

### Parecer n.º 3/2024

#### Plano Estratégico 2024-2026

#### I. ENQUADRAMENTO

1. Em 15/05/2024 o Conselho Diretivo da ADSE, I.P., enviou ao Conselho Geral e de Supervisão (CGS) um projeto de Plano Estratégico da ADSE para o triénio 2024-2026.
2. Assim, nos termos do n.º 4 do artigo 14.º do Decreto-Lei n.º 7/2017, de 9 de janeiro, cumpre a este Conselho Geral e de Supervisão emitir o competente parecer.

#### II. APRECIÇÃO NA GENERALIDADE

3. O Plano Estratégico é um instrumento importante de gestão, ao estabelecer objetivos plurianuais e deve servir de base para a elaboração dos Planos de Atividades e dos Orçamentos anuais da ADSE.

Deve ter como objetivos centrais a proteção na saúde dos trabalhadores da Administração Pública seus Beneficiários e financiadores, garantindo a estes o acesso a cuidados de saúde de qualidade, num quadro de sustentabilidade financeira no curto, médio e longo prazo, e uma gestão que assegure eficiência na utilização dos recursos humanos e financeiros.

4. O Plano identifica as limitações que têm existido quanto à contratação de recursos humanos e à aquisição de meios necessários à atividade mais eficiente da ADSE, limitações que se impõem superar.
5. O processo das regularizações, das dívidas do Estado e das Regiões Autónomas (cerca de 70M€), deve ser claramente um objetivo deste período. A regularização da compensação pela isenção de descontos dos aposentados com reformas inferiores a 635€, (13,7M€ em 2023) já inscrita no OE para 2024, mas não transferida, deve ser igualmente prioridade na atividade da ADSE.

6. A ADSE presta um Serviço ao Estado (Administração Central, Regional e Local), realizando Juntas Médicas e fazendo a verificação domiciliária da doença, a solicitação dos Organismos Públicos (Entidades Empregadoras), que, segundo o CD, financiam totalmente o Serviço prestado. Esta matéria deve ser, porém, devidamente ponderada pela ADSE e tratada nos seus documentos, de forma segregada, como uma Prestação de Serviço, que não faz parte do núcleo estratégico de intervenção. Não parece fazer sentido aparecer no meio de vários indicadores chave, como o número de processos de reembolso ou os custos com os cuidados de saúde.

### III. APRECIÇÃO NA ESPECIALIDADE

#### 7. Sumário Executivo

O Sumário Executivo aborda algumas questões relevantes mas que nos objetivos e nas metas do plano não aparecem calendarizados com a prioridade necessária, tais como (i) a atualização da Tabela do Regime livre, que como se refere tem vinte anos de vigência, (ii) as questões das insuficiências no atendimento telefónico e que só no final do último ano do Plano se prevê sejam resolvidas (iii) a plataforma de pesquisa de prestadores, atos clínicos e médicos convencionados cuja funcionalidade é muito urgente.

#### 8. A ADSE em números

Neste ponto apresentam-se dados do número de prestadores no regime convencionado (1.472) e no regime Livre (33.877) em 2023. Igualmente os custos dos cuidados de saúde no Regime Convencionado (469,0 M€) e no Regime Livre (195,9 M€) em 2023.

Não se referem, no entanto, dados dos mais de um milhão e trezentos mil beneficiários (entradas, saídas, receitas dos descontos) bem como nomeadamente as últimas alterações com a entrada dos trabalhadores com contrato individual de trabalho.

Salienta-se o aumento do atendimento presencial e a redução do atendimento On-line, o que parece exigir uma reflexão, dado contrariar a tendência para a desmaterialização dos processos. Seria igualmente relevante ter os números do atendimento telefónico e nomeadamente o das chamadas que não conseguiram ser atendidas, e que certamente levam ao aumento do número de atendimentos presenciais.

Salienta-se ainda a situação grave do número dos recursos humanos na ADSE, que ainda se agravou no último ano passando de 184 para 177.

### **9. Visão, Valores e Princípio de Conduta**

Refere-se “A ADSE pretende ser um Instituto de excelência e sustentável no financiamento e na prestação de cuidados de saúde aos seus beneficiários”

Crê-se que em lugar de “*prestação de cuidados*” se deveria referir “*o acesso a cuidados de saúde*”.

### **10. Análise PEST**

Regista-se e chama-se a atenção do Governo, para nomeadamente as limitações decorrentes dos fatores político e legais no recrutamento de RH, na aquisição de bens e serviços que causam constrangimentos que podem influenciar a eficiência e a sustentabilidade da ADSE.

### **11. Análise SWOT e Análise de Stakeholders**

Salienta-se a passagem da responsabilidade financeira pelos cuidados de saúde dos trabalhadores da Administração Local, o que se traduz num aumento anual de encargos estimado, no plano, em cerca de 70 milhões de euros.

O CGS propõe que a ADSE apure no final do ano 2024 o valor real desse encargo.

Por outro lado, a compensação pelos descontos dos reformados isentos (13,7M€ em 2023) que o Orçamento de Estado para 2024, prevê seja efetuado por transferência do Estado para a ADSE, necessita de uma Portaria, para que tal verba seja efetivamente transferida e que se impõe seja de imediato aprovada.

Deve ser salientada a necessidade de melhorar continuamente a informação e comunicação aos Beneficiários e outros Stakeholders.

A redução continua dos prazos de reembolso do regime livre, que se tem verificado deve continuar a constituir prioridade mais ambiciosa neste Plano 2024-2026.

## **12. Eixos e objetivos Estratégicos**

Saudamos a sistematização em quatro Objetivos estratégicos, e que responde à proposta que o CGS tinha efetuado no parecer sobre o Plano 2021-2023.

Parece-nos bem a sistematização dos quatro Objetivos:

1. Mais benefícios, Mais Qualidade
2. Melhor atendimento
3. Melhor Comunicação
4. Mais Eficiência, Melhores Resultados

## **13. Análise SWOT e Análise de Stakeholders**

### **Mais benefícios, Mais Qualidade**

Salienta-se a previsão de mais convenções, mas era bom que se pudesse fazer igualmente a contabilização do número de médicos disponibilizados por cada convenção em cada uma das especialidades, que como sabemos registam várias carências. Esta questão deve estar presente na monitorização e na assinatura/negociação das convenções.

A redução dos prazos de reembolso de 40 dias em 2024 para 30 dias em 2026 parece-nos pouco ambiciosa e propomos a sua redução, já a partir deste ano. Era igualmente importante registar o número de reembolsos que são efetuados em prazos maiores e as suas justificações.

A harmonização das tabelas dos dois regimes e a atualização da tabela do regime livre (aprovada há 20 anos) é urgente e a previsão no plano para o final de 2026 parece-nos muito insuficiente. Propomos o seu encurtamento para as áreas claramente mais desatualizadas e/ou que têm menos resposta no Regime Convencionado.

É mencionada a figura do “*gestor de qualidade do beneficiário*”, mas carece de caracterização, objetivos e prazo de entrada em funcionamento.

### **Melhor Atendimento**

Salienta-se como importante a manutenção atualizada da plataforma de pesquisa de prestadores, atos convencionados e respetivo corpo clínico. É importante a previsão para este ano desta funcionalidade que obriga os prestadores ao cumprimento da oferta que consta da convenção. Será um bom serviço aos beneficiários.

Chama-se a atenção para o atendimento telefónico. A ADSE reconhece que as chamadas não são muitas vezes atendidas, situação grave, particularmente para quem não consegue apoiar-se nos meios tecnológicos, o que traz certamente mais atendimentos presenciais, mas deixa sem resposta os beneficiários de fora de Lisboa e Porto. É urgente assim dar resposta mais imediata ao correto atendimento telefónico. (o Plano prevê a callback apenas para final de 2026?)

Considera-se positivo a manutenção das avaliações de satisfação quer com os serviços da ADSE, quer com os prestadores.

### **Melhor Comunicação**

Esta é uma área que tem vindo a melhorar quer com as Newsletters quer no site.

No entanto importa chamar a atenção que o CGS deve ser chamado a pronunciar-se sobre alterações aos regimes livre e convencionado e os beneficiários informados com a antecedência devida.

Os beneficiários com mail, podem e devem ser informados por esse meio, por exemplo. É uma boa forma de incentivar esse meio de comunicação.

### **Mais Eficiência, Melhores Resultados**

A sustentabilidade da ADSE é um objetivo da sua gestão. O estudo previsto há anos foi recentemente elaborado, mas carece como sabemos de desenvolvimento e adequação à realidade do nosso país. As metodologias disponíveis da OCDE e do FMI usadas geram resultados muito distintos e importa particularizar a sua adaptação aos reais dados da ADSE. É importante acompanhar o PlanApp no desenvolvimento do estudo.

Dos dados apresentados concluiu-se pela perspetiva da sustentabilidade a prazo do sistema. Importa, porém, avaliar se a manutenção de saldos elevados se consegue em prejuízo dos cuidados de saúde fornecidos aos atuais beneficiários titulares, cujos descontos de 3,5% dos 14 meses de remuneração, devem merecer atenção prioritária.

O alargamento aos trabalhadores em contrato de individual de trabalho, além de correta e proposta pelo CGS há muito, veio trazer mais cerca de 100 mil novos beneficiários titulares e mais jovens ao sistema.

Ao contrário a passagem para a ADSE dos encargos dos trabalhadores das autarquias veio aumentar a despesa anual em 70/80 milhões de euros, que importa conhecer com rigor no final do ano.

As regularizações que constituem dívida dos prestadores à ADSE por pagamentos acima do devido e cuja dívida de 90M€ se arrasta desde 2015 deve ser resolvida durante este período. Não está inscrita nenhuma meta sobre este objetivo, situação que queremos ver esclarecida.

As dívidas do Estado e das regiões autónomas, já reconhecidas, têm que continuar a ser reivindicadas junto do Governo.

O combate à fraude e ao consumo desnecessário deve ser preocupação constante da gestão.

#### **IV. CONCLUSÕES**

14. O Plano Estratégico 2024-2026 parece bem estruturado nos quatro objetivos estratégicos.

Importa, porém, que os objetivos operacionais sejam devidamente incorporados nos planos anuais e as respetivas metas devidamente monitorizadas. Chama-se a atenção para algumas metas que propomos sejam antecipadamente atingidas (exemplo redução nos prazos de pagamento de reembolsos, plataforma com informação fiel e atualizada dos cuidados de saúde disponíveis, melhorias no atendimento telefónico, atualização da tabela do regime livre, etc.).

15. O plano demonstra existir uma preocupação em garantir a sustentabilidade da ADSE, I.P., o que constitui igualmente preocupação fundamental do CGS, como garantia de prestação de cuidados de saúde e proteção na doença dos beneficiários, o que pressupõe a utilização eficiente dos recursos e um combate eficaz à fraude e ao consumo excessivo e desnecessário, este último sem lesar os direitos dos beneficiários. Esta preocupação não deve prejudicar os cuidados de saúde disponibilizados aos atuais beneficiários que financiam o sistema e que não o devem abandonar por insatisfação.

**V. PARECER**

16. Em face do exposto, o Conselho Geral e de Supervisão da ADSE, I.P., considera que a proposta de Plano Estratégico 2024-2026 deve incorporar as sugestões e observações apresentadas no parecer.

**O Parecer foi aprovado na generalidade por unanimidade em reunião do CGS de 1 de julho de 2024.**

**O Parecer foi aprovado na especialidade por unanimidade em reunião do CGS de 1 de julho de 2024.**

Lisboa, 1 de julho de 2024