

# PLANO DE ATIVIDADES 2022



## **FICHA TÉCNICA**

**Título:** Plano de Atividades 2022 do Instituto de Proteção e Assistência na Doença, I.P.

**Coordenação:** Gabinete de Planeamento, Controlo e Auditoria

**Propriedade:** Instituto de Proteção e Assistência na Doença, I.P. (ADSE, I.P.)

**Morada da Sede:** Praça de Alvalade, nº 18

1748-001 Lisboa

**Contactos:** 218 431 881     [www.adse.pt](http://www.adse.pt) | [facebook.com/adse.consigo](https://facebook.com/adse.consigo)

**Data de elaboração:** março de 2022

## ÍNDICE

<b>FICHA TÉCNICA .....</b>	<b>2</b>
<b>ÍNDICE.....</b>	<b>3</b>
<b>1. NOTA INTRODUTÓRIA .....</b>	<b>4</b>
<b>2. CARACTERIZAÇÃO GERAL DA ADSE .....</b>	<b>5</b>
2.1. MISSÃO, VISÃO E VALORES .....	5
2.2. PRINCÍPIOS DE GESTÃO .....	6
2.3. MODELO DE GOVERNAÇÃO E ESTRUTURA ORGÂNICA .....	7
2.4. PRINCÍPIOS DE CONDUTA .....	8
2.5. ENTIDADES COM RELAÇÃO DIRETA COM A ADSE.....	9
<b>3. ESTRATÉGIA E OBJETIVOS .....</b>	<b>10</b>
3.1. OS GRANDES DESAFIOS PARA 2022 .....	10
3.1.1. INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO AOS BENEFICIÁRIOS.....	11
3.1.2. CONSOLIDAR A NOVA TABELA DO REGIME CONVENCIONADO .....	12
3.1.3. REFORMULAÇÃO DA TABELA DO REGIME LIVRE .....	12
3.1.4. PROCEDER À ASSINATURA DE NOVAS CONVENÇÕES COM O OBJETIVO DE MELHORAR A COBERTURA GEOGRÁFICA E REDUÇÃO DA CONCENTRAÇÃO NOS PRINCIPAIS GRUPOS EMPRESARIAIS DE SAÚDE .....	13
3.1.5. MELHORAR O COMBATE À FRAUDE E AO CONSUMO EXCESSIVO .....	13
3.1.6. ATUALIZAR O PLANO DE GESTÃO DE RISCOS DE CORRUPÇÃO E INFRAÇÕES CONEXAS (PGRCIC) .....	14
3.1.7. INVESTIMENTO EM TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) .....	15
3.1.8. RECURSOS HUMANOS .....	15
3.1.9. FINALIZAR O CÁLCULO DAS REGULARIZAÇÕES DA FATURAÇÃO DOS PRESTADORES .....	16
3.2. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS .....	17
<b>4. OBJETIVOS OPERACIONAIS .....</b>	<b>17</b>
4.1. ARTICULAÇÃO ENTRE OS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS .....	17
4.2. OBJETIVOS OPERACIONAIS E UNIDADES ORGÂNICAS EXECUTORAS.....	20
4.2.1. <i>Departamento de Gestão de Beneficiários (DGB)</i> .....	20
4.2.2. <i>Departamento de Administração de Benefícios (DAB)</i> .....	21
4.2.3. <i>Departamento de Recursos Financeiros (DRF)</i> .....	23
4.2.4. <i>Departamento de Consultoria Clínica (DCC)</i> .....	25
4.2.5. <i>Departamento de Sistemas de Informação (DSI)</i> .....	27
4.2.6. <i>Departamento de Assessoria Jurídica (DAJ)</i> .....	29
4.2.7. <i>Gabinete de Comunicação e Relações Públicas (CRP)</i> .....	30
4.2.8. <i>Gabinete de Gestão de Recursos Humanos (GRH)</i> .....	31
4.2.9. <i>Gabinete de Gestão da Rede de Prestadores (GRP)</i> .....	33
4.2.10. <i>Gabinete de Planeamento Controlo e Auditoria (PCA)</i> .....	34
4.2.11. <i>Gabinete contra a Fraude, Desperdício e Abuso (GFDA)</i> .....	35
<b>5. QUAR.....</b>	<b>37</b>
<b>6. RECURSOS FINANCEIROS .....</b>	<b>42</b>
<b>7. EVOLUÇÃO HISTÓRICA.....</b>	<b>43</b>

## 1. NOTA INTRODUTÓRIA

O Instituto de Proteção e Assistência na Doença, I.P., adiante designado por ADSE, é um instituto público de regime especial e de gestão participada, integrado na administração indireta do Estado, dotado de autonomia administrativa e financeira e património próprio.

A ADSE tem por missão, assegurar a proteção aos seus beneficiários nos domínios da promoção da saúde, prevenção da doença, tratamento e reabilitação.

Recai sobre a ADSE, a obrigatoriedade de elaborar o Plano Anual de Atividades, em conformidade com o disposto no n.º 1 do artigo 1.º do Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de setembro, em articulação com o Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho da Administração Pública.

Enquadrado no ciclo estratégico 2021-2023, o presente Plano de Atividades reflete a estratégia de atuação da ADSE para 2022 e pretende ser um instrumento de gestão, auxiliar à tomada de decisão e facilitador da monitorização regular das atividades desenvolvidas.

Contou com uma ampla participação de todas as suas unidades orgânicas, tendo sido assegurado um alinhamento dos objetivos operacionais de cada unidade com os objetivos estratégicos da ADSE estabelecidos no Plano Plurianual 2021-2023.

Para 2022, a ADSE irá promover esforços de aperfeiçoamento e fortalecimento do seu modelo de gestão interno que se pretende assente numa cultura organizacional apoiada em boas práticas e na partilha de informação e conhecimento, procurando otimizar todos recursos que tem à sua disposição.

Continuará a apostar em garantir mais e melhores serviços aos beneficiários, e numa comunicação mais eficaz com os mesmos.

## 2. CARACTERIZAÇÃO GERAL DA ADSE

Com o intuito de contextualizar a envolvente da atuação da ADSE serão apresentados a missão, visão e os valores, bem como os princípios de gestão e de conduta, o modelo de governação, estrutura orgânica, organograma e entidades com as quais se relaciona.

### 2.1. Missão, Visão e Valores

<p>Missão</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Organizar, implementar, gerir e controlar o sistema de benefícios de saúde dos seus beneficiários.</li> <li>▪ Celebrar os acordos, convenções, contratos e protocolos que interessem ao desempenho da sua missão e acompanhar o cumprimento dos mesmos.</li> <li>▪ Administrar as receitas no respeito pelo princípio da boa administração.</li> <li>▪ Desenvolver e implementar mecanismos de controlo inerentes à atribuição de benefícios.</li> <li>▪ Aplicar aos beneficiários e aos prestadores as sanções previstas na lei quando se detetem infrações às normas e regulamentos da ADSE.</li> <li>▪ Proceder à gestão dos benefícios a aplicar no domínio da proteção social dos seus beneficiários.</li> <li>▪ Desenvolver e implementar mecanismos de combate à fraude.</li> </ul>
<p>Visão</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ A ADSE pretende ser um instituto de excelência capaz de assegurar a gestão eficiente dos descontos dos beneficiários, no financiamento de cuidados de saúde necessários e de qualidade, facilitando o seu acesso e respeitando o princípio da sustentabilidade.</li> </ul>
<p>Valores</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Proteção</b> – Protegemos a saúde dos nossos beneficiários.</li> <li>▪ <b>Respeito</b> – Respeitamos a individualidade e dignidade dos beneficiários, procurando dar resposta às necessidades de todos.</li> <li>▪ <b>Solidariedade</b> – Promovemos um sistema solidário, em que os beneficiários contribuem de acordo com o seu rendimento, tendo em contrapartida acesso a iguais cuidados de saúde.</li> <li>▪ <b>Ética</b> – Desenvolvemos a nossa atividade com base em padrões éticos, defendendo os interesses dos beneficiários.</li> <li>▪ <b>Confiança</b> – Desenvolvemos a nossa atividade de forma credível e consistente, visando ser merecedores da confiança daqueles com quem trabalhamos e para quem trabalhamos.</li> <li>▪ <b>Inovação</b> – Somos impulsionadores da mudança e da melhoria contínua.</li> <li>▪ <b>Sustentabilidade</b> – Desenvolvemos ações visando a sustentabilidade financeira do Sistema de Saúde ADSE.</li> <li>▪ <b>Transparência</b> – Promovemos a transparência de todas as nossas ações e resultados, bem como da informação de cariz económico-financeiro.</li> <li>▪ <b>Independência</b> – Desenvolvemos a nossa atividade com independência na relação com os parceiros.</li> </ul>

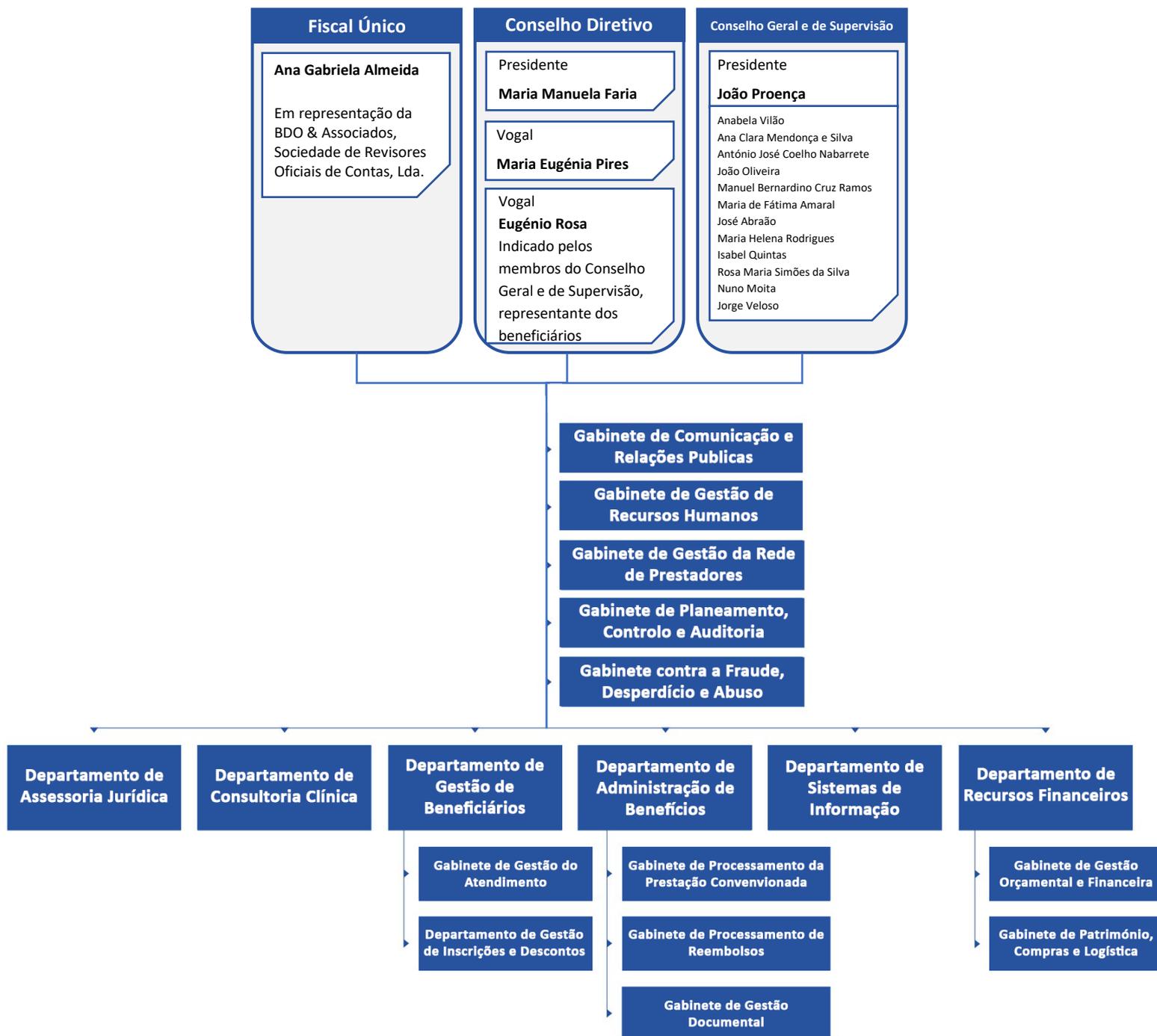
## 2.2. Princípios de gestão

A ADSE pauta a sua atuação pelos seguintes princípios, conforme plasmados no artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 7/2017, de 9 de janeiro:

- Pelo exercício da sua atividade de acordo com elevados padrões de qualidade;
- Pela garantia de eficiência económica na gestão;
- Por uma gestão por objetivos devidamente determinados e quantificados e avaliação periódica dos resultados;
- Pelo princípio da transparência;
- Por uma contabilidade organizada nos termos da lei, permitindo identificar claramente todos os fluxos financeiros, operacionais e económicos;
- Por contas patrimoniais que espelhem de forma adequada as responsabilidades e os níveis de sustentabilidade financeira dos planos de benefícios de saúde e de proteção social;
- Pelo princípio da sustentabilidade;
- Que o plano de benefícios, o valor dos descontos e das contribuições a cargo dos beneficiários sejam determinados em função da sustentabilidade presente e futura dos planos de benefícios geridos pela ADSE;
- Por uma gestão dos riscos que obedeça a uma gestão financeira prudente suportada em avaliações e estudos atuariais e financeiros, de acordo com as boas práticas nacionais e internacionais;
- Pelo princípio da eficiência para que a gestão das despesas com a prestação dos cuidados de saúde tenha em vista a obtenção do máximo de benefícios para os beneficiários, respeitando o princípio da sustentabilidade;
- Pelo princípio da equidade para que a gestão assegure uma repartição equitativa dos custos com os planos de benefícios de saúde;
- Pelo princípio da gestão participada para que seja assegurada a participação dos beneficiários na sua governação, ao nível das decisões estratégicas e de controlo financeiro;
- Pelo princípio da autossustentabilidade, através da adequação do plano de benefícios às suas receitas.

### 2.3. Modelo de Governação e Estrutura Orgânica

São órgãos sociais da ADSE, o Conselho Diretivo, o Fiscal Único e o Conselho Geral e de Supervisão.



## 2.4. Princípios de conduta

Na sua relação com as diversas entidades e pessoas, a ADSE rege-se por um conjunto de princípios que visam a proteção dos seus beneficiários:

- Os nossos beneficiários são a nossa razão de existir – Colocamos os beneficiários em primeiro lugar, promovendo a prestação de um serviço de elevada qualidade, com respeito, profissionalismo, transparência e verdade, por forma a merecermos a sua confiança. Aprendemos com as reclamações e sugestões apresentadas, as quais são tidas em consideração para melhorar os nossos serviços.
- Guardamos a informação de forma segura – A atribuição de benefícios aos beneficiários implica necessariamente a recolha de informação sobre os mesmos, informação essa que é sensível, pelo que se encontra guardada seguindo os melhores padrões de segurança. Os trabalhadores com acesso a informação pessoal e de saúde dos beneficiários estão expressamente proibidos de a transmitir ou de a utilizar para benefício próprio ou de terceiros. Os órgãos sociais e os trabalhadores estão obrigados ao dever de confidencialidade de toda a informação a que tenham acesso no cumprimento das suas funções.
- Cumprimos a lei e as regras – Comportamo-nos com os nossos beneficiários e parceiros no estrito cumprimento das leis e das regras contratuais, sob o princípio da transparência.
- Agimos de forma ética – Condenamos quaisquer atos que sejam potencialmente lesivos para as garantias dos nossos beneficiários ou que potencialmente se coadunem com fraude, corrupção ou suborno.
- Agimos com integridade e responsabilidade – Os nossos trabalhadores devem comportar-se com zelo, diligência e responsabilidade no cumprimento das suas funções e no relacionamento com os nossos beneficiários e parceiros.
- Promovemos o desenvolvimento profissional dos trabalhadores – Promovemos a formação dos trabalhadores, novas oportunidades e a participação ativa enquanto promotores da mudança.
- Não aceitamos conflitos de interesses – Os nossos trabalhadores e órgãos sociais não podem participar em processos de decisão em que estejam em situação de conflito de interesses com a missão ou com as suas funções na ADSE.

- Respeitamos a diversidade – Não aceitamos comportamentos discriminatórios no que respeita a etnias, sexo, raça, religião ou filiação partidária.
- Cuidamos do planeta – Estimulamos uma conduta amiga do ambiente, promovendo a diminuição do uso do papel e a poupança de energia.

## 2.5. Entidades com Relação Direta com a ADSE

Tendo em vista cumprir a sua missão de promover a saúde dos seus beneficiários através da prevenção da doença, do tratamento e da reabilitação, a ADSE relaciona-se essencialmente com os beneficiários, com as suas entidades empregadoras ou processadoras de pensões e reformas e os prestadores de cuidados de saúde.

A ADSE financia os cuidados de saúde que são prestados aos seus beneficiários pelas entidades prestadoras com ou sem convenção com a ADSE (Regime Convencionado e Regime Livre, respetivamente) distribuídas por todo o país.

As entidades empregadoras e as entidades processadoras de pensões e reformas procedem à retenção do desconto dos seus trabalhadores/reformados e pensionistas, que entregam mensalmente à ADSE.

### 3. ESTRATÉGIA E OBJETIVOS

#### 3.1. Os grandes desafios para 2022

O Plano de Atividades para 2022 concretiza os objetivos estratégicos do Plano Plurianual 2021-2023 da ADSE, estabelecendo os objetivos operacionais, os indicadores e as metas a atingir em cada unidade orgânica. São igualmente apresentados os recursos humanos e financeiros disponíveis para o desenvolvimento do conjunto das atividades, bem como os desafios a que a ADSE se propõe para o ano de 2022.

As frentes de trabalho que são elencadas dão continuidade a ações que já foram desenvolvidas em 2021, visando a modernização da organização e a melhoria da sua sustentabilidade a médio prazo.

Em 2021, enfrentou-se o constrangimento da pandemia e todas as consequências que advieram da mesma. Contudo, face ao ano anterior verificou-se uma retoma gradual da procura dos cuidados de saúde financiados pela ADSE.

Os acontecimentos mais marcantes de 2021 para a ADSE e seus beneficiários foram o alargamento da ADSE aos trabalhadores com contrato individual de trabalho (Decreto-Lei 4/2021) e a publicação da nova tabela de regras e preços do regime convencionado, após vários anos de trabalho intenso e negociações com os prestadores.

Na área do combate à fraude foi feita a configuração do SAS com a definição das regras, relatório e modelos que irão apoiar a análise da atividade de financiamento da ADSE. Foram, também, realizados diversos desenvolvimentos no sistema de faturação para controlar os abusos ou más práticas de faturação dos prestadores, bem como para melhorar o controlo de recebimento de receitas.

Do ponto de vista financeiro, e devido à pandemia, o ano de 2021, à semelhança do ano anterior, continuou a contribuir para o equilíbrio das contas da ADSE, uma vez que, em comparação com o ano de 2019, o último pré pandemia, se verificou um abrandamento da procura de cuidados de saúde por parte dos beneficiários.

A escassez de recursos humanos na ADSE continuou a ser o maior constrangimento que se enfrentou e que compromete de forma decisiva a evolução do Instituto, sobretudo nas áreas de reembolsos aos beneficiários no regime livre, na conferência de faturas no regime

convencionado e na deteção e combate à fraude, sendo para este último imprescindíveis recursos humanos com maior grau de especialização.

Em 2022, dar-se-á continuidade ao processo de modernização da ADSE, bem como serão reforçadas as medidas promotoras da sustentabilidade, controlo e deteção de comportamentos desviantes nos pedidos de financiamento de cuidados de saúde, nomeadamente por parte dos prestadores, mas também por parte dos beneficiários.

São ainda objetivos importantes da ADSE para 2022, organizar as eleições dos representantes dos beneficiários no Conselho Geral de Supervisão, assim como continuar a diligenciar para que as recomendações do Tribunal de Contas referentes às dividas do Estado e das Regiões Autónomas à ADSE, bem como aos encargos com políticas sociais definidas pelo governo (a questão dos isentos) sejam resolvidas.

Neste enquadramento, destacam-se como grandes desafios para a ADSE, em 2022, os seguintes:

### 3.1.1. Informação e comunicação aos Beneficiários

A ADSE continuará a reforçar o relacionamento com os beneficiários, através de uma comunicação mais efetiva, assertiva, esclarecedora, célere e estruturada.

É essencial continuar a reforçar a eficácia da comunicação, estabelecendo as vias apropriadas ao contexto social e de literacia dos vários segmentos do universo dos beneficiários da ADSE.

Para contribuir para este objetivo a ADSE, deverá potenciar a plataforma de rede social institucional que foi criada em 2021, através da qual dará a conhecer, de forma mais célere, comunicações e informações aos seus beneficiários. Sem prejuízo da continuação e constante melhoria das newsletters, e dado que as redes sociais chegam muito mais rapidamente ao público, deverá continuar-se a expandir o novo canal de comunicação da Plataforma, Facebook ADSE e aumentar o número de seguidores. Será implementado em 2022, o canal de comunicação do Instagram, SMS e as sessões online com beneficiários e empregadores para reforço da interação com os beneficiários para o esclarecimento das alterações da tabela e das dúvidas que se podem levantar na sua concretização e ainda na ajuda concreta a problemas que sejam colocados.

Vai ser lançada uma iniciativa que visará avaliar globalmente a satisfação dos beneficiários recorrendo para tal aos canais de comunicação existentes como a app MyADSE, Website, ADSE Direta, Newsletter externa, Facebook, SMS, Instagram e sessões online. Em 2022 serão produzidos e divulgados, conteúdos informativos na área da prevenção e controlo da doença.

### 3.1.2. Consolidar a nova Tabela do Regime Convencionado

A publicação e a implementação da nova Tabela do Regime Convencionado é uma mais-valia importante para os beneficiários, já que esta tabela é a que melhor serve os seus interesses: dispêndio de apenas o copagamento na realização dos atos, previsibilidade da despesa com a introdução de muitos códigos fechados e uma cobertura de rede que satisfaça as suas necessidades.

A introdução de uma tabela que já não era integralmente revista há muitos anos provocou reações adversas de alguns dos grandes prestadores quanto às regras e preços nela contidos, não obstante a ADSE ter realizado uma consulta prévia pública e ter mantido um diálogo permanente com os principais prestadores.

Durante 2022, a ADSE continuará a desenvolver a aplicação das regras contidas na tabela, visando aligeirar o trabalho administrativo que acarretam quer para os prestadores, quer para a ADSE tornando-as mais eficientes em função dos fins que se pretendem atingir, que visam, sobretudo, garantir melhores cuidados de saúde aos beneficiários, com o financiamento do Instituto dirigido para a prestação de cuidados de qualidade a preço controlado e compatível com a sua sustentabilidade.

Será também, efetuada uma monitorização permanente do impacto financeiro da nova tabela na despesa da ADSE.

### 3.1.3. Reformulação da Tabela do Regime Livre

A Tabela do Regime Livre foi publicada em 2004 e tem-se mantido estática desde então, não acompanhando a evolução das tecnologias da saúde. Neste enquadramento necessita de ser alinhada com a tabela do regime convencionado no que toca ao âmbito e codificação, de forma a incorporar as práticas clínicas atuais.

Em 2022, este projeto de revisão será transversal, envolvendo diferentes Departamentos e Gabinetes da ADSE num esforço conjunto de produzir uma tabela atualizada para decisão das tutelas da ADSE. Dada a complexidade desta revisão, a entrada em vigor da nova tabela poderá ser faseada ao longo do ano, começando pelas áreas que necessitam mais urgentemente de alteração.

A revisão desta tabela contribuirá para garantir melhores cuidados de saúde aos beneficiários, já que incorporará atos que não constam atualmente dela, e para o reforço das medidas de controlo da despesa, dos preços e da sua utilização, tendo em vista a promoção da sustentabilidade financeira do sistema de saúde ADSE.

#### **3.1.4. Proceder à assinatura de novas convenções com o objetivo de melhorar a cobertura geográfica e redução da concentração nos principais grupos empresariais de saúde**

A ADSE tem como princípio orientador que deve preferencialmente proporcionar aos seus beneficiários escolhas de cuidados de saúde no âmbito do regime convencionado, onde a despesa do beneficiário é controlada e se pode assegurar “*value for money*”.

Neste enquadramento, é prioridade da ADSE garantir a oferta de cuidados através de uma rede de convencionados de qualidade e com a melhor cobertura geográfica possível.

Em 2022, este objetivo será prosseguido, tendo em atenção sobretudo a articulação da rede em termos de valências médicas e a respetiva cobertura geográfica.

#### **3.1.5. Melhorar o combate à fraude e ao consumo excessivo**

Conforme anteriormente mencionado, a implementação da solução de deteção e investigação de comportamentos desviantes foi realizada durante o ano 2021, encontrando-se em fase de testes e validações. Por inerência das alterações à tabela de preços e regras do regime convencionado, em 2022, ter-se-á como objetivos, a necessária readaptação dos módulos e componentes desenvolvidos, a estruturação de uma equipa especializada dedicada à deteção interna e/ou externa, a prevenção e a monitorização de comportamentos desviantes por parte de prestadores e de beneficiários com base na investigação de casos suspeitos.

No âmbito da operacionalização desta unidade o Conselho Diretivo da ADSE, já em 2022, extinguiu o Gabinete do Encarregado de Proteção de Dados e criou o Gabinete de Investigação

para a Detecção do Desperdício, Abuso e Fraude e da Proteção de Dados, abreviadamente denominado Gabinete contra a Fraude, Desperdício e Abuso (GFDA). Ao novo Gabinete incumbe proceder à deteção das situações que possam configurar fraude, desperdício ou abuso quer sob iniciativa própria, quer por alertas emitidos por outras unidades orgânicas da ADSE, bem como desempenhar as funções cometidas ao Encarregado de Proteção de Dados.

Na linha de atuação do combate à fraude, desperdício e abuso, é também essencial a componente analítica da informação pelo que será dada continuidade ao desenvolvimento evolutivo do *Data Warehouse* onde assenta a plataforma BI. Esta evolução prevê não só a inclusão de novos campos entretanto criados nos sistemas operacionais, mas também o desenvolvimento de um modelo relacional dos Regimes Convencionado e Livre. Prevê-se ainda uma otimização no acesso aos dados através de cubos OLAP (*Online Analytical Processing*), permitindo obter respostas mais rápidas a situações que não se encontram respondidas através dos *dashboards* pré-definidos, de forma a proporcionar aos trabalhadores da ADSE um instrumento credível de acesso aos dados para as suas análises.

Para além disso, e também como o mesmo objetivo – combate à fraude - procurar-se-á reforçar o Gabinete de Auditoria a quem cabe a investigação final e a confirmação das situações detetadas assim como as medidas a tomar pelo CD.

### 3.1.6. Atualizar o Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (PGRCIC)

Em 2022, será atualizado o PGRCIC, cuja última versão data de 2010. O Plano procura identificar as situações potenciadoras de risco de corrupção e infrações conexas, bem como a sua probabilidade e gravidade de ocorrência. Serão definidas as respetivas medidas preventivas, e os responsáveis pela sua concretização.

Também durante 2022, com base no PGRCIC serão realizadas auditorias internas nomeadamente às áreas que envolvem maiores riscos, com o objetivo da implementação de medidas de mitigação.

### 3.1.7. Investimento em Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC)

Irá manter-se a aposta no investimento em TIC para incremento do controle da faturação e contínua simplificação de processos, bem como, desmaterialização e racionalização de procedimentos.

Encontra-se prevista a disponibilização da funcionalidade de pedido de reembolso digital na APP Móvel MyADSE.

Prevê-se a evolução da infraestrutura de armazenamento e de suporte aplicacional.

Prevê-se ainda investimento relacionado com a conformidade com a diretiva NIS (*Network and Information Security Directive*) e o Regime Jurídico de Segurança do Ciberespaço (Lei nº 65/2021, de 30 de julho).

Em termos aplicacionais, está previsto investimento no levantamento e avaliação das aplicações de negócio da ADSE, na evolução no sistema de Gestão Documental e na melhoria da acessibilidade quer do Portal quer da aplicação móvel MyADSE.

Pretende-se também a implementação de uma ferramenta mais evoluída de Gestão de Serviços TIC de acordo com as boas praticas (atualmente esta gestão é efetuada através de ferramenta interna desenvolvida *in-house*).

### 3.1.8. Recursos Humanos

O mapa de Pessoal da ADSE reflete o planeamento dos recursos humanos necessários à realização da sua missão, atribuições, estratégia e objetivos definidos.

A prossecução e cumprimento dos objetivos propostos no presente Plano de Atividades pressupõe que a ADSE consiga recrutar os trabalhadores necessários para preencher o seu mapa de pessoal, o qual conta, em 01/01/2022 com 182 postos de trabalho ocupados, verificando-se um crescimento de 1% face a dezembro de 2021 (mais 1 posto de trabalho ocupado). Esta situação verifica-se em virtude da entrada de 4 trabalhadores e saída de 3 trabalhadores por motivo de mobilidade, desde o início do ano. Adicionalmente, é previsível que, a ADSE deixe de contar com mais 7 trabalhadores até ao final do ano, devido a situação de aposentação.

O mapa de pessoal da ADSE, previsto aquando da elaboração do Orçamento do Estado de 2022 era de 279 trabalhadores, correspondendo a uma despesa anual prevista de 9.737.015€.

Os desafios que se colocam traduzem-se na necessidade de dotar a ADSE não só do número de trabalhadores considerados adequados, mas também com as competências e qualificações necessárias, o que é fundamental para melhor servir os seus beneficiários, designadamente, na qualidade do atendimento telefónico e presencial.

Em particular, destaca-se a necessidade de técnicos superiores, com competências específicas para integrar a equipa do combate à fraude, sem o que, o projeto, não atingirá o nível operacional necessário.

Destaca-se, ainda, entre outras, a necessidade de formação ao nível do atendimento online e presencial, capacitando os trabalhadores para uma melhor resposta às questões colocadas pelos beneficiários e prestadores, através de uma comunicação mais clara e objetiva, bem como assegurar atempadamente os reembolsos aos beneficiários no regime livre.

Para a prossecução deste objetivo foi aprovado o Plano de Formação da ADSE para o ano de 2022.

A ADSE continuará a promover a entrada de novos recursos humanos, nomeadamente, através da figura da mobilidade, com o lançamento de várias ofertas na Bolsa de Emprego Público, enquanto não for possível através de concursos externos. Será, igualmente, determinante dispor da capacidade para promover a retenção e desenvolvimento dos seus colaboradores que asseguram as atribuições da ADSE nas suas áreas de intervenção.

Prevê-se ainda a continuação do regime de teletrabalho sempre que exequível e de acordo com as orientações superiores.

### **3.1.9. Finalizar o cálculo das regularizações da faturação dos prestadores**

De forma a eliminar dúvidas sobre a aplicação dos critérios e cálculos das regularizações, a ADSE tenciona proceder a uma consultoria externa, de forma a escrutinar e certificar os cálculos que já foram efetuados por este Instituto. O processo desejavelmente deve ser encerrado em 2022.

### 3.2. Objetivos estratégicos

Conforme definido no Plano Plurianual 2021-2023 da ADSE, em 2022, prosseguem-se os objetivos estratégicos traçados, indicadores e metas que constam do quadro seguinte:

Objetivo Estratégico	Indicador	Meta		
		2021	2022	2023
OE 1 - Reforçar a gestão orientada para os Beneficiários	Grau de satisfação dos beneficiários com os serviços da ADSE (escala 1 a 5)	-	3,2	3,3
	Tempo de pagamento de reembolsos (RL)	70	65	60
OE 2 - Melhorar a comunicação externa	Número de materiais de comunicação divulgados	13	14	14
OE 3 - Promover a sustentabilidade financeira	Controlar a despesa com o financiamento de cuidados de saúde (taxa de crescimento da despesa efetiva)	1.5%	13.1%*	2%
OE 4 - Reforçar o combate à fraude	Número de situações suspeitas de comportamento desviante ou desconformidades detetadas	10	20	30
	Número de entidades inquiridas/auditadas no domínio da prevenção e deteção de comportamento desviante	3	15	20
OE 5 - Gerir a rede de prestadores, garantindo a sua qualidade e cobertura geográfica	Grau de satisfação dos beneficiários com a rede de convencionados	3.5	3.7	3.9
OE 6 - Reforçar a transformação digital	Percentagem de pedidos de reembolso em Regime Livre (pagos) recebidos através da ADSE-direta	65%	75%	85%
OE 7 - Reforçar a promoção da eficiência interna	Percentagem de unidades orgânicas com KPI definidos e monitorizados	50%	70%	85%
OE 8 - Aumentar a satisfação e motivação dos colaboradores	Adoção de medidas facilitadoras da conciliação da vida profissional, pessoal e familiar (% de autorizações relativamente aos pedidos apresentados pelos trabalhadores)	70	80	85
	Participação em ações de formação (participantes/total dos trabalhadores)	55%	70%	80%

\*A meta de 13,1% previsto no aumento da despesa efetiva em 2022 tem por base a reposição da despesa antes da pandemia.

## 4. OBJETIVOS OPERACIONAIS

### 4.1. Articulação entre os objetivos estratégicos e operacionais

Os objetivos operacionais definidos para 2022, estão articulados com os objetivos estratégicos do Plano Plurianual de 2021-2023, dando-lhe execução. Estes são traduzidos em atividades/ações que visam atingir determinadas metas pré-definidas, cujo nível de execução

será avaliado periodicamente, utilizando indicadores de desempenho que são estabelecidos para cada unidade orgânica. A avaliação deste desempenho organizacional é feita, também, através do Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR), que visa refletir o desempenho global dos serviços.

O Plano Plurianual e o Plano de Atividades são o sustentáculo do Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública (SIADAP), na medida em que as atividades a realizar são distribuídas por cada trabalhador estabelecendo-se as metas a alcançar.

Tendo também presentes os desafios para 2022, no quadro infra, apresenta-se o resumo dos objetivos operacionais mais importantes e mais diretamente ligados aos objetivos estratégicos.

Objetivos Estratégicos	Objetivos Operacionais
OE 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Assegurar a manutenção do prazo de pagamento dos reembolsos do regime livre</li> <li>▪ Assegurar o cumprimento dos tempos de resposta a pedidos de atendimento online</li> <li>▪ Assegurar a manutenção dos prazos de tramitação dos novos pedidos de apoio em lar e apoio domiciliário</li> <li>▪ Realizar inquérito de avaliação do grau de satisfação dos beneficiários com a Rede</li> <li>▪ Criar um programa de proximidade com beneficiários "digitalmente excluídos" com apoio das juntas de freguesia</li> <li>▪ Assegurar os tempos de resposta das Autorizações Prévias</li> <li>▪ Assegurar o agendamento atempado das Juntas Médicas</li> <li>▪ Aumentar os parceiros do Programa "ADSE +Vantagem"</li> <li>▪ Realizar inquérito de satisfação aos beneficiários sobre os serviços prestados pela ADSE e sobre os canais de comunicação existentes: app MyADSE, Website, ADSE Direta, Newsletter externa, Facebook e a implementar: SMS, Instagram, sessões online</li> </ul>
OE 1 OE 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aumentar os canais de comunicação digital e continuar a expandir o novo canal de comunicação, Facebook ADSE, e aumentar os beneficiários seguidores</li> <li>▪ Aumentar a relação de proximidade com os beneficiários e empregadores através de sessões online regulares</li> </ul>
OE 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elaborar notas informativas contendo informações jurídicas relevantes, redigidas em linguagem simples, a enviar aos beneficiários, nomeadamente nos momentos da inscrição e da renúncia</li> <li>▪ Editar newsletters externas mensais e especiais</li> <li>▪ Produzir conteúdos informativos para os beneficiários na área da prevenção e controlo da doença para publicação na newsletter</li> <li>▪ Elaborar proposta para um novo website mais dinâmico e funcional</li> </ul>
OE 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elaborar proposta de revisão do Decreto-Lei n.º 118/83, de 25 de fevereiro, completa e fundamentada, visando, fundamentalmente, a sua atualização e adaptação da ADSE como instituto de gestão participada, bem como corrigir incoerências conceptuais e sistemáticas do diploma, e contribuir para salvaguarda da sustentabilidade financeira de longo prazo da ADSE</li> <li>▪ Reforçar o controlo da entrega dos descontos e controlar a despesa com o financiamento de cuidados de saúde</li> </ul>
OE 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Controlar a faturação paga e reembolsada através de verificação no E-Fatura</li> <li>▪ Realizar avaliações médicas aos beneficiários que foram submetidos a determinados procedimentos médicos sobre os quais solicitam o financiamento da ADSE e que suscitam dúvidas em faturação/reembolso</li> <li>▪ Promover a partilha de informação com outras entidades da Administração Pública</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elaborar o Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas</li> <li>▪ Realizar inquirições e auditorias a prestadores e beneficiários</li> <li>▪ Remeter para o PCA, para inquirição e/ou auditoria os alertas de situações identificadas como potenciais casos de fraude, desperdício e abuso</li> <li>▪ Reforçar o controlo sobre as entidades empregadoras</li> <li>▪ Implementar a aplicação ADSE SAS</li> <li>▪ Revisão e reestruturação evolutiva da aplicação ADSE BI</li> </ul>
OE 5	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elaborar propostas de novas convenções e de renovação das convenções com duração superior 30 anos</li> <li>▪ Realizar sessões de esclarecimento a prestadores do regime convencionado sobre a utilização de ferramentas informáticas (ADSE Direta e Faturação Online).</li> </ul>
OE 6	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Desmaterialização dos pedidos de reembolso dos beneficiários, plataforma web para submissão de pedido de reembolso digital via prestadores em regime livre e também através de outras entidades de apoio ao cidadão</li> <li>▪ Executar as Propostas SIMPLEX 2022 e Propostas CTIC 21-23 (Conselho para as Tecnologias de Informação e Comunicação na AP)</li> <li>▪ Evolução do sistema de Gestão Documental</li> </ul>
OE 7	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elaborar manuais de procedimentos de diversas unidades orgânicas para reorganização dos serviços com vista ao aumento da sua eficiência e eliminação de tarefas redundantes ou desnecessárias</li> <li>▪ Desmaterialização de processos de trabalho com impacto organizacional, visando aumentar a eficiência interna</li> <li>▪ Implementar ferramenta de Gestão de Serviços no DSI (Portal de analista, gestão das operações diárias, acesso aos incidentes registados, tratamento de pedidos de serviço, pedidos de mudanças de requisitos, acesso a relatórios).</li> <li>▪ Instaurar e acompanhar os processos judiciais, reclamações administrativas e processos disciplinares, com eficiência, eficácia, assegurando o cumprimento dos prazos e normativos legais</li> <li>▪ Realizar análises a processos internos da ADSE</li> <li>▪ Criar/elaborar sistema de <i>reporting</i> mensal com os principais indicadores dos Departamentos e Gabinetes e/ou relatórios de monitorização das respetivas atividades</li> </ul>
OE 8	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elaborar o plano de formação dos trabalhadores e assegurar a sua implementação</li> <li>▪ Adotar medidas de apoio ao trabalhador que facilitem a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal</li> <li>▪ Produzir conteúdos informativos tendo em vista a qualificação e capacitação dos trabalhadores</li> <li>▪ Organizar ações de segurança e saúde no trabalho</li> <li>▪ Colaborar na organização e implementação do Serviço de Saúde Ocupacional (SSO), na ADSE</li> </ul>

## 4.2. Objetivos Operacionais e unidades orgânicas executoras

Nesta secção indicam-se as atribuições cometidas a cada um dos Departamentos/Gabinetes que constituem unidades orgânicas da ADSE, bem como os objetivos operacionais e indicadores e metas que lhe correspondem.

### 4.2.1. Departamento de Gestão de Beneficiários (DGB)

Nos termos do artigo 6.º da Portaria n.º 127/2018, de 9 de maio, incumbe ao Departamento de Gestão de Beneficiários, abreviadamente designado por DGB:

- a) Proceder à inscrição de beneficiários;
- b) Verificar e efetuar as alterações e atualizações ao registo da situação de beneficiário
- c) Emitir e renovar os cartões de beneficiário;
- d) Rececionar e direcionar os pedidos de Cartão Europeu de Seguro de Doença (CESD) para a Segurança Social;
- e) Estudar a evolução e caracterização do universo dos beneficiários;
- f) Gerir e promover uma relação próxima e colaborativa com as entidades empregadoras;
- g) Desenhar e acompanhar os acordos celebrados com as entidades empregadoras e garantir o seu cumprimento;
- h) Tratar e verificar a informação remetida pelas entidades responsáveis por reter e entregar o desconto dos beneficiários, ou prestações equivalentes, para a ADSE;
- i) Assegurar a gestão do desconto, das capitações e dos reembolsos que representam encargos das diversas entidades empregadoras, segundo o estabelecido na lei, em articulação com o Departamento de Recursos Financeiros;
- j) Proceder ao atendimento telefónico a entidades empregadoras;
- k) Gerir o atendimento direto a beneficiários, nas lojas da ADSE, nos serviços de atendimento das Lojas do Cidadão, através do atendimento online e do atendimento telefónico;
- l) Organizar a tramitação das dúvidas, reclamações e sugestões dos beneficiários e entidades empregadoras no atendimento online pelas várias unidades orgânicas da ADSE, e controlar a boa e atempada execução das respostas;

- m) Analisar e responder às dúvidas, reclamações e sugestões dos beneficiários e entidades empregadoras e, sempre que necessário, envolvendo as restantes unidades orgânicas da ADSE;
- n) Elaborar a proposta de atualização anual das capitações e do valor do desconto a cargo dos beneficiários.

Constituem objetivos operacionais, em 2022, para esta unidade, os seguintes:

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO OPERACIONAL	INDICADOR	META
OE 1	Assegurar o cumprimento dos tempos de resposta a pedidos de Atendimento Online no âmbito das suas atribuições	Prazo de resposta (dias úteis)	3
OE 1	Responder às reclamações em Livro Amarelo	Prazo de resposta (dias úteis)	5
OE 7	Assegurar a verificação de requisitos na renovação de direitos dos beneficiários familiares	Processos verificados/universo de beneficiários familiares	100%
OE 3	Reforçar o controlo da entrega dos descontos	Percentagem de beneficiários identificados com falta de entrega de desconto, maior que 5 meses	100%
OE 4	Reforçar o controlo sobre as entidades empregadoras	Percentagem de entidades em incumprimento para com a ADSE, I.P. na entrega de ficheiros de informação dos descontos	2%
OE 7	Elaborar o manual de procedimentos do DGB	Prazo para apresentação ao CD para aprovação (N.º de semanas para a sua realização)	44
OE 7	Criação/Elaboração de um sistema de <i>reporting</i> mensal com os principais indicadores do DGB	Nº de <i>reports</i>	10
OE 1	Aperfeiçoar e desenvolver o SIGEB	Nº de propostas de alteração para apresentação ao CD	3
OE 4	Remeter para o PCA, para inquirição e/ou auditoria os alertas de situações identificadas como potenciais casos de fraude, desperdício e abuso	Nº de alertas enviados	2
OE 1	Inquérito de satisfação aos beneficiários sobre os serviços prestados pelo DGB	Grau de satisfação dos Beneficiários	3.2

#### 4.2.2. Departamento de Administração de Benefícios (DAB)

Nos termos do artigo 7.º da Portaria n.º 127/2018, de 9 de maio, incumbe ao Departamento de Administração de Benefícios, abreviadamente designado por DAB:

- a) Processar e conferir a faturação relativa a cuidados de saúde prestados em regime convencionado;
- b) Processar e conferir a faturação proveniente de farmácias das Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira, enquanto tal se aplicar;
- c) Registar os dados, processar e conferir as faturas rececionadas relativas a cuidados de saúde prestados em regime livre;
- d) Codificar os cuidados de saúde;
- e) Processar os reembolsos a pagar aos beneficiários relativamente a cuidados de saúde prestados em regime livre;
- f) Comunicar a devolução de documentos aos beneficiários;
- g) Propor o adiantamento das verbas necessárias às deslocações dos beneficiários para prestação de cuidados de saúde no estrangeiro;
- h) Processar a comparticipação em despesas por apoio domiciliário e por internamento em lares;
- i) Organizar e instruir processos de pedidos no âmbito da ação social, com vista à proteção do beneficiário e sua família, em situação económica desfavorável;
- j) Gerir o atendimento direto a prestadores convencionados e de regime livre, através do atendimento online e do atendimento telefónico;
- k) Analisar e responder às dúvidas, reclamações e sugestões dos prestadores convencionados e de regime livre, sempre que necessário envolvendo as restantes unidades orgânicas da ADSE;
- l) Realizar, relativamente aos regimes livre e convencionado, as operações de receção, classificação, registo e distribuição interna da correspondência recebida, bem como assegurar a sua expedição;
- m) Organizar, armazenar em suporte adequado e preservar e manter operacional o sistema de arquivo documental;
- n) Assegurar a consulta e acesso aos documentos processuais em arquivo;
- o) Organizar e manter o arquivo histórico;
- p) Digitalizar os documentos rececionados por correspondência relativamente ao regime livre.

Constituem objetivos operacionais, em 2022, para esta unidade, os seguintes:

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO OPERACIONAL	INDICADOR	META
OE 1	Inquérito de satisfação aos beneficiários sobre os serviços prestados pelo DAB	Grau de satisfação dos Beneficiários	3,2
OE 1	Assegurar a manutenção do prazo de pagamento dos reembolsos do regime livre constante do QUAR	Prazo entre a digitalização e a aprovação dos documentos de despesa (dias)	Prazo de 65 dias
OE 1	Assegurar o cumprimento dos tempos de resposta a pedidos de Atendimento Online no âmbito das suas atribuições	Prazo entre a submissão do atendimento online e a colocação como tratado (dias)	Prazo de 10 dias
OE 1	Assegurar a manutenção dos prazos de tramitação dos novos pedidos de apoio em lar e apoio domiciliário	Prazo entre a entrada do pedido com os documentos completos e a submissão para despacho do CD (dias)	Prazo de 30 dias
OE 6	Assegurar a verificação e o acolhimento dos pedidos de reembolso submetidos de forma desmaterializada	Prazo entre a confirmação da submissão do pedido e o seu acolhimento - aceitação ou rejeição (dias)	Prazo 10 dias
OE 6	Assegurar a digitalização e recolha dos documentos rececionados no âmbito dos reembolsos do regime livre	Prazo entre a digitalização e a entrada dos documentos no SIR (dias)	Prazo 10 dias
OE 7	Assegurar a conferência e aprovação da faturação dos prestadores convencionados	Prazo entre a receção/registo das faturas e a sua aprovação (dias)	Prazo 95 dias
OE 7	Criação/Elaboração de um sistema de <i>reporting</i> mensal com os principais indicadores do DAB	Nº de <i>reports</i>	10
OE 4	Remeter para o PCA, para inquirição e/ou auditoria os alertas de situações identificadas como potenciais casos de fraude, desperdício e abuso	Nº de alertas enviados	12 (6 Regime convencionado+ 6 Regime Livre)

#### 4.2.3. Departamento de Recursos Financeiros (DRF)

Nos termos do artigo 9.º da Portaria n.º 127/2018, de 9 de maio, incumbe ao Departamento de Recursos Financeiros, abreviadamente designado por DRF:

- a) Elaborar as propostas de orçamento da ADSE;
- b) Controlar a execução orçamental e financeira;
- c) Proceder ao registo contabilístico;
- d) Elaborar e organizar os documentos de prestação de contas;

- e) Promover a constituição, reconstituição e liquidação de fundos de maneo do orçamento;
- f) Cobrar receitas e pagar despesas;
- g) Gerir e controlar a tesouraria;
- h) Proceder à reconciliação de contas;
- i) Controlar os prazos de recebimento e de pagamento;
- j) Gerir e proceder à manutenção das instalações, equipamentos e parque automóvel;
- k) Desenvolver os procedimentos de aquisição de bens e serviços, sob proposta do Conselho Diretivo ou das restantes unidades orgânicas da ADSE;
- l) Gerir os contratos de aquisição de bens e serviços;
- m) Realizar as operações de receção, classificação, registo e distribuição interna da correspondência recebida, bem como assegurar a sua expedição, com exceção da relativa ao regime livre e convencionado.

Constituem objetivos operacionais, em 2022, para esta unidade, os seguintes:

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO OPERACIONAL	INDICADOR	META
OE 3	Controlar a despesa com o financiamento de cuidados de saúde	Percentagem de relatórios Financeiros mensais enviados ao CD (até ao dia 12 do mês seguinte)	90%
OE 7	Estimar os custos e proveitos	Número de relatórios financeiros com estimativas enviados ao CD	1
OE 6 + OE 7	Elaborar propostas de procedimentos que visem o aumento da eficiência e desmaterialização do Departamento, bem como dos fluxos / processos com as restantes unidades orgânicas	N.º de propostas apresentadas ao CD	5
OE 7	Assegurar o pagamento atempado a fornecedores	Percentagem de faturas pagas dentro do prazo (com situação regularizada na Segurança Social e nas Finanças)	> 98 %
OE 7	Elaborar o manual de procedimentos do DRF	Prazos para apresentação ao CD para aprovação (N.º de semanas para a sua realização): a) Diagnóstico sobre os manuais em falta na área financeira; b) Manual de Procedimentos da Habilitação de Herdeiros; c) Planos de Segurança Interno para os Edifícios da ADSE, I.P. (com apoio externo); d) Manual de Procedimentos da Tesouraria	Entrega para aprovação na semana 52: a) e b) as versões finais c) e d) as denominadas primeiras versões

OE 7	Efetuar o reporte da Conta de Gerência anual no Tribunal de Contas	Prazo de submissão na plataforma do Tribunal de Contas (TC) da Conta de Gerência de 2021, segundo o modelo SNC-AP (normativo adotado na CG2020)	Submissão na plataforma do TC até 24h antes do prazo legalmente estipulado ou do prazo prorrogado pelo TC.
------	--	---	--

#### 4.2.4. Departamento de Consultoria Clínica (DCC)

Nos termos do artigo 5.º da Portaria n.º 127/2018, de 9 de maio, incumbe ao Departamento de Consultoria Clínica, abreviadamente designado por DCC:

- a) Realizar os processos de recrutamento e seleção de médicos para colaborar na atividade;
- b) Gerir e realizar as Juntas Médicas da ADSE, em todo o país;
- c) Emitir pareceres sobre a situação clínica dos trabalhadores em funções públicas ou outros beneficiários objeto de Junta Médica na ADSE;
- d) Realizar a verificação domiciliária da doença dos trabalhadores em funções públicas;
- e) Elaborar pareceres sobre a verificação domiciliária da doença dos trabalhadores em funções públicas;
- f) Elaborar pareceres clínicos sobre a legitimidade dos beneficiários serem reembolsados;
- g) Elaborar pareceres clínicos sobre a legitimidade dos prestadores da rede convencionada serem comparticipados;
- h) Elaborar pareceres clínicos sobre a legitimidade do apoio domiciliário;
- i) Elaborar pareceres clínicos a entidades externas;
- j) Elaborar pareceres sobre a permanência de filhos ou descendentes deficientes na ADSE;
- k) Propor e realizar campanhas de promoção da saúde, em conjunto com outros Departamentos ou Gabinetes.

Constituem objetivos operacionais, em 2022, para esta unidade, os seguintes:

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO OPERACIONAL	INDICADOR	META
OE 1	Propor a reformulação das comunicações internas dentro do Departamento e externas (com as entidades empregadoras, trabalhadores e beneficiários) no sentido da sua otimização e articulação	Prazo para apresentação ao CD para aprovação, em colaboração com o DSI (N.º de semanas para a sua realização)	48
OE 1	Assegurar os tempos de resposta ao Atendimento Online e Outlook no âmbito das suas atribuições	Prazo de resposta em 85% das questões colocadas em cada via de comunicação (N.º de horas para a sua realização)	Atendimento Online: 72 Outlook: 48
OE 1	Assegurar os tempos de resposta das Autorizações Prévias	Prazo de resposta (N.º de dias úteis)	7
OE 7	Assegurar os tempos de resposta dos pareceres clínicos (SIR e outros)	85% de respostas dos pareceres clínicos dentro do prazo (N.º de dias úteis)	10
OE 4	Realizar avaliações médicas aos beneficiários que foram submetidos a determinados procedimentos médicos sobre os quais solicitam o financiamento da ADSE, e que suscitam dúvidas em faturação/reembolso	85% das avaliações médicas (N.º de dias úteis)	30
OE 8	Colaborar na organização e implementação do Serviço de Saúde Ocupacional (SSO), na ADSE	Prazo para apresentação ao CD para aprovação (N.º de semanas para a sua realização)	26
OE 1	Assegurar o agendamento atempado das Juntas Médicas	Prazo de resposta em 85% dos agendamentos (N.º de dias para a sua realização)	21
OE 6 + OE 7	Desenvolver/implementar as Juntas Médicas de Doenças Profissionais após adaptação da Plataforma informática e alteração à Portaria n.º 324/2017, de 27 de outubro	Prazo de resposta após início das Juntas Médicas de Doenças Profissionais após adaptação da Plataforma informática e alteração à Portaria n.º 324/2017, de 27 de outubro (N.º de dias para a sua realização)	30
OE 6 + OE 7	Desmaterializar os processos de Juntas Médicas da ADSE	Prazo para apresentação ao CD para aprovação, em colaboração com o DSI (N.º de semanas para a sua realização)	48
OE 7	Apresentar proposta ao CD para reformulação do Departamento de Consultoria Clínica, em duas áreas específicas com 1 coordenador médico para cada área: área de Verificação da Doença (Juntas Médicas e Verificação Domiciliária da Doença) e área de Consultoria Médica.	Prazo para apresentação ao CD para aprovação (N.º de semanas para a sua realização)	48
OE 2	Produzir conteúdos informativos para os beneficiários na área da prevenção e controlo da doença para publicação na newsletter	N.º de conteúdos produzidos	4

#### 4.2.5. Departamento de Sistemas de Informação (DSI)

Nos termos do artigo 8.º da Portaria n.º 127/2018, de 9 de maio, incumbe ao Departamento de Sistemas de Informação, abreviadamente designado por DSI:

- a) Participar na definição das linhas de orientação estratégica do sistema e das tecnologias de informação e promover ou realizar os estudos necessários, bem como executar os programas emergentes;
- b) Propor soluções de evolução da infraestrutura de suporte tecnológico dos sistemas e redes de comunicação e elaborar propostas de aquisição de sistemas aplicativos e de equipamentos necessários ao suporte das atividades;
- c) Garantir o funcionamento e disponibilidade dos meios informáticos e da rede de comunicações de dados e voz necessários ao prosseguimento das atividades e assegurar o planeamento e atualização em termos de segurança;
- d) Assegurar a administração dos sistemas informáticos, da rede de comunicações e das bases de dados, garantir a sua disponibilidade e qualidade e efetuar a sua monitorização permanente;
- e) Prestar apoio aos utilizadores dos serviços das soluções aplicativos, das infraestruturas informáticas e dos meios de comunicação;
- f) Definir e propor procedimentos operativos normalizados, transversais a todas as áreas do sistema de informação da ADSE;
- g) Desenvolver internamente o portal e aplicações à medida das necessidades da ADSE, quer para a utilização interna, quer externa;
- h) Gerir a segurança da informação, definindo as permissões e níveis de acesso e garantindo os procedimentos de salvaguarda e recuperação da informação;
- i) Assegurar a exploração e o processamento dos dados que integram as aplicações de produção da ADSE;
- j) Apoiar e acompanhar as várias fases de desenvolvimento, testes e entrada em produção das aplicações e ferramentas informáticas desenvolvidas internamente e externamente;
- k) Propor a elaboração de contratos de aquisição de bens e serviços referentes a toda a infraestrutura informática e às soluções aplicativos, bem como colaborar com o Departamento de Recursos Financeiros no desenvolvimento dos respetivos procedimentos;

- l) Aconselhar, em colaboração com os serviços, as ações de formação necessárias à correta utilização dos recursos aplicativos e das infraestruturais disponíveis.

Constituem objetivos operacionais, em 2022, para esta unidade, os seguintes:

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO OPERACIONAL	INDICADOR	META
OE 4	Controlar a faturação paga e reembolsada através de verificação no E-Fatura	Relatório trimestral de conformidade e não conformidade	4
OE 6 + OE 7	Evolução do <i>Storage</i> e da infraestrutura	Prazo de implementação da solução (Nº de semanas para a sua realização)	26
OE 6	Desmaterialização dos pedidos de reembolso dos beneficiários, plataforma web para submissão de pedido de reembolso digital via prestadores em regime livre e também através de outras entidades de apoio ao cidadão.	Prazo de divulgação da solução da aplicação web (Nº de semanas para a sua realização)	26
OE 6	Implementar nível de conformidade AA no site www.adse.pt e na Aplicação móvel MyADSE	Prazo de apresentação dos cadernos de encargos e prazo de execução (Nº de semanas para a sua realização)	Cadernos de encargos: 26 Execução:52
OE 4	Promover a partilha de informação com outras entidades da AP	Nº de protocolos	1
OE 6	Executar as Propostas SIMPLEX 2022 e Propostas CTIC 21-23 (Conselho para as Tecnologias Informação e Comunicação na AP)	Prazo de execução de 2 SIMPLEX e 3 CTIC (Nº de semanas para a sua realização)	48
OE 6	Evolução do sistema de Gestão Documental	Prazo de elaboração do Caderno de Encargos (Nº de semanas para a sua realização)	26
OE 6	<i>Applications Assessment</i>	Prazo de levantamento e avaliação das aplicações existentes na ADSE, I.P. (Nº de semanas para a sua realização)	48
OE 7	Implementação de ferramenta de Gestão de Serviços no DSI (Portal de analista, gestão das operações diárias, acesso aos incidentes registados, tratamento de pedidos de serviço, pedidos de mudanças de requisitos, acesso a relatórios).	Prazo de escolha de ferramenta e sua implementação em produção (Nº de semanas para a sua realização)	48
OE 7	Elaborar o manual de procedimentos do DSI	Prazo para apresentação ao CD para aprovação (N.º de semanas para a sua realização)	48

#### 4.2.6. Departamento de Assessoria Jurídica (DAJ)

Nos termos do artigo 4.º da Portaria n.º 127/2018, de 9 de maio, incumbe ao Departamento de Assessoria Jurídica, abreviadamente designado por DAJ:

- a) Participar nas reuniões do Conselho Diretivo, elaborar as atas das reuniões deste órgão e dar conhecimento formal a todas as outras áreas das deliberações do Conselho Diretivo;
- b) Prestar apoio e assessoria ao Conselho Diretivo e ao Conselho Geral e de Supervisão, bem como a todas as unidades orgânicas da ADSE, a solicitação do Conselho Diretivo;
- c) Emitir pareceres jurídicos sobre todas as matérias relacionadas com as atribuições da ADSE, quando superiormente determinado;
- d) Gerir e acompanhar os processos judiciais em que a ADSE, seja parte ou interessada;
- e) Intervir, diretamente ou por recurso a mandatários especialmente contratados, em processos judiciais em que a ADSE, seja parte ou interessada, praticando quaisquer atos judiciais e extrajudiciais;
- f) Prestar apoio jurídico no âmbito de recursos administrativos gratuitos;
- g) Assegurar e dar apoio à elaboração de projetos legislativos e regulamentares nas matérias relacionadas com as atribuições da ADSE;
- h) Prestar apoio jurídico na celebração de quaisquer contratos, protocolos, acordos e convenções.

Constituem objetivos operacionais, em 2022, para esta unidade, os seguintes:

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO OPERACIONAL	INDICADOR	META
OE 7	Assegurar o cumprimento dos tempos de resposta de informações e pareceres solicitados pelo CD ou outras unidades orgânicas	Prazo para apresentação ao CD/UO da 1ª informação conclusiva após a obtenção de todos os elementos (dias)	12
OE 7	Instaurar e acompanhar os processos judiciais, reclamações administrativas e processos disciplinares, com eficiência e eficácia, assegurando o cumprimento dos prazos e normativos legais	Taxa de cumprimento da elaboração da 1ª informação conclusiva após a obtenção de todos os elementos instrutórios e, no caso dos processos disciplinares, de cumprimento da elaboração da 1ª diligência instrutória	100%
OE 7	Analisar e divulgar os diplomas legais aplicáveis à atividade da ADSE	Prazo de cumprimento no reporte atempado da análise e divulgação dos diplomas legais (dias úteis)	3

OE 2	Elaborar notas informativas contendo informações jurídicas relevantes, redigidas em linguagem simples, a enviar aos beneficiários, nomeadamente nos momentos da inscrição e da renúncia, em colaboração com o CRP.	N.º de notas informativas	2
OE 7	Apresentar a versão definitiva da proposta de Manual de Procedimentos do DAJ	Prazo para apresentação ao CD para aprovação (N.º de semanas para a sua realização)	30
OE 4	Prestar apoio jurídico e operacional, no âmbito da investigação de casos de fraude, desperdício e abuso, ao PCA e GFDA	Prazo para resposta às solicitações (dias úteis)	10
OE 3	Elaborar proposta de revisão do DL n.º 118/83, de 25 de fevereiro, completa e fundamentada, visando dois fins: correção de incoerências conceptuais e sistemáticas do diploma, e contribuir para salvaguarda da sustentabilidade financeira de longo prazo da ADSE	Prazo para submissão ao CD para aprovação (N.º de semanas)	39
OE 7	Elaborar Relatório de monitorização das atividades do GFDA	N.º de relatórios	1

#### 4.2.7. Gabinete de Comunicação e Relações-Públicas (CRP)

Nos termos do n.º 5 da Deliberação n.º 701/2018, de 18 de junho, incumbe ao Gabinete de Comunicação e Relações-Públicas, abreviadamente designado por CRP:

- a) Divulgar e gerir a imagem institucional da ADSE;
- b) Divulgar toda a informação útil aos parceiros e beneficiários da ADSE;
- c) Produzir e gerir os conteúdos para o portal, para a app e para as campanhas de comunicação interna e externa;
- d) Propor e realizar campanhas de comunicação interna em colaboração com os restantes departamentos e gabinetes da ADSE;
- e) Propor e realizar campanhas de comunicação externa junto dos principais *stakeholders*, em colaboração com os restantes Departamentos e Gabinetes da ADSE;
- f) Realizar campanhas de promoção da saúde, em conjunto com o Gabinete de Consultoria Clínica;
- g) Avaliar o impacto das campanhas de comunicação;
- h) Propor novas funcionalidades a disponibilizar no portal e na *app*.

Constituem objetivos operacionais, em 2022, para esta unidade, os seguintes:

Objetivos estratégicos	Objetivos operacionais	Indicador	Metas
OE 1	Realizar inquérito de satisfação aos beneficiários sobre os serviços prestados pelo DAB, DGB e GRP e sobre os canais de comunicação existentes: app MyADSE, Website, ADSE Direta, Newsletter externa, Facebook e a implementar: SMS, Instagram, sessões online	Prazo de conclusão da análise de resultados (em semanas)	48
OE 1 + OE 2	Continuar a expandir o novo canal de comunicação, Facebook ADSE, e aumentar os beneficiários seguidores.	% de aumento	20%
OE 2	Editar newsletters externas mensais e especiais	Nº de edições	14 edições (12 mensais e 2 ed. Especiais)
OE 1	Aumentar os parceiros do Programa “ADSE +Vantagem”	% de aumento	20%
OE 1 + OE 2	Aumentar os canais de comunicação digital	Prazo de implementação de 2 novos canais digitais (em semanas)	48
OE 1 + OE 2	Aumentar a relação de proximidade com os beneficiários e empregadores através de sessões online regulares	Nº. de sessões de informação/formação online	12 sessões
OE 1	Criar um programa de proximidade com beneficiários "digitalmente excluídos" com apoio das juntas de freguesia	Nº de parcerias	15 juntas de freguesia parceiras
OE 2	Elaborar proposta para um novo website mais dinâmico e funcional	Apresentação de proposta de <i>layout</i> e funcionalidades (em semanas)	48
OE 7	Elaborar Relatório de monitorização das atividades do GFDA	Nº de relatórios	1

#### 4.2.8. Gabinete de Gestão de Recursos Humanos (GRH)

Nos termos do n.º 6 da Deliberação n.º 701/2018, de 18 de junho, incumbe ao Gabinete de Gestão de Recursos Humanos, abreviadamente designado por GRH:

- a) Propor medidas de gestão de recursos humanos e assegurar a sua execução;
- b) Realizar os processos de recrutamento e seleção de trabalhadores;
- c) Identificar as necessidades de formação dos trabalhadores, em colaboração com as demais unidades orgânicas;
- d) Organizar a formação, em articulação com as demais unidades orgânicas;
- e) Realizar e apoiar os processos de constituição de júris de concursos de chefias;

- f) Avaliar a satisfação e motivação dos trabalhadores, bem como propor e implementar medidas de melhoria;
- g) Elaborar planos de desenvolvimento e retenção dos trabalhadores;
- h) Apoiar a realização de ações de comunicação interna;
- i) Elaborar, em conjunto com os restantes departamentos e gabinetes, o mapa de indicadores de avaliação de desempenho dos trabalhadores;
- j) Coordenar a avaliação anual de desempenho dos trabalhadores;
- k) Avaliar as necessidades de rotação de trabalhadores entre unidades orgânicas;
- l) Elaborar o balanço social;
- m) Coordenar as atividades do pessoal auxiliar;
- n) Assegurar o processamento das remunerações e outros abonos do pessoal, bem como proceder à liquidação dos respetivos descontos;
- o) Assegurar o cumprimento das normas de higiene, saúde e segurança no trabalho.

Constituem objetivos operacionais, em 2022, para esta unidade, os seguintes:

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO OPERACIONAL	INDICADOR	META
OE 7	Apresentar propostas de desmaterialização de processos/fluxos relativos ao Gabinete de Recursos Humanos com impacto organizacional, visando aumentar a eficiência e desmaterialização	N.º de propostas apresentadas ao CD	2
OE 8	Elaborar o plano de formação dos trabalhadores e assegurar a sua implementação	Prazo para apresentação ao CD para aprovação (N.º de semanas para a sua realização)	13
OE 8	Adotar medidas de apoio ao trabalhador que facilitem a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal	% de autorizações face aos pedidos apresentados pelos trabalhadores relativos a jornadas contínuas e teletrabalho	80%
OE 8	Produzir conteúdos informativos tendo em vista a qualificação e capacitação dos trabalhadores	N.º de conteúdos produzidos	4
OE 8	Organizar ações de segurança e saúde no trabalho	N.º de ações desenvolvidas	2

#### 4.2.9. Gabinete de Gestão da Rede de Prestadores (GRP)

Nos termos do n.º 7 da Deliberação n.º 701/2018, de 18 de junho, incumbe ao Gabinete de Gestão da Rede de Prestadores, abreviadamente designado por GRP:

- a) Gerir a Rede de Prestadores da ADSE;
- b) Analisar a candidatura dos prestadores à celebração de convenções, acordos, protocolos ou à prestação de cuidados de saúde aos beneficiários;
- c) Propor a celebração, revisão, suspensão, denúncia ou resolução de convenções, acordos e contratos com prestadores de cuidados de saúde e organizar e instruir os respetivos processos;
- d) Gerir o atendimento direto a candidatos a prestadores convencionados, esclarecendo as suas dúvidas e reclamações, nomeadamente através do atendimento online e do atendimento telefónico;
- e) Elaborar e atualizar as diversas tabelas e colaborar na sua divulgação pelos beneficiários e prestadores da Rede ADSE;
- f) Realizar estudos sobre a prestação de cuidados de saúde, designadamente sobre os preços e novos cuidados de saúde;
- g) Realizar estudos sobre o sistema de benefícios da ADSE;
- h) Organizar e implementar um sistema de gestão e avaliação da atividade desenvolvida pelos prestadores da Rede ADSE e de regime livre;
- i) Controlar a utilização de cuidados de saúde pelos beneficiários e padrões de faturação dos prestadores da Rede ADSE e em regime livre;
- j) Elaborar relatórios periódicos de controlo da atividade em regime convencionado e regime livre.

Constituem objetivos operacionais, em 2022, para esta unidade, os seguintes:

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO OPERACIONAL	INDICADOR	META
OE 1	Inquérito de satisfação aos beneficiários sobre os serviços prestados pelo GRP	Grau de satisfação dos Beneficiários	3,2
OE 5	Elaborar propostas de novas convenções	N.º de propostas apresentadas ao CD	40
OE 5	Elaborar propostas de renovação das convenções com duração superior a 30 anos	N.º de propostas apresentadas ao CD	120
OE 1	Realizar inquérito de avaliação do grau de satisfação dos beneficiários com a Rede	Prazo para entrega de resultados ao CD	Até 31-12-2022
OE 5	Realizar sessões de esclarecimento a prestadores do regime convencionado sobre a utilização de ferramentas informáticas (ADSE Direta e Faturação Online).	Nº de sessões	5
OE 7	Criação/Elaboração de um sistema de <i>reporting</i> mensal com os principais indicadores do GRP	Nº de <i>reports</i>	10
OE 4	Remeter para o PCA, para inquirição e/ou auditoria os alertas de situações identificadas como potenciais casos de fraude, desperdício e abuso	Nº de alertas enviados	2

#### 4.2.10. Gabinete de Planeamento, Controlo e Auditoria (PCA)

Nos termos do n.º 8 da Deliberação n.º 701/2018, de 18 de junho, incumbe ao Gabinete de Planeamento, Controlo e Auditoria, abreviadamente designado por PCA:

- a) Elaborar o plano estratégico;
- b) Elaborar o plano de sustentabilidade;
- c) Elaborar o plano de atividades, o relatório de atividades e o Quadro de Avaliação e Responsabilização;
- d) Elaborar o plano de riscos de corrupção e infrações conexas e acompanhar a sua execução;
- e) Proceder à recolha, tratamento e sistematização da informação de gestão e da atividade da ADSE;
- f) Elaborar o Relatório de Atividades;

- g) Elaborar, com o apoio dos diversos departamentos e gabinetes da ADSE, “*tableaux de bord*” para os vários departamentos e gabinetes, e proceder ao controlo sistemático dos mesmos;
- h) Elaborar relatórios periódicos de controlo de atividades e execução financeira;
- i) Desenvolver ações de auditoria interna, visando a deteção de factos ou situações condicionantes da prossecução da missão da ADSE;
- j) Realizar auditorias e inspeções a beneficiários e prestadores;
- k) Proceder à instrução de processos de averiguações, de inquéritos, de sindicância e disciplinares de que seja incumbido.

Constituem objetivos operacionais, em 2022, para esta unidade, os seguintes:

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO OPERACIONAL	INDICADOR	META
OE 7	Elaborar relatório trimestral das atividades do PCA	Prazo para apresentação ao CD do relatório (dias após o final de cada trimestre)	30
OE 4	Realizar inquirições e auditorias a prestadores e beneficiários	N.º de entidades auditadas /inquiridas	15
OE 7	Elaborar o Relatório de Atividades 2021 (RA) e Plano de Atividades 2022 (PA)	Prazo para apresentação ao CD para aprovação (N.º de semanas para a sua realização)	PA: 10; RA: 18
OE 7	Elaborar o Manual de Procedimentos do PCA	Prazo para apresentação ao CD para aprovação (N.º de semanas para a sua realização)	37
OE 7	Elaborar o Manual de Auditoria	Prazo para apresentação ao CD para aprovação (N.º de semanas para a sua realização)	22
OE 4	Elaborar o Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas	Prazo para apresentação ao CD para aprovação (N.º de semanas para a sua realização)	27
OE 7	Realizar análises a processos internos da ADSE	N.º de processos analisados	2

#### 4.2.11. Gabinete contra a Fraude, Desperdício e Abuso (GFDA)

Nos termos da Deliberação n.º 389/2022, de 28 de março, incumbe ao Gabinete contra a Fraude, Desperdício e Abuso (GFDA):

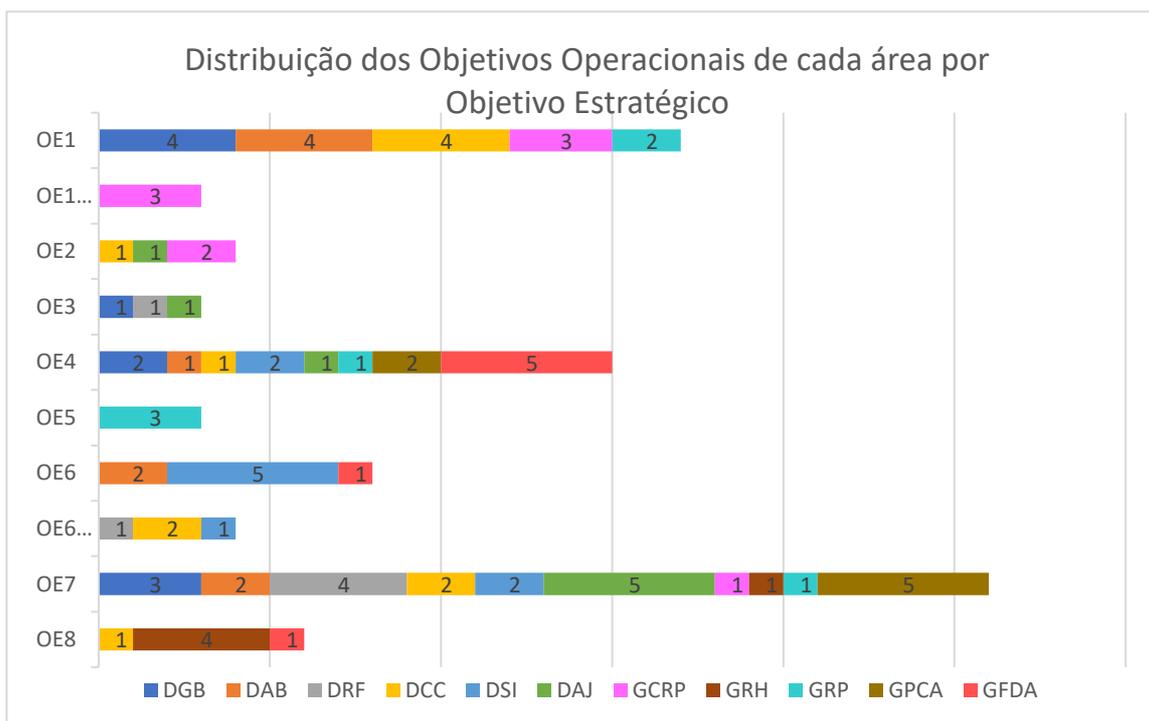
- a) Proceder à deteção das situações que possam configurar abuso, desperdício ou fraude, quer sob iniciativa própria, quer por alertas emitidos por outras unidades orgânicas da ADSE;

- b) Desempenhar as funções cometidas ao Encarregado de Proteção de Dados nos termos do Regulamento (EU) 2016/679, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, e legislação complementar aplicável.

Constituem objetivos operacionais, em 2022, para esta unidade, os seguintes:

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO OPERACIONAL	INDICADOR	META
OE 4	Revisão e reestruturação evolutiva da aplicação ADSE BI	Elaboração de Caderno de Encargos (Nº de semanas para apresentação ao CD)	15
OE 4	Implementar a aplicação ADSE SAS	Nº de semanas para entrada em produção	14
OE 4	Elaboração de Caderno de Encargos para Manutenção Evolutiva da aplicação ADSE SAS	Nº de semanas para apresentação ao CD	15
OE 4	Elaborar o Manual de procedimentos do GFDA	Prazo para apresentação ao CD para aprovação	48
OE 7	Elaborar Relatório de monitorização das atividades do GFDA	Nº de relatórios	1
OE 4	Remeter para o PCA, para inquirição e/ou auditoria os alertas de situações identificadas como potenciais casos de fraude, desperdício e abuso.	Nº de alertas enviados	4
OE 6	Implementar nível de conformidade RGPD	Prazo de apresentação de caderno de encargos ao CD para aprovação	22

Apresenta-se, em seguida, o gráfico com a distribuição dos objetivos operacionais de cada área por objetivo estratégico:



## 5. QUAR

De acordo com a Lei nº 66-B/2007, de 28 de dezembro, o sistema integrado de gestão e avaliação do desempenho na Administração Pública (AP) inclui, entre outros, o subsistema de avaliação do desempenho dos serviços da Administração Pública (SIADAP 1). Por seu lado, a avaliação de desempenho de cada serviço assenta num quadro de avaliação e responsabilização (QUAR) sujeito a avaliação permanente e a monitorização periódica, no qual se evidenciam os objetivos anualmente fixados, os indicadores de desempenho e respetivas fontes de verificação, bem como os recursos disponíveis. Na construção do QUAR para 2022, foram definidos 8 objetivos operacionais que concorrem de forma direta para a concretização dos 8 objetivos estratégicos definidos.

**ANO: 2022**

**Ministério da Modernização do Estado e Administração Pública e Ministério das Finanças**

**NOME DO ORGANISMO: ADSE, I. P. - Instituto Público de Gestão Participada**

**MISSÃO DO ORGANISMO: A ADSE tem por missão assegurar a proteção aos beneficiários nos domínios da promoção da saúde, prevenção da doença, tratamento e reabilitação.**

### OBJECTIVOS ESTRATÉGICOS

#### DESIGNAÇÃO

- OE 1 - Reforçar a gestão orientada para os beneficiários
- OE 2 – Melhorar a comunicação externa
- OE 3 - Promover a sustentabilidade financeira
- OE 4 – Reforçar o combate à fraude
- OE 5 – Assegurar que a rede convencionada tem uma cobertura geográfica consistente com a procura dos beneficiários
- OE 6 - Reforçar a transformação digital
- OE 7 – Reforçar a promoção da eficiência interna
- OE 8 - Aumentar a satisfação e motivação dos trabalhadores

## OBJECTIVOS OPERACIONAIS

### EFICÁCIA

25%

#### OOp1: (OE1) R: Assegurar o processamento atempado do Regime Convencionado e do Regime Livre

Peso: 40,0%

	INDICADORES	Meta 2021	Meta 2022	Tolerância	Valor crítico	Peso	Mês Análise	Resultado	Taxa de Realização	Classificação
Ind.1.1	Pagamento de participações em Regime Livre (em dias, medido através da média mensal do mês de dezembro de 2021)	70	65	10	55	50%	dez/22			
Ind.1.2	Prazo médio de conferência e aprovação das faturas dos prestadores convencionados (em dias)	95	95	5	75	50%	dez/22			

#### OOp2 (OE5): Reforçar a rede de prestadores convencionados nas regiões com déficit de oferta

Peso: 30,0%

	INDICADORES	Meta 2021	Meta 2022	Tolerância	Valor crítico	Peso	Mês Análise	Resultado	Taxa de Realização	Classificação
Ind.2.1	Novas convenções (N.º)	60	40	5	50	100%	dez/22			

#### OOp3 (OE2): Melhorar a comunicação com os beneficiários

Peso: 30,0%

	INDICADORES	Meta 2021	Meta 2022	Tolerância	Valor crítico	Peso	Mês Análise	Resultado	Taxa de Realização	Classificação
Ind.3.1	Publicação de newsletter (N.º)	14	12	3	15	100%	dez/22			

### EFICIÊNCIA

50%

#### OOp4 (OE7): Assegurar a disponibilidade dos sistemas de informação "críticos" - Digitalização, SIR, SIGEBE, SICOF, SIVD e SIGD

Peso: 20%

	INDICADORES	Meta 2021	Meta 2022	Tolerância	Valor crítico	Peso	Mês Análise	Resultado	Taxa de Realização	Classificação
Ind.4.1	Tempo de disponibilidade dos sistemas de informação/Tempo total (%)	100%	99%	1%	100%	100%	dez/22			

#### OOp5 (OE 6): Implementar medidas de desmaterialização e simplificação (Simplex)

Peso: 40%

	INDICADORES	Meta 2021	Meta 2022	Tolerância	Valor crítico	Peso	Mês Análise	Resultado	Taxa de Realização	Classificação
Ind.5.1	Taxa de execução das medidas Simplex	80%	100%	10%	100%	100%	dez/22			

**OOp6 (OE8) R: Melhorar um conjunto de políticas de gestão de pessoas** Peso: 40%

INDICADORES	Meta 2021	Meta 2022	Tolerância	Valor crítico	Peso	Mês Análise	Resultado	Taxa de Realização	Classificação
Ind.6.1 Elaboração do Plano de Formação (nº de semanas)	n/a	12	14	10	45%	dez/22			
Ind.6.2 Nº de trabalhadores em teletrabalho com escala rotativa / Nº de trabalhadores total (%)	40%	40%	5%	45%	35%	dez/22			

**QUALIDADE**

**25%**

**OOp7(OE7) R: Reduzir os erros das codificações em regime livre** Peso: 40%

INDICADORES	Meta 2021	Meta 2022	Tolerância	Valor crítico	Peso	Mês Análise	Resultado	Taxa de Realização	Classificação
Ind.7.1 N.º de documentos identificados com erros/N.º de documentos pagos	0,50 %	0,50 %	0,1%	0,40%	100%	dez/22			

**OOp8 (OE8) R: Avaliar o grau de satisfação dos beneficiários** Peso: 60%

INDICADORES	Meta 2021	Meta 2022	Tolerância	Valor crítico	Peso	Mês Análise	Resultado	Taxa de Realização	Classificação
Ind.8.1 Grau de satisfação dos beneficiários (Escala Likert: 1 a 5)	3,5	3,5	1	4,00	100%	dez/22			

**NOTA EXPLICATIVA**

**OBJETIVOS RELEVANTES**

Objetivos OOp1, OOp5, OOp6 e OOp8

**JUSTIFICAÇÃO DE DESVIOS**

A preencher nas fases de monitorização e avaliação anual final.

<b>TAXA DE REALIZAÇÃO DOS OBJECTIVOS</b>		
	<b>PLANEADO</b>	<b>EXECUTADO</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>
<b>EFICÁCIA</b>	<b>25%</b>	
<b>OOp1: (OE1) R: Assegurar o processamento atempado do Regime Convencionado e do Regime Livre</b>	<b>40%</b>	
<b>OOp2 (OE5): Reforçar a rede de prestadores convencionados nas regiões com déficit de oferta</b>	<b>30%</b>	
<b>OOp3 (OE2): Melhorar a comunicação com os beneficiários</b>	<b>30%</b>	
<b>EFICIÊNCIA</b>	<b>50%</b>	
<b>OOp4 (OE7): Assegurar a disponibilidade dos sistemas de informação "críticos" - Digitalização, SIR, SIGEBE, SICOF, SIVD e SIGD</b>	<b>20%</b>	
<b>OOp5 (OE 6): Implementar medidas de desmaterialização e simplificação (Simplex)</b>	<b>40%</b>	
<b>OOp6 (OE8) R: Melhorar um conjunto de políticas de gestão de pessoas</b>	<b>40%</b>	
<b>QUALIDADE</b>	<b>25%</b>	
<b>OOp7(OE7) R: Reduzir os erros das codificações em regime livre</b>	<b>40%</b>	
<b>OOp8 (OE8) R: Avaliar o grau de satisfação dos beneficiários</b>	<b>60%</b>	

**RECURSOS HUMANOS - 2021**

DESIGNAÇÃO	Efetivos planeados a 01/01/2022	Efetivos realizados a 31/12/2022	DESVIO	DESVIO EM %
Dirigentes - Direção Superior	3			
Dirigentes - Direção Intermédia (1ª e 2ª) e Chefes de Equipa	18			
Técnicos Superiores (inclui Especialistas de Informática)	90			
Coordenadores Técnicos (inclui Chefes de Secção)	4			
Técnicos de Informática	5			
Assistentes Técnicos	138			
Assistentes Operacionais	18			
Outros: Médicos	3			
<b>Totais</b>	<b>279</b>			

**Efetivos no Organismo**

Nº de efetivos a exercer funções 182

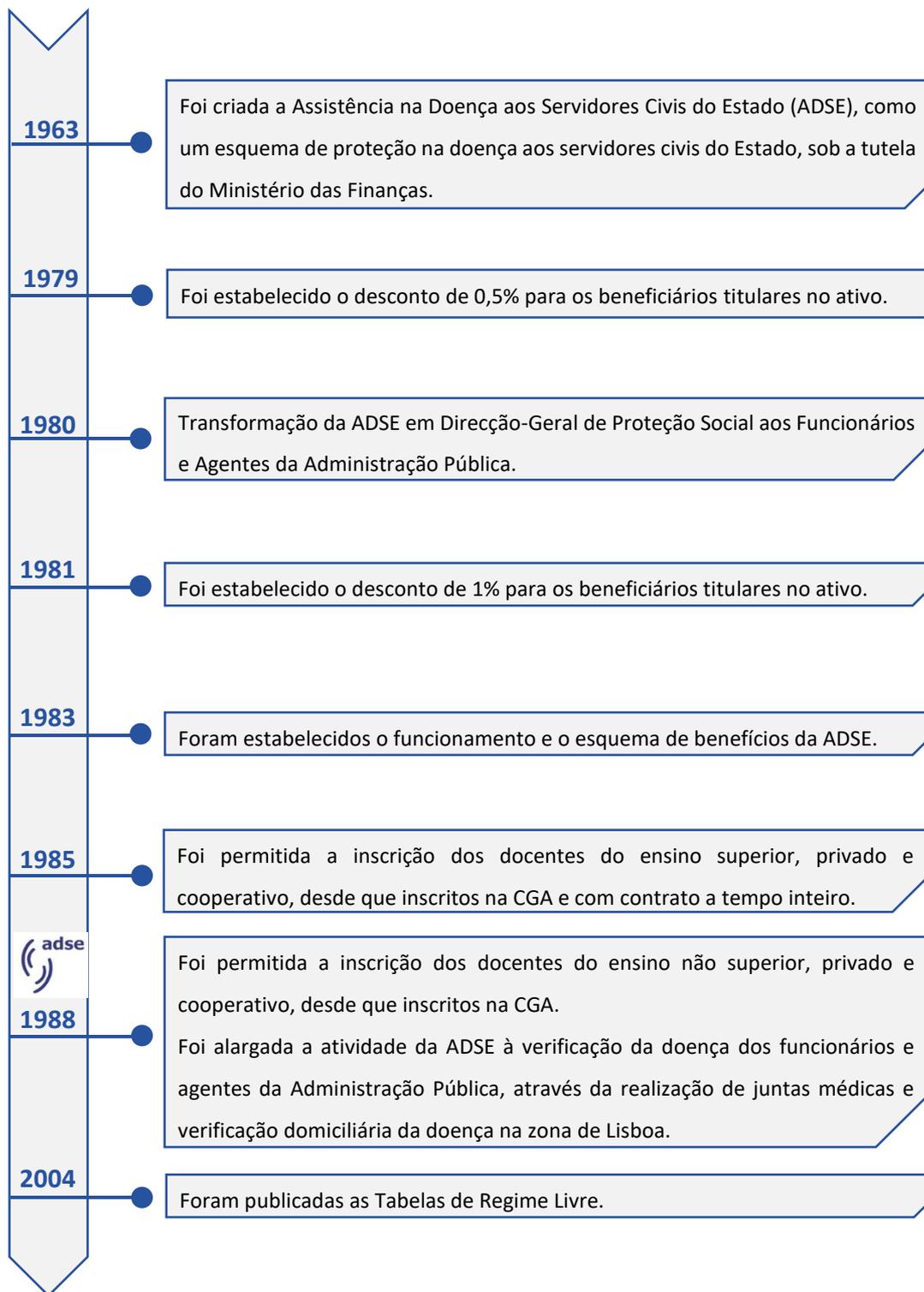
**RECURSOS FINANCEIROS - 2020 (Euros)**

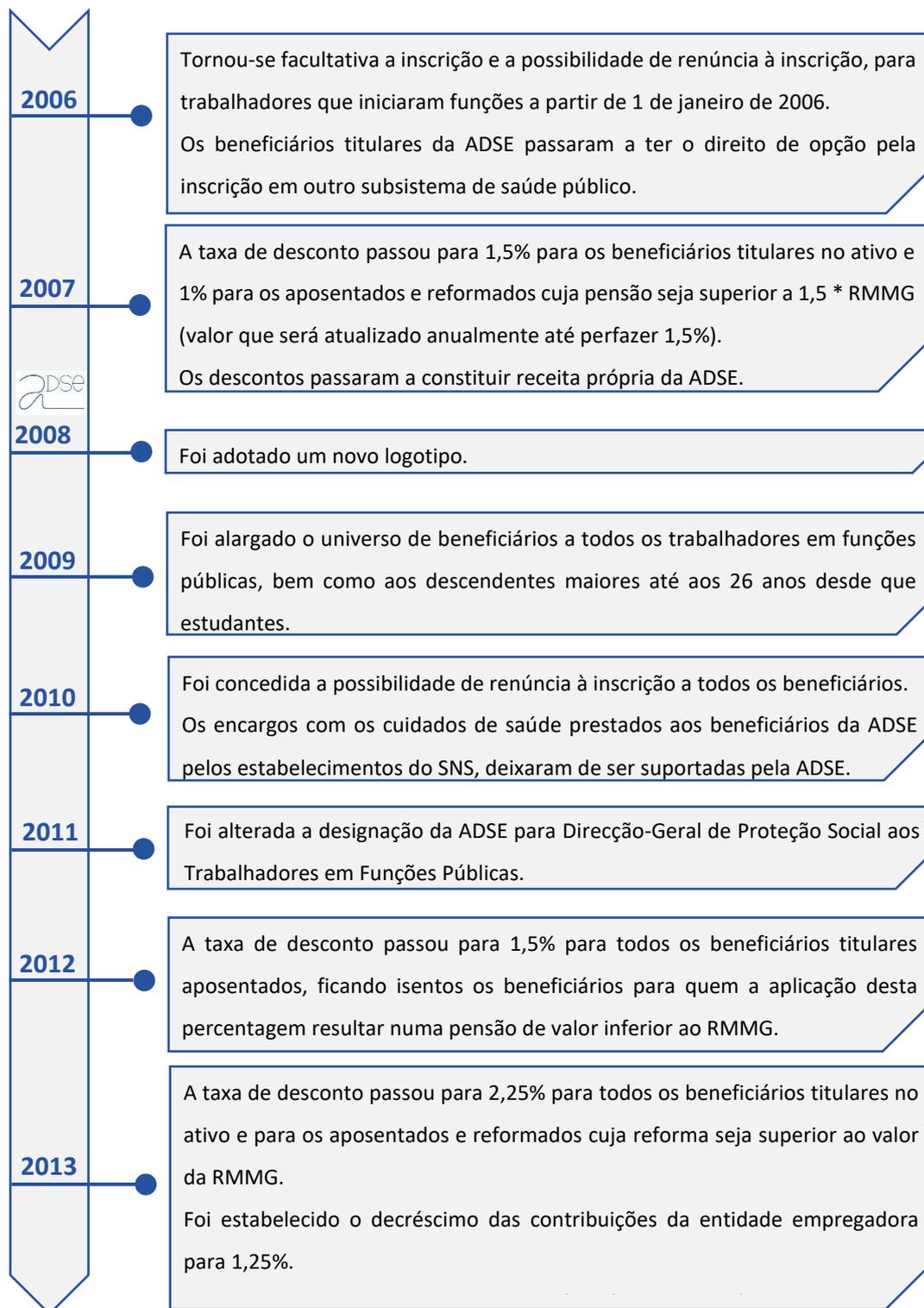
DESIGNAÇÃO	ORÇAMENTO INICIAL	ORÇAMENTO CORRIGIDO	ORÇAMENTO EXECUTADO	DESVIO	DESVIO EM %
Orçamento de Funcionamento					
Despesas com Pessoal		9 059 800			
Aquisições de Bens e Serviços Correntes		645 337 300			
Transferências correntes		33 091			
Outras Despesas Correntes e de Capital		19 027 441			
Serviços de saúde					
PIDDAC					
Outros Valores					
<b>TOTAL (OF+PIDDAC+Outros)</b>	<b>-</b>	<b>673 457 632</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	

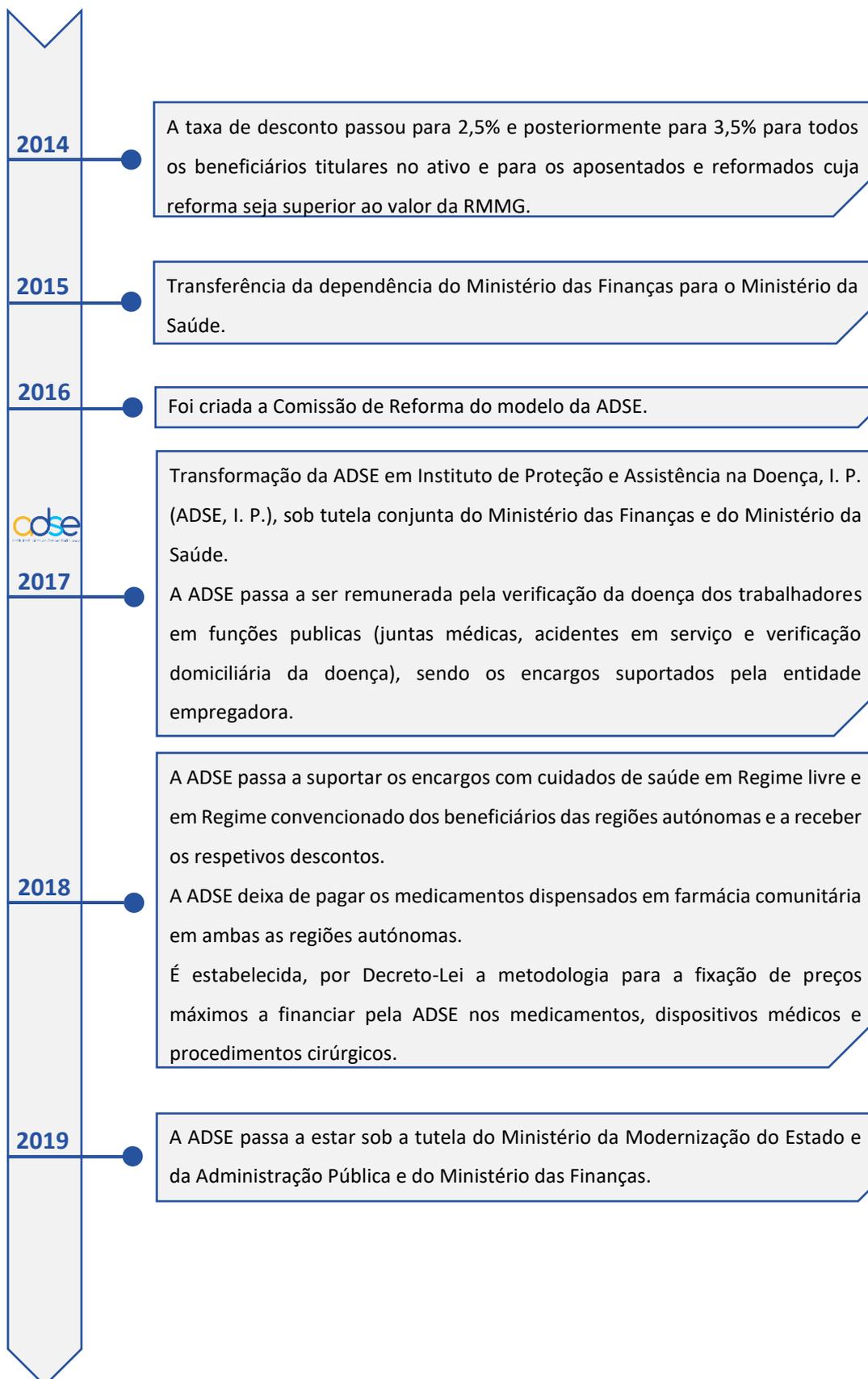
## 6. RECURSOS FINANCEIROS

RUBRICA	(Euros)				
	2018	2019	2020	2021	2022
	Execução	Execução	Execução	Execução	OE
CONTRIBUIÇÕES PARA A SEGURANÇA SOCIAL, CGA E ADSE:	2 817 564	3 883 965	4 775 228	4 446 272	500 000
TAXAS, MULTAS E OUTRAS PENALIDADES	3 547	33 945	2 986	2 811	3 600
RENDIMENTOS DA PROPRIEDADE	867 808	875 000	6 055 000	12 005 000	650 000
TRANSFERÊNCIAS CORRENTES	178 802	0	164 000	0	0
VENDA DE BENS E SERVIÇOS CORRENTES	633 900 844	667 553 270	671 986 863	714 377 056	734 001 243
Contribuições beneficiários	592 158 889	608 137 939	623 783 061	667 904 127	671 321 590
Receita de beneficiários isentos	0	0	0	0	15 860 553
Outras vendas de bens e serviços	41 741 955	59 415 332	48 203 801	46 472 929	46 819 100
TRANSFERÊNCIAS DE CAPITAL	213 221	45 938	0	0	0
REPOSIÇÕES NÃO ABATIDAS NOS PAGAMENTOS	22 126	2 295	374	20 842	0
<b>Receita efetiva</b>	<b>638 003 912</b>	<b>672 394 414</b>	<b>682 984 451</b>	<b>730 851 981</b>	<b>735 154 843</b>
Operações de tesouraria					1 837 711
<b>Receita total</b>	<b>638 003 912</b>	<b>672 394 414</b>	<b>682 984 451</b>	<b>730 851 981</b>	<b>736 992 554</b>
<b>DESPESA</b>					
DESPESAS COM O PESSOAL	5 974 818	6 179 882	5 877 861	6 131 960	9 059 800
Remunerações certas e permanentes	4 780 304	4 980 296	4 680 553	4 981 083	7 426 500
Abonos variáveis ou eventuais	160 219	149 856	148 094	129 993	211 500
Segurança social	1 034 296	1 049 730	1 049 214	1 020 885	1 421 800
AQUISIÇÃO DE BENS E SERVIÇOS	541 045 914	614 719 274	534 663 548	558 079 363	645 337 300
Aquisição de bens	86 496	79 153	90 627	57 642	145 000
Aquisição de serviços	540 959 418	614 640 121	534 572 921	558 021 721	645 192 300
Regime Convencionado	397 994 975	471 680 860	375 212 106	405 837 430	470 000 000
Farmácias	3 653 796	855 598	0	0	0
Regime Livre	136 677 710	139 477 506	156 700 733	149 458 182	170 000 000
Outros serviços	2 632 936	2 626 157	2 660 082	2 726 110	5 192 300
TRANSFERÊNCIAS CORRENTES	0	0	0	5 343	33 091
OUTRAS DESPESAS CORRENTES	350 880	306 127	1 643 764	3 111 227	17 126 441
AQUISIÇÃO DE BENS DE CAPITAL	657 119	1 168 731	1 096 535	1 095 803	1 901 000
<b>Despesa efetiva</b>	<b>548 028 731</b>	<b>622 374 014</b>	<b>543 281 708</b>	<b>568 423 697</b>	<b>673 457 632</b>
Operações de tesouraria					1 837 711
<b>Despesa total</b>	<b>548 028 731</b>	<b>622 374 014</b>	<b>543 281 708</b>	<b>568 423 697</b>	<b>675 295 343</b>
<b>Saldo (Receita efetiva-Despesa efetiva)</b>	<b>89 975 181</b>	<b>50 020 400</b>	<b>139 702 743</b>	<b>162 428 284</b>	<b>61 697 211</b>

## EVOLUÇÃO HISTÓRICA







2020

A ADSE deixa de participar despesas que não sejam apresentadas através de faturas submetidas no sistema e-fatura.

O Despacho de 8 de julho de 2020, da Ministra da Modernização do Estado e da Administração Pública permitiu a inscrição a título excecional dos trabalhadores:

- Com novo vínculo de emprego público, no âmbito do programa de regularização extraordinária dos vínculos precários da Administração Pública ou em casos análogos e não tenham renunciado expressamente à sua inscrição como beneficiários da ADSE,
- Os trabalhadores que constituam um novo vínculo de emprego público, nos termos do número 1 do presente despacho, após a data de produção de efeitos do mesmo, podem inscrever-se nos termos do artigo 12.º do Decreto-Lei n.º 118/83, de 25 de fevereiro.

2021

Publicação da nova tabela de Regras e Preços do Regime Convencionado.

Alargamento do universo de beneficiários com a inclusão dos trabalhadores com contrato individual de trabalho ao abrigo do Decreto-Lei nº 4/2021 de 8 de janeiro.