

Plano de Atividades

2020

ÍNDICE

Índice	2
1. Sumário executivo	3
2. Estratégia e Objetivos	7
2.1. Objetivos estratégicos	7
2.2. Missão	7
2.3. Visão	8
2.4. Valores	8
2.5. Princípios de conduta	9
2.6. Princípios de gestão	11
2.7. Entidades com Relação Direta com a ADSE	11
3. Objetivos operacionais	12
3.1. Articulação entre os objetivos estratégicos e operacionais	12
3.2. Objetivos Operacionais e unidades orgânicas executoras	15
3.2.1. Departamento de Gestão de Beneficiários (DGB)	15
3.2.2. Departamento de Administração de Benefícios (DAB)	16
3.2.3. Departamento de Recursos Financeiros (DRF)	18
3.2.4. Departamento de Consultoria Clínica (DCC)	19
3.2.5. Departamento de Sistemas de Informação (DSI)	20
3.2.6. Departamento de Assessoria Jurídica (DAJ)	22
3.2.7. Gabinete de Comunicação e Relações Públicas (CRP)	23
3.2.8. Gabinete de Gestão de Recursos Humanos (GRH)	24
3.2.9. Gabinete de Gestão da Rede de Prestadores (GRP)	25
3.2.10. Gabinete de Planeamento Controlo e Auditoria (PCA)	27
3.2.11. Gabinete do Encarregado de Proteção de Dados (EPA)	28
4. QUAR	29
5. Recursos humanos e financeiros	32
5.1. Recursos humanos	32
5.2. Recursos financeiros	33
ANEXOS	34
Anexo 1 – Evolução Histórica	35
Anexo 2 - Modelo de Governação	39
Anexo 3 - Estrutura Orgânica	41

1. SUMÁRIO EXECUTIVO

O Plano de Atividades para 2020 estabelece os objetivos operacionais e as ações a desenvolver tendo em vista a concretização dos objetivos estratégicos definidos no Plano Plurianual 2018-2020 da ADSE.

Assim, este Plano de Atividades estabelece os objetivos operacionais para 2020, os respetivos indicadores e as metas a atingir, bem como as unidades orgânicas responsáveis pelo seu cumprimento. São igualmente apresentados os recursos humanos e financeiros disponíveis para o desenvolvimento das atividades, bem como os desafios que a ADSE enfrenta no ano de 2020.

O Plano de Atividades tem, também, em conta a avaliação previsional do grau de cumprimento por cada departamento dos objetivos operacionais que foram definidos no Plano de Atividades de 2019, e que, por razões diversas, algumas delas exógenas à ADSE, ou não foram executados ou foram-no apenas parcialmente, transitando a sua execução para 2020.

Em 2020, destacam-se como grandes desafios para a ADSE os seguintes:

- Publicar a nova tabela de regras e preços do regime convencionado;
- Reformular a tabela do regime livre;
- Proceder às regularizações da faturação dos prestadores e cobrar as dívidas de entidades terceiras à ADSE;
- Propor à tutela a revisão do Decreto-Lei n.º 118/83, que regula o sistema de benefícios da ADSE, de forma a, entre outros aspetos, demarcar a responsabilidade financeira da ADSE e do SNS e permitir que os reembolsos sejam efetuados com base nas faturas e não nos recibos;

- Proceder à assinatura de novas convenções com o objetivo de melhorar a cobertura geográfica e a cobertura de valências médicas;
- Propor à tutela o alargamento do universo de beneficiários, fazendo as simulações que ainda forem solicitadas pelas tutelas;
- Propor à tutela a resolução do problema dos beneficiários isentos;
- Melhorar o combate à fraude e ao consumo excessivo, utilizando novos instrumentos como o BI e o SAS;
- Melhorar o atendimento aos beneficiários, utilizando o sistema de *customer relationship manager* (CRM);
- Melhorar e reforçar o relacionamento com os beneficiários através de uma comunicação mais efetiva enquadrada por um Plano de Comunicação;
- Realizar um investimento significativo em TIC para o controle da faturação, simplificação de processos, desmaterialização e racionalização de procedimentos;
- Reduzir o prazo de reembolso aos beneficiários no regime livre que, apesar dos esforços desenvolvidos em 2019, continua a ser, em média, cerca de 3 meses;
- Aumentar os recursos humanos o que constitui uma condição necessária para que alguns dos objetivos de 2020, possam ser atingidos;
- Promover a qualificação dos trabalhadores, fazendo o levantamento das necessidades específicas de cada área. Elaborar um Plano de Formação trienal;
- Preparar o novo Plano Plurianual, e que servirá de enquadramento estratégico da ação da ADSE no próximo triénio (2021-2023).

As frentes de trabalho enunciadas dão continuidade a ações que já foram desenvolvidas em 2019 visando a modernização da organização e a melhoria da sustentabilidade a médio prazo. Em 2019 enfrentaram-se diversos desafios. Com a divulgação dos montantes de regularizações relativos a 2015 e 2016 os grandes grupos económicos ameaçaram suspender a prestação de cuidados de saúde em regime convencionado aos beneficiários da ADSE.

Conseguiu-se criar estabilidade no mercado, assinando com os cinco grandes prestadores um memorando de entendimento que estabelece que as convenções não podem ser denunciadas

durante as negociações da nova tabela. Este memorando estabeleceu limites de preços em 3 grandes áreas – medicamentos, próteses intraoperatórias e cirurgias.

Em 2019 concluiu-se a primeira versão da nova tabela do regime convencionado a qual foi enviada aos prestadores para análise.

Na área dos instrumentos analíticos foi desenvolvida uma *datawarehouse* corporativa e um sistema de BI e adquiridos os softwares necessários para a plataforma de CRM e para o controle da fraude (SAS). Foram realizados diversos desenvolvimentos em sistema para controlar melhor os abusos ou más práticas de faturação dos prestadores, bem como para melhorar o controlo de recebimento de receitas.

Iniciou-se, igualmente o processo de separação do que devem ser custos do SNS do que deverá constituir encargo da ADSE, caminho que terá de ser densificado em 2020.

Do ponto de vista financeiro, o ano de 2019 não contribuiu para agravar os desequilíbrios futuros da ADSE uma vez que os proveitos cresceram 3,2% face ao ano anterior, enquanto que os custos diminuíram 2,4%¹.

O fator mais negativo a assinalar em 2019 diz respeito à falta de pessoal. A ADSE propôs às tutelas a admissão de 68 trabalhadores e apenas foram autorizados 23. O concurso teve 3.000 candidaturas, o que bloqueou a possibilidade de ser a ADSE sozinha a desenvolver o processo concursal. Houve assim que fazer cadernos de encargos para as diferentes fases do concurso e lançar os procedimentos de contratação respetivos, o que atrasou significativamente o processo. Esta falta de recursos humanos pode comprometer de forma decisiva o salto tecnológico que é necessário dar em matéria de supervisionar, de forma eficaz, a despesa que é paga.

Em resumo, em 2020, continuará o processo de modernização da ADSE, reforço de medidas promotoras de sustentabilidade e controlo de comportamentos desviantes quer dos beneficiários, quer dos prestadores.

¹ De acordo com as estimativas efetuadas aquando da elaboração do Orçamento 2020.

Em 2019 foi realizado um Inquérito de Satisfação aos beneficiários que contou com cerca 7.000 respostas. Em 2020, será realizado um novo inquérito, procurando-se obter mais respostas dos beneficiários.

Face à situação de emergência de saúde pública causada pela pandemia da COVID 19 foram tomadas pelo CD várias medidas de mitigação dos seus efeitos e adaptação ao novo contexto, nomeadamente:

- a) Comparticipação das teleconsultas;
- b) Financiamento do teste de diagnóstico da COVID-19, de acordo com as orientações da DGS;
- c) Alargamento a título excecional e transitório do período de faturação pelos prestadores de 7 para 30 dias e do período de refaturação dos 90 para os 150 dias, no regime convencionado;
- d) Aumento do prazo de entrega do pedido do reembolso do regime livre que passou dos 180 para os 210 dias e do período para entrega dos documentos em falta que passou de 90 para 120 dias;
- e) Desmaterialização da entrega dos documentos para reembolso do regime livre e simplificação do processo de entrega de documentos adicionais aos processos de reembolso, quando requeridos pela ADSE;
- f) Alargamento, até 30 de outubro de 2020, da validade do cartão de beneficiário da ADSE para os beneficiários familiares cuja validade do cartão expire a partir da data de entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 10-A/2020, de 13 de março, ou nos 15 dias imediatamente anteriores.

2. ESTRATÉGIA E OBJETIVOS

2.1. Objetivos estratégicos

Conforme definido no Plano Plurianual 2018-20 da ADSE, tendo em vista a prossecução da sua missão, são objetivos estratégicos da ADSE para o triénio, os seguintes:

- 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

2.2. Missão

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

A ADSE, I.P. prossegue as seguintes atribuições:

- Organizar, implementar, gerir e controlar o sistema de benefícios de saúde dos seus beneficiários;
- Celebrar os acordos, convenções, contratos e protocolos que interessem ao desempenho da sua missão e acompanhar o cumprimento dos mesmos;

- Administrar as receitas no respeito pelo princípio da boa administração;
- Desenvolver e implementar mecanismos de controlo inerentes à atribuição de benefícios;
- Aplicar aos beneficiários e aos prestadores as sanções previstas na lei quando se detetem infrações às normas e regulamentos da ADSE, I.P.;
- Proceder à gestão dos benefícios a aplicar no domínio da proteção social dos seus beneficiários;
- Desenvolver e implementar mecanismos de combate à fraude.

2.3. Visão

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.

2.4. Valores

- Proteção –Protegemos a saúde dos nossos beneficiários;
- Respeito –Respeitamos a individualidade e dignidade dos beneficiários, procurando dar resposta às necessidades de todos;
- Solidariedade – Promovemos um sistema solidário, em que os beneficiários contribuem de acordo com o seu rendimento, tendo em contrapartida acesso a iguais cuidados de saúde;
- Ética – Desenvolvemos a nossa atividade com base em padrões éticos, defendendo os interesses dos beneficiários.;
- Confiança – Desenvolvemos a nossa atividade de forma credível e consistente, visando ser merecedores da confiança daqueles com quem trabalhamos e para quem trabalhamos;
- Inovação – Somos impulsionadores da mudança e da melhoria contínua;

- Sustentabilidade – Desenvolvemos ações visando a sustentabilidade financeira do Sistema de Saúde ADSE;
- Transparência – Promovemos a transparência de todas as nossas ações e resultados, bem como da informação de cariz económico-financeiro;
- Independência – Desenvolvemos a nossa atividade com independência na relação com os parceiros.

2.5. 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. A saber:

- 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.

2.6. Princípios de gestão

A ADSE, I.P., pauta a sua atuação nomeadamente pelos seguintes princípios, conforme consta do artigo do Decreto-Lei n.º 7/2017, de 9 de janeiro, a saber:

- Pelo exercício da sua atividade de acordo com elevados padrões de qualidade;
- Pela garantia de eficiência económica na gestão;
- Pelo princípio da transparência;

- Pelo princípio da sustentabilidade;
- Pelo princípio da eficiência: a gestão das despesas com a prestação dos cuidados de saúde tem em vista a obtenção do máximo de benefícios para os beneficiários, respeitando o princípio da sustentabilidade;
- Pelo princípio da equidade: a gestão assegura uma repartição equitativa dos custos com os planos de benefícios de saúde;
- Pelo princípio da gestão participada: a participação dos beneficiários na governação, ao nível das decisões estratégicas e de controlo financeiro.

2.7. 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, I.P..

3. OBJETIVOS OPERACIONAIS

3.1. Articulação entre os objetivos estratégicos e operacionais

Os objetivos operacionais estão articulados com os objetivos estratégicos do Plano Plurianual de 2018-2020, dando-lhe execução.

Os objetivos operacionais, são consubstanciados 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 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.

No contexto de planeamento das atividades a realizar em 2020, e na definição dos objetivos operacionais ocupa um lugar central a modernização da ADSE, I.P. e a sua capacitação para enfrentar os desafios futuros o que pressupõe o desenvolvimento de instrumentos e áreas de trabalho que atualmente não existem ou são incipientes. Uma aposta forte é na área da informática e na melhoria significativa nos tempos e na qualidade de conferência de faturas, quer do regime convencionado, quer do regime livre. A área de controle do risco e combate à fraude vai ser desenvolvida de raiz com a instalação de um software adequado que permita aumentar a eficácia, a capacidade de resposta, a eficiência de monitorização e a supervisão de

tentativas de fraude, abuso e desperdício, permitindo bloquear estas tentativas e despoletar a alarmística necessária para se proceder à sua investigação.

Na área do combate da fraude e das desconformidades, prevê-se a parametrização de um software para a deteção da fraude (implementação de técnicas de *business intelligence*, *data mining* e *machine learning*), que incorpora já as regras do negócio, durante o ano 2020.

No âmbito da relação com os beneficiários e com os prestadores, é crucial reduzir o tempo médio de processamento dos pedidos de reembolsos do regime livre.

Em 2019, o Gabinete de Gestão da Rede de Prestadores começou a analisar os pedidos de convenção pendentes, tarefa que se pretende dar continuidade em 2020, por forma a que seja possível à ADSE proporcionar uma rede nacional de prestadores convencionados equilibrada e que responda às necessidades de cuidados de saúde dos beneficiários. A plataforma eletrónica de registo dos prestadores irá ser alterada em 2020, para incluir novas funcionalidades e toda a informação de base necessária. A aceitação de novas convenções pela ADSE segue atualmente um modelo em que a decisão é baseada num estudo envolvendo diferentes variáveis e dimensões.

O Departamento de Gestão dos Beneficiários é responsável nomeadamente pelo controle dos descontos dos beneficiários, recebimento das notas de reembolso das entidades empregadoras e pelo atendimento direto aos beneficiários, nas lojas da ADSE, I.P., através do atendimento online e do atendimento telefónico.

O Gabinete de Planeamento, Controle e Auditoria tem a seu cargo, entre outros, a elaboração do plano de sustentabilidade e a realização de auditorias e inspeções a beneficiários e prestadores assim como a análise dos padrões de comportamento quer dos prestadores quer dos beneficiários com objetivo de identificar riscos visando a tomada atempada de medidas adequadas.

O Departamento de Consultoria Clínica para além de gerir as autorizações prévias e elaborar pareceres clínicos, está também encarregue da gestão e realização de juntas médicas. O Gabinete de Comunicação e Relações Públicas continuará a promover a divulgação frequente de informação junto dos beneficiários, procurando mantê-los informados sobre todas as mudanças que vão ocorrendo, de uma forma pró-ativa, assim como junto dos trabalhadores da ADSE.

A concretização de todos estes objetivos está condicionada pelos recursos humanos que a ADSE disponha e pelo nível das suas competências.

Os grandes desafios que a ADSE enfrenta em 2020 encontram-se resumidos no quadro seguinte, mostrando-se a respetiva articulação com os objetivos operacionais mais importantes.

Objetivos Estratégicos	Objetivos Operacionais Críticos para 2020
OE 1 - Reforçar a gestão orientada para os beneficiários	Melhorar o prazo médio de pagamento dos reembolsos aos beneficiários
	Avaliar o grau de satisfação dos beneficiários da ADSE
	Responder atempadamente ao Atendimento Online
	Assegurar a resposta atempada aos pedidos de apoio em lar e apoio domiciliário
	Desenvolver a plataforma de Customer Relationship Management (CRM)
OE 2 – Melhorar a comunicação externa	Assegurar a resposta às autorizações prévias e pareceres clínicos em 7 dias
	Enviar newsletters para os beneficiários
OE 3 - Promover a sustentabilidade financeira	Assegurar a verificação de requisitos na renovação dos direitos dos beneficiários familiares cônjuges e ascendentes
	Controlar os recebimentos e dívidas de descontos, de notas de reembolso e de juntas médicas
	Controlar a despesa com o financiamento de cuidados de saúde
	Realizar estudo de sustentabilidade após existência de dados da DGAEP
OE 4 – Reforçar o combate à fraude	Definir boas práticas e regras de incompatibilidades clínicas
	Realizar juntas médicas aos beneficiários que indiciam comportamentos desviantes
	Realizar auditorias a beneficiários e prestadores
	Desenvolver uma solução informática para a deteção da fraude
OE 5 – Assegurar que a rede convencionada tem uma cobertura geográfica consistente com a procura dos beneficiários	Estudar a cobertura geográfica das valências da Rede ADSE e inventariar as zonas com carências
	Identificar novas convenções que reúnem os critérios aprovados pelo CD, propor a sua celebração ao CD e gerir o processo administrativo
	Desenvolver a nova plataforma de gestão dos prestadores
	Criar uma metodologia de avaliação dos prestadores da Rede ADSE
OE 6 - Reforçar a transformação digital	Reestruturação da infraestrutura informática de suporte
	Desmaterialização dos pedidos de reembolso
	Desenvolver o sistema de gestão documental existente, para incorporar os fluxos documentais internos e de decisão da ADSE
OE 7 – Reforçar a promoção da eficiência interna	Elaborar o manual de procedimentos das unidades orgânicas
	Assegurar a operacionalização dos processos de contratação de pessoal
	Apresentar ao Conselho Diretivo propostas visando aumentar a eficiência e desmaterialização das unidades orgânicas, bem como dos fluxos/processos entre unidades orgânicas
OE 8 - Aumentar a satisfação e motivação dos trabalhadores	Enviar newsletters internas aos trabalhadores da ADSE com periodicidade quinzenal
	Elaborar o plano de formação dos trabalhadores e assegurar a sua implementação
	Avaliar o grau de satisfação dos trabalhadores
	Adotar medidas de apoio ao trabalhador que facilitem a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal

3.2. 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.

3.2.1. Departamento de Gestão de Beneficiários (DGB)

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 Doença 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.P.;
- i) Assegurar a gestão do desconto, das captações 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, I.P., 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, I.P., 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, I.P.;
- n) Elaborar a proposta de atualização anual das capitações e do valor do desconto a cargo dos beneficiários.

Constituem objetivos operacionais, em 2020, para esta unidade, os seguintes:

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO OPERACIONAL	INDICADOR	META
OE 1	OOP 1 - Avaliar o grau de satisfação dos beneficiários no contacto com a ADSE	Grau médio de satisfação (Escala de Likert, de 1 a 5)	>= 3,0
OE 1	OOP 2 - Responder atempadamente às áreas do Atendimento Online que estão sob a sua responsabilidade	% de respostas dadas no prazo máximo de 7 dias	95%
OE 1	OOP 3 - Responder atempadamente às reclamações em livro amarelo	% de respostas dadas dentro do prazo	100%
OE 1	OOP 4 - Avaliar as causas das renúncias à ADSE	Realização de inquérito	Até final do ano 2020
OE 1 + OE 7	OOP 5 - Elaborar o manual de procedimentos para a entidade empregadora sobre os trabalhadores com um primeiro contrato de trabalho em funções públicas	Manual de procedimentos divulgado às entidades empregadoras	Até final do ano 2020
OE 3	OOP 6 - Assegurar a verificação de requisitos na renovação dos direitos dos beneficiários familiares cônjuges e ascendentes	Rácio Processos verificados/Pedidos renovados	100%
OE 3	OOP 7 - Controlar os recebimentos e dívidas de descontos, de notas de reembolso e de juntas médicas	% de devedores identificados notificados	100%
OE 6 + OE 7	OOP 8 - Apresentar ao Conselho Diretivo propostas visando aumentar a eficiência e desmaterialização do Departamento, bem como dos fluxos/processos com as restantes unidades orgânicas	Nº propostas apresentadas	5
OE 7	OOP 9 - Elaborar o manual de procedimentos do Departamento	Manual aprovado pelo CD	50% até final do ano 2020

3.2.2. Departamento de Administração de Benefícios (DAB)

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) Registrar 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, I.P.;
- 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 2020, para esta unidade, os seguintes:

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO OPERACIONAL	INDICADOR	META
OE 1	OOP 10 - Melhorar o prazo médio de pagamento dos reembolsos aos beneficiários	Prazo entre a digitalização e a aprovação dos documentos de despesa	60 dias no final de 2020
OE 1	OOP 11 - Responder atempadamente às áreas do Atendimento Online que estão sob a sua responsabilidade	Prazo entre a submissão do atendimento online e a resposta	15 dias no final de 2020
OE 1	OOP 12 - Assegurar a resposta atempada aos pedidos de apoio em lar e apoio domiciliário	Prazo entre a entrada do pedido de apoio devidamente instruído e a sua colocação para despacho superior	30 dias no final de 2020
OE 1 + OE 7	OOP 13 - Assegurar a recolha atempada dos documentos de pedidos de reembolso	Prazo entre a digitalização e a entrada dos documentos no SIR	15 dias no final de 2020
OE 1 + OE 7	OOP 14 - Assegurar a verificação prévia atempada dos pedidos de reembolso desmaterializados	Prazo entre o pedido e o acolhimento	5 dias
OE 4	OOP 15 - Emitir para os restantes serviços da ADSE, pedidos de auditoria e avisos sobre más práticas detetadas na conferência dos regimes convencionado e livre	Nº de auditorias e avisos pedidos	5
OE 6 + OE 7	OOP 16 - Apresentar ao Conselho Diretivo propostas visando aumentar a eficiência e desmaterialização do Departamento, bem como dos fluxos/processos com as restantes unidades orgânicas	Nº propostas apresentadas	5
OE 7	OOP 17 - Assegurar a conferência e aprovação da faturação dos prestadores convencionados	Prazo entre a receção/registo das faturas e a sua aprovação	<= 90 dias
OE 7	OOP 18 - Assegurar a gestão de processos de parecer clínico em ligação com o Departamento de Consultoria Clínica	Nº médio de dias para tomar ação após receção do parecer clínico	3 dias úteis
OE 7	OOP 19 - Elaborar o manual de procedimentos do Departamento	Manual aprovado pelo CD	50% até final do ano 2020

3.2.3. Departamento de Recursos Financeiros (DRF)

Incumbe ao Departamento de Recursos Financeiros Incumbe ao Departamento de Recursos Financeiros, abreviadamente designado por DRF:

- a) Elaborar as propostas de orçamento da ADSE, I.P.;
- 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 maneiço 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, I.P.;
- 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 2020, para esta unidade, os seguintes:

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO OPERACIONAL	INDICADOR	META
OE 3	OOP 20 - Controlar a despesa com o financiamento de cuidados de saúde	% de Relatórios Financeiros mensais enviados ao CD até ao dia 12 do mês seguinte	1
OE 3	OOP 21 - Estimar trimestralmente os custos e proveitos	% de Relatórios trimestrais de estimativas enviados ao CD até ao dia 15 do mês seguinte	75%
OE 6 + OE 7	OOP 22 - Apresentar ao Conselho Diretivo propostas visando aumentar a eficiência e desmaterialização do Departamento, bem como dos fluxos/processos com as restantes unidades orgânicas	Nº propostas apresentadas	5
OE 7	OOP 23 - Assegurar o pagamento atempado a fornecedores	% de faturas pagas dentro do prazo (com situação regularizada na SS e nas Finanças)	> 98%
OE 7	OOP 24 - Elaborar o manual de procedimentos do Departamento	Manual aprovado pelo CD	50% até final do ano 2020
OE 7	OOP 25 - Implementar na ADSE o SNC-AP, em função da evolução verificada nos serviços disponibilizados pela ESPAP.	Análise comparativa com outros serviços	Em linha com os restantes serviços que utilizam a ESPAP

3.2.4. Departamento de Consultoria Clínica (DCC)

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, I.P., 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, I.P.;

- 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 reembolsados;
- 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, I.P.;
- k) Propor e realizar campanhas de promoção da saúde, em conjunto com outras Divisões ou Gabinetes.

Constituem objetivos operacionais, em 2020, para esta unidade, os seguintes:

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO OPERACIONAL	INDICADOR	META
OE 1	OOP 26 - Produzir conteúdos para divulgação junto dos beneficiários	Número de conteúdos produzidos	3
OE 1 + OE 7	OOP 27 - Responder atempadamente às áreas do Atendimento Online que estão sob a sua responsabilidade	% de respostas dadas no prazo máximo de 7 dias	95%
OE 1 + OE 7	OOP 28 - Assegurar a resposta às autorizações prévias e pareceres clínicos em 7 dias	% de respostas dentro do prazo	> 98%
OE 3 + OE 4	OOP 29 - Definir boas práticas e regras de incompatibilidades clínicas	Numero de propostas apresentadas	5
OE 4	OOP 30 - Realizar juntas médicas aos beneficiários que indiciam comportamentos desviantes	% de casos reportados pelo DAB sujeitos a JM	1
OE 6 + OE 7	OOP 31 - Apresentar ao Conselho Diretivo propostas visando aumentar a eficiência e desmaterialização do Departamento, bem como dos fluxos/processos com as restantes unidades orgânicas	Nº propostas apresentadas	5
OE 7	OOP 32 - Elaborar o manual de procedimentos do Departamento	Manual aprovado pelo CD	50% até final do ano 2020

3.2.5. Departamento de Sistemas de Informação (DSI)

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, I.P.;
- g) Desenvolver internamente o portal e aplicações à medida das necessidades da ADSE, I.P., 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, I.P.;
- 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 2020, para esta unidade, os seguintes:

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO OPERACIONAL	INDICADOR	META
OE 1 + OE 6 + OE 7	OOP 33 - Desenvolver a plataforma de Customer Relationship Management (CRM)	% desenvolvimento	100% até final de 2020
OE 4 + OE 7	OOP 34 - Promover a partilha de informação com outras entidades da AP	Nº novos protocolos implementados	1
OE 4 + OE 6	OOP 35 - Desenvolver uma solução informática para a deteção da fraude	% desenvolvimento	60% até final de 2020
OE 5 + OE 6 + OE 7	OOP 36 - Desenvolver a nova plataforma de gestão dos prestadores	% desenvolvimento	80% até final de 2020
OE 6	OOP 37 - Reestruturação da infraestrutura informática de suporte	% instalação e migração para a nova infraestrutura networking e storage	100% até final de 2020
OE 6 + OE 7	OOP 38 - Desmaterialização dos pedidos de reembolso, na ADSE Direta (beneficiários e entidades empregadoras), Lojas ADSE, Lojas e Espaços Cidadão	% desenvolvimento	Até final do 1º semestre de 2020
OE 6 + OE 7	OOP 39 - Desmaterialização dos pedidos de reembolso, na App MyADSE	% desenvolvimento	80% até final de 2020
OE 6 + OE 7	OOP 40 - Entrega do pedido de reembolso através do prestador (Projeto piloto)	% desenvolvimento	80% até final de 2020
OE 6 + OE 7	OOP 41 - Desenvolver o sistema de gestão documental existente, para incorporar os fluxos documentais internos e de decisão da ADSE	% desenvolvimento	100% até final de 2020
OE 6 + OE 7	OOP 42 - Apresentar ao Conselho Diretivo propostas visando aumentar a eficiência e desmaterialização do Departamento, bem como dos fluxos/processos com as restantes unidades orgânicas	Nº propostas apresentadas	5
OE 7	OOP 43 - Elaborar o manual de procedimentos do Departamento	Manual aprovado pelo CD	50% até final do ano 2020
O7	OOP 44 - Permitir que os beneficiários da ADSE comprovem a realização de prestação de cuidados de saúde mediante autenticação a fazer no local, através do Cartão de Cidadão e da Chave Móvel Digital.	% desenvolvimento	100% até final de 2020

3.2.6. Departamento de Assessoria Jurídica (DAJ)

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, I.P., a solicitação do Conselho Diretivo;
- c) Emitir pareceres jurídicos sobre todas as matérias relacionadas com as atribuições da ADSE, I.P., quando superiormente determinado;
- d) Gerir e acompanhar os processos judiciais em que a ADSE, I.P., seja parte ou interessada;

- e) Intervir, diretamente ou por recurso a mandatários especialmente contratados, em processos judiciais em que a ADSE, I.P., 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, I.P.;
- h) Prestar apoio jurídico na celebração de quaisquer contratos, protocolos, acordos e convenções.

Constituem objetivos operacionais, em 2020, para esta unidade, os seguintes:

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO OPERACIONAL	INDICADOR	META
OE 6 + OE 7	OOP 45 - Apresentar ao Conselho Diretivo propostas visando aumentar a eficiência e desmaterialização do Departamento, bem como dos fluxos/processos com as restantes unidades orgânicas	Nº propostas apresentadas	5
OE 7	OOP 46 - Assegurar o cumprimento dos tempos de resposta no âmbito das suas atribuições	% de respostas dentro do prazo	> 95%
OE 7	OOP 47 - Instaurar e acompanhar os procedimentos judiciais, administrativos e disciplinares	% respostas dentro do prazo	> 95%
OE 7	OOP 48 - Prestar aconselhamento jurídico ao Conselho Diretivo e aos restantes serviços da ADSE	% respostas dentro do prazo	> 95%
OE 7	OOP 49 - Elaborar o manual de procedimentos do Departamento	Manual aprovado pelo CD	50% até final do ano 2020

3.2.7. Gabinete de Comunicação e Relações Públicas (CRP)

Incumbe ao Gabinete de Comunicação e Relações Públicas, abreviadamente designado por CRP:

- a) Divulgar e gerir a imagem institucional da ADSE, I.P.;
- b) Divulgar toda a informação útil aos parceiros e beneficiários da ADSE, I.P.;
- 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, I.P.;

- e) Propor e realizar campanhas de comunicação externa junto dos principais *stakeholders*, em colaboração com os restantes departamentos e gabinetes da ADSE, I.P.;
- 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 2020, para esta unidade, os seguintes:

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO OPERACIONAL	INDICADOR	META
OE 1 + OE 2	OOP 50 - Avaliar a satisfação dos beneficiários da ADSE	Relatório entregue	Até final de 2020
OE 1 + OE 2	OOP 51 - Avaliar a satisfação das entidades empregadoras com as acções de formação	Relatório entregue	Até final de 2020
OE 1 + OE 2	OOP 52 - Organizar ações de formação às entidades empregadoras	Nº formações organizadas	6
OE 1 + OE 2	OOP 53 - Enviar newsletters para os beneficiários	Nº de newsletter enviadas	12
OE 6 + OE 7	OOP 54 - Apresentar ao Conselho Diretivo cinco propostas visando aumentar a eficiência e desmaterialização do Departamento, bem como dos fluxos/processos com as restantes unidades orgânicas	Nº propostas apresentadas	5
OE 8	OOP 55 - Enviar newsletters internas aos trabalhadores da ADSE com periodicidade quinzenal	% newsletters enviadas quinzenalmente	> 95%

3.2.8. Gabinete de Gestão de Recursos Humanos (GRH)

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 2020, para esta unidade, os seguintes:

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO OPERACIONAL	INDICADOR	META
OE 6 + OE 7	OOP 56 - Apresentar ao Conselho Diretivo propostas visando aumentar a eficiência e desmaterialização do Departamento, bem como dos fluxos/processos com as restantes unidades orgânicas	Nº propostas apresentadas	5
OE 7	OOP 57 - Assegurar a operacionalização dos processos de contratação de pessoal	% de respostas dentro do prazo	> 95%
OE 7	OOP 58 - Elaborar o manual de procedimentos do Departamento	Manual aprovado pelo CD	50% até final do ano 2020
OO7 + OO8	OOP 59 - Submeter ao Conselho Diretivo propostas sobre a mobilidade de pessoal interna e externa	Nº propostas apresentadas face às solicitações	100%
OE 8	OOP 60 - Elaborar o plano de formação dos trabalhadores e assegurar a sua implementação	Nº trabalhadores que participaram em ações de formação	180
OE 8	OOP 61 - Avaliar o grau de satisfação dos trabalhadores, através da realização de um inquérito	Relatório entregue ao CD	Até final do ano 2020
OE 8	OOP 62 - Adotar medidas de apoio ao trabalhador que facilitem a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal	Nº propostas apresentadas	3
OE 8	OOP 63 - Produção de conteúdos informativos tendo em vista a qualificação e capacitação dos trabalhadores	Nº Conteúdos produzidos	4
OE 8	OOP 64 - Organização de ações de segurança e saúde no trabalho	Nº ações desenvolvidas	3

3.2.9. Gabinete de Gestão da Rede de Prestadores (GRP)

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, I.P.;
- 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 2020, para esta unidade, os seguintes:

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO OPERACIONAL	INDICADOR	META
O1	OOP 65 - Avaliar a satisfação dos beneficiários com a Rede	Relatório entregue	Até final de 2020
OE 1 + OE 7	OOP 66 - Responder atempadamente às áreas do Atendimento Online que estão sob a sua responsabilidade	% de respostas dadas no prazo máximo de 7 dias	95%
OE 5	OOP 67 - Estudar a cobertura geográfica das valências da Rede ADSE e inventariar as zonas com carências	Estudo apresentado ao CD	2º Trimestre de 2020
OE 5	OOP 68 - Identificar novas convenções que reúnem os critérios aprovados pelo CD, propor a sua celebração ao CD e gerir o processo administrativo	Nº novas convenções assinadas	20
OE 5 + OE 7	OOP 69 - Criar uma metodologia de avaliação dos prestadores da Rede ADSE	Metodologia aprovada pelo CD	Até final do ano 2020
OE 6 + OE 7	OOP 70 - Colaborar, em tudo o que seja da sua competência, a construção de uma nova plataforma de gestão de convenções	% desenvolvimento	80% até final de 2020
OE 6 + OE 7	OOP 71 - Apresentar ao Conselho Diretivo propostas visando aumentar a eficiência e desmaterialização do Departamento, bem como dos fluxos/processos com as restantes unidades orgânicas	Nº propostas apresentadas	5
OE 7	OOP 72 - Assegurar o cumprimento dos tempos de resposta no âmbito das suas atribuições	% de respostas dentro do prazo	> 95%
OE 7	OOP 73 - Elaborar o manual de procedimentos do Departamento	Manual aprovado pelo CD	50% até final do ano 2020

3.2.10. Gabinete de Planeamento Controlo e Auditoria (PCA)

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, I.P.;
- f) Elaborar o Relatório de Atividades;
- g) Elaborar, com o apoio dos diversos departamentos e gabinetes da ADSE, I.P., “*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, I.P.;
- 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 2020, para esta unidade, os seguintes:

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO OPERACIONAL	INDICADOR	META
OE 3	OOP 74 - Realizar estudo de sustentabilidade após existência de dados da DGAEP	Estudo aprovado pelo CD	60 dias após disponibilização dos dados da DGAEP
OE 4	OOP 75 - Elaborar o Plano de Gestão de Riscos e Infrações Conexas	Plano aprovado pelo CD	Até ao final do 1º semestre de 2020
OE 4	OOP 76 - Realizar auditorias a beneficiários e prestadores	Nº de relatórios de auditoria aprovados pelo CD	10
OE 4	OOP 77 - Elaborar estudos de índole diversa, nomeadamente de padrões de consumo dos beneficiários e da faturação dos prestadores	Nº de relatórios de auditoria aprovados pelo CD	10
OE 6 + OE 7	OOP 78 - Apresentar ao Conselho Diretivo propostas visando aumentar a eficiência e desmaterialização do Departamento, bem como dos fluxos/processos com as restantes unidades orgânicas	Nº propostas apresentadas	5
OE 7	OOP 79 - Assegurar o cumprimento dos tempos de resposta no âmbito das suas atribuições	% de respostas dentro do prazo	> 95%
OE 7	OOP 80 - Elaborar o manual de procedimentos do Departamento	Manual aprovado pelo CD	50% até final do ano 2020

3.2.11. Gabinete do Encarregado de Proteção de Dados (EPA)

Incumbe ao Gabinete do Encarregado de Proteção de Dados, abreviadamente designado por GEPA, prestar o apoio logístico, administrativo e técnico necessário à prossecução e desempenho das 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 2020, para esta unidade, os seguintes:

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO OPERACIONAL	INDICADOR	META
OE 1	OOP 81 - Proceder a formação sobre o RGPD a todos os trabalhadores	% trabalhadores que participaram em ações de formação	1
OE 1	OOP 82 - Produzir conteúdos para divulgação sobre RGPD junto dos trabalhadores através da Newsletter interna	Nº de conteúdos produzidos	6
OE 1	OOP 83 - Elaborar proposta de ações para melhoraria contínua da implementação do RGPD	Proposta aprovada pelo CD	Até final do ano 2020
OE 7	OOP 84 - Elaborar mapeamento dos dados pessoais	Dossier apresentado ao CD	Até final do ano 2020
OE 7	OOP 85 - Elaborar a Política Geral de Segurança da Informação	Manual apresentado ao CD	Até final do ano 2020
OE 7	OOP 86 - Dar apoio ao Conselho Diretivo sempre que requerido	Resposta dentro do prazo	100%

4. QUAR

ANO: 2020										
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 convenionada tem uma cobertura geográfica consistente										
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 Convenicionado e do Regime Livre										Peso: 40,0%
	INDICADORES	2019	Meta 2020	Tolerância	Valor crítico	Peso	Mês Análise	Resultado	Taxa de Realização	Classificação
Ind.1.1	Pagamento de comparticipações em Regime Livre (em dias, medido através da média mensal do mês de dezembro de 2020)	90	80	10		50%				
Ind.1.2	Prazo médio de conferência e aprovação das faturas dos prestadores convenionados (em dias)	93	100	5		50%				
OOp2 (OE5): Reforçar a rede de prestadores convenionados nas regiões com déficit de oferta										Peso: 30,0%
	INDICADORES	2019	Meta 2020	Tolerância	Valor crítico	Peso	Mês Análise	Resultado	Taxa de Realização	Classificação
Ind.2.1	Novas convenções (N.º)	26	40			100%				
OOp3 (OE2): Melhorar a comunicação com os beneficiários										Peso: 30,0%
	INDICADORES	2019	Meta 2020	Tolerância	Valor crítico	Peso	Mês Análise	Resultado	Taxa de Realização	Classificação
Ind.3.1	Publicação de newsletter (N.º)	9	12			100%				
EFICIÊNCIA										50%
OOp4 (OE7): Assegurar a disponibilidade dos sistemas de informação "críticos" - Digitalização, SIR, SIGEBE, SICOF, SIVD e SIGD										Peso: 20%
	INDICADORES	2019	Meta 2020	Tolerância	Valor crítico	Peso	Mês Análise	Resultado	Taxa de Realização	Classificação
Ind.4.1	Tempo de disponibilidade dos sistemas de informação/Tempo total (%)	100	100			100%				
OOp5 (OE 6): Implementar medidas de desmaterialização e simplificação (Simplex)										Peso: 10%
	INDICADORES	2019	Meta 2020	Tolerância	Valor crítico	Peso	Mês Análise	Resultado	Taxa de Realização	Classificação
Ind.5.1	Taxa de execução das medidas Simplex		80%	10%		100%				
OOp6 (OE8) R: Melhorar um conjunto de políticas de gestão de pessoas										Peso: 70%
	INDICADORES	2019	Meta 2020	Tolerância	Valor crítico	Peso	Mês Análise	Resultado	Taxa de Realização	Classificação
Ind.6.1	Participações em ações de formação (%)	100%	100%	5%		20%				
Ind.6.2	Divulgação de conteúdos informativos junto dos trabalhadores através da Newsletter (número)		4	1		20%				
Ind.6.3	N.º de iniciativas de promoção da Segurança e Saúde no Trabalho	3	3	1	4	20%				
Ind.6.4	N.º trabalhadores em teletrabalho com escala rotativa / N.º trabalhadores total (%)		40%	5%		20%				
Ind.6.5	N.º de autorizações de jornada continua face aos pedidos (%)		80%	10%		20%				
QUALIDADE										25%
OOp7 (OE7) R: Reduzir os erros das codificações em regime livre										Peso: 60%
	INDICADORES	2019	Meta 2020	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	0,4%	0,5%	0,1%		100%				
OOp8 (OE8) R: Avaliar o grau de satisfação dos beneficiários										Peso: 40%
	INDICADORES	2019	Meta 2020	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	0,5		100%				

OBJETIVOS RELEVANTES

Objetivos OOp1, OOp6, OOp7 e OOp8

JUSTIFICAÇÃO DE DESVIOS

A preencher nas fases de monitorização e avaliação anual final.

TAXA DE REALIZAÇÃO DOS OBJECTIVOS

	PLANEADO %	EXECUTADO %
EFICÁCIA	25%	
OOp1: (OE1) R: Assegurar o processamento atempado do Regime Convencionado e do Regime Livre	40,0%	
OOp2 (OE5): Reforçar a rede de prestadores convencionados nas regiões com déficit de oferta	30,0%	
OOp3 (OE2): Melhorar a comunicação com os beneficiários	30,0%	
EFICIÊNCIA	50%	
OOp4 (OE7): Assegurar a disponibilidade dos sistemas de informação "críticos" - Digitalização, SIR, SIGEBE, SICOF, SI	20%	
OOp5 (OE6): Implementar medidas de desmaterialização e simplificação (Simplex)	10%	
OOp6 (OE8) R: Melhorar um conjunto de políticas de gestão de pessoas	70%	
QUALIDADE	25%	
OOp7(OE7) R: Reduzir os erros das codificações em regime livre	60%	
OOp8 (OE8) R: Avaliar o grau de satisfação dos beneficiários	40%	

JUSTIFICAÇÃO DE DESVIOS

A preencher nas fases de monitorização e avaliação anual final.

RECURSOS HUMANOS - 2020

DESIGNAÇÃO	Efetivos planeados a 01/01/2020	Efetivos realizados a 31/12/2020	DESVIO	DESVIO EM %
Dirigentes - Direção Superior	9			
Dirigentes - Direção Intermédia (1ª e 2ª) e Chefes de Equipa	12			
Técnicos Superiores (inclui Especialistas de Informática)	74			
Coordenadores Técnicos (inclui Chefes de Secção)	4			
Técnicos de Informática	16			
Assistentes Técnicos	132			
Assistentes Operacionais	18			
Outros: Médicos				
Totais	265	0	0	#DIV/0!

Efetivos no Organismo

Nº de efetivos a exercer funções 189

RECURSOS FINANCEIROS - 2020 (Euros)

DESIGNAÇÃO	ORÇAMENTO INICIAL	ORÇAMENTO CORRIGIDO	ORÇAMENTO EXECUTADO	DESVIO	DESVIO EM %
Orçamento de Funcionamento					
Despesas com Pessoal	7 920 991				
Aquisições de Bens e Serviços Correntes	604 370 571				
Transferências correntes	0				
Outras Despesas Correntes e de Capital	19 178 476				
Serviços de saúde					
PIDDAC					
Outros Valores				0	#DIV/0!
TOTAL (OF+PIDDAC+Outros)	631 470 038	- €	- €	- €	#DIV/0!

INDICADORES	FONTES DE VERIFICAÇÃO
Ind.1.1 Pagamento de comparticipações em Regime Livre (em dias, medido através da média mensal do mês de dezembro de 2020)	Monitorização e processamento do Regime Livre e SIR (Sistema de Informação de Reembolsos)
Ind.1.2 Prazo médio de conferência e aprovação das faturas dos prestadores convenccionados (em dias)	Sistema de Informação de Conferência de Faturação (SICOF)
Ind.2.1 Novas convenções (N.º)	Plataforma das convenções
Ind.3.1 Publicação de newsletter (N.º)	Portal da ADSE
Ind.4.1 Tempo de disponibilidade dos sistemas de informação/Tempo total (%)	Sistema de informação da DSI.
Ind.5.1 Taxa de execução das medidas Simplex	Sistema de informação da DSI
Ind.6.1 Participações em ações de formação (%)	Sistema de informação de RH
Ind.6.2 Divulgação de conteúdos informativos junto dos trabalhadores através da Newsletter (número)	Sistema de Informação de Relações Públicas
Ind.6.3 Número de iniciativas de promoção da Segurança e Saúde no Trabalho	Sistema de informação de RH
Ind.6.4 N.º trabalhadores em teletrabalho com escala rotativa / N.º trabalhadores total (%)	Sistema de informação de RH
Ind.6.5 N.º de autorizações de jornada contínua face aos pedidos (%)	Sistema de informação de RH
Ind.7.1 N.º de documentos identificados com erros/N.º de documentos pagos	Monitorização e processamento do Regime Livre e SIR (Sistema de Informação de Reembolsos)
Ind.8.1 Grau de satisfação dos beneficiários (Escala Likert: 1 a 5)	Apuramento do inquérito

5. RECURSOS HUMANOS E FINANCEIROS

5.1. Recursos humanos

A ADSE tem vindo, nos últimos anos, a perder trabalhadores quer porque se aposentam, quer porque vão em situação de mobilidade para outras entidades da Administração Pública. Em dezembro de 2019 a ADSE tinha 189 trabalhadores, sendo o saldo líquido entre entradas e saídas foi de +5 trabalhadores. No momento atual apenas 182 postos de trabalho estão ocupados, decorrente da saída de 7 trabalhadores para aposentação desde o início do ano. Adicionalmente, é previsível que a ADSE perca mais 12 trabalhadores até ao final do ano, apenas pela passagem à aposentação.

O quadro de pessoal da ADSE previsto aquando da elaboração do Orçamento do Estado de 2020 era de 265 trabalhadores, correspondendo a uma despesa anual de 7,9M€, a qual consta do Orçamento aprovado.

A prossecução dos objetivos propostos no presente Programa de Atividades pressupõe que, a ADSE consegue recrutar os trabalhadores necessários para preencher o seu mapa de pessoal.

5.2. Recursos financeiros

Classificação Económica	RUBRICA	Valores (€)			Variação OE
		2018	2019	2020	
		Execução	Execução	OE aprovado	2020/2019
RECEITA					
030000	CONTRIBUIÇÕES PARA A SEGURANÇA SOCIAL, CGA E ADSE:	2 817 564	3 883 965	500 000	-87,1%
040000	TAXAS, MULTAS E OUTRAS PENALIDADES	3 547	33 945	3 600	-89,4%
050000	RENDIMENTOS DA PROPRIEDADE	867 808	875 000	6 055 000	592,0%
060000	TRANSFERÊNCIAS CORRENTES	178 802		91 000	
070000	VENDA DE BENS E SERVIÇOS CORRENTES	633 900 844	667 553 270	685 987 102	2,8%
	Contribuições beneficiários	592 158 889	608 137 939	619 353 254	1,8%
	Outras vendas de bens e serviços	41 741 955	59 415 332	66 633 848	12,1%
100000	TRANSFERÊNCIAS DE CAPITAL	213 221	45 938	0	
150000	REPOSIÇÕES NÃO ABATIDAS NOS PAGAMENTOS	22 126	2 295	0	
	Receita efetiva	638 003 912	672 394 414	692 636 702	3,0%
	Receita total	638 003 912	672 394 414	694 474 413	3,3%
DESPESA					
010000	DESPESAS COM O PESSOAL	5 974 818	6 179 882	7 920 991	28,2%
010100	Remunerações certas e permanentes	4 780 304	4 980 296	6 434 491	29,2%
010200	Abonos variáveis ou eventuais	160 219	149 856	195 500	30,5%
010300	Segurança social	1 034 296	1 049 730	1 291 000	23,0%
020000	AQUISIÇÃO DE BENS E SERVIÇOS	541 045 914	614 719 274	604 370 571	-1,7%
020100	Aquisição de bens	86 496	79 153	114 855	45,1%
020200	Aquisição de serviços	540 959 418	614 640 121	604 255 716	-1,7%
.02.02.23.C0.00	Regime Convencionado	397 994 975	471 680 860	435 000 000	-7,8%
.02.02.23.F0.00	Farmácias	3 653 796	855 598	0	-100,0%
.02.02.23.L0.00	Regime Livre	136 677 710	139 477 506	165 000 000	18,3%
02.02.00	Outros serviços	2 632 936	2 626 157	4 255 716	62,1%
060000	OUTRAS DESPESAS CORRENTES	350 880	306 127	17 444 476	5598,5%
070000	AQUISIÇÃO DE BENS DE CAPITAL	657 119	1 168 731	1 734 000	48,4%
	Despesa efetiva	548 028 731	622 374 014	631 470 038	1,5%
	Despesa total	548 028 731	622 374 014	633 307 749	1,8%
	Saldo (Receita efetiva-Despesa efetiva)	89 975 181	50 020 400	61 166 664	22,3%

ANEXOS

Anexo 1 – Evolução Histórica

1963

Foi criada a Assistência na Doença aos Servidores Civis do Estado (ADSE), como um esquema de proteção na doença aos servidores civis do Estado, sob a tutela do Ministério das Finanças.

1979

Foi estabelecido o desconto de 0,5% para os beneficiários titulares no ativo.

1980

Transformação da ADSE em Direcção-Geral de Protecção Social aos Funcionários e Agentes da Administração Pública.

1981

Foi estabelecido o desconto de 1% para os beneficiários titulares no ativo.

1983

Foi estabelecido o funcionamento e o esquema de benefícios da ADSE.

1985

Foi permitida a inscrição dos docentes do ensino superior, privado e cooperativo, desde que inscritos na CGA e com contrato a tempo inteiro.

1988

Foi permitida a inscrição dos docentes do ensino não superior, privado e cooperativo, desde que inscritos na CGA.

Foi alargada a atividade da ADSE à verificação da doença dos funcionários e agentes da Administração Pública, através da realização de juntas médicas e verificação domiciliária da doença na zona de Lisboa.

2004

Foram publicadas as Tabelas de Regime Livre.

2006

Tornou-se facultativa a inscrição e a possibilidade de renúncia à inscrição, para trabalhadores que iniciaram funções a partir de 1 de janeiro de 2006.

Os beneficiários titulares da ADSE passaram a ter o direito de opção pela inscrição em outro subsistema de saúde público.

2007

A taxa de desconto passou para 1,5% para os beneficiários titulares no ativo e 1% para os aposentados e reformados cuja pensão seja superior a $1,5 * RMMG$ (valor que será atualizado anualmente até perfazer 1,5%).

Os descontos passaram a constituir receita própria da ADSE.

2008

Foi adotado um novo logotipo.

2009

Foi alargado o universo de beneficiários a todos os trabalhadores em funções públicas, bem como aos descendentes maiores até aos 26 anos desde que estudantes.

2010

Foi concedida a possibilidade de renúncia à inscrição a todos os beneficiários.

Os encargos com os cuidados de saúde prestados aos beneficiários da ADSE pelos estabelecimentos do SNS, deixaram de ser suportadas pela ADSE.

2011

Foi alterada a designação da ADSE para Direcção-Geral de Protecção Social aos Trabalhadores em Funções Públicas.

2012

A taxa de desconto passou para 1,5% para todos os beneficiários titulares aposentados, ficando isentos os beneficiários para quem a aplicação desta percentagem resultar numa pensão de valor inferior ao RMMG.

2013

A taxa de desconto passou para 2,25% para todos os beneficiários titulares no ativo e para os aposentados e reformados cuja reforma seja superior ao valor da RMMG.

Foi estabelecido o decréscimo das contribuições da entidade empregadora para 1,25%.

Os encargos com medicamentos em farmácia comunitária do continente passaram a ser assumidos pelo SNS.

2014

A taxa de desconto passou para 2,5% e posteriormente para 3,5% para todos os beneficiários titulares no ativo e para os aposentados e reformados cuja reforma seja superior ao valor da RMMG.

A entidade empregadora deixa de contribuir para a ADSE.

Alargamento do universo de beneficiários aos que optem por manter a sua inscrição após cessação da relação jurídica de emprego público por tempo indeterminado.

2015

Transferência da dependência do Ministério das Finanças para o Ministério da Saúde.

2016

Foi criada a Comissão de Reforma do modelo da ADSE.

2017

Transformação da ADSE em Instituto de Proteção e Assistência na Doença, I.P. (ADSE, I.P.), sob tutela conjunta do Ministério das Finanças e do Ministério da Saúde.

A ADSE passa a ser remunerada pela verificação da doença dos trabalhadores em funções públicas (juntas médicas, acidentes em serviço e verificação domiciliária da doença), sendo os encargos suportados pela entidade empregadora.

2018

A ADSE passa a suportar os encargos com cuidados de saúde em Regime livre e em Regime convencionado dos beneficiários das regiões autónomas e a receber os respetivos descontos.

A ADSE deixa de pagar os medicamentos dispensados em farmácia comunitária em ambas as regiões autónomas.

É estabelecida uma metodologia para a fixação de preços máximos a financiar pela ADSE nos medicamentos, dispositivos médicos e procedimentos cirúrgicos.

2019

O Decreto-Lei de Execução Orçamental (Decreto-Lei n.º 84/2019, de 28 de junho) regula no artigo 67.º a separação das responsabilidades financeiras entre o SNS e os subsistemas públicos de saúde, estabelecendo que o SNS, no âmbito das suas competências e atribuições territoriais, é financeiramente responsável pelas prestações de saúde realizadas aos beneficiários de subsistemas públicos, desde que os mesmos tenham direito a essas prestações pela sua condição de beneficiários do SNS.

O Instituto de Proteção e Assistência na Doença, I.P. (ADSE, I.P.), passa a estar sob a tutela do Ministério da Modernização do Estado e da Administração Pública e do Ministério das Finanças.

Anexo 2 - Modelo de Governação

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

Conselho Diretivo

Maria Manuela Faria | Presidente (nomeada a 06/06/2020)

Maria Eugénia Pires | Vogal (nomeada a 26/07/2018)

Eugénio Rosa | Vogal - indicado pelos membros do Conselho Geral e de Supervisão, representantes dos beneficiários (nomeado a 24/05/2018).

Fiscal Único

José Soares Barroso | Em representação da BDO & Associados, Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, Lda.

Conselho Geral e de Supervisão

(composição a 30 de junho de 2020)

João Proença | Presidente

Anabela Vilão

Vasco Hilário

Luís Borrego (Região Autónoma dos Açores)

Ana Clara Mendonça e Silva (Região Autónoma da Madeira)

António José Coelho Nabarrete

Francisco José dos Santos Braz

Manuel Bernardino Cruz Ramos

Maria de Fátima Amaral

José Abraão

Maria Helena Rodrigues

Isabel Quintas

Rosa Maria Simões da Silva

Nuno Moita

Jorge Veloso

Anexo 3 - Estrutura Orgânica

Figura 1 - Organograma

