfeitas	≥ 95%	Anual (IMP.GQ.09) (Google Forms) (Relatório Satisf.)	Aplicar questionários de satisfação às entidades parceiras; analisar os resultados; identificar oportunidades de melhoria e promover o acompanhamento das medidas propostas	GQ|GIDS

7.1.10. Gestão da Inovação e Desenvolvimento Social

A Gestão da Inovação e Desenvolvimento Social (GIDS) da Santa Casa da Misericórdia de Lagos tem como principal finalidade promover a inovação organizacional, a modernização dos processos de gestão e o desenvolvimento de projetos que contribuam para a melhoria dos serviços e para a sustentabilidade institucional.

A sua intervenção abrange a identificação de oportunidades de financiamento, a preparação e acompanhamento de candidaturas, a promoção de soluções tecnológicas e a dinamização de iniciativas de inovação e desenvolvimento social, procurando responder às necessidades da Instituição e da comunidade.

Através de uma atuação transversal, em articulação com a Mesa Administrativa, o Diretor Delegado, a Gestão da Qualidade e os diferentes Serviços e Equipamentos, pretende-se promover a simplificação e eficiência dos procedimentos, a valorização dos recursos disponíveis e a implementação de soluções inovadoras, salvaguardando o rigor técnico, administrativo e financeiro.

Em 2027, a atividade da GIDS será orientada para a consolidação dos processos de transformação digital, a captação de recursos financeiros e o desenvolvimento de iniciativas que contribuam para uma intervenção social mais eficiente, sustentável e ajustada às necessidades da comunidade.

Objetivo Estratégico:	Assegurar a sustentabilidade institucional da Santa Casa da Misericórdia de Lagos, através de uma gestão eficiente e responsável				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Identificar e promover oportunidades de financiamento para a Instituição	N.º de candidaturas submetidas	≥ 4/ano, condicionado à existência de oportunidades elegíveis	Trimestral (IMP.GQ.02) (IMP.GQ.27)	Identificar e analisar programas de financiamento; avaliar condições de elegibilidade e viabilidade; participar em sessões de esclarecimento; preparar e submeter candidaturas; acompanhar os resultados e a execução dos projetos aprovados	GIDS|GQ|DD
Assegurar o acompanhamento das candidaturas apresentadas	Taxa de acomp. dos processos de candidatura	100% dos processos submetidos	Trimestral (IMP.GQ.02) (IMP.GQ.27) (Reg. Candidaturas)	Monitorizar o estado das candidaturas; responder a pedidos de esclarecimento; acompanhar decisões de aprovação ou indeferimento; assegurar a articulação com os serviços responsáveis pela execução e prestação de contas	GIDS|GQ|DD

Objetivo Estratégico:	Consolidar e expandir a implementação de procedimentos de gestão, qualidade e inovação, assegurando a eficácia e modernização contínua da Instituição				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Promover a digitalização e otimização dos processos clínicos	Taxa de execução das etapas de implementação programadas	100% das etapas aprovadas para 2027	Semestral (ANKIRA) (Plano Implement.)	Acompanhar a informatização dos processos clínicos das áreas médica e de enfermagem; apoiar a implementação das funcionalidades previstas; promover a formação dos utilizadores e a segurança dos dados	GIDS|GQ DD|DT
Melhorar a gestão dos processos individuais dos utentes e das listas de espera	Taxa de execução das etapas de implementação programadas	100% das etapas aprovadas para 2027	Semestral (ANKIRA) (Reg. Implement.)	Acompanhar a operacionalização do software ANKIRA; rever e uniformizar procedimentos; apoiar a formação dos utilizadores; monitorizar a implementação das funcionalidades previstas	GIDS|GQ DD|DT

Objetivo Estratégico:	Identificar e responder a novas necessidades da comunidade, desenvolvendo Respostas Sociais inovadoras e ajustadas à realidade local				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Promover o desenvolvimento de projetos de inovação e intervenção social	N.º de propostas de intervenção identificadas e avaliadas	≥ 2/ano	Semestral (Reg. Projetos) (Prop. Intervenção)	Identificar necessidades sociais emergentes; estudar oportunidades de inovação; desenvolver propostas de projetos e parcerias; avaliar a sua viabilidade e apresentar propostas ao Diretor Delegado e à Mesa Administrativa	GIDS|GQ|DD

7.2. Área da Infância

7.2.1. Centro Infantil de Odiáxere

Caracterização do Equipamento Social

Em funcionamento desde 2 de julho de 1988, o Centro Infantil de Odiáxere localiza-se na vila de Odiáxere, no Concelho de Lagos, junto à Estrada Nacional 125. O Equipamento desenvolve a sua atividade nas Respostas Sociais de Creche e Educação Pré-Escolar, assegurando um ambiente educativo seguro, inclusivo e promotor do desenvolvimento integral das crianças, em estreita articulação com as respetivas famílias.

Com capacidade para 162 crianças, distribuídas por 87 lugares de Creche e 75 de Educação Pré-Escolar, o Centro Infantil procura proporcionar experiências educativas adequadas às diferentes etapas do desenvolvimento infantil, valorizando o bem-estar, a participação, a autonomia e as aprendizagens das crianças.

A capacidade instalada, os acordos de cooperação e a frequência de crianças encontram-se apresentados no quadro seguinte:

Equipamento Social:	Centro Infantil de Odiáxere			
Respostas Sociais	Capacidade	Nº Acordos Segurança Social	Crianças Média 2026	Nº Crianças 31/10/2026
Creche	87	69	87	86
Pré-Escolar	75	45	64	61

Objetivos, Atividades e Metas

A definição dos objetivos para 2027 tem em consideração os resultados alcançados no exercício anterior, a avaliação das práticas educativas, as necessidades identificadas pelas equipas e as opiniões e sugestões das famílias. Pretende-se consolidar uma intervenção educativa centrada na criança, promovendo o seu desenvolvimento global, a qualidade das relações educativas, a participação das famílias e a melhoria contínua dos serviços.

A concretização dos objetivos pressupõe o envolvimento da comunidade educativa e a utilização eficiente dos recursos humanos, materiais e logísticos disponíveis.

Objetivo Estratégico:	Consolidar e expandir a implementação de procedimentos de gestão, qualidade e inovação, assegurando a eficácia e modernização contínua da Instituição				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir a melhoria contínua dos serviços prestados	Taxa de ações de melhoria concluídas nos prazos definidos	≥ 90%	Trimestral (IMP.GQ.19) (IMP.GQ.22) (IMP.GQ.23) (IMP.GQ.31) (ChildDiary)	Implementar e monitorizar procedimentos de gestão e instruções de trabalho; acompanhar reclamações, sugestões e não conformidades; definir e executar ações de melhoria	DT|DP GQ|GIDS
Promover a satisfação das famílias com os serviços prestados	Percentagem de familiares muito satisfeitos	≥ 80%	Anual (IMP.CIO.12) (Google Forms) (Relatório Satisf.)	Aplicar questionários de satisfação; analisar e divulgar resultados; promover momentos de auscultação das famílias; identificar e implementar oportunidades de melhoria	DT|DP GQ|GIDS
Promover a satisfação e motivação dos trabalhadores	Percentagem de trabalhadores satisfeitos, muito satisfeitos ou totalmente satisfeitos	≥ 70%	Anual (IMP.RH.04) (Google Forms) (Relatório Satisf.)	Auscultar os trabalhadores; identificar fatores de satisfação e insatisfação; analisar resultados e propor medidas de melhoria do ambiente de trabalho	DT|DP|GQ GIDS|GRH

Objetivo Estratégico:	Promover a melhoria contínua dos serviços, contribuindo para o bem-estar e a qualidade de vida dos utentes				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Assegurar o acompanhamento e a avaliação individual do desenvolvimento das crianças	Percentagem de Relatórios de Avaliação Individual (RAI) atualizados	100%	Semestral (ChildDiary)	Elaborar, monitorizar e rever os RAI; acompanhar o desenvolvimento e as aprendizagens das crianças; identificar necessidades de apoio e adequar as estratégias educativas	DT|DP
Reforçar a participação e o envolvimento das famílias no processo educativo	Percentagem de famílias com, pelo menos, um contacto individualizado registado por semestre	100%	Semestral (ChildDiary) (Reg. Contactos)	Promover contactos individualizados com as famílias; partilhar informação sobre o desenvolvimento das crianças; incentivar a participação nas atividades e projetos educativos	DT|DP

Objetivo Estratégico:	Fomentar o desempenho e o desenvolvimento profissional dos trabalhadores, valorizando as suas competências e assegurando uma prestação de cuidados de excelência				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Promover a participação e articulação dos trabalhadores nas dinâmicas do Equipamento	Nº de Reuniões de equipa realizadas	≥ 68/ano	Mensal (ChildDiary) (IMP.GQ.11) (IMP.GQ.16)	Organizar reuniões de serviço e de equipa; promover a partilha de informação, o planeamento conjunto e a avaliação das práticas educativas	DT|DP
Reforçar a coesão, a motivação e o bem-estar das equipas	Nº de atividades de convívio e bem-estar realizadas	≥ 2/ano	Semestral (Reg. Presenças) (Reg. Fotográfico)	Organizar atividades de integração, convívio e bem-estar; promover a comunicação, a cooperação e o espírito de equipa	DT|DP

7.3. Área do Idoso

7.3.1. Lar José Filipe Fialho

Caracterização do Equipamento Social

Inaugurado a 27 de outubro de 1983, o Lar José Filipe Fialho situa-se no Concelho de Lagos, Freguesia de São Gonçalo. A sua construção só foi possível graças ao benemérito que dá o nome ao Equipamento – José Filipe Fialho. Com intervenção no apoio ao idoso, este Equipamento Social tem capacidade para 90 utentes em ERPI e 30 utentes em Centro de Dia.

A capacidade instalada, os acordos de cooperação e a frequência de utentes encontram-se apresentados no quadro seguinte:

Equipamento Social:	Lar José Filipe Fialho			
Respostas Sociais	Capacidade	Nº Acordos Segurança Social	Utentes Média 2026	Nº Utentes 31/10/2026
ERPI	90	90	90	90
Centro de Dia	30	24	29	29

Objetivos, Atividades e Metas

Os objetivos definidos para o Lar José Filipe Fialho em 2027 procuram consolidar a qualidade dos serviços prestados nas Respostas Sociais de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas e Centro de Dia, privilegiando uma intervenção individualizada, humanizada e ajustada às necessidades dos utentes.

Atendendo às características da população apoiada, será dada especial atenção à qualidade e segurança dos cuidados, ao acompanhamento dos Planos Individuais, à participação dos utentes e familiares e à valorização das equipas de trabalho.

Pretende-se igualmente reforçar a melhoria contínua dos procedimentos, promover o bem-estar e a autodeterminação dos utentes e assegurar a sustentabilidade das respostas sociais, através da utilização eficiente dos recursos disponíveis.

Objetivo Estratégico:	Consolidar e expandir a implementação de procedimentos de gestão, qualidade e inovação, assegurando a eficácia e modernização contínua da Instituição				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir a melhoria contínua dos serviços prestados	Taxa de ações corretivas e de melhoria concluídas nos prazos definidos	≥ 90%	Trimestral (IMP.GQ.19) (IMP.GQ.22) (IMP.GQ.23) (IMP.GQ.31)	Implementar e monitorizar os procedimentos de gestão e instruções de trabalho; acompanhar reclamações, sugestões e não conformidades; definir, executar e avaliar ações de melhoria	DT ERPI DT CD GQ|GIDS
Promover a satisfação dos utentes	Percentagem de utentes satisfeitos ou muito satisfeitos	≥ 95%	Anual (IMP.AI.19) (Google Forms) (Relatório Satisf.)	Aplicar questionários de satisfação; auscultar os utentes; analisar os resultados e implementar medidas de melhoria	DT ERPI DT CD GQ|GIDS
Promover a satisfação dos familiares	Percentagem de familiares satisfeitos ou muito satisfeitos	≥ 95%	Anual (IMP.AI.16) (Google Forms) (Relatório Satisf.)	Aplicar questionários de satisfação; promover a comunicação com os familiares; analisar sugestões e implementar medidas de melhoria	DT ERPI DT CD GQ|GIDS
Promover a satisfação e motivação dos trabalhadores	Percentagem de trabalhadores satisfeitos, muito satisfeitos ou totalmente satisfeitos	≥ 70%	Anual (IMP.RH.04) (Google Forms) (Relatório Satisf.)	Auscultar os trabalhadores; identificar necessidades e fatores de insatisfação; promover medidas de melhoria do ambiente de trabalho	DT ERPI DT CD|GRH GQ|GIDS

Objetivo Estratégico:	Promover a melhoria contínua dos serviços, contribuindo para o bem-estar e a qualidade de vida dos utentes				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Assegurar a elaboração, acompanhamento e atualização dos Planos Individuais dos utentes	Percentagem de Planos Individuais atualizados nos prazos definidos	100%	Mensal (ANKIRA)	Elaborar, monitorizar, avaliar e rever os Planos Individuais em equipa; adequar os cuidados às necessidades, capacidades e preferências dos utentes	DT ERPI DT CD
Reforçar o acompanhamento e envolvimento das famílias	Percentagem de utentes com família ou pessoa de referência contactada individualmente, quando aplicável	≥ 90% por semestre	Semestral (ANKIRA) (Reg. Contactos)	Promover contactos individualizados, presenciais ou por via telemática; partilhar informação relevante; incentivar a participação das famílias no acompanhamento dos utentes	DT ERPI DT CD Resp. SAOL

Objetivo Estratégico:	Fomentar o desempenho e o desenvolvimento profissional dos trabalhadores, valorizando as suas competências e assegurando uma prestação de cuidados de excelência				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Promover a participação e articulação dos trabalhadores nas dinâmicas do equipamento	Nº de reuniões de equipa realizadas	≥ 8/ano	Mensal (IMP.GQ.11) (IMP.GQ.16)	Organizar reuniões de serviço periódicas; promover a partilha de informação, a articulação entre equipas e a avaliação das práticas de trabalho	DT ERPI DT CD
Reforçar a coesão, motivação e bem-estar das equipas	N.º de atividades de integração e bem-estar realizadas	≥ 1 por semestre	Semestral (Reg. Presenças) (Reg. Fotográfico)	Organizar atividades de convívio e bem-estar; promover a comunicação, a cooperação e o espírito de equipa	DT ERPI DT CD

Objetivo Estratégico:	Assegurar a sustentabilidade institucional da Santa Casa da Misericórdia de Lagos, através de uma gestão eficiente e responsável				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Manter uma elevada frequência de utentes na Resposta Social de Centro de Dia	Nº médio mensal de utentes de Centro de Dia	≥ 29	Mensal (ANKIRA) (IMP.AI.09)	Divulgar os serviços prestados; acompanhar a frequência dos utentes; contactar potenciais interessados e famílias; promover a articulação com os serviços de encaminhamento e as listas de espera	DT CD

Objetivo Estratégico:	Reforçar a capacidade de escolha e a autodeterminação dos utentes, promovendo a sua participação ativa nas decisões do quotidiano e da vida institucional				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Promover a participação ativa dos utentes nas decisões e dinâmicas do Equipamento	Nº de reuniões de participação dos utentes realizadas	≥ 4/ano	Trimestral (Ata da Reunião) (Reg. Presenças) (Reg. Sugestões) (Reg. Fotográfico)	Organizar reuniões periódicas com os utentes; recolher opiniões e sugestões; acompanhar as propostas apresentadas; promover a participação nas decisões relativas ao quotidiano e às atividades do Equipamento	DT ERPI DT CD

7.3.2. Residências Maria Francisca Fialho

Caracterização do Equipamento Social

Inauguradas a 26 de junho de 1987, as Residências Maria Francisca Fialho situam-se no Concelho de Lagos, Freguesia de São Gonçalo, no espaço contíguo ao Lar José Filipe Fialho. Com intervenção no apoio ao idoso, este Equipamento Social tem capacidade para 70 utentes em ERPI.

A capacidade instalada, os acordos de cooperação e a frequência de utentes encontram-se apresentados no quadro seguinte:

Equipamento Social:	Residências Maria Francisca Fialho			
Respostas Sociais	Capacidade	Nº Acordos Segurança Social	Utentes Média 2026	Nº Utentes 31/10/2026
ERPI	70	60	70	70

Objetivos, Atividades e Metas

Os objetivos definidos para as Residências Maria Francisca Fialho em 2027 procuram consolidar a qualidade dos serviços prestados na Resposta Social, privilegiando uma intervenção individualizada, humanizada e ajustada às necessidades dos utentes.

Atendendo às características da população apoiada, será dada especial atenção à qualidade e segurança dos cuidados, ao acompanhamento dos Planos Individuais, à participação dos utentes e familiares e à valorização das equipas de trabalho.

Pretende-se igualmente reforçar a melhoria contínua dos procedimentos, promover o bem-estar e a autodeterminação dos utentes e assegurar a sustentabilidade das respostas sociais, através da utilização eficiente dos recursos disponíveis.

Objetivo Estratégico:	Consolidar e expandir a implementação de procedimentos de gestão, qualidade e inovação, assegurando a eficácia e modernização contínua da Instituição				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir a melhoria contínua dos serviços prestados	Taxa de ações corretivas e de melhoria concluídas nos prazos definidos	≥ 90%	Trimestral (IMP.GQ.19) (IMP.GQ.22) (IMP.GQ.23) (IMP.GQ.31)	Implementar e monitorizar os procedimentos de gestão e instruções de trabalho; acompanhar reclamações, sugestões e não conformidades; definir, executar e avaliar ações de melhoria	DT ERPI GQ|GIDS
Promover a satisfação dos utentes	Percentagem de utentes satisfeitos ou muito satisfeitos	≥ 95%	Anual (IMP.AI.19) (Google Forms) (Relatório Satisf.)	Aplicar questionários de satisfação; auscultar os utentes; analisar os resultados e implementar medidas de melhoria	DT ERPI GQ|GIDS
Promover a satisfação dos familiares	Percentagem de familiares satisfeitos ou muito satisfeitos	≥ 95%	Anual (IMP.AI.16) (Google Forms) (Relatório Satisf.)	Aplicar questionários de satisfação; promover a comunicação com os familiares; analisar sugestões e implementar medidas de melhoria	DT ERPI GQ|GIDS
Promover a satisfação e motivação dos trabalhadores	Percentagem de trabalhadores satisfeitos, muito satisfeitos ou totalmente satisfeitos	≥ 70%	Anual (IMP.RH.04) (Google Forms) (Relatório Satisf.)	Auscultar os trabalhadores; identificar necessidades e fatores de insatisfação; promover medidas de melhoria do ambiente de trabalho	DT ERPI|GRH GQ|GIDS

Objetivo Estratégico:	Promover a melhoria contínua dos serviços, contribuindo para o bem-estar e a qualidade de vida dos utentes				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Assegurar a elaboração, acompanhamento e atualização dos Planos Individuais dos utentes	Percentagem de Planos Individuais atualizados nos prazos definidos	100%	Mensal (ANKIRA)	Elaborar, monitorizar, avaliar e rever os Planos Individuais em equipa; adequar os cuidados às necessidades, capacidades e preferências dos utentes	DT ERPI
Reforçar o acompanhamento e envolvimento das famílias	Percentagem de utentes com família ou pessoa de referência contactada individualmente, quando aplicável	≥ 90% por semestre	Semestral (ANKIRA) (Reg. Contactos)	Promover contactos individualizados, presenciais ou por via telemática; partilhar informação relevante; incentivar a participação das famílias no acompanhamento dos utentes	DT ERPI Resp. SAOL

Objetivo Estratégico:	Fomentar o desempenho e o desenvolvimento profissional dos trabalhadores, valorizando as suas competências e assegurando uma prestação de cuidados de excelência				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Promover a participação e articulação dos trabalhadores nas dinâmicas do equipamento	Nº de reuniões de equipa realizadas	≥ 8/ano	Mensal (IMP.GQ.11) (IMP.GQ.16)	Organizar reuniões de serviço periódicas; promover a partilha de informação, a articulação entre equipas e a avaliação das práticas de trabalho	DT ERPI
Reforçar a coesão, motivação e bem-estar das equipas	N.º de atividades de integração e bem-estar realizadas	≥ 1 por semestre	Semestral (Reg. Presenças) (Reg. Fotográfico)	Organizar atividades de convívio e bem-estar; promover a comunicação, a cooperação e o espírito de equipa	DT ERPI

Objetivo Estratégico:	Reforçar a capacidade de escolha e a autodeterminação dos utentes, promovendo a sua participação ativa nas decisões do quotidiano e da vida institucional				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Promover a participação ativa dos utentes nas decisões e dinâmicas do Equipamento	Nº de reuniões de participação dos utentes realizadas	≥ 4/ano	Trimestral (Ata da Reunião) (Reg. Presenças) (Reg. Sugestões) (Reg. Fotográfico)	Organizar reuniões periódicas com os utentes; recolher opiniões e sugestões; acompanhar as propostas apresentadas; promover a participação nas decisões relativas ao quotidiano e às atividades do Equipamento	DT ERPI

7.3.3. Lar Rainha D. Leonor

Caracterização do Equipamento Social

Inaugurado a 27 de outubro de 2003, o Lar Rainha D. Leonor situa-se no Concelho de Lagos, Freguesia de São Gonçalo. Com intervenção no apoio ao idoso, este Equipamento Social tem capacidade para 60 utentes em ERPI e 30 utentes em Centro de Dia.

A capacidade instalada, os acordos de cooperação e a frequência de utentes encontram-se apresentados no quadro seguinte:

Equipamento Social:	Lar Rainha D. Leonor			
Respostas Sociais	Capacidade	Nº Acordos Segurança Social	Utentes Média 2026	Nº Utentes 31/10/2026
ERPI	60	35	60	60
Centro de Dia	30	24	28	28

Objetivos, Atividades e Metas

Os objetivos definidos para o Lar Rainha D. Leonor em 2027 procuram consolidar a qualidade dos serviços prestados nas Respostas Sociais de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas e Centro de Dia, privilegiando uma intervenção individualizada, humanizada e ajustada às necessidades dos utentes.

Atendendo às características da população apoiada, será dada especial atenção à qualidade e segurança dos cuidados, ao acompanhamento dos Planos Individuais, à participação dos utentes e familiares e à valorização das equipas de trabalho.

Pretende-se igualmente reforçar a melhoria contínua dos procedimentos, promover o bem-estar e a autodeterminação dos utentes e assegurar a sustentabilidade das respostas sociais, através da utilização eficiente dos recursos disponíveis.

Objetivo Estratégico:	Consolidar e expandir a implementação de procedimentos de gestão, qualidade e inovação, assegurando a eficácia e modernização contínua da Instituição				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir a melhoria contínua dos serviços prestados	Taxa de ações corretivas e de melhoria concluídas nos prazos definidos	≥ 90%	Trimestral (IMP.GQ.19) (IMP.GQ.22) (IMP.GQ.23) (IMP.GQ.31)	Implementar e monitorizar os procedimentos de gestão e instruções de trabalho; acompanhar reclamações, sugestões e não conformidades; definir, executar e avaliar ações de melhoria	DT ERPI DT CD GQ|GIDS
Promover a satisfação dos utentes	Percentagem de utentes satisfeitos ou muito satisfeitos	≥ 95%	Anual (IMP.AI.19) (Google Forms) (Relatório Satisf.)	Aplicar questionários de satisfação; auscultar os utentes; analisar os resultados e implementar medidas de melhoria	DT ERPI DT CD GQ|GIDS
Promover a satisfação dos familiares	Percentagem de familiares satisfeitos ou muito satisfeitos	≥ 95%	Anual (IMP.AI.16) (Google Forms) (Relatório Satisf.)	Aplicar questionários de satisfação; promover a comunicação com os familiares; analisar sugestões e implementar medidas de melhoria	DT ERPI DT CD GQ|GIDS
Promover a satisfação e motivação dos trabalhadores	Percentagem de trabalhadores satisfeitos, muito satisfeitos ou totalmente satisfeitos	≥ 70%	Anual (IMP.RH.04) (Google Forms) (Relatório Satisf.)	Auscultar os trabalhadores; identificar necessidades e fatores de insatisfação; promover medidas de melhoria do ambiente de trabalho	DT ERPI DT CD|GRH GQ|GIDS

Objetivo Estratégico:	Promover a melhoria contínua dos serviços, contribuindo para o bem-estar e a qualidade de vida dos utentes				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Assegurar a elaboração, acompanhamento e atualização dos Planos Individuais dos utentes	Percentagem de Planos Individuais atualizados nos prazos definidos	100%	Mensal (ANKIRA)	Elaborar, monitorizar, avaliar e rever os Planos Individuais em equipa; adequar os cuidados às necessidades, capacidades e preferências dos utentes	DT ERPI DT CD
Reforçar o acompanhamento e envolvimento das famílias	Percentagem de utentes com família ou pessoa de referência contactada individualmente, quando aplicável	≥ 90% por semestre	Semestral (ANKIRA) (Reg. Contactos)	Promover contactos individualizados, presenciais ou por via telemática; partilhar informação relevante; incentivar a participação das famílias no acompanhamento dos utentes	DT ERPI DT CD Resp. SAOL

Objetivo Estratégico:	Fomentar o desempenho e o desenvolvimento profissional dos trabalhadores, valorizando as suas competências e assegurando uma prestação de cuidados de excelência				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Promover a participação e articulação dos trabalhadores nas dinâmicas do equipamento	Nº de reuniões de equipa realizadas	≥ 8/ano	Mensal (IMP.GQ.11) (IMP.GQ.16)	Organizar reuniões de serviço periódicas; promover a partilha de informação, a articulação entre equipas e a avaliação das práticas de trabalho	DT ERPI DT CD
Reforçar a coesão, motivação e bem-estar das equipas	N.º de atividades de integração e bem-estar realizadas	≥ 1 por semestre	Semestral (Reg. Presenças) (Reg. Fotográfico)	Organizar atividades de convívio e bem-estar; promover a comunicação, a cooperação e o espírito de equipa	DT ERPI DT CD

Objetivo Estratégico:	Assegurar a sustentabilidade institucional da Santa Casa da Misericórdia de Lagos, através de uma gestão eficiente e responsável				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Manter uma elevada frequência de utentes na Resposta Social de Centro de Dia	Nº médio mensal de utentes de Centro de Dia	≥ 28	Mensal (ANKIRA) (IMP.AI.09)	Divulgar os serviços prestados; acompanhar a frequência dos utentes; contactar potenciais interessados e famílias; promover a articulação com os serviços de encaminhamento e as listas de espera	DT CD

Objetivo Estratégico:	Reforçar a capacidade de escolha e a autodeterminação dos utentes, promovendo a sua participação ativa nas decisões do quotidiano e da vida institucional				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Promover a participação ativa dos utentes nas decisões e dinâmicas do Equipamento	Nº de reuniões de participação dos utentes realizadas	≥ 4/ano	Trimestral (Ata da Reunião) (Reg. Presenças) (Reg. Sugestões) (Reg. Fotográfico)	Organizar reuniões periódicas com os utentes; recolher opiniões e sugestões; acompanhar as propostas apresentadas; promover a participação nas decisões relativas ao quotidiano e às atividades do Equipamento	DT ERPI DT CD

7.3.4. Lar de Bensafrim

Caracterização do Equipamento Social

Inaugurado a 4 de julho de 1992, o Lar de Bensafrim situa-se no Concelho de Lagos, Vila de Bensafrim, mais precisamente no Sítio das Eiras. Com intervenção no apoio ao idoso, este Equipamento Social tem capacidade para 20 utentes em ERPI e 30 utentes em Centro de Dia.

A capacidade instalada, os acordos de cooperação e a frequência de utentes encontram-se apresentados no quadro seguinte:

Equipamento Social:	Lar de Bensafrim			
Respostas Sociais	Capacidade	Nº Acordos Segurança Social	Utentes Média 2026	Nº Utentes 31/10/2026
ERPI	20	20	20	20
Centro de Dia	30	15	7	8

Objetivos, Atividades e Metas

Os objetivos definidos para o Lar de Bensafrim em 2027 procuram consolidar a qualidade dos serviços prestados nas Respostas Sociais de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas e Centro de Dia, privilegiando uma intervenção individualizada, humanizada e ajustada às necessidades dos utentes.

Atendendo às características da população apoiada, será dada especial atenção à qualidade e segurança dos cuidados, ao acompanhamento dos Planos Individuais, à participação dos utentes e familiares e à valorização das equipas de trabalho.

Pretende-se igualmente reforçar a melhoria contínua dos procedimentos, promover o bem-estar e a autodeterminação dos utentes e assegurar a sustentabilidade das respostas sociais, através da utilização eficiente dos recursos disponíveis.

Objetivo Estratégico:	Consolidar e expandir a implementação de procedimentos de gestão, qualidade e inovação, assegurando a eficácia e modernização contínua da Instituição				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir a melhoria contínua dos serviços prestados	Taxa de ações corretivas e de melhoria concluídas nos prazos definidos	≥ 90%	Trimestral (IMP.GQ.19) (IMP.GQ.22) (IMP.GQ.23) (IMP.GQ.31)	Implementar e monitorizar os procedimentos de gestão e instruções de trabalho; acompanhar reclamações, sugestões e não conformidades; definir, executar e avaliar ações de melhoria	DT ERPI DT CD GQ|GIDS
Promover a satisfação dos utentes	Percentagem de utentes satisfeitos ou muito satisfeitos	≥ 95%	Anual (IMP.AI.19) (Google Forms) (Relatório Satisf.)	Aplicar questionários de satisfação; auscultar os utentes; analisar os resultados e implementar medidas de melhoria	DT ERPI DT CD GQ|GIDS
Promover a satisfação dos familiares	Percentagem de familiares satisfeitos ou muito satisfeitos	≥ 95%	Anual (IMP.AI.16) (Google Forms) (Relatório Satisf.)	Aplicar questionários de satisfação; promover a comunicação com os familiares; analisar sugestões e implementar medidas de melhoria	DT ERPI DT CD GQ|GIDS
Promover a satisfação e motivação dos trabalhadores	Percentagem de trabalhadores satisfeitos, muito satisfeitos ou totalmente satisfeitos	≥ 70%	Anual (IMP.RH.04) (Google Forms) (Relatório Satisf.)	Auscultar os trabalhadores; identificar necessidades e fatores de insatisfação; promover medidas de melhoria do ambiente de trabalho	DT ERPI DT CD|GRH GQ|GIDS

Objetivo Estratégico:	Promover a melhoria contínua dos serviços, contribuindo para o bem-estar e a qualidade de vida dos utentes				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Assegurar a elaboração, acompanhamento e atualização dos Planos Individuais dos utentes	Percentagem de Planos Individuais atualizados nos prazos definidos	100%	Mensal (ANKIRA)	Elaborar, monitorizar, avaliar e rever os Planos Individuais em equipa; adequar os cuidados às necessidades, capacidades e preferências dos utentes	DT ERPI DT CD
Reforçar o acompanhamento e envolvimento das famílias	Percentagem de utentes com família ou pessoa de referência contactada individualmente, quando aplicável	≥ 90% por semestre	Semestral (ANKIRA) (Reg. Contactos)	Promover contactos individualizados, presenciais ou por via telemática; partilhar informação relevante; incentivar a participação das famílias no acompanhamento dos utentes	DT ERPI DT CD Resp. SAOL

Objetivo Estratégico:	Fomentar o desempenho e o desenvolvimento profissional dos trabalhadores, valorizando as suas competências e assegurando uma prestação de cuidados de excelência				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Promover a participação e articulação dos trabalhadores nas dinâmicas do equipamento	Nº de reuniões de equipa realizadas	≥ 8/ano	Mensal (IMP.GQ.11) (IMP.GQ.16)	Organizar reuniões de serviço periódicas; promover a partilha de informação, a articulação entre equipas e a avaliação das práticas de trabalho	DT ERPI DT CD
Reforçar a coesão, motivação e bem-estar das equipas	N.º de atividades de integração e bem-estar realizadas	≥ 1 por semestre	Semestral (Reg. Presenças) (Reg. Fotográfico)	Organizar atividades de convívio e bem-estar; promover a comunicação, a cooperação e o espírito de equipa	DT ERPI DT CD

Objetivo Estratégico:	Assegurar a sustentabilidade institucional da Santa Casa da Misericórdia de Lagos, através de uma gestão eficiente e responsável				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Aumentar a frequência de utentes na Resposta Social de Centro de Dia	Nº médio mensal de utentes de Centro de Dia	≥ 15	Mensal (ANKIRA) (IMP.AI.09)	Divulgar os serviços prestados; acompanhar a frequência dos utentes; contactar potenciais interessados e famílias; promover a articulação com os serviços de encaminhamento e as listas de espera	DT CD

Objetivo Estratégico:	Reforçar a capacidade de escolha e a autodeterminação dos utentes, promovendo a sua participação ativa nas decisões do quotidiano e da vida institucional				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Promover a participação ativa dos utentes nas decisões e dinâmicas do Equipamento	Nº de reuniões de participação dos utentes realizadas	≥ 4/ano	Trimestral (Ata da Reunião) (Reg. Presenças) (Reg. Sugestões) (Reg. Fotográfico)	Organizar reuniões periódicas com os utentes; recolher opiniões e sugestões; acompanhar as propostas apresentadas; promover a participação nas decisões relativas ao quotidiano e às atividades do Equipamento	DT ERPI DT CD

7.3.5. Lar de Espiche

Caracterização do Equipamento Social

Inaugurado a 2 de julho de 1994, o Lar de Espiche situa-se no Concelho de Lagos, Freguesia da Luz. Com intervenção no apoio ao idoso, este Equipamento Social tem capacidade para 28 utentes em ERPI e 30 utentes em Centro de Dia.

A capacidade instalada, os acordos de cooperação e a frequência de utentes encontram-se apresentados no quadro seguinte:

Equipamento Social:	Lar de Espiche			
Respostas Sociais	Capacidade	Nº Acordos Segurança Social	Utentes Média 2026	Nº Utentes 31/10/2026
ERPI	28	26	28	28
Centro de Dia	30	8	4	5

Objetivos, Atividades e Metas

Os objetivos definidos para o Lar de Espiche em 2027 procuram consolidar a qualidade dos serviços prestados nas Respostas Sociais de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas e Centro de Dia, privilegiando uma intervenção individualizada, humanizada e ajustada às necessidades dos utentes.

Atendendo às características da população apoiada, será dada especial atenção à qualidade e segurança dos cuidados, ao acompanhamento dos Planos Individuais, à participação dos utentes e familiares e à valorização das equipas de trabalho.

Pretende-se igualmente reforçar a melhoria contínua dos procedimentos, promover o bem-estar e a autodeterminação dos utentes e assegurar a sustentabilidade das respostas sociais, através da utilização eficiente dos recursos disponíveis.

Objetivo Estratégico:	Consolidar e expandir a implementação de procedimentos de gestão, qualidade e inovação, assegurando a eficácia e modernização contínua da Instituição				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir a melhoria contínua dos serviços prestados	Taxa de ações corretivas e de melhoria concluídas nos prazos definidos	≥ 90%	Trimestral (IMP.GQ.19) (IMP.GQ.22) (IMP.GQ.23) (IMP.GQ.31)	Implementar e monitorizar os procedimentos de gestão e instruções de trabalho; acompanhar reclamações, sugestões e não conformidades; definir, executar e avaliar ações de melhoria	DT ERPI DT CD GQ|GIDS
Promover a satisfação dos utentes	Percentagem de utentes satisfeitos ou muito satisfeitos	≥ 95%	Anual (IMP.AI.19) (Google Forms) (Relatório Satisf.)	Aplicar questionários de satisfação; auscultar os utentes; analisar os resultados e implementar medidas de melhoria	DT ERPI DT CD GQ|GIDS
Promover a satisfação dos familiares	Percentagem de familiares satisfeitos ou muito satisfeitos	≥ 95%	Anual (IMP.AI.16) (Google Forms) (Relatório Satisf.)	Aplicar questionários de satisfação; promover a comunicação com os familiares; analisar sugestões e implementar medidas de melhoria	DT ERPI DT CD GQ|GIDS
Promover a satisfação e motivação dos trabalhadores	Percentagem de trabalhadores satisfeitos, muito satisfeitos ou totalmente satisfeitos	≥ 70%	Anual (IMP.RH.04) (Google Forms) (Relatório Satisf.)	Auscultar os trabalhadores; identificar necessidades e fatores de insatisfação; promover medidas de melhoria do ambiente de trabalho	DT ERPI DT CD|GRH GQ|GIDS

Objetivo Estratégico:	Promover a melhoria contínua dos serviços, contribuindo para o bem-estar e a qualidade de vida dos utentes				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Assegurar a elaboração, acompanhamento e atualização dos Planos Individuais dos utentes	Percentagem de Planos Individuais atualizados nos prazos definidos	100%	Mensal (ANKIRA)	Elaborar, monitorizar, avaliar e rever os Planos Individuais em equipa; adequar os cuidados às necessidades, capacidades e preferências dos utentes	DT ERPI DT CD
Reforçar o acompanhamento e envolvimento das famílias	Percentagem de utentes com família ou pessoa de referência contactada individualmente, quando aplicável	≥ 90% por semestre	Semestral (ANKIRA) (Reg. Contactos)	Promover contactos individualizados, presenciais ou por via telemática; partilhar informação relevante; incentivar a participação das famílias no acompanhamento dos utentes	DT ERPI DT CD Resp. SAOL

Objetivo Estratégico:	Fomentar o desempenho e o desenvolvimento profissional dos trabalhadores, valorizando as suas competências e assegurando uma prestação de cuidados de excelência				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Promover a participação e articulação dos trabalhadores nas dinâmicas do equipamento	Nº de reuniões de equipa realizadas	≥ 8/ano	Mensal (IMP.GQ.11) (IMP.GQ.16)	Organizar reuniões de serviço periódicas; promover a partilha de informação, a articulação entre equipas e a avaliação das práticas de trabalho	DT ERPI DT CD
Reforçar a coesão, motivação e bem-estar das equipas	N.º de atividades de integração e bem-estar realizadas	≥ 1 por semestre	Semestral (Reg. Presenças) (Reg. Fotográfico)	Organizar atividades de convívio e bem-estar; promover a comunicação, a cooperação e o espírito de equipa	DT ERPI DT CD

Objetivo Estratégico:	Assegurar a sustentabilidade institucional da Santa Casa da Misericórdia de Lagos, através de uma gestão eficiente e responsável				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Aumentar a frequência de utentes na Resposta Social de Centro de Dia	Nº médio mensal de utentes de Centro de Dia	≥ 8	Mensal (ANKIRA) (IMP.AI.09)	Divulgar os serviços prestados; acompanhar a frequência dos utentes; contactar potenciais interessados e famílias; promover a articulação com os serviços de encaminhamento e as listas de espera	DT CD

Objetivo Estratégico:	Reforçar a capacidade de escolha e a autodeterminação dos utentes, promovendo a sua participação ativa nas decisões do quotidiano e da vida institucional				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Promover a participação ativa dos utentes nas decisões e dinâmicas do Equipamento	Nº de reuniões de participação dos utentes realizadas	≥ 4/ano	Trimestral (Ata da Reunião) (Reg. Presenças) (Reg. Sugestões) (Reg. Fotográfico)	Organizar reuniões periódicas com os utentes; recolher opiniões e sugestões; acompanhar as propostas apresentadas; promover a participação nas decisões relativas ao quotidiano e às atividades do Equipamento	DT ERPI DT CD

7.3.6. Lar Joaquim Eugénio Calado

Caracterização do Equipamento Social

Inaugurado a 4 de julho de 1992, o Lar Joaquim Eugénio Calado situa-se no Concelho de Lagos, Freguesia de Odiáxere. Com intervenção no apoio ao idoso, este Equipamento Social tem capacidade para 31 utentes em ERPI e 30 utentes em Centro de Dia.

A capacidade instalada, os acordos de cooperação e a frequência de utentes encontram-se apresentados no quadro seguinte:

Equipamento Social:	Lar Joaquim Eugénio Calado			
Respostas Sociais	Capacidade	Nº Acordos Segurança Social	Utentes Média 2026	Nº Utentes 31/10/2026
ERPI	31	31	31	31
Centro de Dia	30	15	14	16

Objetivos, Atividades e Metas

Os objetivos definidos para o Lar Joaquim Eugénio Calado em 2027 procuram consolidar a qualidade dos serviços prestados nas Respostas Sociais de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas e Centro de Dia, privilegiando uma intervenção individualizada, humanizada e ajustada às necessidades dos utentes.

Atendendo às características da população apoiada, será dada especial atenção à qualidade e segurança dos cuidados, ao acompanhamento dos Planos Individuais, à participação dos utentes e familiares e à valorização das equipas de trabalho.

Pretende-se igualmente reforçar a melhoria contínua dos procedimentos, promover o bem-estar e a autodeterminação dos utentes e assegurar a sustentabilidade das respostas sociais, através da utilização eficiente dos recursos disponíveis.

Objetivo Estratégico:	Consolidar e expandir a implementação de procedimentos de gestão, qualidade e inovação, assegurando a eficácia e modernização contínua da Instituição				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir a melhoria contínua dos serviços prestados	Taxa de ações corretivas e de melhoria concluídas nos prazos definidos	≥ 90%	Trimestral (IMP.GQ.19) (IMP.GQ.22) (IMP.GQ.23) (IMP.GQ.31)	Implementar e monitorizar os procedimentos de gestão e instruções de trabalho; acompanhar reclamações, sugestões e não conformidades; definir, executar e avaliar ações de melhoria	DT ERPI DT CD GQ|GIDS
Promover a satisfação dos utentes	Percentagem de utentes satisfeitos ou muito satisfeitos	≥ 95%	Anual (IMP.AI.19) (Google Forms) (Relatório Satisf.)	Aplicar questionários de satisfação; auscultar os utentes; analisar os resultados e implementar medidas de melhoria	DT ERPI DT CD GQ|GIDS
Promover a satisfação dos familiares	Percentagem de familiares satisfeitos ou muito satisfeitos	≥ 95%	Anual (IMP.AI.16) (Google Forms) (Relatório Satisf.)	Aplicar questionários de satisfação; promover a comunicação com os familiares; analisar sugestões e implementar medidas de melhoria	DT ERPI DT CD GQ|GIDS
Promover a satisfação e motivação dos trabalhadores	Percentagem de trabalhadores satisfeitos, muito satisfeitos ou totalmente satisfeitos	≥ 70%	Anual (IMP.RH.04) (Google Forms) (Relatório Satisf.)	Auscultar os trabalhadores; identificar necessidades e fatores de insatisfação; promover medidas de melhoria do ambiente de trabalho	DT ERPI DT CD|GRH GQ|GIDS

Objetivo Estratégico:	Promover a melhoria contínua dos serviços, contribuindo para o bem-estar e a qualidade de vida dos utentes				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Assegurar a elaboração, acompanhamento e atualização dos Planos Individuais dos utentes	Percentagem de Planos Individuais atualizados nos prazos definidos	100%	Mensal (ANKIRA)	Elaborar, monitorizar, avaliar e rever os Planos Individuais em equipa; adequar os cuidados às necessidades, capacidades e preferências dos utentes	DT ERPI DT CD
Reforçar o acompanhamento e envolvimento das famílias	Percentagem de utentes com família ou pessoa de referência contactada individualmente, quando aplicável	≥ 90% por semestre	Semestral (ANKIRA) (Reg. Contactos)	Promover contactos individualizados, presenciais ou por via telemática; partilhar informação relevante; incentivar a participação das famílias no acompanhamento dos utentes	DT ERPI DT CD Resp. SAOL

Objetivo Estratégico:	Fomentar o desempenho e o desenvolvimento profissional dos trabalhadores, valorizando as suas competências e assegurando uma prestação de cuidados de excelência				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Promover a participação e articulação dos trabalhadores nas dinâmicas do equipamento	Nº de reuniões de equipa realizadas	≥ 8/ano	Mensal (IMP.GQ.11) (IMP.GQ.16)	Organizar reuniões de serviço periódicas; promover a partilha de informação, a articulação entre equipas e a avaliação das práticas de trabalho	DT ERPI DT CD
Reforçar a coesão, motivação e bem-estar das equipas	N.º de atividades de integração e bem-estar realizadas	≥ 1 por semestre	Semestral (Reg. Presenças) (Reg. Fotográfico)	Organizar atividades de convívio e bem-estar; promover a comunicação, a cooperação e o espírito de equipa	DT ERPI DT CD

Objetivo Estratégico:	Assegurar a sustentabilidade institucional da Santa Casa da Misericórdia de Lagos, através de uma gestão eficiente e responsável				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Aumentar a frequência de utentes na Resposta Social de Centro de Dia	Nº médio mensal de utentes de Centro de Dia	≥ 20	Mensal (ANKIRA) (IMP.AI.09)	Divulgar os serviços prestados; acompanhar a frequência dos utentes; contactar potenciais interessados e famílias; promover a articulação com os serviços de encaminhamento e as listas de espera	DT CD

Objetivo Estratégico:	Reforçar a capacidade de escolha e a autodeterminação dos utentes, promovendo a sua participação ativa nas decisões do quotidiano e da vida institucional				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Promover a participação ativa dos utentes nas decisões e dinâmicas do Equipamento	Nº de reuniões de participação dos utentes realizadas	≥ 4/ano	Trimestral (Ata da Reunião) (Reg. Presenças) (Reg. Sugestões) (Reg. Fotográfico)	Organizar reuniões periódicas com os utentes; recolher opiniões e sugestões; acompanhar as propostas apresentadas; promover a participação nas decisões relativas ao quotidiano e às atividades do Equipamento	DT ERPI DT CD

7.3.7. Lar São João Batista

Caracterização do Equipamento Social

Inaugurado a 24 de junho de 2012, o Lar São João Batista situa-se no Concelho de Lagos, Aldeia de Barão de São João. Com intervenção no apoio ao idoso, este Equipamento Social tem capacidade para 39 utentes em ERPI e 12 utentes em Centro de Dia.

A capacidade instalada, os acordos de cooperação e a frequência de utentes encontram-se apresentados no quadro seguinte:

Equipamento Social:	Lar São João Batista			
Respostas Sociais	Capacidade	Nº Acordos Segurança Social	Utentes Média 2026	Nº Utentes 31/10/2026
ERPI	39	31	39	39
Centro de Dia	12	0	8	9

Objetivos, Atividades e Metas

Os objetivos definidos para o Lar São João Batista em 2027 procuram consolidar a qualidade dos serviços prestados nas Respostas Sociais de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas e Centro de Dia, privilegiando uma intervenção individualizada, humanizada e ajustada às necessidades dos utentes.

Atendendo às características da população apoiada, será dada especial atenção à qualidade e segurança dos cuidados, ao acompanhamento dos Planos Individuais, à participação dos utentes e familiares e à valorização das equipas de trabalho.

Pretende-se igualmente reforçar a melhoria contínua dos procedimentos, promover o bem-estar e a autodeterminação dos utentes e assegurar a sustentabilidade das respostas sociais, através da utilização eficiente dos recursos disponíveis.

Objetivo Estratégico:	Consolidar e expandir a implementação de procedimentos de gestão, qualidade e inovação, assegurando a eficácia e modernização contínua da Instituição				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir a melhoria contínua dos serviços prestados	Taxa de ações corretivas e de melhoria concluídas nos prazos definidos	≥ 90%	Trimestral (IMP.GQ.19) (IMP.GQ.22) (IMP.GQ.23) (IMP.GQ.31)	Implementar e monitorizar os procedimentos de gestão e instruções de trabalho; acompanhar reclamações, sugestões e não conformidades; definir, executar e avaliar ações de melhoria	DT ERPI DT CD GQ|GIDS
Promover a satisfação dos utentes	Percentagem de utentes satisfeitos ou muito satisfeitos	≥ 95%	Anual (IMP.AI.19) (Google Forms) (Relatório Satisf.)	Aplicar questionários de satisfação; auscultar os utentes; analisar os resultados e implementar medidas de melhoria	DT ERPI DT CD GQ|GIDS
Promover a satisfação dos familiares	Percentagem de familiares satisfeitos ou muito satisfeitos	≥ 95%	Anual (IMP.AI.16) (Google Forms) (Relatório Satisf.)	Aplicar questionários de satisfação; promover a comunicação com os familiares; analisar sugestões e implementar medidas de melhoria	DT ERPI DT CD GQ|GIDS
Promover a satisfação e motivação dos trabalhadores	Percentagem de trabalhadores satisfeitos, muito satisfeitos ou totalmente satisfeitos	≥ 70%	Anual (IMP.RH.04) (Google Forms) (Relatório Satisf.)	Auscultar os trabalhadores; identificar necessidades e fatores de insatisfação; promover medidas de melhoria do ambiente de trabalho	DT ERPI DT CD|GRH GQ|GIDS

Objetivo Estratégico:	Promover a melhoria contínua dos serviços, contribuindo para o bem-estar e a qualidade de vida dos utentes				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Assegurar a elaboração, acompanhamento e atualização dos Planos Individuais dos utentes	Percentagem de Planos Individuais atualizados nos prazos definidos	100%	Mensal (ANKIRA)	Elaborar, monitorizar, avaliar e rever os Planos Individuais em equipa; adequar os cuidados às necessidades, capacidades e preferências dos utentes	DT ERPI DT CD
Reforçar o acompanhamento e envolvimento das famílias	Percentagem de utentes com família ou pessoa de referência contactada individualmente, quando aplicável	≥ 90% por semestre	Semestral (ANKIRA) (Reg. Contactos)	Promover contactos individualizados, presenciais ou por via telemática; partilhar informação relevante; incentivar a participação das famílias no acompanhamento dos utentes	DT ERPI DT CD Resp. SAOL

Objetivo Estratégico:	Fomentar o desempenho e o desenvolvimento profissional dos trabalhadores, valorizando as suas competências e assegurando uma prestação de cuidados de excelência				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Promover a participação e articulação dos trabalhadores nas dinâmicas do Equipamento	Nº de reuniões de equipa realizadas	≥ 8/ano	Mensal (IMP.GQ.11) (IMP.GQ.16)	Organizar reuniões de serviço periódicas; promover a partilha de informação, a articulação entre equipas e a avaliação das práticas de trabalho	DT ERPI DT CD
Reforçar a coesão, motivação e bem-estar das equipas	N.º de atividades de integração e bem-estar realizadas	≥ 1 por semestre	Semestral (Reg. Presenças) (Reg. Fotográfico)	Organizar atividades de convívio e bem-estar; promover a comunicação, a cooperação e o espírito de equipa	DT ERPI DT CD

Objetivo Estratégico:	Assegurar a sustentabilidade institucional da Santa Casa da Misericórdia de Lagos, através de uma gestão eficiente e responsável				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Aumentar a frequência de utentes na Resposta Social de Centro de Dia	Nº médio mensal de utentes de Centro de Dia	12	Mensal (ANKIRA) (IMP.AI.09)	Divulgar os serviços prestados; acompanhar a frequência dos utentes; contactar potenciais interessados e famílias; promover a articulação com os serviços de encaminhamento e as listas de espera	DT CD

Objetivo Estratégico:	Reforçar a capacidade de escolha e a autodeterminação dos utentes, promovendo a sua participação ativa nas decisões do quotidiano e da vida institucional				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Promover a participação ativa dos utentes nas decisões e dinâmicas do Equipamento	Nº de reuniões de participação dos utentes realizadas	≥ 4/ano	Trimestral (Ata da Reunião) (Reg. Presenças) (Reg. Sugestões) (Reg. Fotográfico)	Organizar reuniões periódicas com os utentes; recolher opiniões e sugestões; acompanhar as propostas apresentadas; promover a participação nas decisões relativas ao quotidiano e às atividades do Equipamento	DT ERPI DT CD

7.3.8. Serviço de Apoio Domiciliário

Caracterização do Equipamento Social

O Serviço de Apoio Domiciliário da Santa Casa da Misericórdia de Lagos desenvolve a sua atividade na cidade de Lagos e na vila de Odiáxere, dispondo de uma capacidade instalada de 70 utentes, dos quais 58 lugares se encontram abrangidos por Acordos de Cooperação com a Segurança Social.

O serviço destina-se a pessoas que, por motivos de dependência física ou psicológica, doença ou outras situações de vulnerabilidade, necessitam de apoio para assegurar a satisfação das suas necessidades básicas e a realização das atividades da vida diária, procurando favorecer a permanência no domicílio, em condições de segurança, conforto e dignidade.

A intervenção privilegia a prestação de cuidados individualizados, o respeito pelas preferências e autodeterminação dos utentes e a articulação com as respetivas famílias e redes de apoio, contribuindo para a preservação da autonomia, a prevenção do isolamento social e a melhoria da qualidade de vida.

A capacidade instalada, os acordos de cooperação e a frequência de utentes encontram-se apresentados no quadro seguinte:

Serviço:	Serviço de Apoio Domiciliário			
Respostas Sociais	Capacidade	Nº Acordos Segurança Social	Utentes Média 2026	Nº Utentes 31/10/2026
SAD Lagos	50	50	46	47
SAD Odiáxere	20	8	1	1

Objetivos, Atividades e Metas

Os objetivos definidos para 2027 pretendem consolidar a qualidade e a continuidade dos serviços prestados, reforçando uma intervenção domiciliária individualizada, humanizada e ajustada às necessidades e preferências dos utentes.

Será dada especial atenção ao acompanhamento dos Planos Individuais, à participação dos utentes e familiares, à valorização das equipas de trabalho e à melhoria dos procedimentos de gestão e qualidade.

Paralelamente, pretende-se promover a sustentabilidade do serviço, através da consolidação da frequência de utentes em Lagos e do desenvolvimento de medidas que permitam identificar necessidades e reforçar a procura do Serviço de Apoio Domiciliário de Odiáxere.

Objetivo Estratégico:	Consolidar e expandir a implementação de procedimentos de gestão, qualidade e inovação, assegurando a eficácia e modernização contínua da Instituição				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir a melhoria contínua dos serviços prestados	Taxa de ações corretivas e de melhoria concluídas nos prazos definidos	≥ 90%	Trimestral (IMP.GQ.19) (IMP.GQ.22) (IMP.GQ.23) (IMP.GQ.31)	Implementar e monitorizar procedimentos de gestão; acompanhar reclamações, sugestões e não conformidades; definir e executar ações de melhoria	DT SAD GQ|GIDS
Promover a satisfação dos utentes	Percentagem de utentes satisfeitos ou muito satisfeitos	≥ 95%	Anual (IMP.AI.18) (Google Forms) (Relatório Satisf.)	Aplicar questionários; auscultar os utentes; analisar os resultados globalmente e por Serviço, quando aplicável; implementar medidas de melhoria	DT SAD GQ|GIDS
Promover a satisfação dos familiares	Percentagem de familiares satisfeitos ou muito satisfeitos	≥ 95%	Anual (IMP.AI.40) (Google Forms) (Relatório Satisf.)	Aplicar questionários; promover a comunicação com as famílias; analisar sugestões e implementar medidas de melhoria	DT SAD GQ|GIDS
Promover a satisfação e motivação dos trabalhadores	Percentagem de trabalhadores satisfeitos, muito satisfeitos ou totalmente satisfeitos	≥ 70%	Anual (IMP.RH.04) (Google Forms) (Relatório Satisf.)	Auscultar os trabalhadores; identificar necessidades e fatores de insatisfação; promover medidas de melhoria do ambiente de trabalho	DT SAD|GRH GQ|GIDS

Objetivo Estratégico:	Promover a melhoria contínua dos serviços, contribuindo para o bem-estar e a qualidade de vida dos utentes				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Assegurar a elaboração, acompanhamento e atualização dos Planos Individuais dos utentes	Percentagem de Planos Individuais atualizados nos prazos definidos	100%	Mensal (ANKIRA)	Elaborar, monitorizar, avaliar e rever os Planos Individuais; adequar os serviços às necessidades, capacidades e preferências dos utentes	DT SAD
Reforçar o acompanhamento e envolvimento das famílias	Percentagem de utentes com família ou pessoa de referência contactada individualmente, quando aplicável	≥ 90% por semestre	Semestral (ANKIRA) (Reg. Contactos)	Promover contactos individualizados; partilhar informação relevante; incentivar a participação das famílias no acompanhamento dos cuidados	DT SAD
Assegurar a continuidade e regularidade dos serviços domiciliários	Percentagem de prestações de serviço programadas e efetivamente realizadas	≥ 98%	Mensal (ANKIRA) (Reg. Serviços)	Acompanhar a execução dos serviços; identificar e registar situações de incumprimento; assegurar substituições e reorganizar intervenções sempre que necessário	DT SAD

Objetivo Estratégico:	Fomentar o desempenho e o desenvolvimento profissional dos trabalhadores, valorizando as suas competências e assegurando uma prestação de cuidados de excelência				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Promover a participação e articulação dos trabalhadores nas dinâmicas do Serviço	Nº de reuniões de equipa realizadas	≥ 4/ano	Trimestral (IMP.GQ.11) (IMP.GQ.16)	Organizar reuniões de serviço; promover a partilha de informação, a articulação entre equipas e a avaliação das práticas de trabalho	DT SAD
Reforçar a coesão, motivação e bem-estar das equipas	N.º de atividades de integração e bem-estar realizadas	≥ 1 por semestre	Semestral (Reg. Presenças) (Reg. Fotográfico)	Organizar atividades de convívio e bem-estar; promover a comunicação, a cooperação e o espírito de equipa	DT SAD

Objetivo Estratégico:	Assegurar a sustentabilidade institucional da Santa Casa da Misericórdia de Lagos, através de uma gestão eficiente e responsável				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Consolidar a frequência média mensal de utentes no SAD Lagos	Nº médio mensal de utentes	≥ 48	Mensal (ANKIRA) (IMP.AI.SAD.14)	Divulgar os serviços; acompanhar a frequência e as admissões; contactar potenciais interessados; promover a articulação com os serviços de encaminhamento	DT SAD
Promover o aumento da frequência média mensal de utentes no SAD Odiáxere	Nº médio mensal de utentes	≥ 8	Mensal (ANKIRA) (IMP.AI.SAD.14)	Identificar necessidades locais; reforçar a divulgação do Serviço; promover contactos com potenciais utentes, famílias e entidades parceiras; avaliar a adequação da oferta	DT SAD

Objetivo Estratégico:	Reforçar a capacidade de escolha e a autodeterminação dos utentes, promovendo a sua participação ativa nas decisões do quotidiano e da vida institucional				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Reforçar o acompanhamento técnico individualizado dos utentes no domicílio	Percentagem de utentes com pelo menos duas visitas anuais de acompanhamento técnico, ou número proporcional ao período de frequência	≥ 85%	Semestral (ANKIRA) (Reg. Visitas)	Realizar visitas técnicas de acompanhamento; avaliar necessidades, satisfação e adequação dos serviços; recolher preferências e sugestões dos utentes	DT SAD
Promover a participação e a autodeterminação dos utentes	Percentagem de Planos Individuais com registo das preferências e decisões dos utentes ou seus representantes, quando aplicável	≥ 90%	Semestral (ANKIRA) (Planos Individuais)	Promover a participação dos utentes nas decisões relativas aos cuidados; respeitar as suas preferências e escolhas; rever os serviços em função das necessidades identificadas	DT SAD
Promover a inclusão e participação social dos utentes	Nº de atividades comunitárias realizadas	≥ 1 por semestre	Semestral (Reg. Presenças) (Reg. Atividades) (Reg. Fotográfico)	Organizar atividades de convívio, participação comunitária e prevenção do isolamento social, ajustadas às capacidades e interesses dos utentes	DT SAD

7.4. Serviços Transversais à Instituição

7.4.1. Cantina Social

Caracterização do Serviço

A Santa Casa da Misericórdia de Lagos desenvolve a Resposta de Cantina Social no âmbito da Convenção da Rede Solidária de Cantinas Sociais para o Programa de Emergência Alimentar, em colaboração com o Instituto da Segurança Social, I. P.

Esta Resposta destina-se a pessoas e agregados familiares em situação de vulnerabilidade económica e social, procurando assegurar o acesso a refeições adequadas e contribuir para a satisfação de necessidades alimentares básicas.

A Instituição dispõe de um protocolo para o fornecimento de até 50 refeições diárias, assegurando a atribuição dos apoios de acordo com os critérios e procedimentos aplicáveis.

A intervenção da Cantina Social assume particular importância na resposta a situações de carência alimentar, promovendo uma atuação de proximidade e em articulação com os serviços e entidades de intervenção social.

Objetivos, Atividades e Metas

Objetivo Estratégico:	Assegurar a sustentabilidade institucional da Santa Casa da Misericórdia de Lagos, através de uma gestão eficiente e responsável				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Assegurar o fornecimento de refeições aos beneficiários da Cantina Social	Taxa de refeições programadas e efetivamente fornecidas	≥ 98%, até ao limite de 50 refeições diárias protocoladas	Mensal (Registos Refeições) (Relat. Mensais)	Garantir o fornecimento regular das refeições; acompanhar as necessidades dos beneficiários; verificar o cumprimento das condições de atribuição	Resp. CS
Garantir a correta gestão e acompanhamento dos apoios atribuídos	Garantir a correta gestão e acomp. dos apoios atribuídos	100% dos procedim. aplicáveis, nos prazos definidos	Mensal (Reg. Beneficiários) (Relat. Mensais)	Manter atualizados os registos; acompanhar as admissões e cessações; conferir o número de refeições fornecidas; assegurar as comunicações às entidades competentes	Resp. CS

7.4.2. PESSOAS 2030 — Apoio Alimentar

Caracterização do Programa

A Santa Casa da Misericórdia de Lagos desenvolve uma intervenção de apoio alimentar no âmbito do Programa Temático Demografia, Qualificações e Inclusão — PESSOAS 2030, integrado no Portugal 2030 e financiado pelo Fundo Social Europeu Mais (FSE+).

Esta intervenção enquadra-se na prioridade de combate à privação material e destina-se a pessoas e agregados familiares em situação de vulnerabilidade económica e social, procurando contribuir para a satisfação das suas necessidades alimentares e para a promoção da inclusão social.

O apoio é concretizado através da atribuição de cartões eletrónicos, que permitem a aquisição de géneros alimentares e/ou bens de primeira necessidade em estabelecimentos comerciais aderentes, de acordo com as condições estabelecidas pelo Programa.

Esta modalidade procura promover a dignidade, a autonomia e a capacidade de escolha das pessoas apoiadas, permitindo uma utilização mais ajustada dos recursos disponíveis às necessidades dos respetivos agregados familiares.

A intervenção compreende igualmente medidas de acompanhamento e sensibilização, orientadas para a gestão dos recursos familiares, a promoção de escolhas alimentares adequadas e a prevenção do desperdício alimentar, em articulação com as entidades parceiras e os serviços de intervenção social.

Em novembro de 2026, a Misericórdia de Lagos apoiava 77 beneficiários através desta modalidade de apoio alimentar.

Objetivos, Atividades e Metas

Objetivo Estratégico:	Identificar e responder a novas necessidades da comunidade, desenvolvendo Respostas Sociais inovadoras e ajustadas à realidade local				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Assegurar a atribuição e gestão dos cartões eletrónicos aos destinatários abrangidos pelo Programa	Taxa de cartões entregues e registados relativamente aos destinatários com apoio autorizado e disponibilizado	100%	Mensal (Registos Programa) (Plataforma Gestão)	Acompanhar a identificação e validação dos destinatários; assegurar a entrega dos cartões; prestar esclarecimentos sobre a sua utilização; manter atualizados os registos dos apoios atribuídos	Resp. PESSOAS 2030

Continuação…

Objetivo Estratégico:	Identificar e responder a novas necessidades da comunidade, desenvolvendo Respostas Sociais inovadoras e ajustadas à realidade local				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Promover o acompanhamento e a capacitação dos beneficiários	Taxa de execução das medidas de acomp. programadas	100% das medidas obrigatórias e calendariz.	Trimestral (Registos Acomp.) (Relat. Atividades)	Desenvolver ações de informação e sensibilização; apoiar a gestão do orçamento familiar; promover escolhas alimentares adequadas e a prevenção do desperdício; acompanhar necessidades de encaminhamento social	Resp. PESSOAS 2030

Objetivo Estratégico:	Assegurar a sustentabilidade institucional da Santa Casa da Misericórdia de Lagos, através de uma gestão eficiente e responsável				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir o rigor administrativo e o cumprimento das obrigações associadas ao Programa	Taxa de cumprimento dos procedimentos e reportes obrigatórios	100%, nos prazos aplicáveis	Trimestral (Registos) (Plataforma Gestão) (Relat. Programa)	Organizar e atualizar os processos dos destinatários; conferir os registos dos cartões e apoios; assegurar a documentação e as comunicações exigidas; acompanhar a execução e os resultados do Programa	Resp. PESSOAS 2030

7.4.3. Serviço de Animação, Ocupação e Lazer

Caracterização do Serviço

O Serviço de Animação, Ocupação e Lazer (SAOL) da Santa Casa da Misericórdia de Lagos assegura o planeamento, dinamização e avaliação de atividades socioculturais, ocupacionais, recreativas e de estimulação, dirigidas aos utentes das Estruturas Residenciais para Pessoas Idosas e dos Centros de Dia.

A sua intervenção procura promover o envelhecimento ativo, a participação social, a autonomia, o bem-estar e a qualidade de vida dos utentes, respeitando a sua individualidade, capacidades, interesses, hábitos, preferências e projetos de vida.

Atendendo à diversidade dos perfis funcionais e cognitivos da população apoiada, o SAOL privilegia uma abordagem individualizada e inclusiva, procurando assegurar oportunidades de participação também aos utentes com maior dependência, através de atividades adaptadas às suas necessidades e potencialidades.

O desenvolvimento das atividades assenta nos Planos de Atividades Semanais e Mensais (PAS e PAM), em articulação com as Direções Técnicas, as equipas multidisciplinares, os utentes, as famílias e as entidades parceiras.

Em 2027, pretende-se consolidar a qualidade e diversidade das atividades desenvolvidas, reforçar a participação dos utentes nas decisões relativas à sua ocupação e lazer, promover a interação intergeracional e fortalecer os laços entre os equipamentos sociais e a comunidade.

Área do Idoso

Objetivos, Atividades e Metas

Objetivo Estratégico:	Consolidar e expandir a implementação de procedimentos de gestão, qualidade e inovação, assegurando a eficácia e modernização contínua da Instituição				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Assegurar o planeamento e a execução das atividades de animação, ocupação e lazer	Taxa de execução das atividades programadas nos PAS e PAM	≥ 90%	Mensal (ANKIRA) (PAS & PAM) (Registo Atividades)	Elaborar, implementar e avaliar os Planos de Atividades Semanais e Mensais; adequar as atividades aos diferentes perfis dos utentes; identificar oportunidades de melhoria	Resp. SAOL
Promover a satisfação dos utentes com as atividades desenvolvidas	Percentagem de utentes satisfeitos ou muito satisfeitos	≥ 85%	Anual (IMP.AI.19) (Google Forms) (Relatório Satisf.)	Auscultar os utentes; analisar os resultados da avaliação da satisfação; adequar as atividades às necessidades, interesses e preferências identificadas	Resp. SAOL GQ|GIDS

Continuação…

Objetivo Estratégico:	Consolidar e expandir a implementação de procedimentos de gestão, qualidade e inovação, assegurando a eficácia e modernização contínua da Instituição				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Promover a satisfação dos familiares com as atividades desenvolvidas	Percentagem de familiares satisfeitos ou muito satisfeitos	≥ 85%	Anual (IMP.AI.16) (Google Forms) (Relatório Satisf.)	Recolher sugestões e opiniões dos familiares; analisar os resultados e implementar medidas de melhoria; promover o envolvimento das famílias nas atividades	Resp. SAOL GQ|GIDS

Objetivo Estratégico:	Promover a melhoria contínua dos serviços, contribuindo para o bem-estar e a qualidade de vida dos utentes				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Promover a inclusão social e a participação dos utentes em atividades comunitárias	Nº de saídas e passeios realizados	≥ 9/ano	Trimestral (IMP.ANI.01) (IMP.ANI.13) (ANKIRA)	Organizar passeios, visitas e atividades no exterior; promover a participação de utentes com diferentes graus de autonomia; assegurar as condições de segurança e acompanhamento necessárias	Resp. SAOL
Reforçar a participação dos utentes com diferentes níveis de dependência nas atividades de animação	Percentagem de utentes com registo de propostas de atividades adaptadas às suas capacidades e preferências	≥ 90%	Trimestral (ANKIRA) (PAS & PAM) (Registo Atividades)	Identificar interesses, capacidades e necessidades; desenvolver atividades individuais e de grupo; adaptar as atividades aos utentes com maior dependência física ou cognitiva; registar a participação e avaliar a adequação das intervenções	Resp. SAOL

Objetivo Estratégico:	Reforçar a capacidade de escolha e a autodeterminação dos utentes, promovendo a sua participação ativa nas decisões do quotidiano e da vida institucional				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Promover a participação intergeracional e a valorização do papel da pessoa idosa na comunidade	Nº de atividades intergeracionais realizadas	≥ 2/ano	Semestral (IMP.ANI.12) (ANKIRA) (Registo Atividades)	Desenvolver parcerias com escolas e jardins de infância; dinamizar o Projeto Avós e Netos; promover a partilha de experiências, saberes e afetos entre gerações	Resp. SAOL
Avaliar a satisfação dos participantes nas atividades intergeracionais	Percentagem de participantes satisfeitos ou muito satisfeitos	≥ 80%	Anual (IMP.ANI.12) (ANKIRA) (Registo Avaliação)	Recolher opiniões dos participantes; avaliar a adequação das atividades; identificar sugestões e promover a melhoria das iniciativas intergeracionais	Resp. SAOL

7.4.4. Serviço de Dietética e Nutrição

Caracterização do Serviço

O Serviço de Dietética e Nutrição (SDN) da Santa Casa da Misericórdia de Lagos constitui um serviço técnico transversal à Instituição, responsável pelo planeamento, acompanhamento e avaliação das intervenções nas áreas da alimentação e nutrição, procurando assegurar a adequação nutricional, a qualidade, a segurança alimentar e a sustentabilidade dos serviços prestados.

A sua intervenção abrange as áreas da nutrição clínica, nutrição comunitária, alimentação coletiva e segurança alimentar, contribuindo para a promoção da saúde, a prevenção da doença e a melhoria da qualidade de vida dos utentes.

Na Área da Infância, o SDN procura promover hábitos alimentares saudáveis, acompanhar o crescimento e desenvolvimento das crianças e sensibilizar as famílias e a comunidade educativa para a importância da alimentação equilibrada.

Na Área do Idoso, assume particular relevância a avaliação do estado nutricional, a identificação precoce do risco de desnutrição e a adequação da alimentação às necessidades clínicas, funcionais e preferências individuais dos utentes, em articulação com as equipas técnicas e de saúde.

O Serviço assegura igualmente o acompanhamento dos procedimentos de higiene e segurança alimentar, a avaliação das condições higiossanitárias e a promoção de boas práticas junto dos trabalhadores afetos às áreas alimentares.

Em 2027, pretende-se consolidar a qualidade dos serviços prestados, reforçar o acompanhamento nutricional dos utentes e promover uma intervenção preventiva, individualizada e integrada, contribuindo simultaneamente para a utilização eficiente dos recursos alimentares e para a redução do desperdício.

Intervenção Transversal

Objetivos, Atividades e Metas

Objetivo Estratégico:	Consolidar e expandir a implementação de procedimentos de gestão, qualidade e inovação, assegurando a eficácia e modernização contínua da Instituição				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Promover a melhoria contínua dos procedimentos e serviços de alimentação	N.º de reuniões com os trabalhadores das áreas alimentares	≥ 4/ano	Trimestral (IMP.GQ.11) (IMP.GQ.16)	Realizar reuniões periódicas; identificar necessidades e dificuldades; promover a participação dos trabalhadores no planeamento e avaliação de ações de melhoria	Resp. SDN Nutri SDN
Assegurar o tratamento das reclamações e não conformidades identificadas	Taxa de ações corretivas concluídas nos prazos definidos	≥ 90%, assegurando o controlo imediato de situações críticas	Trimestral (IMP.GQ.18) (IMP.GQ.19) (IMP.GQ.22) (IMP.GQ.23) (IMP.GQ.31)	Registar e analisar reclamações, sugestões e não conformidades; definir medidas corretivas; acompanhar a sua execução e avaliar a eficácia das soluções implementadas	Resp. SDN Nutri SDN GQ
Reforçar a qualidade e segurança alimentar	Nº de avaliações higiossanitárias realizadas e taxa de cumprimento dos procedimentos avaliados	≥ 4 avaliações anuais por área (Infância e Idoso); ≥ 95% de conformid. global, assegurando os requisitos críticos de segurança alimentar	Trimestral (IMP.SDN.01) (Rel. Avaliação)	Avaliar as condições de higiene e segurança alimentar; verificar os procedimentos HACCP; identificar riscos; acompanhar medidas corretivas e sensibilizar os trabalhadores	Resp. SDN Nutri SDN

Objetivo Estratégico:	Fomentar o desempenho e o desenvolvimento profissional dos trabalhadores, valorizando as suas competências e assegurando uma prestação de cuidados de excelência				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Promover a colaboração com instituições de Ensino e formação	Nº de estágios acolhidos	≥ 1/ano, condicionado à existência de candidaturas e capacidade de supervisão	Semestral (Dossier Estágio)	Promover oportunidades de estágio curricular e profissional; articular com instituições de ensino e com a Ordem dos Nutricionistas, quando aplicável; acompanhar os estagiários	Resp. SDN Nutri SDN

Área da Infância

Objetivos, Atividades e Metas

Objetivo Estratégico:	Consolidar e expandir a implementação de procedimentos de gestão, qualidade e inovação, assegurando a eficácia e modernização contínua da Instituição				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Promover a satisfação das famílias com a alimentação disponibilizada	Percentagem de familiares satisfeitos ou muito satisfeitos com as refeições	≥ 95%	Anual (IMP.CIO.12) (Google Forms) (Relatório Satisf.)	Analisar os resultados dos questionários; identificar necessidades e sugestões; adequar as ementas e implementar medidas de melhoria, respeitando os critérios nutricionais	Resp. SDN Nutri SDN GQ|GIDS

Objetivo Estratégico:	Promover a melhoria contínua dos serviços, contribuindo para o bem-estar e a qualidade de vida dos utentes				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Promover a literacia alimentar e nutricional das crianças e famílias	N.º de atividades de educação alimentar realizadas	≥ 2/ano	Semestral (IMP.CIO.15) (IMP.CIO.16) (ChildDiary) (Reg. Atividades)	Desenvolver atividades de educação alimentar adaptadas às diferentes idades; promover hábitos alimentares saudáveis; envolver as famílias e a comunidade educativa	Resp. SDN Nutri SDN
Reforçar o acompanhamento nutricional das crianças	Percentagem de crianças com idade superior a 2 anos abrangidas pelo plano anual de avaliação nutricional	≥ 80%, de acordo com os critérios técnicos definidos	Anual (Reg. Avaliações) (ChildDiary)	Realizar avaliações nutricionais adequadas à idade; identificar situações que necessitem de acompanhamento; comunicar os resultados aos encarregados de educação e promover a articulação com os profissionais de saúde, quando necessário	Resp. SDN Nutri SDN

Área do Idoso

Objetivos, Atividades e Metas

Objetivo Estratégico:	Consolidar e expandir a implementação de procedimentos de gestão, qualidade e inovação, assegurando a eficácia e modernização contínua da Instituição				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Promover a satisfação dos utentes com a alimentação disponibilizada	Percentagem de utentes satisfeitos ou muito satisfeitos com as refeições	≥ 75% nas ERPI/CD; ≥ 80% no SAD	Anual (IMP.AI.18) (IMP.AI.19) (Google Forms) (Relatório Satisf.)	Analisar os resultados dos questionários; auscultar os utentes; identificar necessidades e preferências; adequar as refeições e implementar medidas de melhoria	Resp. SDN Nutri SDN GQ|GIDS
Promover a satisfação dos familiares com a alimentação disponibilizada	Percentagem de familiares satisfeitos ou muito satisfeitos com as refeições	≥ 75% nas ERPI/CD; ≥ 80% no SAD	Anual (IMP.AI.16) (IMP.AI.40) (Google Forms) (Relatório Satisf.)	Recolher opiniões e sugestões dos familiares; analisar os resultados; promover medidas de melhoria e adequação dos serviços	Resp. SDN Nutri SDN GQ|GIDS

Objetivo Estratégico:	Promover a melhoria contínua dos serviços, contribuindo para o bem-estar e a qualidade de vida dos utentes				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Promover a literacia em alimentação e nutrição	N.º de atividades de educação alimentar realizadas	≥ 2/ano	Semestral (IMP.ANI.01) (IMP.ANI.04) (Reg. Atividades)	Desenvolver atividades e sessões de educação alimentar dirigidas a utentes; promover hábitos alimentares adequados e a importância da alimentação e hidratação	Resp. SDN Nutri SDN
Reforçar a identificação precoce do risco nutricional nos utentes de ERPI	Percentagem de utentes de ERPI com rastreio do risco nutricional atualizado nos prazos estabelecidos	≥ 90%	Trimestral (ANKIRA) (Reg. Avaliação)	Realizar o rastreio nutricional na admissão e reavaliações periódicas segundo protocolo; identificar situações de risco; articular com as equipas de saúde e acompanhar a evolução nutricional	Resp. SDN Nutri SDN DT|Saúde
Assegurar o acompanhamento dos utentes com risco nutricional identificado	Percentagem de utentes sinalizados com plano de intervenção nutricional definido e acompanhado	≥ 90%	Trimestral (ANKIRA) (Reg. Avaliação) (Planos Int. Nutri)	Avaliar as necessidades nutricionais; definir e acompanhar intervenções individualizadas; adequar dietas, consistências e estratégias de apoio alimentar, em articulação com as equipas de saúde	Resp. SDN Nutri SDN DT|Saúde

7.4.5. Serviço de Psicologia

Caracterização do Serviço

O Serviço de Psicologia visa contribuir para uma melhoria da qualidade de vida, da saúde e do bem-estar, dos utentes, familiares e trabalhadores da Instituição. Instituído como um serviço de apoio técnico transversal a toda a Instituição, o Serviço de Psicologia intervém na área de Psicologia Clínica.

A Psicologia tem como referência, conhecimentos científicos sobre o desenvolvimento cognitivo, emocional e social, que serão utilizados na compreensão e gestão dos processos psicológicos de cada sujeito, contribuindo desta forma, junto de uma equipa multidisciplinar, para encontrar respostas que vão ao encontro das necessidades individuais de cada um.

Os objetivos a que o Serviço de Psicologia se propõe, passam pela elaboração de programas de educação para a saúde física e mental, que permitam, diminuir o isolamento social, diminuir a vulnerabilidade cognitiva do idoso, e melhorar a sua autoestima. Programas que possam promover o desenvolvimento de relacionamentos interpessoais positivos, facilitando desta forma, a sua condição de vida. As atividades efetuadas com grupos de idosos são utilizadas como recurso terapêutico, e têm como finalidade a diminuição da sintomatologia depressiva e de estados ansiogénicos, sintomas tão presentes nos idosos.

O Serviço tem também por objetivo o Apoio Psicológico Individualizado a utentes, e a trabalhadores da Instituição. O papel do psicólogo em instituição é bastante diversificado e abrangente, ao nível de modalidades de intervenção, prevenção e promoção da saúde mental, diagnosticando e avaliando distúrbios emocionais e mentais e de adaptação social, no sentido de poder contribuir para a promoção de comportamentos e modos de vida mais saudáveis.

Área do Idoso

Objetivos, Atividades e Metas

Objetivo Estratégico:	Promover a melhoria contínua dos serviços, contribuindo para o bem-estar e a qualidade de vida dos utentes				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Reforçar a sensibilidade de cuidadores e restante comunidade para a problemática da demência	Nº de Sessões Realizadas	≥ 1	Semestral (IMP.GQ.02) (Reg. Presenças) (Reg. Fotográfico)	Dinamizar o projeto: *Lembra-te de Mim* Realizar sessões de Grupo de Apoio e Psicoeducação dirigidas a cuidadores informais e familiares de pessoas com demência	Resp. SP Psicóloga SP DT CD RDL

Objetivo Estratégico:	Fomentar o desempenho e o desenvolvimento profissional dos trabalhadores, valorizando as suas competências e assegurando uma prestação de cuidados de excelência				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Reforçar a sensibilidade dos trabalhadores para a problemática da demência: Totalidade dos Lares	Nº de Formações Realizadas	≥ 1	Semestral (IMP.GQ.02) (IMP.RH.11) (IMP.RH.12) (IMP.RH.13) (IMP.RH.14) (Reg. Fotográfico)	Dinamizar o projeto: *Lembra-te de Mim* Realizar formações dirigidas a trabalhadores, nos diversos Equipamentos de apoio ao idoso	Resp. SP Psicóloga SP DT CD RDL GRH

Objetivo Estratégico:	Assegurar a sustentabilidade institucional da Santa Casa da Misericórdia de Lagos, através de uma gestão eficiente e responsável				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir a avaliação psicológica dos utentes de ERPI e CD sinalizados	% de Utentes Sinalizados Avaliados	≥ 90%	Trimestral (ANKIRA) (Escalas Avaliação) (IMP.AI.PSI.04)	Articular o processo de sinalização de utentes com a Direção Técnica Avaliar o estado psicológico dos utentes sinalizados Identificar utentes com quadro de demência grave e elaborar o relatório Requerer complementos por dependência de 2º grau	Resp. SP Psicóloga SP DT Equip. GIDS

Objetivo Estratégico:	Reforçar o empowerment e a autodeterminação dos utentes, promovendo a sua participação ativa nas decisões do quotidiano e da vida institucional				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Capacitar os utentes dos seus direitos e deveres na Instituição	Nº de Sessões Realizadas	≥ 1	Semestral (IMP.GQ.02) (Reg. Presenças) (Reg. Fotográfico)	Dinamizar o projeto de educação e aprendizagem dos direitos e deveres dos idosos na Instituição: *Projeto Jogando e Aprendendo*	Resp. SP Psicóloga SP DT CD RDL
Incrementar o treino de competências pessoais, reforçando os recursos internos dos utentes para novas aprendizagens: Totalidade dos Lares	Nº de Palestras Realizadas	≥ 1	Semestral (ANKIRA) (IMP.ANI.01) (Reg. Presenças) (Reg. Fotográfico)	Desenvolver palestras dirigidas a utentes, nos diversos Equipamentos de apoio ao idoso (temas a definir)	Resp. SP Psicóloga SP

7.4.6. Serviço de Saúde

Caracterização do Serviço

A Santa Casa da Misericórdia de Lagos disponibiliza cuidados médicos de clínica geral e de enfermagem a todos os utentes que frequentam a Estrutura Residencial para Pessoas Idosas.

Área do Idoso

Objetivos, Atividades e Metas

Objetivo Estratégico:	Promover a melhoria contínua dos serviços, contribuindo para o bem-estar e a qualidade de vida dos utentes				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Prevenir o aparecimento de Úlceras de Pressão (UP)	Nº de Incidências de Úlceras de Pressão	≤ 10	Mensal (Escala Braden) (ANKIRA)	Identificar utentes com potencial risco de UP Realizar posicionamentos adequados ao estado físico do utente Adquirir equipamento e material preventivo Criar e implementar Manual de Boas Práticas	Enfermeiro DT Equip.
Preservar o estado de saúde dos utentes	Taxa de Execução	≥ 80% dos utentes com 2 consultas	Anual (ANKIRA) (IMP.AS.02) (IMP.AS.10) (IMP.AS.20)	Elaborar o plano anual de consultas Realizar 2 consultas por ano a todos os utentes de ERPI	Médico Enfermeiro DT Equip.

7.5. Área da Medicina Física e Reabilitação

7.5.1. Centro de Medicina Física e de Reabilitação

Caracterização do Equipamento

Em funcionamento desde 1986, no edifício do Lar José Filipe Fialho, situado na Rua Gago Coutinho, em Lagos, o Centro de Medicina Física e de Reabilitação (CMFR) tem capacidade para realizar 700 tratamentos por semana, o que equivale a uma média diária de 140 utentes e 13 consultas médicas. É composto por um gabinete de consulta médica, 30 divisões para tratamentos individuais e um ginásio.

Objetivos, Atividades e Metas

Objetivo Estratégico:	Assegurar a sustentabilidade institucional da Santa Casa da Misericórdia de Lagos, através de uma gestão eficiente e responsável				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir o nível de produção do CMFR	Nº Consultas até ao final do 3º Trimestre	≥ 2200	Trimestral (GlobalSoft)	Divulgar os serviços prestados Celebrar novos acordos/protocolos com subsistemas de saúde e seguradoras Realizar consultas médicas e tratamentos	DD|MA CCMFR
	Nº Utentes Tratados até ao final do 3º Trimestre	≥ 1650	Trimestral (GlobalSoft)		DD|MA CCMFR

7.6. Parcerias e Voluntariado (Mão Solidária)

Parcerias

A Santa Casa da Misericórdia de Lagos, consciente da necessidade do estabelecimento de cooperações institucionais para o desenvolvimento da sua ação social, pretende em 2027, dar continuidade às Parcerias comunitárias com entidades públicas e privadas que mantém há diversos anos, e que permitem construir consensos, alinhar incentivos e mobilizar recursos.

Entidade Parceira/Financiadora	Áreas de Intervenção/Objetivo	Valor Acrescentado
Instituto de Segurança Social, IP Centro Distrital de Faro	Acordos de cooperação Cantina Social	Cooperação ativa na otimização das Respostas Sociais; prestar mutuamente informações de interesse para o desenvolvimento da intervenção social; e promover o acompanhamento e avaliação de famílias em risco.
Câmara Municipal de Lagos	Erradicação ou atenuação da pobreza e da exclusão, com vista à promoção do desenvolvimento social	Fornecimento continuado de refeições e sua distribuição para as Pessoas em Situação de Sem-Abrigo e/ou em Situação de Emergência.
	Empowerment, educação, saúde e lazer	Inclusão e participação na comunidade; formação pessoal; e promoção da saúde.
Rede Social de Lagos Conselho Local de Ação Social	Erradicação ou atenuação da pobreza e da exclusão, com vista à promoção do desenvolvimento social	Inovação e desenvolvimento de projetos sociais.
União das Misericórdias Portuguesas	Apoio da cariz regulamentar relativo a todos os setores da Misericórdia	Conhecimento e aplicação das exigências regulamentares.
Unidade Local de Saúde do Algarve, E.P.E.	Serviços de Saúde Convencionados	Prestação de serviços de saúde na área da Medicina Física e Reabilitação.
IEFP – Centro de Emprego de Lagos Centro de Emprego e Formação Profissional do Barlavento	Estágios Atividades formativas	Desenvolvimento de competências pessoais e profissionais.
Junta de Freguesia de São Gonçalo de Lagos	Apoio logístico	Rentabilização de equipamentos.
Junta de Freguesia de Odiáxere	Apoio logístico	Rentabilização de equipamentos.
Junta de Freguesia da Luz	Apoio logístico	Rentabilização de equipamentos.
Junta de Freguesia de Bensafrim	Apoio logístico	Rentabilização de equipamentos.
Junta de Freguesia de Barão S. João	Apoio logístico	Rentabilização de equipamentos.

Continuação…

Rede Escolar de Lagos	Animação, ocupação e lazer	Envolvência da comunidade e partilha de experiências.
CASLAS – Centro de Assistência Social Lucinda Anino dos Santos	Animação, ocupação e lazer	Envolvência da comunidade e partilha de experiências.
Associação Orelhas Sem Fronteiras	Animação, ocupação e lazer	Interatividade entre o idoso, o burro e o meio envolvente, com estimulação emotiva, cognitiva, relacional e corporal.

Voluntariado (Mão Solidária)

A Santa Casa da Misericórdia de Lagos conta, há vários anos, com a colaboração de voluntários que prestam apoio regular nas refeições aos utentes, nas atividades de animação, ocupação e lazer, no transporte e em outras tarefas de suporte. No momento de elaboração do presente Programa de Ação, a Instituição beneficia do contributo de mais de 20 voluntários, assegurando a cobertura total dos Equipamentos Sociais da área do idoso.

8. Análise da Execução Orçamental e Análise da Demonstração de Resultados _Previsional

SNC	GASTOS	2025 (1)	Orçamento 2026 (2)	Dezembro 2026 (3)	Variação (4)=(3)-(1)	Execução (3)/(2)
61	Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	1 428 697,60	1 460 000,00	1 450 000,00	21 302,40	99,32%
62	Fornecimentos e serviços externos	749 546,64	770 000,00	760 000,00	10 453,36	98,70%
63	Gastos com o Pessoal	6 757 296,94	6 950 000,00	7 052 000,00	294 703,06	101,47%
64	Gastos/reversões de depreciação e de amortização	369 137,24	580 000,00	420 000,00	50 862,76	72,41%
65	Imparidade de dívidas a receber	55 840,13	5 000,00	5 000,00	-50 840,13	100,00%
67	Provisões do período	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00%
68	Outros gastos e perdas	71 791,93	50 000,00	37 500,00	-34 291,93	75,00%
69	Gastos e perdas de financiamento	15 919,96	18 000,00	14 300,00	-1 619,96	79,44%
		9 448 230,44	**9 833 000,00**	**9 738 800,00**	**290 569,56**	**99,04%**

SNC	RENDIMENTOS	2025 (1)	Orçamento 2026 (2)	Dezembro 2026 (3)	Variação (4)=(3)-(1)	Execução (3)/(2)
72	Prestações de serviços	8 268 316,34	8 450 000,00	9 050 000,00	781 683,66	107,10%
75	Subsídios, doações e legados à exploração	152 509,81	130 000,00	97 000,00	-55 509,81	74,62%
76	Reversões	0,00	5 000,00	0,00	0,00	0,00%
78	Outros rendimentos e ganhos	669 046,77	880 000,00	710 000,00	40 953,23	80,68%
79	Juros, dividendos e outros rendimentos similares	5 494,56	5 000,00	5 800,00	305,44	116,00%
		9 095 367,48	**9 470 000,00**	**9 862 800,00**	**767 432,52**	**104,15%**

Resultados antes de depreciação e amortização, gastos de financeiros e impostos	26 699,68	230 000,00	552 500,00
Resultados Operacionais (antes de gastos de financeiros e impostos)	-342 437,56	-350 000,00	132 500,00
Resultados Financeiros	-10 425,40	-13 000,00	-8 500,00
Resultado antes de impostos	-352 862,96	-363 000,00	124 000,00
Resultado líquido do período	-352 862,96	-363 000,00	124 000,00

Rendimentos e Ganhos

Prevê-se, para o exercício de 2026, um aumento da conta de **Prestações de Serviços** face ao ano de 2025. Esta variação positiva resulta do crescimento das comparticipações familiares, isto é, das mensalidades pagas pelos utentes pela utilização dos Serviços e Equipamentos Sociais. As comparticipações são calculadas com base na percentagem aplicável a cada Resposta Social, incidindo sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar.

Relativamente às verbas provenientes dos Acordos de Cooperação com o Estado, através do Instituto da Segurança Social (ISS), antecipa-se igualmente um aumento significativo. Este crescimento decorre essencialmente de três fatores:

- Aumento do valor unitário da comparticipação financeira da Segurança Social para as diversas Respostas Sociais;
- Reforço da comparticipação financeira atribuída às Vagas Reservadas à Segurança Social nas ERPI;
- Atribuição do Complemento Adicional por Demência a diversos utentes de ERPI, Centro de Dia e SAD, após sinalização interna dos Serviços Técnicos, e situação de demência devidamente atestada por Médico Neurologista.

Ainda nesta conta, de **Prestações de Serviços**, prevê-se uma taxa de execução orçamental de 107,10% em 31 de dezembro de 2026, ultrapassando a estimativa inicialmente prevista. Este resultado evidencia uma excelente capacidade de concretização da receita, traduzindo-se numa execução orçamental acima das expectativas e num reforço da sustentabilidade financeira da Instituição.

Subsídios, Doações e Legados à Exploração: os rendimentos registados nesta conta não dependem diretamente da frequência de utentes. Incluem-se aqui os subsídios relacionados com a exploração atribuídos pelo Estado, bem como doações e apoios financeiros concedidos por outras entidades públicas ou privadas.

Para o final de 2026, prevê-se uma variação negativa face ao período homólogo de 2025, com uma taxa de execução orçamental de 74,62%, situando-se abaixo do valor inicialmente projetado. Esta redução poderá estar associada a menor atribuição de apoios extraordinários e a alterações nos programas de financiamento do Instituto da Segurança Social.

Outros Rendimentos e Ganhos: esta conta inclui rendimentos provenientes de atividades complementares à missão principal da Instituição, tais como a faturação de fraldas, material de consumo clínico, serviços de transporte, rendas e outros rendimentos diversos.

Em 31 de dezembro de 2026, prevê-se um acréscimo de rendimentos nesta conta, resultante sobretudo da alienação de património, contribuindo positivamente para o resultado operacional do exercício.

Gastos e Perdas

Para 31 de dezembro de 2026, prevê-se um aumento global dos Gastos face ao período homólogo de 2025. Este crescimento resulta, essencialmente, do aumento na conta de **Gastos com Pessoal**, cuja variação não se prevê muito expressiva. Estima-se uma taxa de execução orçamental de 101,47%, ligeiramente acima da inicialmente projetada.

Esta situação deve-se à atualização do salário mínimo nacional, bem como à consequente atualização dos restantes escalões remuneratórios constantes da tabela salarial da Instituição.

Custos das Mercadorias Vendidas e das Matérias Consumidas: prevê-se uma taxa de execução orçamental de 99,32%, ligeiramente abaixo do estimado. A gestão rigorosa dos recursos de consumo, mantendo o equilíbrio entre a utilização dos bens e as necessidades operacionais da Instituição, tem-se demonstrado eficiente.

Depreciações e Amortizações: o valor desta rubrica decorre do processo contabilístico de amortização do imobilizado/património da Instituição.

9. Orçamento para 2027

O orçamento de uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS) deve apresentar-se equilibrado, assegurando que as receitas correspondem às despesas, uma vez que estas instituições têm natureza não lucrativa e prosseguem fins de interesse social.

O Orçamento da Santa Casa da Misericórdia de Lagos para o ano de 2027 foi elaborado em conformidade com a legislação em vigor, os Estatutos da Instituição e as orientações das Entidades Tutelares que supervisionam a sua atividade. Foram igualmente observadas as condições e compromissos decorrentes dos acordos de cooperação e protocolos celebrados com as referidas entidades.

Este documento reflete um exercício de rigor e fiabilidade, projetando uma gestão prudente e responsável, orientada para a sustentabilidade financeira e operacional da Instituição.

O Orçamento de Rendimentos e Gastos para o Ano de 2027 (ver página seguinte), assenta no princípio de que as receitas previstas — provenientes de valores arrecadados e montantes disponíveis — serão suficientes para cobrir as despesas efetivas de funcionamento. Importa, contudo, sublinhar que as depreciações e amortizações constituem fatores que influenciam negativamente o resultado líquido, sem, no entanto, comprometer o equilíbrio global da gestão.

Gastos

- Impacto do aumento do Salário Mínimo Nacional e atualização da Tabela Salarial;
- Impacto da inflação sobre o custo de bens e serviços essenciais à atividade da Instituição.

Rendimentos

- Revisão das comparticipações familiares (mensalidades de utentes e familiares);
- Frequência de utentes, ajustada ao limite da capacidade em todas as Respostas Sociais.

Em suma, o Orçamento de 2027 da Santa Casa da Misericórdia de Lagos reflete um planeamento rigoroso, que procura conciliar a sustentabilidade financeira com a prossecução da missão social da Instituição, assegurando a continuidade e a qualidade dos serviços prestados à comunidade.

Orçamento de Rendimentos e Gastos para o Ano de 2027

SNC	GASTOS	Orçamento
61	Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	1 500 000,00
62	Fornecimentos e serviços externos	780 000,00
63	Gastos com o Pessoal	7 450 000,00
64	Gastos/reversões de depreciação e de amortização	450 000,00
65	Imparidade de dívidas a receber	5 000,00
67	Provisões do período	0,00
68	Outros gastos e perdas	50 000,00
69	Gastos e perdas de financiamento	18 000,00
		10 253 000,00

SNC	RENDIMENTOS	Orçamento
72	Prestações de serviços	9 350 000,00
75	Subsídios, doações e legados à exploração	130 000,00
76	Reversões	5 000,00
78	Outros rendimentos e ganhos	880 000,00
79	Juros, dividendos e outros rendimentos similares	5 000,00
		10 370 800,00

Resultados antes de depreciação e amortização, gastos de financeiros e impostos	580 000,00
Resultados Operacionais (antes de gastos de financeiros e impostos)	130 000,00
Resultados Financeiros	- 12 200,00
Resultado antes de impostos	117 800,00
Resultado líquido do período	117 800,00

Orçamento de Investimentos para o Ano de 2027

RÚBRICAS	ORÇAMENTO			
	2027	2028	2029	Total
Propriedades de investimento				
Terrenos e recursos naturais	0,00	0,00	0,00	**0,00**
Edifícios e outras construções	50 000,00	50 000,00	50 000,00	**150 000,00**
Reabilitação do "Edifício Habitacional Mª Luísa Rosado"	50 000,00	50 000,00	0,00	**100 000,00**
Ativos fixos tangíveis				
Edifícios e outras construções				
Manutenção e Reabilitação de Edifícios onde funcionam as Respostas Sociais – destaque para o Projeto de Ampliação do Lar Rainha D. Leonor, com um acréscimo de aproximadamente 20 Vagas em ERPI	100 000,00	50 000,00	50 000,00	**200 000,00**
Equipamento básico	70 000,00	50 000,00	20 000,00	**140 000,00**
Equipamento de transporte	20 000,00	20 000,00	20 000,00	**60 000,00**
Equipamento administrativo	5 000,00	5 000,00	5 000,00	**15 000,00**
Outros ativos fixos tangíveis	5 000,00	5 000,00	5 000,00	**15 000,00**
Ativos intangíveis				
Outros ativos intangíveis	0,00	0,00	0,00	**0,00**
Investimentos em curso				
Outros ativos tangíveis em curso	200 000,00	0,00	0,00	**200 000,00**
TOTAL INVESTIMENTOS	**500 000,00**	**230 000,00**	**150 000,00**	**880 000,00**

O **Orçamento de Investimentos** é apresentado com um plano de execução a três anos, uma vez que, à data da sua elaboração, a Instituição ainda não dispõe de um índice de liquidez geral igual ou superior a 1. Esta circunstância justifica a diluição temporal dos investimentos, permitindo uma gestão financeira mais equilibrada e sustentável.

Assim, o investimento será concretizado de forma progressiva, sempre que a arrecadação de receitas ultrapasse o montante das despesas correntes e dos compromissos permanentes da Instituição.

Este planeamento estratégico assegura, igualmente, flexibilidade e capacidade de resposta, possibilitando à Instituição candidatar-se a programas de financiamento ou apoios comunitários que possam surgir durante o período em causa, potenciando a concretização integral dos objetivos definidos.

10. Conclusão

O Programa de Ação e Orçamento que se apresenta para 2027, tem como ambição, garantir o normal funcionamento da Santa Casa da Misericórdia de Lagos e promover a sua sustentabilidade, para que a Instituição continue a dar resposta às inúmeras solicitações da comunidade.

Trata-se de um Programa assente numa gestão cuidada e responsável, que valoriza a eficiência organizacional, a rentabilidade e a qualidade dos serviços prestados, a boa administração do património e a capacidade de resposta em todas as áreas de intervenção social. O equilíbrio entre o rigor económico e o compromisso social permanece como eixo central da atuação da Misericórdia.

Atendendo à atual conjuntura socioeconómica do País, marcada por desafios que afetam as famílias e as comunidades, a Santa Casa da Misericórdia de Lagos perspetiva manter, em 2027, a sua plena capacidade operacional, assegurando a continuidade dos serviços e a estabilidade das suas Respostas Sociais.

A Mesa Administrativa reafirma, assim, o seu propósito de:

- Responder de forma célere e eficaz às necessidades dos utentes e respetivas famílias;
- Reforçar e melhorar continuamente a qualidade dos serviços prestados;
- Proporcionar aos trabalhadores as melhores condições laborais e de valorização profissional;
- Cultivar uma relação de excelência e cooperação com todas as entidades parceiras, públicas e privadas, bem como com a comunidade em geral.

Em suma, este Programa de Ação e Orçamento para 2027 traduz uma visão estratégica orientada para o futuro, alicerçada em princípios de solidariedade, transparência e sustentabilidade, garantindo que a Misericórdia de Lagos continua a ser uma referência no apoio social e humano no concelho e na região.

Pela Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Lagos, 13 de novembro de 2026

A Mesa Administrativa

Joaquim Pedro Martins Parreira Cruz

Nuno Filipe Carreiro Ferreira Serafim

Daniel do Nascimento da Silva

Maria da Conceição Narciso Balhico

José António de Oliveira Nobre

O Diretor Delegado

Paulo Filipe Henriques Marques Rodrigues Niza



Contacto
expediente@scmlagos.com

Website
www.scmlagos.com