



Instituto de Ação Social  
das Forças Armadas

Ao seu lado, hoje e sempre.

## Relatório de Atividades



***Ficha Técnica***



**Título:** Relatório de Atividades de 2021 – Instituto de Ação Social das Forças Armadas, I.P.

**Autoria:** Gabinete de Auditoria Interna

**Edição:** IASFA

## Índice

APRESENTAÇÃO .....	4
NOTA INTRODUTÓRIA .....	5
<b>CAPÍTULO I – O IASFA, A ESTRATÉGIA ADOPTADA E A CONJUNTURA EM 2021 .....</b>	<b>5</b>
1. BREVE ANÁLISE CONJUNTURAL.....	5
2. SUMÁRIO EXECUTIVO .....	6
3. ORIENTAÇÕES GERAIS E ESPECÍFICAS.....	8
4. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	10
5. <i>STAKEHOLDERS</i> EXTERNOS E INTERNOS.....	10
6. ÁREAS DE INTERVENÇÃO E VALÊNCIAS .....	12
<b>CAPÍTULO II – ATIVIDADES DESENVOLVIDAS E RECURSOS AFETOS.....</b>	<b>12</b>
7. CONSECUÇÃO DOS OBJETIVOS DO PLANO E ESTRATÉGIA SEGUIDA.....	12
8. RESULTADOS PREVISTOS ALCANÇADOS, ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NÃO PREVISTAS .....	15
8.1. <i>AÇÃO SOCIAL COMPLEMENTAR – ASC</i> .....	15
8.2. <i>CENTROS DE APOIO SOCIAL E CEREPOSA</i> .....	28
8.4. <i>ASSISTÊNCIA NA DOENÇA AOS MILITARES - ADM</i> .....	31
8.5. <i>AÇÕES DE APOIO AO CONSELHO DIRETIVO</i> .....	37
9. AFETAÇÃO REAL E PREVISTA DOS RECURSOS HUMANOS, MATERIAIS E FINANCEIROS..	38
10. BREVE ANÁLISE SOBRE EXECUÇÃO DO PLANO DE ATIVIDADES .....	45
11. APRECIÇÃO DOS RESULTADOS ALCANÇADOS EM QUAR.....	46
12. MECANISMOS DE PARTICIPAÇÃO E AUSCULTAÇÃO DOS <i>STAKEHOLDERS</i> .....	49
13. AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE CONTROLO INTERNO.....	50
14. MEDIDAS PARA REFORÇO POSITIVO DO DESEMPENHO.....	52
15. CONCLUSÕES (e PROSPETIVA).....	52
ÍNDICE DE FIGURAS .....	56
GLOSSÁRIO.....	58
ANEXOS.....	59

## APRESENTAÇÃO

O Relatório de Atividades (RA) apresenta as principais atividades desenvolvidas pelo Instituto de Ação Social das Forças Armadas, I.P. abreviadamente designado por IASFA, durante o ano de 2021, constituindo um instrumento de referência no quadro do ciclo de planeamento anual.

Assim, em obediência quer ao previsto no Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de setembro, quer à Lei 66-B/2007, de 28 de dezembro, nomeadamente o disposto nos seus artigos 8.º e 12.º, bem como às *Linhas de orientação Gerais da Avaliação dos Serviços*, realizou-se o presente exercício analítico e avaliativo que procurou evidenciar os principais resultados alcançados e apresentar uma autoavaliação de desempenho.

Foram 29 os objetivos setoriais gerais (OSG ≈ operacionais), por referência aos 6 objetivos estratégicos (OE) delineados para o ciclo de gestão 2019-2021, que concorreram para o cumprimento da missão do IASFA.

- OE1 – Melhorar o apoio aos beneficiários**
- OE2 – Alcançar o equilíbrio financeiro do IASFA**
- OE3 – Melhorar a comunicação institucional**
- OE4 – Rentabilizar as capacidades dos CAS**
- OE5 – Otimizar os processos de gestão interna**
- OE6 – Investir nas pessoas e nas tecnologias**



Sob a orientação do Conselho Diretivo (CD) do IASFA, a coordenação e a elaboração do RA2021 ficaram a cargo do Gabinete de Auditoria Interna (GAI) em articulação com todas as Unidades Orgânicas (UO).

Lisboa, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ 20\_\_

O Presidente do Conselho Diretivo

Fernando de Campos Serafino  
Tenente-General

A Vogal do Conselho Diretivo

Paula Costa

O Vogal do Conselho Diretivo

Manuel da Silva Lopes

## NOTA INTRODUTÓRIA

O contexto subjacente à elaboração do presente Relatório foi bastante semelhante ao do ano 2020, caracterizado pela laboração em regime de teletrabalho quando aplicável, consequência da pandemia originada pela COVID 19 que se manteve em 2021.

O Relatório dá a conhecer o desempenho do IASFA durante o ano de 2021, identificando o grau de execução dos objetivos definidos tanto no QUAR como no Plano de Atividades (PA), bem como a avaliação dos resultados alcançados e dos recursos utilizados.

A atuação do IASFA esteve alinhada com as suas atribuições, em estreita articulação com a Tutela, em paralelo com a promoção do diálogo com os seus *stakeholders* externos e internos, na partilha de conhecimento assim como na divulgação de informação junto das partes que se manifestaram interessadas.

O documento está estruturado em três capítulos. No primeiro é feita uma breve análise conjuntural, seguida de um sumário executivo com os *Grandes Números* do IASFA em 2021, a apresentação dos objetivos estratégicos (OE), dos *Stakeholders* internos e externos e das áreas de intervenção e respetivas valências.

No segundo capítulo, apresenta-se o alinhamento entre os OE e os OSG, os resultados alcançados no PA ao nível de cada Unidade Orgânica (UO), bem como outras atividades desenvolvidas além do previsto em PA.

No terceiro capítulo faz-se a avaliação final, apresenta-se a execução do PA e do QUAR, a proposta de menção de avaliação no âmbito do SIADAP1 e outros critérios dispostos na alínea a) do nº 2 do art.º 18º da Lei nº 66-B/2007, de 28 de dezembro, como sejam, a apreciação por parte de utilizadores, a avaliação do sistema de controlo interno e a avaliação de medidas para reforço positivo de desempenho. Termina-se com a apresentação de conclusões e prospetiva.

O Anexo F do Relatório, apresentará um conjunto de informação financeira e patrimonial relativa ao ano em avaliação, 2021, comparando-a com anos anteriores, não invalidando a informação que vier a constar em Relatório de Gestão e Contas.

## CAPÍTULO I – O IASFA, A ESTRATÉGIA ADOPTADA E A CONJUNTURA EM 2021

### 1. BREVE ANÁLISE CONJUNTURAL

Na sequência do processo de monitorização do PE2019-2021, do PA2021 e do QUAR2021, foram identificados desvios na execução, alguns deles diretamente relacionados com condicionalismos decorrentes da situação provocada pela COVID19, outros por razões que ultrapassaram as competências do IASFA ou que estavam dependentes de fatores externos. Do PE fazem parte, como Anexos, um Plano de Ação para o Equilíbrio Financeiro da ADM (PAEFADM), um Plano de Ação para a Rentabilização dos Imóveis do IASFA (PARII) e um Plano de Ação para a Recuperação do Bairro Social do Alfeite (PAR/BSA).

Os dois primeiros Planos de Ação foram alvo de monitorizações quadrimestrais e concretizados nas medidas e ações da competência direta do IASFA. Relativamente ao PAR/BSA foi efetuada, em 2021, uma caracterização do Bairro Social do Alfeite e propostas linhas de ação, com o objetivo de dotar o Bairro com um meio envolvente acolhedor, infraestruturas públicas básicas e equipamentos de lazer, sociais, culturais e recreativos, dos quais possam usufruir os seus moradores.

Assim o ano de 2021, para além da persistência do contexto pandémico, caracterizou-se pelo esforço da execução das medidas previstas no Plano Estratégico e no MEEFI com vista à estabilização financeira do IASFA, atentos os recursos atribuídos e disponíveis. Não obstante os bons resultados obtidos, possível pela disponibilização de reforços quer no quadro do MEEFI quer por iniciativa da Tutela, algumas das medidas previstas nos PARII e PAEFADM não foram concretizadas pelos condicionalismos decorrentes da pandemia por COVID19, ou pela maior complexidade que lhes estava associada, por ultrapassarem as competências do IASFA ou porque estavam dependentes de fatores externos. Boa nota disso foram os resultados já vertidos no âmbito da ASC e na ADM.

No âmbito do MEEFI e apesar de estarem previstos relatórios quadrimestrais, optou-se pela elaboração de relatórios mensais, proporcionando à Tutela e ao Ministério das Finanças o melhor acompanhamento da evolução da situação.

O futuro é para o IASFA um desafio, e querendo encerrar o ciclo estratégico 2019-2021 com resultados que refletissem a melhor execução possível das metas definidas, foi entendimento do CD prolongar por mais um ano o atual ciclo, fazendo-o terminar no final de 2022.

A missão do IASFA coloca e colocará sempre os Beneficiários e a família militar no centro da atividade que desenvolve, seja no âmbito da Ação Social Complementar (ASC), seja da Assistência na Doença dos Militares (ADM).

## 2. SUMÁRIO EXECUTIVO

Globalmente, o balanço das atividades desenvolvidas em 2021 revela-se positivo, com uma execução dos objetivos PA de 145%. O QUAR (Anexo A) apresentou uma execução de 103%.

A taxa de execução de Recursos Humanos de 70%, revela um número de efetivos aquém do previsto em Mapa de Pessoal. O índice de produtividade foi de 108%, com um efetivo de RH abaixo do previsto, o desempenho alcançado teve uma execução acima dos 100%, o que se revela positivo. A taxa de execução de Recursos Financeiros de 145%, foi consequência dos reforços que foram atribuídos ao IASFA no âmbito do MEEFI, no final do ano, com vista à regularização da dívida da ADM aos prestadores privados. Por esta razão, o índice percentual de custo – eficácia, ferramenta para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, foi de 70%, abaixo de 100%.

O quadro seguinte reúne um conjunto de indicadores de gestão, *Grandes Números do IASFA* em 31 de dezembro de 2021, traduzindo em valores absolutos a atividade do IASFA nas suas valências. Retrata, ainda, a evolução dos recursos humanos e financeiros em 2021.

Fig. 1 Grandes Números IASFA 2021-31DEZ21

RECURSOS		INF.31DEZ2021_EXECUÇÃO QUAR2021   remetida à SGMDN em 03FEV22			
FINANCEIROS					
	Orçamento	Execução		taxa de execução orçamental	
O. FUNCIONAMENTO	95 949 138,00 €	138 712 040,40 €		145%	
Despesas com o Pessoal	11 100 000,00	10 012 053,21		90%	
Aquisição Bens e Serviços	82 380 043,00	128 639 383,73		156%	
Outras Despesas Correntes	2 469 095,00	60 603,46		2%	
PIDDAC					
Outros valores	572 604,00	1 376 342,50		240%	
<b>TOTAL OF+PIDDAC+Outros)</b>	<b>96 521 742,00</b>	<b>140 088 382,90</b>		<b>145%</b>	
HUMANOS					
	Mapa Pessoal  postos trabalho	Nº efetivos		taxa de utilização RH	
	855	599		70%	
Dirigentes - Direção superior	3	3		100%	
Direção Intermédia e Chefes de Equipa	17	16		94%	
Técnicos Superiores (inclui Esp.Inf.)	120	91		76%	
Docentes	8	7		88%	
Coordenadores Técnicos	9	9		100%	
Assistentes Técnicos (inclui Téc.Inf)	233	160		69%	
Encarregados Operacionais	9	9		100%	
Assistentes Operacionais	406	275		68%	
Terapeutas	16	13		81%	
Enfermeiros	34	16		47%	
AÇÃO SOCIAL COMPLEMENTAR					
N.º de beneficiários ASC	110 349	N.º atendimentos nos CAS	19 209		
INFÂNCIA E JUVENTUDE		TURISMO E LAZER		APOIO A IDOSOS	
N.º utentes das Residências Universitárias (R.U.)	16	N.º de eventos culturais e recreativos promovidos por iniciativa dos CAS	15	N.º beneficiários ERPI	391
N.º utentes Berçário	18	N.º de beneficiários CLIMS em grupos organizados, nacionais no estrangeiro	0	N.º camas ERPI	497
N.º utentes Creche/JI	83	N.º de beneficiários CLIMS individuais, nacionais no estrangeiro (inclui turnos)	187	N.º camas Reserva Urgência interna	10
		N.º Beneficiários CLIMS em grupos, estrangeiros em Portugal	0	N.º de Apartamentos Autónomos/Residências Assistidas	28
		N.º Beneficiários CLIMS individuais, estrangeiros em Portugal	218		
APOIO NA SAÚDE		APOIO SOCIAL			
N.º serviços de apoio médico	16	N.º Beneficiários em alojamento temporário	721		
N.º Centros e Postos Médicos	11	N.º de beneficiários subsidiados	950		
		N.º subscritores do Ex-Cofre de Previdência	22232		
APOIO À HABITAÇÃO					
N.º imóveis arrendados renda económica	1 021	N.º imóveis devolutos não habitáveis	502	N.º imóveis concurso	60
N.º imóveis concurso ( em fase de obra)	20	N.º apartamentos recuperados para Residências Assistidas	8		
N.º imóveis para arrendamento Renda Livre	0	N.º imóveis para arrendamento Renda Económica	80	N.º de imóveis arrendados Renda livre	350
ASSISTÊNCIA NA DOENÇA AOS MILITARES					
N.º de beneficiários ADM	110 009	Validação de beneficiários associados ADM	14 595	Validação de beneficiários extraordinários ADM	3 451

A execução do PA2021 e do QUAR2021 foi:

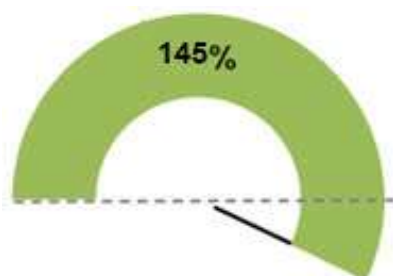
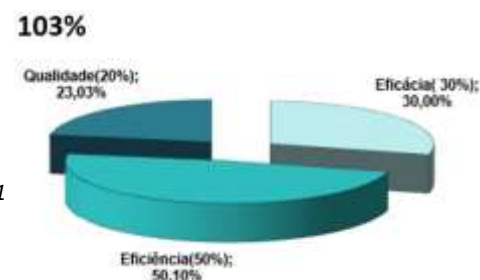


Fig. 2 Execuções alcançadas PA2021 e QUAR2021



### 3. ORIENTAÇÕES GERAIS E ESPECÍFICAS

#### 3.1. Enquadramento legal

O IASFA é um instituto público integrado na administração indireta do Estado, dotado de autonomia administrativa e financeira e património próprio. Prossegue atribuições do MDN, sob superintendência e tutela do respetivo Ministro, conforme disposto na legislação estruturante, o Decreto-Lei n.º 193/2012, de 29 de dezembro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 35/2016 de 29 de junho.

#### 3.2. Missão, visão, valores e atribuições

O que fazemos?	<b>Missão</b> Garantir e promover a ação social complementar dos seus beneficiários e gerir o sistema de assistência na doença aos militares das Forças Armadas.								
O que pretendemos atingir?	<b>Visão</b> Atingir o equilíbrio financeiro e conseguir melhorar o apoio que presta aos seus Beneficiários								
<p><b>Valores</b></p> <table border="1"> <tbody> <tr> <td>Coerência</td> <td>Credibilidade</td> <td> <p><b>Coerência</b></p> <p>Valorizamos as redes pessoais de pertença e de interação social dos nossos Beneficiários e famílias, desde as crianças aos jovens, até aos mais idosos.</p> </td> <td> <p><b>Credibilidade</b></p> <p>Perante a Tutela, os Beneficiários e os prestadores com a adoção do método Lean.</p> </td> </tr> <tr> <td>Governança</td> <td>Transparência da Instituição</td> <td> <p><b>Governança</b></p> <p>Pretendemos alcançar ainda mais conhecimento para uma melhor intervenção, implementando instrumentos de gestão apropriados e eficazes.</p> </td> <td> <p><b>Transparência na Instituição</b></p> <p>Conferir maior visibilidade e transparência aos atos de gestão interna.</p> </td> </tr> </tbody> </table>		Coerência	Credibilidade	<p><b>Coerência</b></p> <p>Valorizamos as redes pessoais de pertença e de interação social dos nossos Beneficiários e famílias, desde as crianças aos jovens, até aos mais idosos.</p>	<p><b>Credibilidade</b></p> <p>Perante a Tutela, os Beneficiários e os prestadores com a adoção do método Lean.</p>	Governança	Transparência da Instituição	<p><b>Governança</b></p> <p>Pretendemos alcançar ainda mais conhecimento para uma melhor intervenção, implementando instrumentos de gestão apropriados e eficazes.</p>	<p><b>Transparência na Instituição</b></p> <p>Conferir maior visibilidade e transparência aos atos de gestão interna.</p>
Coerência	Credibilidade	<p><b>Coerência</b></p> <p>Valorizamos as redes pessoais de pertença e de interação social dos nossos Beneficiários e famílias, desde as crianças aos jovens, até aos mais idosos.</p>	<p><b>Credibilidade</b></p> <p>Perante a Tutela, os Beneficiários e os prestadores com a adoção do método Lean.</p>						
Governança	Transparência da Instituição	<p><b>Governança</b></p> <p>Pretendemos alcançar ainda mais conhecimento para uma melhor intervenção, implementando instrumentos de gestão apropriados e eficazes.</p>	<p><b>Transparência na Instituição</b></p> <p>Conferir maior visibilidade e transparência aos atos de gestão interna.</p>						
<p><b>Atribuições</b></p> <p>Decreto-Lei n.º 193/2012, de 29 de dezembro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 35/2016 de 29 de junho, define no n.º 2 do artigo 3.º</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Assegurar ações de bem-estar social, no quadro da ASC;</li> <li>✓ Assegurar a gestão do sistema de ADM;</li> <li>✓ Promover a satisfação de necessidades sociais não cobertas por outros sistemas de assistência social;</li> <li>✓ Promover, em colaboração com outras entidades ou serviços, a articulação e harmonização dos esquemas de prestações de ASC;</li> <li>✓ Assegurar a adequada gestão das receitas, designadamente as provenientes de quotizações;</li> <li>✓ Recolher e manter permanentemente atualizada a informação sobre o universo dos beneficiários e de benefícios concedidos;</li> <li>✓ Promover a realização de estudos conducentes à melhoria da ASC desenvolvida e propor medidas ou instrumentos legais necessários;</li> <li>✓ Divulgar, anualmente, os resultados apurados, por atividade, no âmbito da gestão da ADM e da promoção da ASC.</li> </ul>								



### 3.3. Organização do IASFA

O IASFA é um organismo central com cobertura e jurisdição nacional. Tem sede em Lisboa e Unidades em vários pontos do Continente e das Regiões Autónomas da Madeira e dos Açores, denominados Centros de Apoio Social (CAS).

Para cumprimento da sua Missão e Atribuições o IASFA baseia-se na seguinte estrutura orgânica:

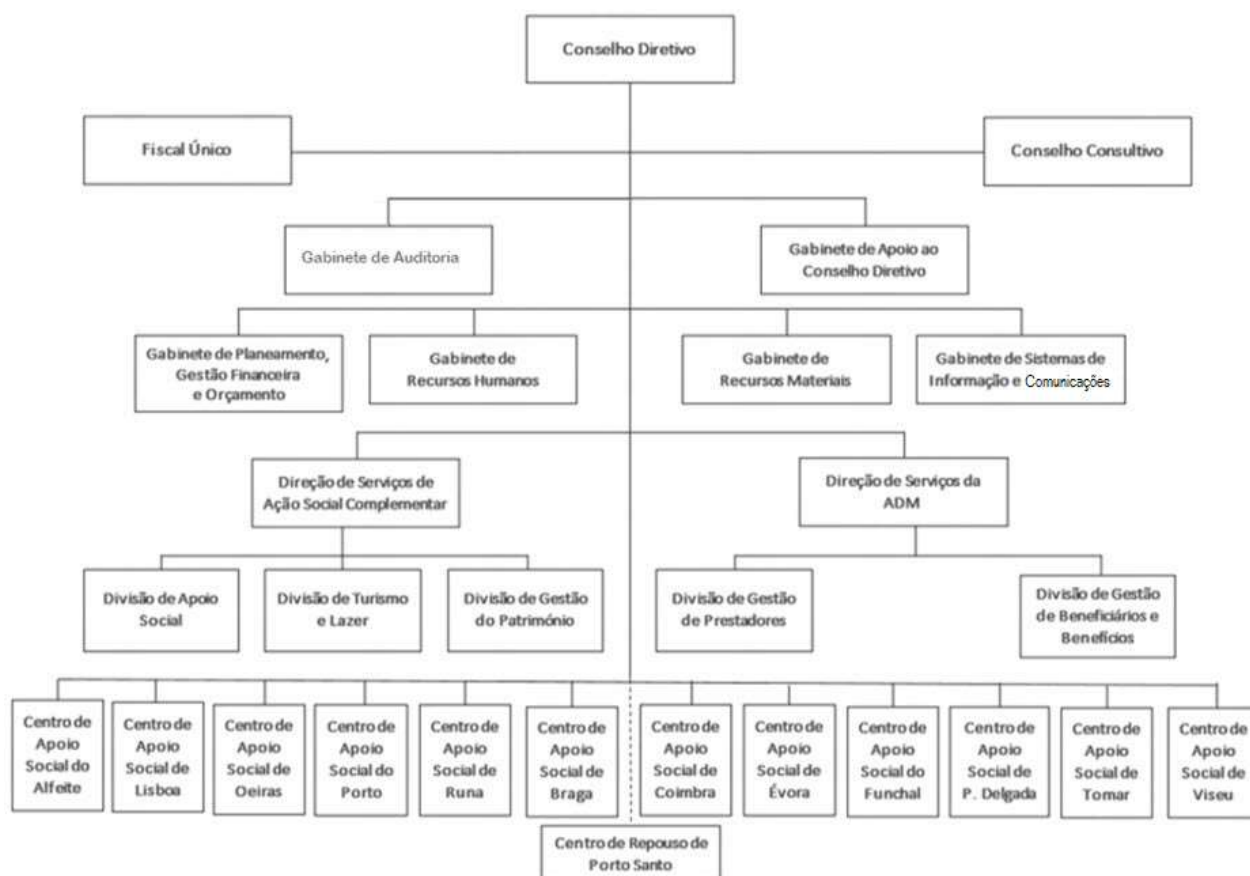


Fig. 3 Organograma<sup>1</sup>

### 3.4. Orientações específicas prosseguidas

Com a assinatura da Carta de Missão do Presidente do IASFA em 26 de abril de 2019 foram definidas orientações que traduzem:

Principais desafios Qual o nosso plano de intervenção?	1	Garantir o equilíbrio financeiro da ADM e do IASFA
	2	Gerir de forma eficiente e eficaz as valências de Ação Social Complementar
	3	Rentabilizar os ativos patrimoniais de forma eficaz.
	4	Promover a comunicação e participação dos beneficiários nas atividades do IASFA

<sup>1</sup> Organograma de acordo com a Portaria 189/2013 de 22 de maio, com o Despacho 05/2018 e com a Deliberação n.º 24 de 2020.

#### 4. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Os OE foram definidos no PE2019-2021 e estão associados a perspetivas BSC:



O seu alinhamento nessas perspetivas teve por referência o que o IASFA pretende alcançar até ao final do ciclo estratégico.

#### 5. STAKEHOLDERS EXTERNOS E INTERNOS

São considerados clientes externos, as entidades que têm uma relação com o IASFA, mas não são nem beneficiários nem colaboradores (dirigentes e funcionários). Os beneficiários são considerados clientes internos.

##### Stakeholders Externos

Presidência da República	Liga dos Combatentes
Ministério da Defesa Nacional	Associações Profissionais Militares
EMGFA	ADSE
Marinha	Guarda Nacional Republicana
Exército	Polícia de Segurança Pública
Força Aérea	Ministério da Saúde
Autoridade Marítima Nacional	Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social
Autoridade Aeronáutica Nacional	Entidades Privadas no âmbito da saúde
Cruz Vermelha Portuguesa	Entidades privadas no âmbito da Assistência Social
	Entidades prestadoras de serviços

**Stakeholders  
Internos***Colaboradores*

- *Dirigentes*
- *Funcionários*

*Beneficiários titulares*

- *militares dos quadros permanentes das Forças Armadas, nas situações de ativo, reserva e reforma*
- *peçoal militarizado das Forças Armadas*
- *Beneficiários dos Serviços Sociais das Forças Armadas à data da entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 284/95, de 30 de outubro, e os que se tenham mantido como tal ao abrigo do n.º 2 do artigo 4.º do mesmo Decreto-lei.*
- *alunos dos estabelecimentos de ensino destinados à formação dos militares dos quadros permanentes*
- *deficientes das Forças Armadas, nos termos do Decreto-lei nº 43/76, de 20 de janeiro*
- *grandes deficientes das Forças Armadas, nos termos do Decreto-lei n.º 314/90, de 13 de outubro*
- *deficientes civis das Forças Armadas abrangidos pelo Decreto-lei n.º 319/84, de 1 de outubro*
- *grandes deficientes do serviço efetivo normal a que se refere o Decreto-lei n.º 250/99, de 7 de julho*

*Beneficiários familiares*

- *membros do agregado familiar do beneficiário titular (o cônjuge, os filhos menores do beneficiário titular ou do cônjuge, os filhos maiores do beneficiário titular ou do cônjuge a seu cargo, os ascendentes ou adotantes do beneficiário titular ou do cônjuge a seu cargo, os menores tutelados, adotados ou que por via judicial sejam confiados ao beneficiário titular)*
- *peçoas que tenham direito a alimentos a prestar pelo beneficiário titular*
- *Beneficiários titulares e familiares da ADM*
- *militares RV/RC e seus agregados familiares*

*Beneficiários extraordinários*

- *previstos na lei n.º 53- D/2006, de 29 de dezembro, alterada pela lei n.º 3-B/2010, de 28 de abril, e pelos Decretos-leis nºs 29- A/2011, de 1 de março, e 105/2013, de 30 de julho*

*Beneficiários associados*

- *nos termos do Decreto-lei n.º 81/2015, de 15 de maio, regulamentado através da Portaria n.º 482-A/2015, de 18 de junho.*

Fig. 4 Stakeholders

## 6. ÁREAS DE INTERVENÇÃO E VALÊNCIAS

O IASFA tem vindo a cumprir a sua missão centrada na resposta às necessidades dos beneficiários no âmbito da ação social complementar (ASC) e na assistência na doença (ADM).

Ação Social Complementar		
Infância e Juventude	Férias e Lazer	Apoio a Idosos
Residências Universitárias, Berçário, Creche, Jardim-de-infância	Alojamento temporário para lazer, Serviço de alimentação, Atividades culturais e recreativas	Estruturas Residenciais para Idosos, Centro de Convívio, Protocolos
Apoio à Habitação	Apoio na Saúde	Apoio Social
Residencial Assistida, Apartamentos autónomos, Arrendamento livre e Arrendamento social/Renda económica	SAMED, Centros Médicos, Postos Clínicos, Serviço recolha análises clínicas	Atendimento (incluindo ADM); Acompanhamento Social, estabelecimento de parcerias/protocolos na Rede Social, Comparticipações e subsídios, Alojamento permanente ou temporário em messe
Assistência na Doença aos Militares		
Beneficiários titulares	familiares ou equiparados	extraordinários   associados
Atendimento ao Beneficiário	Regime Convencionado	Regime Livre

Fig. 5 Valências do IASFA

## CAPÍTULO II – ATIVIDADES DESENVOLVIDAS E RECURSOS AFETOS

### 7. CONSECUÇÃO DOS OBJETIVOS DO PLANO E ESTRATÉGIA SEGUIDA

Para que a estratégia fosse colocada em prática, para cada OE estabeleceram-se OSG ( $\approx$  operacionais) constantes dos PA anuais. Atendendo aos OE, em 2021 constaram do PA 29 OSG, dos quais 5 foram sinalizados para QUAR.



Nos quadros seguintes é visível:

→ A relação das UO com os OSG, alocados aos OE alinhados nas perspetivas de gestão BSC.

Persp. Gestão	Obj. estrat.	Obj. Setoriais Gerais	CD	GAI	GACD	GRH	GRM	GPGFO	GSK	DSADM	DSASC	CAS NIVEL1	CAS NIVEL 2	CEREPOSA
Beneficiários	OE1_Melhorar o apoio aos beneficiários	OS G11									○	●	○	
		OS G12							○		●	○		
		OS G13					○	○			●	○	○	
		OS G14								●	○	●	●	
		OS G15							○		●	●	●	
		OS G16							○		●	●	●	
		OS G17									●	○	○	○
Recursos	OE2_ Alcançar o equilíbrio financeiro do IASFA	OS G21	●	●				●	○	●	○	○	○	○
		OS G22	●	○	○	○	○	○	●	○	○	○	○	○
		OS G23	●	○					○	○	○			
Processos	OE3_Melhorar a comunicação institucional	OS G31			●				○	○	●	○	○	○
		OS G32			●				●	○	○	●	●	●
		OS G33			●				○	○	○			
Processos	OE4_Rentabilizar as capacidades dos CAS	OS G41									○	●	●	●
		OS G42	●	○							○	●		
		OS G43			○					○	○	●	●	
		OS G44									○	●	●	●
		OS G45									○	●	○	○
Processos	OE5_Otimizar os processos de gestão interna	OS G51	○	●	○	○	●	●	○	●	●	○	○	○
		OS G52									○	●	○	○
		OS G53					○	○	○		○	●	○	○
		OS G54					○	○	○		○	●	○	○
		OS G55					●					○	○	○
		OS G56	○	●	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
Desenvolvimento	OE6_Investir nas pessoas e nas tecnologias	OS G61	○	○	○	●	○	○	○	○	○	○	○	○
		OS G62	○	○	○	●	○	○	○	○	○	○	○	○
		OS G63	○	○	○	●	○	○	○	○	○	○	○	○
		OS G64	○	○	○	○	○	○	○	●	○	○	○	○
		OS G65		○	○					●				

Fig. 6 Relação das UO com os OSG, alocados aos OE, alinhados nas perspetivas de gestão BSC

- Relação direta entre OE e OSG
- Relação indireta entre OE e OSG



→ Os OSG41 e OSG44 foram anulados na revisão ao PA2021, conforme Despacho do CD à Inf. N. 24/2021 GAI de 25JUN21 *Relatório da Estratégia 1Q2021*.

OSG11	Diminuir as listas de espera em ERPI
OSG12	Aferir a satisfação dos beneficiários
OSG13	Aumentar a oferta de frações habitacionais para arrendamento
OSG14	Aumentar a oferta de consultas e prestação de serviços médicos
OSG15	Diminuir os prazos médios de processamento faturas e aprovação de reembolsos da ADM
OSG16	Garantir as respostas sociais direcionadas aos beneficiários
OSG17	Aumentar a oferta de ocupação de tempos livres para beneficiários
OSG21	Avaliar e monitorizar os resultados financeiros
OSG22	Preparar e acompanhar candidaturas a projetos financiados com fundos europeus
OSG23	Executar planos de ação institucional
OSG31	Melhorar a imagem institucional do IASFA
OSG32	Melhorar a comunicação junto dos beneficiários e dos Stakeholders internos e externos
OSG33	Diminuir os tempos médios de espera e/ou de resposta
OSG41	Implementar iniciativas que respondam às necessidades dos beneficiários e promovam a otimização de capacidades
OSG42	Implementar a Iniciativa estratégica CAS Alfeite
OSG43	Reforçar a comunicação e interação com os beneficiários
OSG44	Rentabilizar a capacidade sobranete dos serviços/valências do CAS
OSG45	Garantir a resposta Alojamento Temporário
OSG51	Otimizar os processos internos
OSG52	Fomentar a tramitação digital dos processos no âmbito das reservas turismo e lazer
OSG53	Garantir a manutenção do parque habitacional e infraestruturas
OSG54	Aumentar a oferta de frações habitacionais para arrendamento
OSG55	Tornar mais eficientes os processos aquisitivos
OSG56	Consolidar a auditoria
OSG61	Promover a boa gestão dos trabalhadores perspetivando a melhoria continua dos serviços no IASFA
OSG62	Assegurar a abertura de procedimentos concursais para a ocupação de postos de trabalho (PT) vagos
OSG63	Aferir a satisfação dos Dirigentes e Colaboradores
OSG64	Atualizar o parque tecnológico
OSG65	Aumentar a capacidade de resposta dos SI

Fig. 7 Objetivos Setoriais Gerais

## 8. RESULTADOS PREVISTOS ALCANÇADOS, ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NÃO PREVISTAS

### 8.1. AÇÃO SOCIAL COMPLEMENTAR – ASC

O ano 2021 encerrou um ciclo estratégico definido para três anos, com um forte investimento na Ação Social Complementar (ASC), concretamente nos beneficiários e nas suas expectativas através da criação de novos subsídios, lançamento de concursos de habitação, execução de empreitadas e estabelecimento de novos protocolos. Para operacionalizar a interação com o IASFA, foi criado um site na Internet e implementada uma nova plataforma tecnológica, o Portal do Beneficiário, que permite aos beneficiários acederem a todos os serviços e valências à distância. Concorrer a residências assistidas, a concursos de arrendamento económico, submeter a atualização anual de renda, inscrever-se para circuitos turísticos, reservar alojamento em CAS ou em estâncias turísticas no estrangeiro, como países pertencentes ao CLIMS, passou a ser possível com comodidade, facilidade, permanente disponibilidade, de forma desmaterializada e online.

A desmaterialização dos processos inerentes à ASC foi concluída, tendo sido operacionalizados os módulos de reservas de alojamento, concursos a circuitos turísticos e Plano Individual de Cuidados nas ERPI, todos de forma integrada no Sistema de Informação da ASC.

Neste ano de 2021 foi igualmente determinante a empreitada para a reabilitação e recuperação do Bairro Social do Alfeite, prevenindo patologias infraestruturais e garantindo um aumento da qualidade de vida, da dignidade e da segurança da comunidade de residentes. Esta intervenção faz parte de um projeto abrangente que visa reabilitar, recuperar e requalificar toda a zona envolvente ao Bairro, incluindo a rede viária e espaços comuns, em parceria com autoridades locais, Marinha e MDN.

No apuramento da realização dos indicadores no âmbito da ASC, para consulta no Anexo C deste Relatório, é visível terem sido todos alcançados.

A ASC integra a supervisão técnica das valências e equipamentos sociais do IASFA, gestão do seu parque habitacional e infraestrutural, atividades de Turismo e Lazer e realiza as tarefas do extinto Cofre de Previdência das Forças Armadas.

No âmbito da ação social complementar constituiu-se um Gabinete de Crise COVID-19, desenvolvendo-se ações para mitigar os riscos de infeção, proteger os residentes e colaboradores, contribuir para a vacinação, garantir o direito de voto, estabelecer parcerias com a Cruz Vermelha Portuguesa na utilização das tecnologias de testagem mais avançadas e inovadoras em Portugal, participando-se em estudos serológicos do Instituto Gulbenkian Ciência.

Foram cumpridos todos os objetivos planeados e excederam-se metas contratualizadas. Três elementos de ação não cumpridos resultaram de fatores exógenos, influenciando negativamente áreas como a satisfação dos beneficiários ou as iniciativas previstas e não concretizadas no domínio do Turismo e Lazer.

As superações de metas contratualizadas resultaram do esforço empreendido pela DSASC no sentido de contribuir, nas suas áreas de intervenção, para o cumprimento do PA2021 e, conseqüentemente, do Plano Estratégico e Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) do IASFA.

#### No âmbito do Apoio Social:

- Protocolos - Celebração de 10 com *Fórmula de Afeto – Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)*; *Lar Cibedy*; *Novolar*; *Casa de Repouso São José de Maria*; *Residências Montepio*

ERPI; Residências Montepio SAD; Chão do Grou - Residências Seniores; Lar da Estrela; Vitaliving -SAD; Idade dos Afetos - SAD.

- Satisfação dos beneficiários - nas respostas berçário/creche, jardim de infância, ERPI, bem como dos beneficiários no geral.
- Residências Assistidas - implementação com atribuição via concurso.

Realizado, não previsto:

- Mensalidades das valências educativas - revisão.
- SAMED - Análise técnica sobre condições de reabertura.
- Postos Clínicos - atualização dos preçários.
- ERPI - revisão de propostas de desconto por ausência temporária.
- Ensino - proposta de alargamento dos graus para efeitos de subsídios.
- Subsídios e participações - reanálise e proposta de novas tabelas.
- Residências universitárias - proposta de adaptação de frações habitacionais não ocupadas.
- Gabinete de Crise COVID19 – medidas de planeamento, coordenação e prevenção; mitigação de efeitos.

Em 2021 registaram-se um total de 110 349 beneficiários da Ação Social Complementar deste Instituto, com um aumento de 104 beneficiários comparativamente ao ano de 2020 (110 245 beneficiários). Estes valores contrariam a tendência negativa de anos civis anteriores de diminuição geral do número de beneficiários – agravada pela incidência de mortalidade na população sénior decorrente da pandemia COVID-19 – em consequência da atribuição de novas atribuições sociais (Subsídio Complementar de Nascimento e Subsídio de Transição Escolar).

Nos últimos anos a subida no número de beneficiários deveu-se ao aumento de descendentes, mantendo-se a contínua diminuição dos militares dos quadros permanentes, tendo-se registado uma redução de mais de 1100 militares do quadro permanente, beneficiários do IASFA. Os militares da Marinha constituem a maioria dos beneficiários titulares. Relativamente à distribuição dos beneficiários titulares, 89% são militares dos quadros permanentes das Forças Armadas, sendo 5% pertencentes aos Deficientes das Forças Armadas.

	BENEFICIÁRIOS TITULARES					BENEFICIÁRIOS FAMILIARES				TOTAL
	Militares QP	Militarizados	Deficientes	Civis	Total	Cônjuges	Descendentes	Outros	Total	
Marinha	15 042	1 704	150	35	16 931	13 655	12 424	249	26 328	
Exército	14 823	342	2 003	137	17 305	15 610	11 139	168	26 917	
Força Aérea	8 520	0	152	29	8 701	7 144	6 752	112	14 008	
IASFA	0	0	0	137	137	21	1	0	22	
<b>TOTAL</b>	<b>38 385</b>	<b>2 046</b>	<b>2 305</b>	<b>338</b>	<b>43 074</b>	<b>36 430</b>	<b>30 316</b>	<b>529</b>	<b>67 275</b>	<b>110 349</b>

Fig. 8 Beneficiários ASC Ramos

### Subsídios e Participações

O desempenho na concessão de participações, atribuídas globalmente a 80 beneficiários (inferior aos 94 beneficiários abrangidos em 2020) regista um aumento de 15,25% no valor pecuniário atribuído no âmbito da Participação Especial de Apoio na Deficiência (CEAD) comparativamente com 2020.

A Participação de Apoio Escolar (CAE) representou em 2021 um decréscimo de 19,6% no número de beneficiários abrangidos. O Subsídio Complementar de Nascimento (SCN) e Subsídio de Transição Escolar (STE) – mantêm a sua trajetória de ampliação do número de concessões e



verba atribuída, com aumento respetivamente de 27,45% de beneficiários do SCN e 97,6% de beneficiários do STE.

Apesar da diminuição da verba concedida a título de *subsídios*, a sua atribuição global a 717 beneficiários constitui um aumento de 160 relativamente ao anterior ano civil (acréscimo de 20,25%) em linha com o aumento verificado no ano transato e correlacionado com a entrada em vigor das novas prestações sociais. A distribuição do apoio financeiro com participações e subsídios, por ramo e respetivos valores, ao longo do ano de 2021, permite verificar que o SCAP se mantém como apoio financeiro com maior expressão orçamental, seguido do SCERPI.

	SCE (IP_AS_11)_Subsídio Complementar Extraordinário	SCN (IP_AS_15)_Subsídio Complementar de Nascimento	SCE (IP_AS_16)_Subsídio de Transição Escolar
	Beneficiário	Beneficiário	Beneficiário
CAS ALFEITE	0	136	73
CAS BRAGA	0	20	23
CAS COIMBRA	0	17	11
CAS ÉVORA	0	9	7
CAS LISBOA	0	76	34
CAS OEIRAS	0	23	13
CAS FUNCHAL	0	10	3
CAS P.DELGADA	0	11	18
CAS PORTO	0	23	20
CAS RUNA	0	22	17
CAS TOMAR	0	35	26
CAS VISEU	0	8	2
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>390</b>	<b>247</b>

Fig. 9 Subsídios

	CEAD (IP_AS_06)_Complicação Especial para Apoio na Deficiência	CE (IP_AS_01)_Complicação Escolar
	Beneficiário	Beneficiário
CAS ALFEITE	17	9
CAS BRAGA	0	6
CAS COIMBRA	0	6
CAS ÉVORA	4	1
CAS LISBOA	7	6
CAS OEIRAS	3	1
CAS FUNCHAL	0	0
CAS P.DELGADA	0	0
CAS PORTO	5	4
CAS RUNA	3	0
CAS TOMAR	0	7
CAS VISEU	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>41</b>

Fig. 10 Participações financeiras

### Estruturas Residenciais para Idosos (ERPI)

As admissões em ERPI estão divididas por Unidades Funcionais do Tipo 1 (UF1) para beneficiários autónomos ou do Tipo 2 (UF2) para beneficiários não autónomos, de acordo com uma avaliação das capacidades cognitivas e de realização de atividades de vida diária dos candidatos.

Existem ainda as possibilidades de internamento temporário de curta duração (ITCD) e internamento para descanso do cuidador (IDC).

Em 2021 foram elaboradas 126 informações relativas a propostas de admissão e transferência interna de utentes, o que traduz um aumento de 200% comparativamente a 2020.

De entre as propostas realizadas, as 41 novas admissões à UF1 e as 53 novas admissões para a UF2.

	UF1	UF2	Transf. UF1 > UF2	Transf. UF2 > UF1	Transf. Ap.Aut > UF2	ICD (1)	IDC (2)	Emergência Social
Oeiras	36	46	21	0	1	1	2	0
Porto	0	6	2	0	0	1	1	0
Runa	5	1	2	1	0	0	0	0

Fig. 11 Admissão ERPI

A taxa de ocupação das ERPI apresenta um decréscimo face ao ano transato (80,28% em 2020; 78,67% em 2021), que decorre da manutenção, em 2021, de procedimentos e espaços de isolamento profilático de residentes passíveis de contágio COVID-19. Paralelamente, constrangimentos de ordem diversa impossibilitaram a ocupação atempada de vagas que possibilitasse, já em 2021, o atingimento dos níveis de ocupação de 2020.

A UF2 do CAS Oeiras, pelos motivos acima descritos e em virtude da exigência de disponibilidade para o acolhimento de residentes da UF1A, UF1B e Blocos Autónomos traduzida no elevado número de transferências internas ocorridas (21 transferências), apresenta a menor taxa de ocupação. O CAS Porto apresenta, na sua UF2, a taxa de ocupação mais elevada (100%).

	Capacidade	Residentes	Lugares por ocupar	Fila de espera	% de ocupação
UF1A – CAS Oeiras	113	90	23	578	79,65%
UF1B – CAS Oeiras	74	56	18	462	75,68%
UF2 – CAS Oeiras	171	124	47	227	72,51%
UF1 – CAS Porto	24	17	7	0	70,83%
UF2 – CAS Porto	16	16	0	15	100,00%
UF1 – CAS Runa	57	51	6	173	89,47%
UF2 – CAS Runa	42	37	5	94	88,10%
<b>TOTAL</b>	<b>497</b>	<b>391</b>	<b>106</b>	<b>1 549</b>	<b>78,67%</b>

Fig. 12 Capacidade ERPI

À semelhança dos anos transatos, o número de pedidos de admissão mantém-se substancialmente superior ao número de admissões efetivamente concretizadas, contabilizando um total de 1 549 candidaturas em fila de espera (11,27% superior a 2020).

	Nº Pedidos de Admissão	Nº Admissões	Nº Saídas	Pedidos a aguardar admissão	Pedidos de anos anteriores que aguardam admissão	Fila de espera Global
UF1 – CAS Oeiras a)	18	18	1	0	560	578
UF1 – CAS Oeiras a)	11	11	0	0	451	462
UF2 – CAS Oeiras	13	13	0	0	214	227
UF1 – CAS Porto	1	1	0	0	0	0
UF2 – CAS Porto	4	4	0	0	11	15
UF1 – CAS Runa	13	13	0	0	160	173
UF2 – CAS Runa	9	9	0	0	85	94
<b>TOTAL</b>	<b>69</b>	<b>69</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1 481</b>	<b>1 549</b>

Fig. 13 Gestão de Listas de espera

### Estatuto do extinto Cofre de Previdência das Forças Armadas

Em 31 de dezembro de 2021 existiam 19813 subscritores (somando-se os 2448 com direitos suspensos, resulta no valor final de 22261 subscritores). Globalmente verificou-se um decréscimo de 674 subscritores relativamente ao ano de 2020, 20487 subscritores, mantendo-se a redução de subscritores nas faixas etárias inferiores e o aumento das faixas etárias 61-70 anos e 81-90 anos. Decorrente da impossibilidade de integração de novos subscritores mantém-se a redução do número de subscritores e do valor de subsídios (antigo CPFA) a atribuir, até à sua extinção.

Escalão Etário (total de subscritores não suspensos)	N.º de Subscritores
[ < = 40 anos ]	0
[ 41-50 anos ]	206
[ 51-60 anos ]	5 563
[ 61-70 anos ]	5 251
[ 71-80 anos ]	3 522
[ 81-90 anos ]	4 720
[ 91-100 anos ]	546
[ » = 100 anos ]	5
<b>TOTAL</b>	<b>19813</b>

Fig. 14 Cofre Previdência Forças Armadas – Escalão Etário

A distribuição de subscritores do Cofre de Previdência por Ramo mantém a predominância de beneficiários na situação de Reforma (15832 subscritores), provenientes na sua maioria do Exército (7355 subscritores).

	ATIVO		RESERVA		REFORMA		LICENÇA ILIMITADA		FORA DAS FFAA		SUBSCRITORES SUSPENSOS	
	N.º subscritores	%	N.º subscritores	%	N.º subscritores	%	N.º subscritores	%	N.º subscritores	%	N.º subscritores	%
Marinha	438	1,97%	229	1,03%	4 609	20,70%	2	0,01%	0	0,00%	2 448	11,00%
Exército	1 211	5,44%	807	3,63%	7 355	33,04%	1	0,00%	7	0,03%		
Força Aérea	736	3,31%	543	2,44%	3 868	17,38%	1	0,00%	6	0,03%		
Totais parciais	<b>2 385</b>	<b>10,71%</b>	<b>1 579</b>	<b>7,09%</b>	<b>15 832</b>	<b>71,12%</b>	<b>4</b>	<b>0,02%</b>	<b>13</b>	<b>0,06%</b>	<b>2 448</b>	<b>11,00%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>22 261</b>											

Fig. 15 Cofre de Previdência das FFA-Ramos e situação

O subsídio por morte traduziu um aumento de 40,23% face a 2020. Da totalidade dos subscritores com reconhecimento formal do falecimento em 2021, foram liquidados 448 subsídios correspondentes a 492 herdeiros/beneficiários.

Falecidos	Beneficiários
38	42
64	72
48	52
54	62
77	86
35	39
72	75
60	64
<b>448</b>	<b>492</b>

Fig. 16 Falecimentos/candidaturas de herdeiros/beneficiários aos subsídios por morte

### Atividade dos Postos Clínicos

N.º de consultas médicas	
CAS ALFEITE	276
CAS BRAGA	0
CAS COIMBRA	0
CAS ÉVORA	0
CAS LISBOA	2 669
CAS FUNCHAL	0
CAS OEIRAS	5 455
CAS P.DELGADA	2 030
CAS PORTO	742
CAS RUNA	2 274
CAS TOMAR	1 089
CAS VISEU	648
<b>TOTAL</b>	<b>15 183</b>

Os Postos Clínicos do IASFA apresentam uma distribuição geográfica nacional, proporcionando aos beneficiários serviços clínicos diversificados.

Em 2021 foram realizadas 15183 consultas e atos médicos (redução de 11,65% face a 2020, tendência decrescente observada em anos anteriores) não se incluindo neste número as especialidades de Estomatologia e Medicina Dentária, objeto de análise específica.

Fig. 17 Distribuição das Consultas por CAS

Não obstante a redução do número de consultas verificada em 2021, alguns Postos Clínicos apresentam uma recuperação na sua atividade: CAS Lisboa (+7,97%), Porto (+3,63%), Tomar (+10,22%) e Viseu (+14,08%).

	2021	2020	variação
CAS ALFEITE	276	456	-39,47%
CAS LISBOA	2669	2472	7,97%
CAS OEIRAS	5455	6544	-16,64%
CAS P.DELGADA	2030	2168	-6,37%
CAS PORTO	742	716	3,63%
CAS RUNA	2274	3274	-30,54%
CAS TOMAR	1089	988	10,22%
CAS VISEU	648	568	14,08%

Fig. 18 variação do N.º de consultas nos CAS com Postos Clínicos

Na atividade dos Postos Clínicos destaca-se a prevalência de consultas de Clínica Geral, correspondentes a 77,8% das 15183 consultas realizadas em 2021, proporção equivalente à obtida no anterior ano.

DESIGNAÇÃO	Serviços Apoio Médico		Postos Clínicos/Postos de Socorros									TOTAL
	Oeiras	Runa	Lisboa Rua de S. José	Olivais	Alfeite	Porto	Tomar	Braga	Abrantes	Viseu	P. Delgada	
Especialidade												
CARDIOLOGIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CLÍNICA GERAL	3793	1174	569	2100	151	742	545	0	544	303	1892	11813
FISIATRIA	649	190	0	0	0	0	0	0	0	0	0	839
MEDICINA INTERNA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	345	0	345
OFTALMOLOGIA	244	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	244
PNEUMOLOGIA	60	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	60
ORTOPEDIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21	21
NUTRIÇÃO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	42	42
PSICOLOGIA	401	891	0	0	70	0	0	0	0	0	75	1437
S/Presença Utente	308	19	0	0	55	0	0	0	0	0	0	382
Total de Consultas	5455	2274	569	2100	276	742	545	0	544	648	2030	15183
<b>Exames Auxiliares de Diagnóstico</b>												
Total de Exames Auxiliares de Diagnóstico	169	0	0	0	14	159	0	0	0	0	681	1023
<b>Exames e Tratamentos de Enfermagem</b>												
Total de Exames e Tratamentos de Enfermagem	125	63471	0	0	2367	2441	0	0	0	0	2343	70747
<b>Fisioterapia</b>												
Total de Fisioterapia	29989	27985	0	0	0	7404	0	0	0	0	718	66096
<b>Terapia Ocupacional</b>												
Total de T. Ocupacional	3362	0	0	0	205	0	0	0	0	0	0	3567
<b>Terapia da Fala</b>												
Total de T. da Fala	405	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	405
<b>Psicologia/Neuropsicologia</b>												
Total de todos os atos	42135	93730	569	2100	2862	10746	545	0	544	648	5772	159651

Fig. 19 Assistência Médica Global

### Estomatologia e Medicina Dentária

O serviço de Estomatologia e Medicina Dentária, apresentou em 2021 uma recuperação de 48,59%, de 2019 consultas no ano anterior para 3000, ainda que numa contingência de ajustamento reativo de toda a atividade clínica.

Relativamente a 2020, o CAS Ponta Delgada revela um aumento de 23,15% e o CAS Oeiras de 90,76%. O CAS Lisboa, no Posto Clínico dos Olivais não registou atividade.

	Alfeite	Oeiras	Olivais	P.Delgada	Total
Consultas	78	189	0	266	533
Exodontia	24	167	0	80	271
Endodontia	3	20	0	9	32
Restauração	101	518	0	193	812
Destartarização	47	280	0	250	577
Gingivectomia	24	46	0	0	70
Diversos	95	142	0	468	705
<b>TOTAL</b>	<b>372</b>	<b>1362</b>	<b>0</b>	<b>1266</b>	<b>3000</b>

Fig. 20 N.º de Consultas e atos de estomatologia

	2021	2020	variação
CAS ALFEITE	372	165	125,45%
CAS OEIRAS	1362	714	90,76%
CAS LX/OLIV	0	112	-100,00%
CAS P.DELGADA	1266	1028	23,15%

Fig. 21 Variação Consultas e atos de estomatologia por CAS

### Celebração de Protocolos

Em alinhamento com o propósito estratégico do IASFA de incremento do apoio aos beneficiários seniores e da redução das listas de espera para a resposta social ERPI, foi prosseguida a incidência na celebração de protocolos com ERPI/Casas de Repouso e SAD/Serviços de Apoio Domiciliário.

Neste contexto foram celebrados em 2021 um total de 10 novos protocolos (6 protocolos ERPI; 4 protocolos SAD) no âmbito da Ação Social Complementar.

A tal desempenho, idêntico ao ocorrido em 2020, acrescem 21 protocolos em fase de negociação (13 protocolos ERPI; 5 protocolos SAD; 3 protocolos Saúde) que transitaram para previsível conclusão no decurso de 2022.

	2021	2020	variação
novos	10	10	0,00%
em negociação	21	10	110,00%

Fig. 22 Situação Protocolos

#### No âmbito da **gestão do património**:

- Frações – 8 colocadas a concurso, sendo atribuídas a 7 candidatos ao procedimento concursal.
- Casas carecidas de obras - colocadas a concurso e em preparação novo concurso para atribuição de 97.
- Valor das rendas económicas – atualizado.
- Intervenções urgentes - 21 em 10 dias.

#### Realizado, não previsto:

- Bairro do Alfeite:
  - adjudicação de obras e trabalhos conducentes a Candidatura ao Programa do IHRU.
  - Parqueamento - lançamento de concurso.
  - Lojas - atribuição arrendamento comercial.
  - Levantamento topográfico.

### Intervenções

Relativamente às ações de manutenção corrente levadas a efeito nos edifícios do parque habitacional, foram solicitados 381 pedidos de intervenção, dos quais 358 foram resolvidos (94% de sucesso).

O aumento deste tipo de pedidos está associado ao processo de atualização das rendas habitacionais e ao facto de o parque habitacional do IASFA ser bastante antigo e não ter beneficiado de obras de manutenção e conservação significativas nos últimos anos. Apenas 25 intervenções foram efetuadas por empresas, tendo sido as restantes 333 intervenções efetuadas diretamente pela Equipa de Manutenção Corrente de Infraestruturas (EMI).

Pequenas Intervenções - EMI	333	Contratos de Manutenção	1552
Pequenas Intervenções - Empresa	25	Reparações	6
<b>Total</b>	<b>358</b>	<b>Total</b>	<b>1558</b>

Fig. 23 N.º de intervenções

No total, no ano de 2021, foram realizadas 1558 intervenções nos mecanismos de elevação, tendo sido 1552 ao abrigo do contrato de manutenção. Para além das reparações decorrentes do contrato de manutenção suprarreferidas, foram adjudicados trabalhos de modernização em 6 elevadores que se encontravam inoperacionais, 5 na zona de Lisboa e 1 na zona de Runa.

### Ocupação patrimonial

O património imobiliário é constituído por 159 prédios, cuja data de construção é, em média, superior a 50 anos. Estão localizados no Continente (concelhos/freguesias do Porto, Águeda, Coimbra, Leiria, Tomar,



Abrantes, Vila Franca de Xira, Odivelas, Lisboa, Amadora, Sintra, Queluz, Moita, Almada, Évora e Elvas) e no Arquipélago dos Açores (Ponta Delgada).

TIPOLOGIA	RENDA ECONÓMICA		RENDA LIVRE		PORTEIRAS/CONCURSOS		TOTAL DE FRAÇÕES		TOTAL
	Ocup.	Devol.	Ocup.	Devol.	Ocup.	Conc.	Ocup.	Devol.	
Antenas Comunicações			5				5	0	5
Arrecadação	5		2	11			7	11	18
Espaço Comercial			89	12	7		96	12	108
Garagem	19	6	27	12			46	18	64
Parqueamento	44	11	19	37	4		67	48	115
Porteira			17	4			17	4	21
Sótão			3	1			3	1	4
T0	6	3	3	4		1	9	7	17
T1	41	12	25	11		3	66	23	92
T2	254	77	65	23	1	25	320	100	445
T3	483	216	40			37	523	216	776
T4	146	54	34	19		7	180	73	260
T5	75	43	16	34		6	91	77	174
T6	16	5	5	1		1	21	6	28
Apartamentos Autónomos.	28						28	0	28
<b>Total</b>	<b>1117</b>	<b>427</b>	<b>350</b>	<b>169</b>	<b>12</b>	<b>80</b>	<b>1479</b>	<b>596</b>	<b>2155</b>
	<b>1544</b>		<b>519</b>		<b>92</b>		<b>2075</b>		

Fig. 24 Ocupação Patrimonial

### Arrendamento habitacional

O panorama do arrendamento habitacional no IASFA contempla um total de 1711 frações destinadas ao uso habitacional, das quais 1209 se encontram ocupadas e 502 devolutas.

Durante o ano de 2021 foi lançado o procedimento concursal destinado ao arrendamento de 60 novas frações habitacionais carecidas de obras até ao montante de 5000€, o qual se encontra ainda a decorrer. Encontram-se ainda em fase de obra 20 frações decorrentes do concurso de arrendamento económico lançado no ano de 2020.

Registaram-se entregas de frações habitacionais em virtude do falecimento de arrendatários, pelo que a diminuição do número de frações devolutas não teve uma correspondência com impacto direto correspondente ao incremento de frações nos concursos de renda económica lançados no mesmo período. Importa ainda referir que durante o ano de 2021 foram emitidos 70 ofícios para notificação dos arrendatários com dívida.

TIPOLOGIA	RENDA ECONÓMICA		RENDA LIVRE		TOTAL DE FRAÇÕES		TOTAL
	Ocup.	Devol.	Ocup.	Devol.	Ocup.	Devol.	
T0 - Estúdio	6	3	3	4	9	7	16
T1 - 2 Assoalhadas	41	12	25	11	66	23	89
T2 - 3 Assoalhadas	254	77	65	23	319	100	419
T3 - 4 Assoalhadas	483	216	40	0	523	216	739
T4 - 5 Assoalhadas	146	54	34	19	180	73	253
T5 - 6 Assoalhadas	75	43	16	34	91	77	168
T6 - 7 Assoalhadas	16	5	5	1	21	6	27
<b>Total</b>	<b>1021</b>	<b>410</b>	<b>188</b>	<b>92</b>	<b>1209</b>	<b>502</b>	<b>1711</b>
	<b>1431</b>		<b>280</b>		<b>1711</b>		

Fig. 25 Arrendamento para habitação

Os valores das rendas de arrendamentos em regime de renda económica variam de acordo com o rendimento do agregado familiar, do valor patrimonial tributário e da renda máxima calculada para cada fração, tendo sido apurado que 68% dos arrendatários se encontram com um valor de renda inferior a 240,99€. Considerando o rendimento dos arrendatários e do seu agregado familiar, pode ainda ser referido que apenas 8% possuem rendas superiores a 400,99€.

	N.º de fogos
[1,00€ - 30,99€]	23
[31,00€ - 60,99€]	69
[61,00€ - 90,99€]	70
[91,00€ - 120,99€]	92
[121,00€ - 150,99€]	98
[151,00€ - 180,99€]	97
[181,00€ - 210,99€]	113
[211,00€ - 240,99€]	82
[241,00€ - 270,99€]	80
[271,00€ - 309,99€]	97
[310,00€ - 400,99€]	119
[401,00€ - 500,99€]	49
[501,00€ - 600,99€]	27
[601,00€ - 700,99€]	3
[superior a 701,00€]	2

Fig. 26 Valores de arrendamento na renda económica

Decorrente da revisão legislativa do diploma legal que regula o regime das casas de renda económica do IASFA (DL n.º 380/97), procedeu-se a uma convergência com o regime do arrendamento apoiado para habitação, transportando a cálculo das rendas para o rendimento mensal corrigido do agregado familiar, para tornar o sistema mais justo, equitativo e sustentável, tendo sido implementado no ano 2020 e objeto de atualização no ano de 2021.

Observando a alteração legislativa suprarreferida, passou a ser obrigatória a comprovação dos rendimentos dos arrendatários e do seu agregado familiar, com uma periodicidade anual, para ser efetuado o cálculo do valor da renda em regime de renda económica. Após a análise dos documentos comprovativos, pode ser apurado que 135 arrendatários dispunham de um rendimento mensal corrigido inferior a 281€, e que 46 arrendatários possuíam rendimentos com valor igual ou acima de 4201€.

	N.º de arrendatários
[0,00€ - 280,99€]	135
[281,00€ - 560,99€]	22
[561,00€ - 840,99€]	75
[841,00€ - 1120,99€]	59
[1121,00€ - 1400,99€]	66
[1401,00€ - 1680,99€]	108
[1681,00€ - 1960,99€]	114
[1961,00€ - 2240,99€]	120
[2241,00€ - 2520,99€]	83
[2521,00€ - 3080,99€]	112
[3081,00€ - 3640,99€]	54
[3641,00€ - 4200,99€]	27
[4201,00€ - 4760,99€]	17
[superior a 4761,00€]	29

Fig. 27 Valores de rendimento dos arrendatários na renda económica

Durante o ano de 2021 foram celebrados um total de 68 novos contratos, dos quais 53 respeitantes a renda económica, 9 comerciais e 6 de garagem.

Apesar do incremento referido, o número de rescisões foi elevado tendo totalizado 93 contratos. Os contratos rescindidos tiveram principalmente a sua génese na renda económica, num total de 74 contratos, essencialmente devido a situações de falecimento do arrendatário. Se atentarmos na evolução dos contratos habitacionais celebrados em 2 anos (anos de 2020 e 2021) foram efetuados 112 novos contratos habitacionais de renda económica.

No que respeita aos contratos rescindidos no ano de 2021 o número de contratos rescindidos foi equivalente ao dobro da média dos 3 anos antecedentes.



TIPO DE CONTRATO	CONTRATOS CELEBRADOS			CONTRATOS RESCINDIDOS		
	Renda Livre	Renda Económica	total	Renda Livre	Renda Económica	total
Habitacional		53	53	9	74	83
Comercial	9		9	4		4
Garagem/Parqueamento	6		6	5	1	6
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>53</b>		<b>18</b>	<b>75</b>	
		<b>68</b>			<b>93</b>	

Fig. 28 Contratos de arrendamento

De forma a ser vislumbrada a situação atual dos beneficiários arrendatários de renda económica do IASFA, devemos atentar para o facto de que 732 arrendatários efetuam o seu pagamento de renda através da Caixa Geral de Aposentações (CGA), ou seja, o equivalente a 72%.

Renda Económica	Arrendatários
Marinha	60
Exército	45
Força Aérea	32
CGA	732
Outros	152
<b>Total</b>	<b>1 021</b>

Fig. 29 Distribuição Arrendatários em regime de arrendamento de renda económica em 2021

#### No âmbito do Turismo e Lazer:

- Campos de férias - planeados, divulgados, aceites inscrições e organizados 3: *CLIMS21* na Áustria; *Férias de Verão no CAS Oeiras*; e *Natal no Palácio* no CAS Lisboa. No CLIMS houve cerca de 20 inscrições, nas Férias de Verão cerca de 130 participantes, distribuídos ao longo dos 4 turnos, e no Natal no Palácio 3 inscrições. Toda a atividade foi cancelada devido à pandemia.
- Alojamento temporário - incremento relativamente a 2020.
- Protocolo com a Fundação INATEL - permite alargar o leque de ofertas de alojamento aos beneficiários e ser utilizado em viagens de grupo para Circuitos CLIMS, assim como em viagens de grupo organizadas pelos CAS.
- Inscrições on-line/digitais - exclusivamente através do Portal. Os beneficiários que manifestavam dificuldade foram acompanhados durante o processo de inscrição no Portal do Beneficiário.

#### Realizado não previsto:

- Novo circuito na Madeira.
- Programa para grupos de militares brasileiros.
- Protocolo com o Brasil.

### CLIMS em Portugal

O número de visitantes oriundos dos países CLIMS refletiu uma tendência negativa tal como em 2020, derivada do contexto pandémico que se manteve ao longo do ano e da indisponibilidade de alojamento por parte do IASFA impossibilitando o acesso a utentes do exterior, totalizando apenas 923 dormidas correspondentes a um total de 187 visitantes.

Fig. 30 Beneficiários CLIMS em Portugal

	Pessoas	Noites
CAS Oeiras	91	437
CAS Porto	46	63
CAS Runa	2	3
Cereposa	1	10
Grupos	0	0
Messe de Caxias	7	57
Messe de Lagos	8	58
Protocolados	32	295
<b>TOTAL</b>	<b>187</b>	<b>923</b>

### Estrangeiros em Portugal

Registou-se um decréscimo do número de beneficiários de outros países em Alojamento Temporário e igualmente no número de países de onde eram originários. O país com maior número de ocupação em território nacional foi Espanha. O Brasil acresceu ao CLIMS.

PAÍS	CAS OEIRAS Nº PAX	CAS PORTO Nº PAX	CAS RUNA Nº PAX	CEREPOSA Nº PAX	MESSES Nº PAX	PROTOCOLADOS Nº PAX	TOTAL PAX	TOTAL Nº NOITES
Alemanha	2						2	22
Bélgica	5	2		1			8	55
Bulgária							0	0
Espanha	64	41	2		4		111	360
França	6	3			9	9	27	134
Grécia	4						4	40
Hungria							0	0
Itália	6						6	12
Polónia					2		2	8
Rep. Checa							0	0
Roménia	4					2	6	32
Turquia	46						46	368
Lituânia							0	0
Croácia							0	0
Inglaterra							0	0
Letónia							0	0
Brasil	6						6	40
<b>TOTAL</b>	<b>143</b>	<b>46</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>15</b>	<b>11</b>	<b>218</b>	<b>1071</b>

Fig. 31 Estrangeiros em Portugal: incluindo circuitos e regime individual

### Regime individual de turnos na Europa

Este regime voltou a registar movimento, embora apenas para Espanha. A Itália manteve as suas messes encerradas para turnos devido à pandemia Covid-19. Dos 59 beneficiários inscritos apenas 43 fizeram a utilização do turno solicitado, sendo vertidas em 344 noites.

### Regime Individual, de Turnos Nacionais e Pacotes Promocionais CEREPOSA

Houve um aumento no número de utilizadores na aquisição de pacotes família e em regime Livre, que se traduziu no total de 531 utilizadores para 3946 noites no CEREPOSA. O regime de turnos não se concretizou, devido à instabilidade motivada pela pandemia.

### Circuitos de Grupos Organizados

O ano de 2021 devido ao contexto pandémico não permitiu a organização de Grupos CLIMS em território nacional e no estrangeiro. Foram organizados 3 Grupos em território nacional para os beneficiários nacionais; Açores, Algarve e Porto, que foram cancelados por número insuficiente de beneficiários inscritos.

### Regime Individual na Europa

Este regime voltou a registar movimento durante o ano. Os beneficiários nacionais puderam usufruir de algumas Messes em território CLIMS. Os países com maior número de visitantes foram a Espanha e Itália.

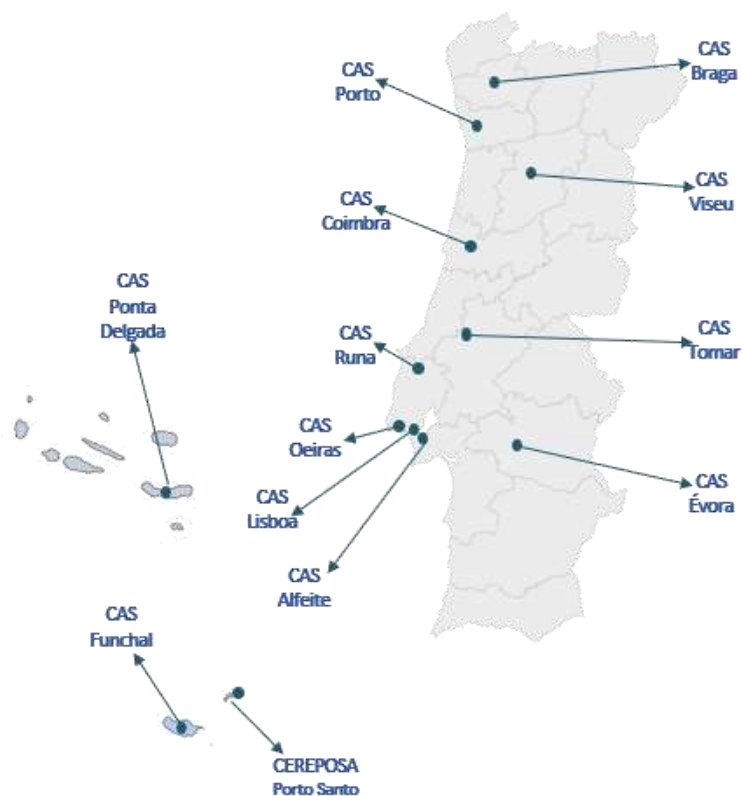
	N.º pessoas	N.º noites
Alemanha	0	0
Bélgica	6	18
Bulgária	0	0
Espanha	96	733
França	14	44
Grécia	0	0
Hungria	5	27
Itália	21	93
Polónia	0	0
Rep. Checa	2	6
Roménia	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>144</b>	<b>921</b>

Fig. 32 Beneficiários inscritos em regime individual em países CLIMS em 2021.

## 8.2. CENTROS DE APOIO SOCIAL E CEREPOSA

Distribuídos pelo território Continental e Regiões Autónomas da Madeira e dos Açores, o IASFA dispõe de diferentes tipologias de equipamentos sociais, os Centros de Apoio Social (CAS). Estes oferecem distintas valências, desde instalações e serviços no âmbito da animação sociocultural, passeios e convívios, alojamento temporário, bem como postos clínicos, berçários, creches, jardins de infância, residências para estudantes e serviços de restauração e fornecimento de refeições takeaway. Disponibilizam, também, postos de atendimento administrativo, destinados ao tratamento de assuntos relacionados com a ASC e com a ADM, como requerimentos de participações financeiras (subsídios e participações), receção de comprovativos para participação de atos médicos e informações gerais, entre outros.

- (1) Os CAS de Nível I encontram-se no Alfeite, em Lisboa, em Oeiras, no Porto e em Runa.
- (2) Os CAS de Nível II em Braga, Em Coimbra, em Évora, no Funchal, em Ponta Delgada, em Tomar e em Viseu, assim como um Centro de Repouso em Porto Santo (CEREPOSA).



CAS e Valências

	VALÊNCIAS																				
	Infância Juventude		Turismo e Lazer				Apoio a idosos			Apoio à habitação			Apoio na Saúde			Apoio Social					
	Resid. Univ.	berçário, creche, jardim-de-infância	Aloj. temporário para lazer	Serviço de alimentação	Atividades culturais e recreativas	Transporte Social	Estruturas Residenciais para Idosos	Centro de Convívio	Protocolos	Resid. Assistida	Apart. Autónomos	Arrendamento	SAMED	Postos Clínicos	Serviço recolha análises clínicas	Atend. ASC	Atend. ADM, incluindo proc.	Acomp. Social/ visitas	Aloj. permanente ou temporário	Messe	Museu
Alfeite		X		X	X			X	X			X		X	X	X	X	X			
Lisboa				X	X				X			X		X		X	X	X			
Oeiras	X		X		X		X	X	X	X	X	X	X			X	X	X	X		
Porto	X		X	X	X	X	X		X			X	X		X	X	X	X	X		
Runa			X	X	X	X	X		X				X		X	X	X	X	X	X	X
CEREPOSA			X	X	X														X		
Braga					X				X							X	X	X			
Coimbra	X		X		X				X			X				X	X	X	X		
Tomar					X				X			X		X		X	X	X			
Viseu					X				X					X		X	X	X			
Évora									X			X				X	X	X			
Funchal																X	X				
P.Delgada					X							X		X	X	X	X				

Fig. 33 Distribuição por CAS das Valências e áreas de atuação

A atividade dos CAS está espelhada no âmbito da ASC onde é possível ter uma visão comparada e aquilatar os níveis de execução.

O contexto pandémico trouxe relevância a dois aspetos, o isolamento dos beneficiários que vivem nas suas residências e no apoio de alimentação em regime de takeaway disponibilizado pelos CAS de Nível I e CEREPOSA.

À semelhança de 2020, por razões pandémicas, foi reduzida a disponibilidade nos CAS Nível I Lisboa, Oeiras, Runa e Porto para a marcação de eventos organizados – almoços e jantares todos os dias da semana, incluindo fins de semana e feriados – encontros de confraternização particulares ou institucionais, convívios, casamentos, batizados. Já em contrapartida manteve-se a procura de refeições fornecidas na modalidade takeaway, facilitando e apoiando uma parte significativa de beneficiários com maior incidência na zona de atuação do CAS Alfeite e do CAS Oeiras. No CASA para além do levantamento local foi possível a entrega porta a porta pela equipa do Setor de alimentação.

	2021	2020	variação
CAS ALFEITE	n.d.	100828	
CEREPOSA	n.d.	n.d.	
CAS LISBOA	n.d.	3382	
CAS OEIRAS	399112	440925	-9,48%
CAS PORTO	35056	34980	0,22%
CAS RUNA	93883	102485	-8,39%

Fig. 34 Alimentação fornecida - N.º de refeições

### 8.3. Centros de Apoio Social e CEREPOSA

Atividades transversais a destacar:

- Atividades socioculturais com os beneficiários - suspensão durante alguns períodos em virtude das circunstâncias. Ainda assim e sempre que foi possível a sua realização, foi abrangido um número significativo de beneficiários a usufruir das mesmas.
- Contacto com os beneficiários com idade superior a 80 anos - para despiste de situações de maior isolamento social revelou situações passíveis de serem elegíveis para visita domiciliária, por serem beneficiários que vivem sós e que demonstraram desconhecimento sobre os seus direitos enquanto beneficiários da ASC e ADM.
- "Aumentar a oferta de consultas e prestação de serviços médicos " com redução do tempo de espera para atendimento em consulta médica. Foi conseguido de um modo geral com destaque para CASP, CASV e CASPD

Atividades autónomas a destacar:

#### Centro de Apoio Social de Oeiras

- *Avaliações aos residentes - aplicadas as escalas preconizadas no Manual de Processos Chave: Escala de Dawton para Risco de Queda, Escala de Braden para avaliação do Risco de Úlceras de Pressão, Escala Modificada de Barthel para avaliação das atividades da vida diária (AVD).*

#### Centro de Apoio Social de Runa

- Plano de Prevenção e Controlo da Legionella - instalação de equipamentos de injeção de cloro e desincrustam-te nas redes sanitárias de águas quente e fria, para garantia da qualidade das águas para consumo humano.
- "Portal das Instituições da Memória da Defesa Nacional" - integração acervo museológico do CAS Runa.
- Património Rústico e Urbano-Vertical: realizados melhoramentos nas áreas de manutenção e de equipamentos essenciais.

#### Centro de Apoio Social de Braga

- Contactos/reuniões com diversas entidades - Regimento de Cavalaria Nº 6 em Braga, Regimentos de Infantaria Nº13 em Vila Real e Nº 19 em Chaves, Delegação de Braga da Cruz Vermelha Portuguesa, Núcleo da Liga dos Combatentes de Braga, Viana do Castelo e Monção, Comando Distrital da Polícia de Segurança Pública, Segurança Social, Caixa Geral de Aposentações, Santa Casa da Misericórdia e Instituições Privadas de Solidariedade Social, entre outras.
- Atendimento descentralizado e presencial - Monção, Viana do Castelo e Vila Real, tendo sido efetuados um total de 44 atendimentos.

### Centro de Apoio Social de Tomar

- Rentabilização do património:
  - visitas para dar a conhecer os fogos aos beneficiários concorrentes, processo de entrega das habitações e apoio prestado para a ligação de redes e correção de anomalias.
  - proposta para transformar dois apartamentos situados em Leiria, em residência para estudantes.
- Apoio direto aos beneficiários: na obtenção dos documentos (na conservatória do registo predial, repartição de finanças, segurança social, estabelecimentos de ensino), na criação de e-mails pessoais, no registo no portal do beneficiário e digitalização de documentos.

### Centro de Apoio Social de Coimbra

- Lojas - todas arrendadas.
- Residência Universitária de Coimbra (RUC) - atingiu a sua capacidade máxima de ocupação, contribuindo para a conservação/manutenção das infraestruturas e para o aumento de receita por parte do IASFA.
- Alojamento Temporário - implementação de mecanismo que permite o acesso durante 24h em qualquer dia da semana, potenciando o aumento na ocupação.
- Sistema de videovigilância em circuito fechado - implementação num PIASFA reduzindo-se o número de queixas.
- Apoio domiciliário - Protocolo com a VITALIVING para os Concelhos de Aveiro e Coimbra. E contactos com a CUIDADO SUBLIME (SAD) - Coimbra, BeOn (Materiais e ajudas técnicas de apoio a idosos), com o objetivo de realização de futuros protocolos.

#### 8.4. ASSISTÊNCIA NA DOENÇA AOS MILITARES - ADM

O ano de 2021, à semelhança do ano anterior, foi marcado pelo elevado número de cartões ADM (40 183) emitidos nas suas diversas tipologias e pelos inúmeros e mais variados pedidos de reuniões e esclarecimentos, por parte dos beneficiários, das entidades prestadoras de cuidados de saúde, da Tutela e de muitos outros organismos, de um modo geral quase sempre relacionados com a situação financeira da ADM.

Assim, manteve-se a prioridade dada à implementação das medidas constantes do Plano de Ação de Equilíbrio Financeiro da ADM (PAEFADM), nomeadamente ao processo de regularização da dívida às entidades privadas prestadoras de cuidados de saúde. O atraso na disponibilização das tranches previstas no MEEFI dificultaram o processo, pelas implicações que tiveram na liquidez das entidades convencionadas, colocando em causa o normal funcionamento de uma boa parte destas entidades, levando ao despedimento de profissionais e ao encerramento de serviços que por sua vez levou, invariavelmente, à denúncia de acordos estabelecidos com a ADM, à fixação de juros de mora e ao recurso à via judicial para ressarcimento dos valores em dívida.

Porém, com o aproximar do final do ano foi possível disponibilizar a totalidade das verbas necessárias ao saneamento da dívida aos prestadores privados com convenção com a ADM, sendo que a partir daí os pagamentos a estas entidades têm sido feitos dentro dos prazos previstos nas convenções. Mantendo-se a procura por cuidados de saúde semelhante à que se verificou em 2020 e 2021, permite antever um cenário de relativa estabilidade, mas continua a ser essencial rever o regime jurídico da ADM e corrigir os montantes que anualmente são inscritos no Orçamento do IASFA para pagar as despesas com a assistência aos Deficientes Militares, nomeadamente aos Deficientes das Forças Armadas e aos Pensionistas de Pensão de Invalidez, para anular o défice estrutural da ADM.

Atendendo ao ritmo de pagamentos que se verificou ao longo de 2021, foi possível celebrar novas convenções, nomeadamente com o Hospital Internacional dos Açores, com o Hospital Privado de Bragança e com o Hospital Privado de Valença.

Destaca-se a superação do “IE16 *Diminuir os prazos médios de processamento faturas e aprovação de reembolsos da ADM*” que se deveu ao facto de ter sido rececionado um volume bastante mais reduzido de faturação do que o inicialmente previsto, e igualmente ao facto de terem sido testadas novas metodologias de processamento dos reembolsos do Regime Livre.

Durante 2021 e apesar dos esforços efetuados para a regularização da dívida às entidades convencionadas, mantém-se por regularizar a dívida ao Sistema de Saúde Militar

Ao nível das suas atividades há a destacar:

- Farmácias das Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira - regulada a responsabilidade pelos pagamentos dos medicamentos disponibilizados aos respetivos SRS.
- Cartões ADM - implementada a deliberação relativa a inscrição/renovação.
- Portaria 1034/2009 - reiterado junto da Tutela a necessidade de regularização da atribuição dos produtos de apoio e dispositivos médicos aos beneficiários abrangidos.
- Nova tabela da ADSE - realizados os trabalhos conducentes à implementação para o Regime Convencionado.
- Processos de junção - prestada colaboração interna à assessoria jurídica.
- Regime jurídico da ADM - reiterada a necessidade de proceder à revisão, tendo em consideração as questões relacionadas com o ressarcimento dos encargos decorrentes das políticas sociais definidas pelo Estado, com a clarificação da responsabilidade pelas despesas de saúde dos familiares dos beneficiários abrangidos pela Portaria 1034/2009, com as despesas decorrentes de acidentes em serviço de carácter não permanente, com as despesas referentes aos militares em missão oficial no estrangeiro, com os encargos com despesas de saúde prestados no Sistema de Saúde Militar SSM e com as condições de acesso ao regime estabelecido pela Portaria nº 1034/2009.

No âmbito da Assessoria da DSADM:

Foi mantida atualizada a base de dados da ADM antevendo-se a necessidade de evoluir por razões de obsolescência tecnológica.

Apesar da redução de recursos humanos manteve-se a capacidade de resposta salientando-se a análise a todo o processamento dos tratamentos oncológicos, das cirurgias e certificação das mesmas, bem como, o levantamento sobre os atos de enfermagem e internamentos sem cirurgia, o que levou a uma diminuição nos custos com as comparticipações dos referidos atos.

No âmbito do Regime Livre o aumento dos pedidos de parecer relativos a estomatologia deveu-se sobretudo a atos médicos, tratamentos e técnicas de saúde recentes que não constavam das tabelas da ADSE em vigor.

Os pedidos de transporte analisados referiram-se aos beneficiários dos Arquipélagos Açores e Madeira que têm necessidade de se deslocar ao Continente a consultas ou tratamentos ao HFAR ou a hospitais privados por falta de meios técnicos nas ilhas de residência.

No âmbito do Regime Convencionado os processos que são alvo de pré autorização são os tratamentos oncológicos, as cirurgias, a medicina física e reabilitação (além dos limites autorizados), os internamentos (para além dos 30 dias) e a reabilitação no domicílio.

No caso da Medicina Física e Reabilitação, cerca de 15% dos pedidos não foram comparticipados por já terem ultrapassado os limites máximos autorizados e por não apresentarem justificação para o efeito.



No ano de 2021 continuou a verificar-se um acrescimento de pedidos de tratamentos no domicílio relativamente aos anos anteriores.

#### No âmbito da Gestão de beneficiários e benefícios:

O número e distribuição dos beneficiários com cartão válido a 31 de dezembro de 2021 pelos Ramos das FFAA foi o seguinte:

	Marinha		Exército		Força Aérea		Totais		Total
	Titulares	Familiares	Titulares	Familiares	Titulares	Familiares	Titulares	Familiares	
Militares do QP	16 890	14 057	17 560	13 947	9 365	8 073	43 815	36 077	79 892
Academias Militares	3	383	6	384		241	9	1 008	1 017
Portaria 1034	386	573	4 692	8 174	396	612	5 474	9 359	14 833
Pessoal Militarizado	1 460	1 603	100	276			1 560	1 879	3 439
Pessoal Civil			5	2			5	2	7
Militares RC	45	813	272	7 455	134	2 102	451	10 370	10 821
<b>Total</b>	<b>18 784</b>	<b>17 429</b>	<b>22 635</b>	<b>30 238</b>	<b>9 895</b>	<b>11 028</b>	<b>51 314</b>	<b>58 695</b>	<b>110 009</b>

Fig. 35 N.º Beneficiários com cartão ADM por Ramo FFAA

Os beneficiários da ADM encontram-se enquadrados no Decreto-lei nº 167/2005 de 23 de setembro. A sua distribuição ordenada pelos distritos e regiões:

Nº Beneficiários	
LISBOA	31796
SETÚBAL	25020
SANTARÉM	8993
PORTO	8808
LEIRIA	4728
BRAGA	3635
COIMBRA	3364
AVEIRO	3374
FARO	2842
VISEU	2833
AÇORES	2358
ÉVORA	2020
VILA REAL	1688
CASTELO BRANCO	1327
BEJA	1373
VIANA DO CASTELO	1374
MADEIRA	1618
PORTALEGRE	1164
GUARDA	803
BRAGANÇA	715
ESTRANGEIRO	176
TOTAIS	110.009

Fig. 37 Número de beneficiários por Distrito

A distribuição dos beneficiários da ADM por tipologia é a seguinte:

	Titulares			Familiares				Total
	Ativo e Reserva	Reforma	TOTAL	Cônjuges ou equip., Extraordinários e Associados	Descendentes	Ascendentes	TOTAL	
2021	30.826	27.869	58.695	33.474	17.693	147	51.314	110.009
2020	29.343	27.759	57.102	35.321	14.299	154	49.774	106.876

Fig. 36 Tipologia beneficiários

Os beneficiários Titulares da ADM representam cerca de 53% do conjunto dos beneficiários, sendo que o grupo dos beneficiários familiares representa os restantes 47%.

Através da figura seguinte é possível constatar-se o peso que o conjunto dos beneficiários mais idosos tem na ADM, verificando-se que os beneficiários com mais de 60 anos representam 48% do universo total. Tal facto decorre de a esperança média de vida ter vindo sucessivamente a aumentar ao longo dos últimos anos, sendo que, o envelhecimento estruturante implica em média, gastos significativos com a saúde.

	[0-19 anos]	[20-29 anos]	[30-39 anos]	[40-49 anos]	[50-59 anos]	[60-69 anos]	[70-79 anos]	[>= 80 anos]	TOTAL
<b>2021</b>	14.065	14.638	7.920	8.373	12.543	14.877	19.786	17.807	110.009
<b>2020</b>	14.123	11.296	8.252	8.229	13.657	14.854	19.887	16.578	106.876
<b>2019</b>	14.990	11.990	8.662	8.331	14.502	15.198	19.881	14.650	108.204

Fig. 38 Escalão etário dos Beneficiários

### Beneficiários abrangidos pela Portaria 1034/2009

Relativamente ao universo de beneficiários abrangidos pela Portaria nº 1034/2009, verifica-se que, em 31 de dezembro de 2021 é composto por 9 359 beneficiários titulares registados, com cartão válido, importando ainda contabilizar mais 5 474 beneficiários familiares inscritos na ADM, o que perfaz um quantitativo de 14.833 beneficiários relacionados com a Portaria n.º 1034/2009.

	Marinha	Exército	Força Aérea	TOTAL
DFA's do QP	76	11	2	89
DFA's	403	4 004	458	4 865
G DFA	19	178	21	218
Pensionistas Invalidez	158	4 018	11	4 187
<b>TOTAL</b>	<b>656</b>	<b>8211</b>	<b>492</b>	<b>9 359</b>

Fig. 39 Beneficiários Portaria 1034-2009

### Gestão de cartões ADM

Em 2021 foram emitidos 40.183 cartões de beneficiário o que representou um aumento de 1,15% relativamente ao ano anterior.

	N.º cartões emitidos	variação
<b>2021</b>	40.183	<b>+1,15%</b>
<b>2020</b>	39.724	<b>-8,04%</b>

Fig. 40 Cartões emitidos

### Beneficiários Extraordinários e Associados

O Decreto-Lei n.º 234/2005, de 30 de dezembro, consagrou a possibilidade dos beneficiários titulares de ADSE, cônjuges ou que vivam em união de facto com beneficiários titulares da ADM, poderem optar pela inscrição como Beneficiários Extraordinários neste Subsistema, situação regulada pela Portaria nº 1393/2007, que definiu os termos dessa opção.

O número de beneficiários extraordinários da ADM em 31 de dezembro de 2021, registados e com cartão válido é de 3.451 representam uma diminuição de 5,91% em relação ao número de beneficiários extraordinários apurados em 2020.

Beneficiários Extraordinários		variação
2021	3.451	- 9,61%
2020	3.818	+ 5,91%
2019	3.605	

Fig. 41 Variação dos beneficiários extraordinários

A publicação do Decreto-Lei Nº 81/2015, de 15 de maio, regulamentado através da Portaria 482-A/2015 de 18 de junho, criou uma categoria de beneficiários da ADM designados por beneficiários associados, anteriormente designados por “protocolados”. A inscrição nesta tipologia de beneficiários pressupõe o processamento de um desconto no vencimento/pensão do beneficiário titular, executado nos termos previstos nos n.ºs 4 a 7 do artigo 13.º do Decreto-Lei n.º 167/2005, de 23 de setembro, na redação conferida pelo Decreto-Lei n.º 81/2015, de 15 de maio. Relativamente ao universo de Beneficiários Associados, registado e com cartão válido em 31 de dezembro de 2021, foi apurado o número de 14 595, representando este número um aumento de 5,57% em relação ao número de beneficiários associados apurados em 2020.

Beneficiários Associados		variação
2021	14.595	5,57%
2020	13.825	0,55%
2019	13.750	

Fig. 42 Variação dos beneficiários dos beneficiários associados

No âmbito da Gestão de Prestadores:

### **Sistema de Saúde Militar (SSM)**

O Despacho n.º 1702/2018, de 30 de dezembro, do MDN estabeleceu o regime de faturação e liquidação de encargos relativamente aos cuidados de saúde prestados pelo HFAR e pelas demais estruturas do SSM aos beneficiários da ADM.

De acordo com o definido pelo referido despacho os encargos decorrentes da prestação de cuidados de saúde aos militares do ativo e na efetividade de serviço no HFAR e nas demais estruturas do SSM passaram a ser suportados pelos Ramos das FA.

### **Laboratório Militar de Produtos Químicos e Farmacêuticos (LMPQF)**

Em 2021 a ADM continuou a suportar os encargos previstos pelo Protocolo de Cooperação entre o IASFA, HFAR e o LMPQF, relativos aos Produtos de Apoio, Dispositivos Médicos e medicamentos disponibilizados aos beneficiários abrangidos pela portaria 1034/2009 tendo deixado de suportar os encargos com os medicamentos dispensados em regime de ambulatório pelo HFAR.

### Acordos com entidades prestadoras de cuidados de saúde

O quadro seguinte quantifica as entidades privadas e respetivas sucursais, por distrito, com acordo celebrado com o IASFA, que em 2021 apresentaram faturação à ADM.

REGIÕES DAS ENTIDADES COM FATURAÇÃO ENTREGUE NA DSADM	2021
AÇORES	30
AVEIRO	77
BEJA	39
BRAGA	101
BRAGANÇA	28
CASTELO BRANCO	31
COIMBRA	84
ÉVORA	26
FARO	115
GUARDA	7
LEIRIA	95
LISBOA	378
MADEIRA	37
PORTALEGRE	23
PORTO	116
SANTARÉM	106
SETÚBAL	237
VIANA DO CASTELO	40
VILA REAL	48
ISEU	67
MAPUTO	2
total	1.687

Fig. 43 Regiões das entidades com faturação entregue

### Acordos com entidades convencionadas

A exemplo de 2020, em 2021 manteve-se a suspensão do estabelecimento de novos acordos, face à maturidade da dívida às entidades convencionadas e a impossibilidade de dar cumprimento aos acordos a estabelecer em matéria de pagamentos.

No entanto, tendo em consideração que a regularização da dívida acabou por se concretizar, já no final do ano, permitiu que fosse iniciado o restabelecimento de novos acordos, sobretudo nas regiões mais carenciadas, nomeadamente com o Hospital Internacional dos Açores, com o Hospital Particular de Valença e com o Hospital Particular de Bragança.

### 8.5. AÇÕES DE APOIO AO CONSELHO DIRETIVO

Em 2021 foi dada especial importância à comunicação com beneficiários e demais *stakeholders* refletida nas ações centradas na ligação e visibilidade externa, para um melhor conhecimento do IASFA. Assim, merecem especial destaque:

- Imagem institucional - publicação InfolASFA, Newsletter, Post FB, Comunicados, Website, avisos e notícias.
- Webinars - realizados três sobre Comunicação, com participação de vários stakeholders do IASFA.
- Vídeos institucionais - produção e divulgação da missão do IASFA.
- Contactos com os Ramos - divulgação das *newsletters* a beneficiários, de concursos de arrendamento, de procedimentos concursais de recrutamento de RH, do International CLIMS Camp, de Webinar, de comunicados no âmbito da ADM, entre outros.
- Linha de apoio ao beneficiário - elaboração de FAQ.
- Plano de comunicação institucional – executado.
- “Portal das Instituições da Memória da Defesa Nacional” - integração do IASFA e do acervo museológico do CAS Runa.

Adicionalmente e em linha com as recomendações externas, criou-se a capacidade de auditoria interna, que por limitações orgânicas, assumiu a figura de equipa de trabalho, que integradamente com a estrutura orgânica e em apoio direto ao CD, realizou coordenação com a IGDN, auditorias internas e estudos e pareceres conforme orientações que lhe foram solicitadas. Assim, merecem especial destaque:

- Plano Anual de Auditorias – realizadas duas auditorias internas no âmbito da “Gestão/Utilização cartões eletrónicos dos abastecimentos de combustíveis” e “Gestão de atividade e utentes nos postos clínicos”.
- Grupo de trabalho GT SAMED – estudados os diferentes modelos organizativos de funcionamento dos serviços de “apoio na saúde” do IASFA. Apresentada uma proposta de “modelo global de financiamento dos Postos Clínicos/SAMED dos Centros de Apoio Social (CAS)”.
- Defesa e Segurança Alimentar - supervisão da implementação dos procedimentos enunciados no Manual de HACCP.
- Controlo microbiológico do setor de alimentação dos CAS – implementação de monitorizações quinzenais.
- COVID - tratamento, análise e registo da informação em apoio ao Gabinete de Crise.
- Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas – supervisão, monitorização e elaboração de Relatórios de execução de implementação de medidas.
- Elaboração do Plano de Ação para a Recuperação do Bairro social do Alfeite (PAR/ BSA).
- Avaliação sobre continuidade do Plano Estratégico em curso e o PA 2022.

## 9. AFETAÇÃO REAL E PREVISTA DOS RECURSOS HUMANOS, MATERIAIS E FINANCEIROS

Para o apuramento do grau de excelência dos serviços pelo CCAS são seguidos critérios (com pesos diferenciados) enunciados no documento *Avaliação dos Serviços DOCUMENTO TÉCNICO N.º 1/2010* e dos quais fazem parte, entre outros, o Índice de produtividade e o Índice custo-eficácia, apurados nos pontos 9.1. e 9.2. O grau de excelência é aferido pelo CCAS numa escala de 1 a 10.

## 9.1. Recursos Humanos

Recursos Humanos Planeados					Recursos Humanos Realizados				
Recursos Humanos	Planeado Trabalhadores	Dias uteis	UERHP *	Pontuação PLANEADA	Realizado Trabalhadores	Dias uteis	Ausências (dias)	UERHE	Pontuação REALIZADA
Dirigentes - Direção superior	3	229	687	20	60	3		687	60,0
Direção Intermédia e Chefes de Equipa	17	229	3893	16	272	16		3893	272,0
Técnicos Superiores (inclui Esp.Inf.)	120	229	27480	12	1440	91	355	27125	1421,4
Docentes	8	229	1832	11	88	7	100	1732	83,2
Coordenadores Técnicos	9	229	2061	9	81	8	29	2032	79,9
Assistentes Técnicos (inclui Téc.Inf)	233	229	53357	8	1864	162	1257	52100	1820,1
Encarregados Operacionais	9	229	2061	6	54	9	30	2031	53,2
Assistentes Operacionais	406	229	92974	5	2030	275	5408	87566	1911,9
Terapeutas	16	229	3664	10	160	13	460	3204	139,9
Enfermeiros	34	229	7786	10	340	16	335	7451	325,4
<b>Total</b>	<b>855</b>		<b>195795</b>		<b>6389</b>	<b>600</b>	<b>7974</b>	<b>187821</b>	<b>6167,0</b>

Fig. 44 RH planeados e realizados

A diferença entre a pontuação realizada remetida na monitorização do QUAR - 3.º quadrimestre de 2021 à Secretaria-Geral em fevereiro de 2021, que induzia a 599 efetivos e a pontuação realizada retificada que se suporta em 600 efetivos.

Verificou-se a retificação no número de Coordenadores Técnicos, de 9 para 8, e também no número de Assistentes Técnicos, de 160 para 162. Outra variável que contextualiza a retificação ao nível da pontuação realizada é o número de dias contabilizados como ausências em parte dos Grupos profissionais/Carreiras.

O Índice de produtividade, apresentado na figura seguinte, faz a comparação do desempenho do IASFA e a utilização dos seus recursos humanos (medidos em tempo) com o planeado para o ano 2021.

Índice de produtividade		
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultado %
Taxa de realização global dos objectivos	Média ponderada das avaliações globais dos parametros de avaliação	103%
<b>Taxa de utilização dos Recursos Humanos</b>	$(\text{UERH utilizados} / \text{UERH planeados}) * 100$	96%
Índice de produtividade	$(\text{Taxa de realização Global de objectivos} / \text{Taxa de utilização de RH}) * 100$	108%

Fig. 45 Índice de produtividade dos RH

A taxa de utilização de RH aferida, de 96%, pode traduzir numa primeira leitura algum esforço desenvolvido pela globalidade dos colaboradores em relação às atividades e compromissos previstos em PA, pelo desvio em pontos correspondente à diferença entre 855 recursos planeados e 600 efetivos (menos 51 efetivos do que em 2020). Os pontos aferidos são deduzidos das Unidades equivalentes de Recursos Humanos (planeados\_UERHP e executados\_UERHE), permitindo uma maior fiabilidade nos cálculos da gestão de

recursos humanos, uma vez que neles são tidos em consideração os dias úteis de trabalho e as ausências. Trabalhar e analisar informação como o *Equivalente a Tempo integral (ETI)* ou *FTE (Full Time Equivalent)* poderia levar o IASFA a repensar e melhorar as suas decisões ao nível dos seus RH, conhecendo melhor as necessidades e de grande importância para a sua gestão estratégica de RH.

A produtividade foi avaliada com o tempo real de trabalho, ainda que de uma forma global, traduz um índice de produtividade superior a 100%. Ou seja, apesar de haver a utilização de um número de recursos abaixo do previsto, o desempenho alcançado teve uma execução um acima dos 100%, positiva, revelando que se conseguiu um bom desempenho com o número de efetivos do IASFA em 2021.

Ainda assim, o Índice de produtividade, enquanto critério que contribui para a avaliação do IASFA, não será considerado para a atribuição de uma avaliação de excelência, pois não poderá traduzir-se numa *Pontuação máxima*. Seria assumido com uma pontuação máxima no caso de o desempenho ter sido acima do planeado e a utilização dos recursos humanos abaixo do planeado em pelo menos 50% e percentagem de indicadores com desvio  $\geq 25\%$ , inferior ou igual a 25%. Ou uma Pontuação mínima se o desempenho tivesse sido acima do planeado e utilização dos recursos humanos acima do planeado e percentagem de indicadores com desvio  $\geq 25\%$ , superior a 75%.<sup>2</sup>

Apresenta-se de seguida uma breve síntese do número e distribuição dos colaboradores do IASFA:

	Militares	Civis	TOTAL
2021	98	502	600
2020	107	544	651

<sup>2</sup> Avaliação dos Serviços\_Linhas de Orientação Gerais. Documento Técnico 01/2010.

Unidade e Orgânica	Direção Superior 1.º Grau	Direção Superior 2.º Grau	Dirigente Intermédio 1.º Grau	Dirigente Intermédio 2.º	Técnico Superior	Ed Inf	Coord. Técnico	Assist. Técnico	EO	AO	ENF	TDT	INF	TOTAL
CD		2												2
Gabinete de Auditoria					3									3
Gabinete de Apoio ao Conselho Diretivo				1	5		1	6	1	3			1	18
Direção Serviços ADM			1					1						2
Div. Gestão de Benefícios e Beneficiários				1	3			14		4				22
Div. Prestadores				1	1		1	11						14
Direção Serv Ação Social Complementar			1											1
Divisão de Apoio Social				1	4		1	1		1				8
Divisão de Gestão do Património				1	5			4		12				22
Divisão de Turismo e Lazer						1		1						2
Gabinete de Recursos Humanos				1	3		1	3						8
Gabinete de Recursos Materiais				1	1		1	4						7
Gab.Planeam.Gestão Financeira Orç.				1	2		1	7						11
Gabinete Sistemas Informação Comunicação				1									5	6
CAS/ Alfeite				1	8	6		7	2	51	1			76
CAS/ Braga					1					1				2
CAS/ Coimbra					2			3		1				6
CAS/ Évora					1									1
CAS/ Funchal								1						1
CAS/ Lisboa				1	4			4	1	14				24
CAS/ Oeiras				1	9		1	29	2	111	9	9		161
CAS/ Ponta Delgada								1		3				4
CAS/ Porto				1	4			1		15	5	1		27
CAS/ Runa				1	5		1	9	1	39	1	3		60
CAS/ Tomar					1			2						3
CAS/ Viseu					1			1		2				4
CEREPOSA								2	2	3				7
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>14</b>	<b>63</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>102</b>	<b>9</b>	<b>260</b>	<b>16</b>	<b>13</b>	<b>6</b>	<b>502</b>

Fig. 47 Civis no IASFA

	Oficiais	Sargentos	Praças
<b>Marinha</b>	2	16	14
<b>Exército</b>	20	26	1
<b>F.Aérea</b>	5	14	0

Fig. 48 Militares no IASFA por Ramo



Unidade Orgânica	TGen	MGen	CMG/ Cor	CFR/ Tcor	CTen/ Maj	1Ten/ Cap	2Ten/ Ten	GMar/Alf	Sarg	Praça	TOTAL
CD	1										1
Gabinete de Auditoria			4	1							5
Gabinete de Apoio ao Conselho Diretivo											0
Direção de Serviços ADM											0
Divisão Gestão de Benefícios e Beneficiários									2	1	3
Divisão Prestadores									1	1	2
Direção de Serviços Ação Social Complementar											0
Divisão de Apoio Social									2		2
Divisão de Gestão de Património									5		5
Divisão de Turismo e Lazer									2		2
Gabinete de Recursos Humanos									1		1
Gabinete de Recursos Materiais									1		1
Gab. Planeamento Gestão Financeira Orçamental											0
Gabinete Sistemas Informação Comunicações											0
CAS / Alfeite				1	1		1		10	7	20
CAS / Braga			1						3		4
CAS / Coimbra			1	2					3		6
CAS / Évora			1						4		5
CAS / Funchal									1		1
CAS / Lisboa					1				1		2
CAS / Oeiras				1			1		7	6	15
CAS / Ponta Delgada			1					1	2		4
CAS / Porto			1						1		2
CAS/Runa				1	1				6		8
CAS / Tomar			1		1				3		5
CAS/Viseu			1	1					1		3
CEREPOSA			1								1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>56</b>	<b>15</b>	<b>98</b>

Fig. 49 Militares no IASFA

Unidade Orgânica	Dirigente Superior de 1.º grau	Dirigente Superior de 2.º grau	Dirigente Intermédio de 1.º grau	Dirigente Intermédio de 2.º grau	Total
CD	1	2			3
Gabinete de Apoio ao Conselho Diretivo				1	1
Direção de Serviços ADM			1		1
Div. Gestão de Benefícios e Beneficiários				1	1
Div. Prestadores				1	1
Direção de Serviços Ação Social Complementar			1		1
Divisão de Apoio Social				1	1
Divisão de Gestão de Património				1	1
Divisão de Turismo e Lazer					0
Gabinete de Recursos Humanos				1	1
Gabinete de Recursos Materiais				1	1
Gab. Planeamento Gestão Financeira Orçamental				1	1
Gabinete Sistemas Informação Comunicação				1	1
CAS / Alfeite				1	1
CAS / Braga					0
CAS / Coimbra					0
CAS / Évora					0
CAS / Funchal					0
CAS / Lisboa				1	1
CAS / Oeiras				1	1
CAS / Ponta Delgada					0
CAS / Porto				1	1
CAS / Runa				1	1
CAS / Tomar					0
CAS / Viseu					0
CEREPOSA					0
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>14</b>	<b>19</b>

Dirigentes Exército Força Aérea Marinha

Fig. 50 Dirigentes do IASFA

Ramo	Posto	Arma Serviço	Colocação
Força Aérea	COR	MED	GAI
Exército	TOR	MED VET	GAI
Força Aérea	SCH	SS	ADM
Exército	MAJ	TS	CASRUNA
Marinha	2TEN	TS	CASALFEITE
Força Aérea	TEN	MED	CASPDELGADA
Força Aérea	TEN	TS	CASOEIRAS
Exército	SAJ	SS	CASOEIRAS

Fig. 51 Distribuição de Militares pelas áreas Medicina e Enfermagem

### 9.1.1. Articulação com o Balanço social: principais tendências e indicadores

	2021	2020	
Contrato de trabalho em funções públicas	80,7%	83,5%	tempo indeterminado
Carreira com maior expressividade	44,8%	47,2%	Assistente Operacional
Género	65,3%	64,2%	Feminino
Média etária	52,0	51,8	anos
Média tempo de serviço	22,5	21,6	anos
Taxa de habilitação superior	25,0%	23,5%	Ensino Superior

Fig. 52 Caracterização sociográfica dos colaboradores

	2021	2020
Nº de efetivos	600	651
Taxa de tecnicidade	23,8%	18,0%
Índice de envelhecimento	47,5%	45,2%
Taxa de reposição	52,1%	89,2%
Taxa de saúde ocupacional	36,0%	13,7%
Taxa de absentismo	7,0	8,7
Taxa de execução do plano de formação	79,0%	150,0%
Taxa de incidência de acidentes de trabalho	3,0%	3,0%

Fig. 53 Seleção de indicadores Balanço Social

**Execução do Plano de Formação**

	N.º Formandos previsto	N.º formandos efetivo
2021	188	124
2020	192	248

Fig. 54 Número Formandos

	Planeadas	Realizadas e Não Planeadas
N.º Ações Formação	56	45
N.º Formandos	188	57

Fig. 55 Ações de Formação versus Número de formandos

	2021	2020
% Ações de formação	79,00%	150,00%
% Horas de formação	67,00%	134,40%
% Formandos	66,00%	129,00%
% Volume de formação	78,00%	106,20%

Fig. 56 Execução Plano de formação

## 9.2. Recursos Financeiros

Considerando a especificidade da área financeira consta em anexo F uma análise detalhada. Este anexo é um complemento a este ponto 9.2., na medida em que os dados enviados em janeiro de 2022 à SGMDN anteviam ajustes como acontece ao até ao encerramento de contas.

A nível dos recursos financeiros do IASFA, os dados finais do QUAR2021 e a sua execução constam da figura seguinte.

### Recursos Financeiros

Designação	Planeados	Executados	Desvio	% Desvio
Orçamento de funcionamento	95 949 138,00	138 712 040,40	42 762 902,40	45%
Despesas c/Pessoal	11 100 000,00	10 012 053,21	-1 087 946,79	-10%
Aquisições de Bens e Serviços (a)	82 380 043,00	128 639 383,73	46 259 340,73	56%
Outras despesas correntes	2 469 095,00	60 603,46	-2 408 491,54	-98%
PIDDAC				
Outros valores	572 604,00	1 376 342,50	803 738,50	140%
TOTAL (OF+PIDDAC+Outros)	96 521 742,00	140 088 382,90	43 566 640,90	45%

a) Inclui as despesas da ADM

Fig. 57 Recursos financeiros Execução QUAR2021

A taxa de execução de recursos financeiros (funcionamento + investimento) conjugada com a taxa de realização global dos Objetivos QUAR2021, permite medir o Índice percentual de Custo – Eficácia, ferramenta que permite perceber a melhoria da qualidade dos serviços prestados, e que em 2021 foi de 70%. Abaixo de 100% não se considera satisfatório. A avaliação custo-eficácia pode revelar soluções de menor despesa na obtenção dos resultados alcançados, ou revelar melhores resultados na sequência de determinadas despesas.

Índice de custo-eficácia		
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultado
Taxa de realização global dos objetivos	Média ponderada das avaliações globais dos parâmetros de avaliação	103%
Taxa de execução de Recursos Financeiros (funcionamento+Investimento)	(Despesa Executada/Despesa Orçamentada)*100	145%
Índice de Custo-eficácia	(Taxa de Concretização Global de objetivos/Taxa de execução dos Recursos Financeiros)*100	71%

Fig. 58 Índice de custo-eficácia

Da mesma forma que foi apurado o Índice de produtividade, igualmente relevante é o apuramento do Índice custo-eficácia, enquanto critério de avaliação do IASFA e considerado para efeitos de eventual atribuição de avaliação de excelência ao IASFA. Este índice faz a comparação do desempenho do IASFA e a execução dos recursos financeiros com o planeado para o ano 2021.

A taxa de execução de RF aferida foi de 145%, ou seja, a utilização dos RF foi acima do planeado. Mas paralelamente verificou-se um bom desempenho do IASFA, com uma execução no QUAR de 103%. Ainda assim, o que prevalece é que se verificou uma utilização de recursos financeiros superior ao previsto.

Porém, no caso presente de 2021, o valor da *taxa de execução dos recursos financeiros* foi afetado pelos reforços extraordinários que o IASFA recebeu no final do ano, com o objetivo de regularizar a dívida acumulada aos prestadores privados com convenção com a ADM. Com efeito, o significativo volume de verbas transferidas para o IASFA com esse objetivo, teve expressão direta e muito significativa no aumento da despesa e consequentemente na *taxa de execução de recursos financeiros* (145%), considerando o valor total do Orçamento anual. Por outro lado, a regularização da dívida da ADM aos prestadores privados, objetivo concretizado com um impacto indiscutivelmente muito importante para a missão do IASFA, acabou por não ser valorizado como proporcionalmente deveria na *taxa de realização global dos objetivos* (103%), daí que o índice de custo-eficácia tenha ficado abaixo de 100%, num valor de 70% que não traduz, efetivamente, a relação que este indicador pretende espelhar. Esta situação deve merecer ponderação quando é feita a leitura do índice custo-eficácia do IASFA em 2021.

### 9.2.1. Custos por Unidade Orgânica

DESPESA POR UNIDADES ORGÂNICAS DO IASFA - 2021	Tipo de Despesa				TOTAL DA DESPESA
	Despesas com pessoal	Aquisição de Bens e Serviços	Outras Despesas	Investimento	
CAS do ALFEITE	1 434 328,83	415 759,52	293,55	40 732,00	1 891 113,90
CAS de LISBOA	444 354,85	122 618,17	344,85	2 435,40	569 753,27
CAS de OIRAS	3 054 811,47	3 150 841,94	2 762,31	111 529,82	6 319 945,54
CAS do PORTO	632 072,42	550 538,65	573,87	4 962,84	1 188 147,78
CAS de RUNA	1 143 845,05	1 292 367,10	830,51	84 879,22	2 521 921,88
<i>Total das CAS Nível I</i>	<i>6 709 412,62</i>	<i>5 532 125,38</i>	<i>4 805,09</i>	<i>244 539,28</i>	<i>12 490 882,37</i>
CAS de BRAGA	31 615,19	3 984,92	-	-	35 600,11
CAS de COIMBRA	127 832,60	15 782,14	-	861,66	144 476,40
CAS de ÉVORA	38 819,36	5 121,93	-	-	43 941,29
CAS do FUNCHAL	17 660,75	1 776,68	-	-	19 437,43
CAS de PONTA DELGADA	55 859,88	62 689,58	-	-	118 549,46
CAS de TOMAR	83 951,46	28 534,94	-	5 673,15	118 159,55
CAS de VISEU	74 616,06	9 246,45	-	3 561,00	87 423,51
CENTRO REPOUSO de PORTO SANTO (CEREPOSA)	126 122,74	95 594,18	481,69	4 224,59	226 423,20
<i>Total das CAS Nível II</i>	<i>556 478,04</i>	<i>222 730,82</i>	<i>481,69</i>	<i>14 320,40</i>	<i>794 010,95</i>
<i>Total das CAS (Nível I e II)</i>	<i>7 265 890,66</i>	<i>5 754 856,20</i>	<i>5 286,78</i>	<i>258 859,68</i>	<i>13 284 893,32</i>
Direção de Serviços de ASC (DSASC)	716 070,32	866 778,32	588 597,59	-	2 171 446,23
Direção de Serviços da ADM (DSADM)	598 963,14	126 480,97	28 893,86	343,87	754 681,84
SEDE IASFA (CD e 5 Gabinetes)	1 431 120,01	808 524,92	176 304,20	376 167,99	2 792 117,12
<i>Total das Direções de Serviço e Sede</i>	<i>2 746 153,47</i>	<i>1 801 784,21</i>	<i>793 795,65</i>	<i>376 511,86</i>	<i>5 718 245,19</i>
<b>TOTAL (a)</b>	<b>24 543 825,45</b>	<b>19 066 352,81</b>	<b>809 655,99</b>	<b>1 153 090,90</b>	<b>19 003 138,51</b>
<b>TOTAL com pagamentos ADM (b)</b>			<b>121 085 244,39</b>		<b>140 088 382,90</b>

(a) Não inclui pagamentos do SPS ADM com verbas provenientes de descontos dos beneficiários e de receitas de impostos no valor total de 121 085 244,39€  
(b) Inclui pagamentos do SPS ADM com verbas provenientes de descontos dos beneficiários e de receitas de impostos no valor total de 121 085 244,39€

Fig. 59 Custos por UO

## CAPÍTULO III – AVALIAÇÃO FINAL

A avaliação final incide na concretização dos OSG que vigoraram em 2021 e foram monitorizados relativamente a cada OE, onde se incluem os selecionados para QUAR2021.

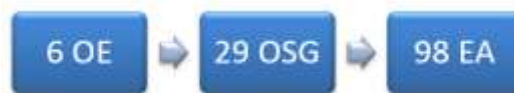
É apresentada a execução global do PA no ponto 10.1. e igualmente a execução mais pormenorizada nos **Quadros de execução setorial por OE**, constantes do Anexo C.

No ponto 10.2.1. é apresentada a fundamentação do estado alcançado de OSG que revelaram desvios significativos às metas contratualizadas, por influência da execução dos EA que para eles concorrem. No caso do IASFA as situações de *incumprimento* reportam fundamentalmente a fatores exógenos.

## 10. BREVE ANÁLISE SOBRE EXECUÇÃO DO PLANO DE ATIVIDADES

### 10.1. Execução do plano de atividades

No sentido de assegurar a coerência entre os elementos do QUAR e os documentos previsionais legalmente previstos, apresenta-se o desempenho do IASFA relativamente ao PA2021.



Por OE, foi apurada a taxa de execução de cada **OSG** (≈ objetivo operacional) que traduz a sua realização percentual por referência à concretização e peso do(s) indicador(es) que para ele concorre(m).

Cada indicador tem a sua realização percentual e resultado, o que lhe atribui um estado: *cumprimento* ou *incumprimento*, que influenciará o estado final do OSG.

#### Estado alcançado dos OSG no PA

Da análise global à concretização dos 29 OSG do IASFA, 6 deles no critério de superação, 7 em incumprimento de metas de elementos de ação. Acrescem 2 OSG (4 EA) que foram anulados em virtude da revisão ao PA2021 que ocorreu a meio do ano.

No anexo C é facultado um painel com informação concisa setorial sobre o estado alcançado e as **taxas de realização global dos OSG do IASFA**, bem como a Execução completa do PA2021.

#### Estado alcançado dos EA no PA2021

A realização dos EA resulta numa taxa de execução final ponderada.

Como se disse, a não concretização de EA planeados assentou, na sua maioria, nos condicionalismos decorrentes da pandemia por COVID19, ou pela maior complexidade que se veio a revelar em algumas medidas cuja concretização ficou dependente de outras entidades ou de fatores exógenos. Um dos exemplos que veio a afetar a área dos sistemas de informação do IAASFA foi a opção de se avançar com a adoção do sistema de faturação da ADSE, medida prevista no MEEFI, opção que implicou a revisão de outras medidas planeadas e cuja concretização veio a revelar-se mais complexa do que se previa inicialmente.

### 10.2. Quadros síntese de estado e execução por OSG

Constantes do **Anexo C**

## 11. APRECIACÃO DOS RESULTADOS ALCANÇADOS EM QUAR

## 11.1. Execução do QUAR

Neste ponto apresenta-se a avaliação de desempenho relativamente aos objetivos contratualizados em sede de Sistema Integrado de Avaliação de Desempenho na Administração Pública 1 (SIADAP 1), concretamente no QUAR, enquanto elemento-chave da sua proposta de autoavaliação, nos termos do disposto no nº 1 do art.º nº 15º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro e seguindo as orientações do CCAS e da SGMDN.

Apresentaram-se objetivos por referência às suas áreas de Missão Ação Social Complementar e Assistência na Doença aos Militares, à Lei do Orçamento de Estado 2021(LOE21) e a orientações por parte da SGMDN. De referir que objetivo 2 tem uma relação direta com os dados vertidos em sede de Relatório de Atividades 2021 e de Relatório MEEFI. Os objetivos mais relevantes foram o 3, 4 e 5: aqueles que, somando os pesos por ordem decrescente de contribuição para a avaliação final perfazem uma percentagem superior a 50%, resultante do apuramento de, pelo menos, metade dos objetivos, independentemente da sua natureza (eficácia, eficiência e qualidade). Dos 5 indicadores do objetivo 3, um encontra-se em incumprimento, *Taxa de trabalhadores/as abrangidos/as na realização de ações no domínio da segurança e saúde no trabalho*. No entanto, o seu impacto mostrou-se reduzido uma vez que os restantes 4 indicadores se encontram cumpridos/superado.

	Objetivos	Indicadores	Meta	Resultado	Classificação
Eficácia	01 Garantir as respostas sociais direcionadas aos Beneficiários	N.º de Residências Assistidas atribuídas em concurso para implementação do novo equipamento social	6	7	Atingiu
	02 Executar planos de ação institucional	Data de execução global das ações da competência do IASFA no Plano de Ação Equilíbrio financeiro da ADM	31/12/2021	31/12/2021	Atingiu
Eficiência	03 Promover a boa gestão dos trabalhadores perspetivando a melhoria continua dos serviços no IASFA	Taxa de trabalhadores/as abrangidos/as na realização de ações no domínio da segurança e saúde no trabalho	40%	23%	Não atingiu
		N.º de medidas de conciliação da vida profissional com a vida familiar implementadas	3	4	Atingiu
		Taxa de ações de formação online	70%	74%	Atingiu
		Data de apresentação ao CD de medidas corretivas no âmbito de riscos profissionais identificados	30/09/2021	16/09/2021	Atingiu
		Taxa de resposta a situações vulneráveis dos trabalhadores, sinalizadas desagregadas por género.	80%	100%	Superou
	04 Melhorar a comunicação junto dos beneficiários e dos Stakeholders internos e externos	Data da conclusão da implementação do Projeto "Beneficiário + próximo" no âmbito do Simplex 20-21.	01/09/2021	14/09/2021	Atingiu
Qualidade	05 Aferir a satisfação dos beneficiários	N.º de respostas a questionário colocado online	500	615	Superou

Fig. 60 QUAR Objetivos e indicadores

Dos 5 Objetivos, 4 foram cumpridos e 1 superado. Dos 9 indicadores 1 não foi cumprido e 2 foram superados. Na figura seguinte é possível ver as percentagens de realização.

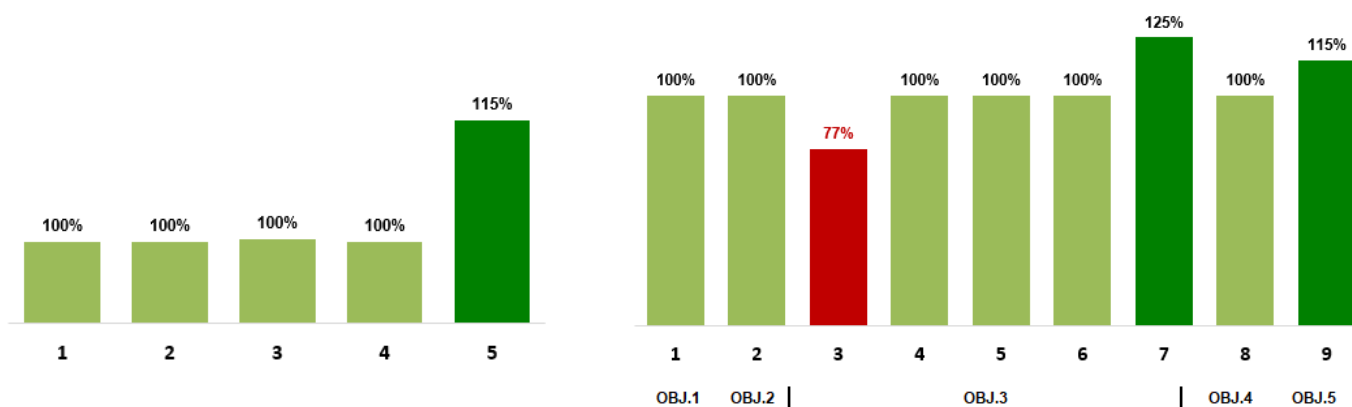


Fig. 61 QUAR Taxa de realização dos 5 Objetivos e Taxa de realização dos 9 indicadores

Para os objetivos QUAR, o Conselho Coordenador da Avaliação de Serviços (CCAS) estabelece orientações técnicas referente aos mais relevantes: “são considerados objetivos mais relevantes aqueles que, somando os pesos por ordem decrescente de contribuição para a avaliação final, perfaçam uma percentagem superior a 50%, resultante do apuramento de, pelo menos, metade dos objetivos, independentemente da sua natureza (eficácia, eficiência e qualidade).” Seguindo este critério, dos 5 objetivos para 2021, 3 foram os mais relevantes, pelos pesos atribuídos no respetivo parâmetro. Todos os 3 foram registados em conformidade com as diretivas da Tutela, não podendo o somatório dos seus pesos ser inferior a 50% no parâmetro.

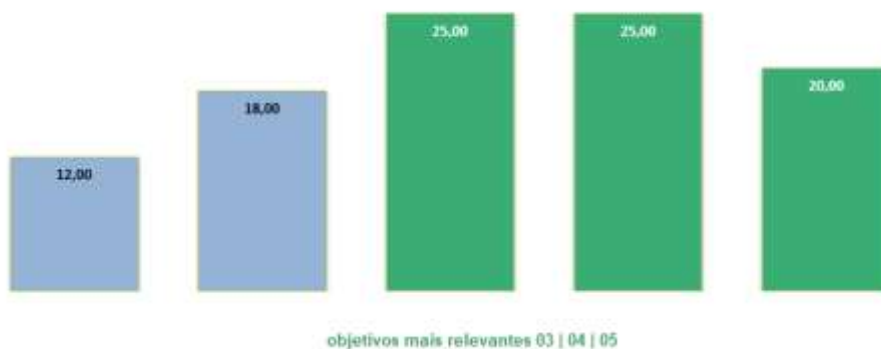


Fig. 62 Ponderação do Objetivo no parâmetro

Os Objetivos e indicadores integram os parâmetros previstos em QUAR: eficácia, eficiência e qualidade. E cada parâmetro tem, igualmente, a sua taxa de realização.

Os dois Objetivos constantes do parâmetro eficácia foram selecionados por referência à Missão do IASFA.

Parâmetro Eficácia				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Valor Atingido	Taxa de realização Ind.	Taxa realização do parâmetro no QUAR
OB 1	1	7	100%	30%
OB 2	2	31/12/2021	100%	

Fig. 63 QUAR Parâmetro Eficácia

Os Objetivos constantes do **parâmetro eficiência** foram selecionados tendo presente, em parte, orientações no âmbito da LOE2021.



Parâmetro Eficiência				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Valor Altingido	Taxa de realização Ind.	Taxa realização do parâmetro no QUAR
OB 3	3	23%	77%	50%
	4	4	100%	
	5	74%	100%	
	6	16/09/2021	100%	
OBJ.4	7	100%	125%	
	8	14/09/2021	100%	

Fig. 64 QUAR Parâmetro Eficiência

O Objetivo constante **do parâmetro qualidade** foi selecionado tendo orientações no âmbito da LEO2021 e da SGMDN.

Parâmetro de Qualidade				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Valor Altingido	Taxa de realização Ind.	Taxa realização do QUAR parâmetro
OB5	9	615	115%	23%

Fig. 65 QUAR Parâmetro Qualidade

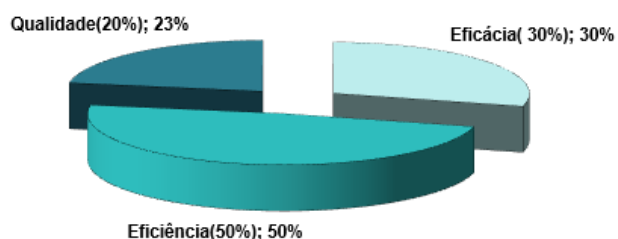


Fig. 66 QUAR Taxa Realização por parâmetro

A avaliação global do QUAR é calculada por referência às taxas de realização de cada um dos parâmetros. Foi alcançado o resultado de **103%**.

Ponderação por parâmetro	Taxa de realização do parâmetro no QUAR	Taxa de execução do QUAR	Proposta Avaliação Global
30%	30%	103%	BOM
50%	50%		
20%	23%		

Fig. 67 QUAR Avaliação global

Da análise dos dados constata-se um **desempenho positivo**, tendo sido atingidos 4 Objetivos e superado 1. Com base nos resultados obtidos podemos concluir que:

- ✓ Todos os Objetivos eleitos para o QUAR foram cumpridos.
- ✓ O resultado Global ponderado é de **103%**.

### 11.2. Autoavaliação e Menção proposta

Dando cumprimento ao n.º 1 e n.º 3 do artigo 18.º da Lei n.º 66-B/2008, de 28 de dezembro, o dirigente máximo do serviço propõe a menção que corresponde aos resultados obtidos na Autoavaliação, numa expressão qualitativa.

**Resultados da Autoavaliação:**

O IASFA superou 1 dos 5 Objetivos definidos, tendo atingido todos os outros.

**Menção proposta**

O balanço do **PA2021** revelou-se positivo com uma execução de **145%**.

O **QUAR** (Anexo A deste Relatório) apresentou uma execução de **103%**.

Face aos resultados apresentados, o Presidente do CD do IASFA propõe uma autoavaliação com a menção de «**Desempenho Bom**».

**12. MECANISMOS DE PARTICIPAÇÃO E AUSCULTAÇÃO DOS STAKEHOLDERS***12.1. Conselho Consultivo*

Nos termos do Artigo 9.º do Decreto-lei 193/2012 de 23 agosto, o IASFA, dispõe de um Conselho Consultivo, órgão de consulta, apoio e participação na definição das linhas gerais de atuação do IASFA, e nas tomadas de decisão do CD, composto pelo Presidente do CD, que preside, dois representantes do MDN, um representante do Estado-Maior-General das Forças Armadas (EMGFA) e de cada um dos ramos das Forças Armadas e um representante de cada associação profissional de militares legalmente constituída.

O Conselho Consultivo reuniu e apreciou documentos do IASFA em 09 de março e 28 de outubro de 2021.

*12.2. Avaliação por parte dos beneficiários*

No ano de 2021 foram efetuadas três aferições consideradas determinantes para o futuro da ASC, designadamente, a aferição da satisfação global dos beneficiários na resposta ERPI, a aferição da satisfação global dos beneficiários nas respostas Berçário/Creche e JI, e a aferição da satisfação global dos beneficiários.

A satisfação dos beneficiários foi monitorizada nas respostas sociais ERPI e Valências Socioeducativas do CAS Alfeite, tendo sido obtidos resultados muito satisfatórios.

Em termos da aferição da satisfação global dos beneficiários nas respostas Berçário/Creche e JI, verificou-se que a percentagem de beneficiários muito satisfeitos ou extremamente satisfeitos é de 76%, superior ao ano transato.

A satisfação global dos beneficiários residentes na resposta social ERPI, resposta social extremamente sensível às consequências organizacionais da gestão da pandemia COVID-19, cifrou-se em 55% de beneficiários muito ou extremamente satisfeitos, valor que superou a meta estabelecida.

As sugestões recolhidas serão tidas em consideração como “alavanca” para a introdução de melhorias internas.

Os resultados aferidos nos questionários aplicados constam do Anexo E.

*12.3. Audição de colaboradores e dirigentes na autoavaliação dos serviços*

Aplicaram-se questionários de satisfação aos colaboradores do IASFA e aos Dirigentes.

O grau de satisfação global dos colaboradores classificado entre bom e muito bom foi de 36%, conforme informação constante em anexo E para aferição de indicadores estratégicos. Foi enviado o questionário para 325 colaboradores com email ativo, tendo respondido 102.

O *Teletrabalho* foi uma área também alvo de questionário junto dos colaboradores.

Aos Dirigentes foram enviados 25 questionários, aos quais 12 responderam tendo 6 destes considerado um grau de satisfação bom/muito bom.

Os resultados aferidos nos questionários aplicados constam do Anexo E.

### 13. AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE CONTROLO INTERNO

O Anexo B deste Relatório, *Questionário SCI* do CCAS constante do Documento Técnico n.º 1/2010, de 4 de março, avalia o Sistema de Controlo Interno (SCI) das Organizações e foi preenchido pelo IASFA. A sua aplicação é obrigatória nos termos da referida norma e as taxas de execução apresentadas pelo IASFA resultam da sua autoavaliação às respostas, numa perspetiva de consolidar a antecipação de riscos e corrigir desvios, com especial enfoque nas dimensões abordadas:

100%	Ambiente de controlo
67%	Estrutura organizacional
56%	Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados
57%	Fiabilidade dos Sistemas de Informação

Fig. 68 Taxas de execução IASFA - Dimensões do Questionário SCI

O sistema de controlo interno engloba, nomeadamente, o plano de organização, as políticas, os métodos, procedimentos e boas práticas de controlo, que contribuem para assegurar o desenvolvimento das atividades de forma ordenada, eficiente e transparente.



Fig. 69 Mecanismos controlo interno no IASFA

#### 13.1 Estrutura organizacional:

Para cumprimento da sua Missão e Atribuições o IASFA baseia-se numa estrutura orgânica hierarquizada, constituída por um Conselho Diretivo composto por um Presidente e dois Vogais. Fazem, igualmente, parte da estrutura hierárquica Unidades Orgânicas: duas Direções de Serviços, 5 Gabinetes, 1 Equipa designada gabinete e 13 Equipamentos Sociais.

### 13.2 Atividades e procedimentos de controlo interno administrativo implementados:

#### ○ **Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (PPRCIC)**

De um modo geral, a implementação em 2021 das medidas de prevenção dos riscos identificados no PPRCIC, considera-se satisfatória com 60% de medidas implementadas e 30% parcialmente implementadas.

Dos restantes 10% constam medidas não implementadas e/ou sem estado de implementação disponibilizado.

Mantém-se uma leitura de que mecanismos de monitorização e controlo, formação adequada ao desempenho de funções e elaboração de manuais de procedimentos, são peças-chave num sistema de controlo interno, bem como um balanço emergente continua a impor ao IASFA uma intervenção ou supervisão, dependendo do estado de implementação das medidas mitigadoras dos riscos.

Foram elaborados:

- ✓ Avaliação semestral da execução do PPRCIC, documento interno;
- ✓ Relatório anual de execução do PPRCIC, documento de divulgação ao Conselho de Prevenção da Corrupção.

#### ○ **Auditoria**

Foram planeadas 3 auditorias internas a realizar no ano 2021: Gestão dos cartões de combustível; Gestão de atividades e de utentes nos Postos Clínicos e Realização da Despesa do IASFA.

Foram concretizadas as duas primeiras que traduziram um resultado positivo pela informação que mereceu tratamento e veio a refletir-se nas várias recomendações e oportunidades de melhoria.

A auditoria interna ao processo de Realização da Despesa não se realizou por não se coadunar com um conjunto de trabalhos e tarefas em curso associadas à regularização da dívida da ADM e consideradas prioritárias, sendo certo que a existência do Fiscal Único do IASFA assegura a auditoria permanente de todo o sistema.

Ao nível de auditorias externas, foi o IASFA auditado pela IGDN no âmbito da AI 01.05/2021 "Avaliação da inventariação do património afeto à Defesa Nacional".

Foi, internamente, elaborado o Relatório anual de Auditoria.

#### ○ **Sistema de Monitorização e Controlo**

Na perspetiva de que a monitorização evolutiva e a rotina de apresentação/discussão de resultados facilitam a adoção de medidas corretivas atempadas e colaboram para um desempenho positivo do IASFA, foram elaborados:

- ✓ PA e QUAR
- ✓ *Reports* quadrimestrais da Estratégia ao CD
- ✓ Relatório de atividades.

A obrigatoriedade de elaboração do RA pressupõe que este seja construído enquanto instrumento de gestão. Neste sentido, a recolha da informação que permitiu avaliar o desempenho organizacional em 2021 exigiu a manutenção da metodologia de trabalho em vigor, suportes de informação (em excel) e respetiva calendarização para a monitorização dos diversos indicadores de desempenho que integravam o PE, os Planos de Ação estratégica, o PA e o QUAR.

O sistema de monitorização aplicado compreendeu dois momentos após a estabilização dos objetivos operacionais em sede de PA2021:

- ✓ Programação, com definição de ações e contratualização de metas, prazos e responsáveis, para uma clara interligação entre os diversos níveis do SIADAP 1, 2 e 3.

✓ Monitorização, Controlo e Avaliação, através de partilhados que permitiram monitorizar, sistematizar informação e avaliar a execução do PE, do PA e do QUAR, sendo possível apresentar três *Relatórios Quadrimestrais da Estratégia*, para apreciação do CD.

○ **Fiscal Único**

Enquanto Instituto público, o IASFA possui um órgão de fiscalização, Fiscal Único, que é revisor oficial de contas e auditor na Comissão de Mercado de Valores Mobiliários (CMVM). Este órgão tem por missão o controlo da legalidade, da regularidade e da boa gestão financeira e patrimonial do IASFA. Em concreto acompanha e controla o cumprimento das leis e regulamentos aplicáveis, bem como a execução orçamental, a situação económica, financeira e patrimonial e a contabilidade.

○ **Sistema de normalização contabilística**

Mantém-se a utilização do sistema de normalização contabilística da Administração Pública (SNC-AP), caracterizado pela afinidade com a legislação contabilística da União Europeia, associada com as normas internacionais de contabilidade. As demonstrações financeiras de finalidades gerais estabelecem os requisitos globais que permitem assegurar a comparabilidade com as demonstrações financeiras de períodos homólogos do IASFA.

#### 14. MEDIDAS PARA REFORÇO POSITIVO DO DESEMPENHO

O reforço positivo é uma ferramenta fundamental de incentivo. Em 2021, foram desenvolvidas medidas para otimizar o desempenho dos colaboradores do IASFA, nomeadamente:

- ✓ Monitorização do Plano de implementação da Linha de Informação ao Beneficiário.
- ✓ Formação direcionada e especializada para a missão IASFA, revelando-se de extrema importância no aperfeiçoamento e consolidação de competências. Deve esta medida ser cada vez mais abrangente ao nível do IASFA.

#### 15. CONCLUSÕES (e PROSPETIVA)

Ao nível do planeamento e controlo, o ano 2021 foi um ano atípico, à semelhança de 2020, com condicionantes que levaram aos desvios identificados perfeitamente justificados por fator exógeno.

Uma síntese dos resultados do IASFA, nomeadamente ao nível do PA, do QUAR, da Avaliação do Sistema de Controlo Interno e das medidas de reforço positivo de desempenho concretizadas traduz um cenário de **desempenho global positivo**.

145%	Taxa de execução do PA
103%	Taxa de execução do QUAR
n.d.	Satisfação global dos colaboradores
69%	Avaliação do sistema de controlo interno
2	Medidas de reforço de desempenho

*Fig. 70 IASFA, Desempenho global*

Em **2021** ao IASFA não foi possível, conforme inicialmente previsto, definir as bases para uma nova estratégia, a vigorar após concluir-se o atual ciclo estratégico 2019-2021. Pelas razões que foram expostas, o atual ciclo estratégico foi prolongado por mais um ano, terminando no final de 2022.

Durante a execução do Plano Estratégico ao longo do ciclo 2019 a 2021, mostrou-se necessário introduzirem-se ajustes ao planeamento inicial, reflexo do empenho do IASFA no aperfeiçoamento daquilo que eram as suas pretensões iniciais perante uma situação muito difícil em que o Instituto se encontrava no início de 2019, conjugado com a necessidade de ajustar os planos prontamente elaborados no início do ciclo às metas que estavam definidas no Plano de Atividades que já se encontrava em desenvolvimento no ano de 2019 e posteriormente às metas que foram definidas em sede de MEEFI. Também importa salientar as

dificuldades inerentes ao facto de algumas medidas ultrapassarem as competências do IASFA, de outras estarem dependentes de fatores exógenos, as dificuldades sentidas no recrutamento de funcionários civis e de militares dos ramos das Forças Armadas e finalmente os condicionamentos que a situação de pandemia por SARS-CoV-2 condicionaram a ação do IASFA neste ciclo, obrigando a um esforço permanente de realizar uma correta monitorização por forma a introduzir os ajustamentos mais adequados.

Em balanço registam-se os seguintes resultados:

**Objetivo Estratégico 1 (OE1): Melhorar o apoio prestado aos Beneficiários do IASFA**

- ✓ Maior aproximação aos beneficiários
- ✓ Otimização de capacidades e competências que existem localmente
- ✓ Diminuição das listas de espera para acesso às ERPI
- ✓ Aumentada a oferta de frações habitacionais para arrendamento
- ✓ Manutenção do recurso a serviços convencionados de apoio domiciliário

**Objetivo Estratégico 2 (OE2): Alcançar o equilíbrio financeiro do IASFA**

- ✓ Conclusão do processo de regularização da dívida da ADM aos prestadores privados
- ✓ Início do processo de regularização da dívida ao Sistema de Saúde Militar, designadamente ao HFAR
- ✓ Projetadas as opções para se assegurar o equilíbrio financeiro, sendo que algumas foram concretizadas

**Objetivo Estratégico 3 (OE3): Melhorar a comunicação institucional**

- ✓ Implementação de uma Linha de Informação ao Beneficiário
- ✓ Melhoraria na comunicação através do portal do IASFA e redes sociais, bem como da *InfoIASFA* e de Newsletters
- ✓ Maior ligação com o EMGFA e Ramos das Forças Armadas

**Objetivo Estratégico 4 (OE4): Rentabilizar as capacidades dos Centros de Apoio Social**

- ✓ Colocação a concurso de Residências Assistidas
- ✓ Apresentação de várias propostas pelos Centros de Apoio Social, algumas carecendo de análise de exequibilidade

**Objetivo Estratégico 5 (OE5): Otimizar os processos de gestão interna**

- ✓ Monitorizada a implementação das recomendações decorrentes das auditorias já efetuadas ao IASFA
- ✓ Reduzido o número de processos aquisitivos conduzidos centralmente
- ✓ Trabalhado o sistema de gestão de documentos

**Objetivo Estratégico 6 (OE6): Investir nas pessoas e em tecnologia**

- ✓ Realizada formação aos colaboradores para aquisição de competências em áreas de interesse funcional
- ✓ Integração, em parte, de sistemas de informação

**Oportunidades de melhorias:**

- Modernizar a infraestrutura de comunicações (voz e dados) do IASFA
- Melhorar o processo de planeamento e de avaliação estratégica, bem como do processo de avaliação de desempenho dos colaboradores e dirigentes;
- Trabalhar para inverter a taxa de rotatividade de colaboradores;
- Integrar os sistemas de informação com a Plataforma de Interoperabilidade do IASFA e esta com Business Intelligence;
- Melhorar o processo de comunicação no IASFA.

Tal como referido, o equilíbrio financeiro da ADM foi central no esforço das preocupações do IASFA em 2021. O MEEFI, o PAEFADM e o PARII foram globalmente executados, ao nível das obrigações, medidas e ações que estão dentro das competências do IASFA. Continuam, também, a decorrer outras atividades que concorrem para os objetivos definidos em sede de Plano Estratégico do IASFA para o período de 2019 a 2021, com vista a alcançar o equilíbrio financeiro do Instituto, melhorando o apoio prestado aos beneficiários. Em 2021 conseguiu-se o saneamento da dívida aos prestadores privados, passando-se para uma segunda fase (em 2022) com vista à regularização da dívida ao SSM.

Os efeitos imediatos da redução da dívida permitiram reativar acordos e iniciar outros ampliando-se a oferta aos beneficiários.

Não obstante as verbas disponibilizadas em 2021, o montante atribuído ao IASFA para pagar os cuidados de saúde prestados aos beneficiários titulares abrangidos pela Portaria n.º 1034/2009 (a que se deveriam juntar as verbas necessárias para pagar a despesa relativa aos respetivos familiares), deve ser revisto de modo a deixar de constituir um dos fatores que mais tem contribuído para o défice anual da ADM. Para reforçar os mecanismos de controlo da despesa neste âmbito da Portaria n.º 1034/2009 é também importante a publicação do projeto de portaria relativo ao Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio a Deficientes Militares (SAPADM) e o estabelecimento de preços máximos para estes produtos de apoio, a acertar com o Laboratório Nacional do Medicamento, no quadro do normativo aplicável.

Os pagamentos ao SSM constituem outro fator importante que contribui para o défice da ADM. Há uma proposta de revisão do regime jurídico da ADM que foi submetida à tutela pela Plataforma, mas que não merece a concordância do IASFA relativamente à relação da ADM com o SSM, conforme tem sido referido em anteriores relatórios. O IASFA considera que a relação da ADM com o SSM deve ser equivalente à relação com o Serviço Nacional de Saúde (SNS), com os devidos ajustamentos, como aliás se pode inferir do regime jurídico da ADM contemplado no Decreto-Lei n.º 167/2005, de 23 de setembro, nos seus artigos 9º (Entidades prestadoras) e 10º (Prestações de cuidados de saúde em estabelecimentos públicos).

Assim, mantém-se a recomendação de se encontrar (em sede da Plataforma) uma solução urgente para estes dois fatores, Portaria n.º 1034/2009 e SSM, pois são fatores que não têm paralelo em nenhum outro SPS e são estruturantes (e indispensáveis) para o equilíbrio financeiro da ADM. A solução deverá passar pela revisão do regime jurídico da ADM, segundo um processo articulado com o processo de reestruturação do SSM que está em curso.

Conforme foi referido em relatórios parcelares de 2021, a complexidade de algumas medidas, o facto da implementação de uma parte delas ultrapassar as competências do IASFA, de algumas estarem dependentes de fatores externos ao IASFA e a situação de pandemia, afetaram a execução do MEEFI, do Plano Estratégico e dos planos de ação dele decorrentes.

Nesta conformidade considerou-se que o atraso que se verificou no final de 2021 não permitiria concluir o Plano Estratégico formulado para o ciclo de 2019 a 2021.

Por estas razões foi ouvido o Conselho Consultivo do IASFA em 28 de outubro de 2021, que deu parecer favorável à extensão do atual ciclo estratégico por mais um ano, ou seja, de três passou para quatro anos, terminando no final de 2022. Admite-se que dentro deste prazo seja possível concretizar a revisão do regime jurídico da ADM, contemplado no Decreto-Lei n.º 167/2005, de 23 de setembro, de forma a anular o défice do SPS, condição necessária para regularizar definitivamente da dívida da ADM, tanto aos prestadores de cuidados de saúde privados como ao Sistema de Saúde Militar (SSM).

Com efeito, admite-se que uma próxima revisão do regime jurídico deverá atender à tendência de evolução do setor da Saúde no nosso País que leva à necessidade de ponderar um equilíbrio entre as condições de acesso a cuidados de saúde privados que os subsistemas públicos de saúde, nomeadamente a ADM, proporcionam aos seus beneficiários e o papel estruturante e insubstituível do setor público, constituído na sua esmagadora maioria pelas unidades do SNS e subsidiariamente por outros sistemas, como é o caso do Sistema de Saúde Militar e numa escala ainda mais reduzida, da oferta limitada de cuidados de saúde por entidades públicas de cariz social, como é o caso dos serviços de assistência médica (SAMED) do IASFA.

No âmbito do PARII há a assinalar o esforço que continua a ser desenvolvido para implementar as ações previstas e que estão dentro das competências do IASFA, bem como de outras ações que contribuem também para esse fim. Uma referência particular para as diligências efetuadas, com o apoio da Tutela, junto do Instituto



da Habitação e da Reabilitação Urbana, I.P. (IHRU) e da Câmara Municipal de Almada, tendo em vista a recuperação total do Bairro Social do Alfeite.

Todavia, os esforços que têm sido desenvolvidos e as expectativas em torno dos resultados que se pretendem alcançar neste domínio, têm sido afetados, pela situação na ADM cuja gestão constitui a outra componente da missão do IASFA.

Concretizar o Plano Estratégico é um compromisso central no sentido de obter as condições que permitem o desenvolvimento sustentado do IASFA, que o torne cada vez mais capaz de dar resposta às necessidades dos beneficiários de hoje e de amanhã. Prolongar a estratégia por mais um ano, 2022, permitirá essa concretização.

## ÍNDICE DE FIGURAS

Fig. 1 Grandes Números IASFA 2021-31DEZ21 .....	7
Fig. 2 Execuções alcançadas PA2021 e QUAR2021 .....	8
Fig. 3 Organograma .....	9
Fig. 4 Stakeholders .....	11
Fig. 5 Valências do IASFA .....	12
Fig. 6 Relação das UO com os OSG, alocados aos OE, alinhados nas perspetivas de gestão BSC .....	13
Fig. 7 Objetivos Setoriais Gerais.....	14
Fig. 8 Beneficiários ASC Ramos .....	16
Fig. 9 Subsídios.....	17
Fig. 10 Comparticipações financeiras.....	17
Fig. 11 Admissão ERPI.....	18
Fig. 12 Capacidade .....	18
Fig. 13 Gestão de Listas de espera .....	18
Fig. 14 Cofre Previdência Forças Armadas – Escalão Etário .....	19
Fig. 15 Cofre de Previdência das FFA-Ramos e situação .....	19
Fig. 16 Falecimentos/candidaturas de herdeiros/beneficiários aos subsídios por morte .....	19
Fig. 17 Distribuição das Consultas por CAS.....	20
Fig. 18 variação do N.º de consultas nos CAS com Postos Clínicos.....	20
Fig. 19 Assistência Médica Global .....	21
Fig. 20 N.º de Consultas e atos de estomatologia .....	21
Fig. 21 Variação Consultas e atos de estomatologia por CAS.....	21
Fig. 22 Situação Protocolos.....	22
Fig. 23 N.º de intervenções.....	22
Fig. 24 Ocupação Patrimonial.....	23
Fig. 25 Arrendamento para habitação .....	23
Fig. 26 Valores de arrendamento.....	24
Fig. 27 Valores de rendimento dos arrendatários na renda económica .....	24
Fig. 28 Contratos de arrendamento .....	25
Fig. 29 Distribuição Arrendatários em regime de arrendamento de renda económica em 2021 .....	25
Fig. 30 Beneficiários CLIMS em Portugal .....	26
Fig. 31 Estrangeiros em Portugal: incluindo circuitos e regime individual.....	26
Fig. 32 Beneficiários inscritos em regime individual em países CLIMS em 2021.....	27
Fig. 33 Distribuição por CAS das Valências e áreas de atuação .....	29
Fig. 34 Alimentação fornecida - N.º de refeições .....	30
Fig. 35 N.º Beneficiários com cartão ADM por Ramo FFAA.....	33
Fig. 36 Tipologia beneficiários .....	33
Fig. 37 Número de beneficiários por Distrito.....	33
Fig. 38 Escalão etário dos Beneficiários .....	34
Fig. 39 Beneficiários Portaria 1034-2009.....	34
Fig. 40 Cartões emitidos .....	34
Fig. 41 Variação dos beneficiários extraordinários .....	35
Fig. 42 Variação dos beneficiários.....	35
Fig. 43 Regiões das entidades com faturação entregue.....	36
Fig. 44 RH planeados e realizados.....	38
Fig. 45 Índice de produtividade dos RH.....	38
Fig. 46 Colaboradores militares e civis no IASFA .....	39
Fig. 47 Civis no IASFA.....	40

Fig. 48 Militares no IASFA por Ramo .....	40
Fig. 49 Militares no IASFA .....	41
Fig. 50 Dirigentes do IASFA .....	41
Fig. 51 Distribuição de Militares pelas áreas Medicina e Enfermagem .....	42
Fig. 52 Caracterização sociográfica dos colaboradores .....	42
Fig. 53 Seleção de indicadores Balanço Social .....	42
Fig. 54 Número Formandos .....	42
Fig. 55 Ações de Formação versus Número de formandos .....	43
Fig. 56 Execução Plano de formação .....	43
Fig. 57 Recursos financeiros Execução QUAR2021 .....	43
Fig. 58 Índice de custo-eficácia .....	43
Fig. 59 Custos por UO .....	44
Fig. 60 QUAR Objetivos e indicadores .....	46
Fig. 61 QUAR Taxa de realização dos 5 Objetivos e Taxa de realização dos 9 indicadores .....	47
Fig. 62 Ponderação do Objetivo no parâmetro .....	47
Fig. 63 QUAR Parâmetro Eficácia .....	47
Fig. 64 QUAR Parâmetro Eficiência .....	48
Fig. 65 QUAR Parâmetro Qualidade .....	48
Fig. 66 QUAR Taxa Realização por parâmetro .....	48
Fig. 67 QUAR Avaliação global .....	48
Fig. 68 Taxas de execução IASFA - Dimensões do Questionário SCI .....	50
Fig. 69 Mecanismos controlo interno no IASFA .....	50
Fig. 70 IASFA, Desempenho global .....	52

## GLOSSÁRIO

ACT – Autoridade para as Condições do Trabalho	GSIC - Gabinete de Sistemas de Informação e Comunicação
ADSE- Assistência na Doença aos Servidores do Estado	IE- Indicador estratégico
AOV – Aluguer Operacional de Viaturas	IP - Instruções Permanentes
ASC - Ação Social Complementar	LC – Liga dos Combatentes
BSC – “Balanced Scorecard”	LEAN - método de gestão focada em reduzir desperdício
CAS / SS – Centro Apoio Social/Serviço Social	MDN – Ministério da Defesa Nacional
CDD – Centro de Dados da Defesa da SGMDN	MEEFI – Memorando de entendimento para o equilíbrio financeiro do IASFA
CE – Comparticipação Escolar	MF – Ministério das Finanças
CEAD – Comparticipação Especial de Apoio à Deficiência	OE - Objetivos Estratégicos
CEREPOSA - Centro de Repouso de Porto Santo	OO - Objetivos Operacionais
CGA – Caixa Geral de Aposentações	PGRIC – Plano Gestão Riscos Corrupção e infrações conexas.
CLAS – Conselho Local de Ação Social	POPH - Programa Operacional de Potencial Humano
CLIMS - Comité de Ligação Internacional dos Organismos Militares Sociais	PPPV - Parecer Prévio Vinculativo
CPFA – Cofre de Previdência das Forças Armadas	RLE - Regime Livre Escolha
CVP – Cruz Vermelha Portuguesa	SAD – Serviço de Apoio Domiciliário
DAS - Divisão de Apoio Social	SAMA - Sistema de Apoio à Modernização e Capacitação da Administração Pública
DGAEP – Direção Geral Emprego Público	SAMED – Serviço de Apoio Médico
DGBB – Divisão de Gestão de Beneficiários e Benefícios	SCNP – Subsídio Complementar Normal de Pensões
DGP – Divisão de Gestão do Património	SEAP – Subsídio Especial de Apoio à 3ª Pessoa
DGP – Divisão de Gestão de Prestadores	SEL – Subsídio Especial de Lar
DIRSAM/EMGFA - Direção de Saúde Militar do Estado Maior General das Forças Armadas	SER - Subsídio Especial de Residente
DSADM – Direção de Serviços de Assistência na Doença a Militares	SGADM- Sistema de Gestão da Assistência na Doença aos Militares das Forças Armadas
DSASC – Direção de Serviços de Ação Social Complementar	SGMDN – Secretaria-Geral do MDN
DTL– Divisão de Tempos Livres	SIASC - Sistema de Informação da Ação Social Complementar
DUC - Documento único de cobrança	SICOF - Sistema de faturação da ADSE
EA – Elemento de ação	SIG – Sistema Integrado de Gestão
ERPI - Estruturas Residenciais para Pessoas Idosas	SIADM - Sistema de Gestão da ADM
ESPAP - Entidade de Serviços Partilhados da Administração Pública	SIPIASFA – Sistema de informação Patrimonial do IASFA
GA – Gabinete de Auditoria	SCI -Sistema de Controlo Interno
GACD - Gabinete de Apoio ao Conselho Diretivo	SPS ADM - Sistema Público de Saúde ADM
GPGFO – Gabinete de Planeamento, Gestão Financeira e Orçamento	UERHE – Unidade Equivalente de Recursos Humanos Executados
GLINTT - Global Intelligent Technologies	UERHP - Unidade Equivalente de Recursos Humanos Planeados
GRH - Gabinete de Recursos Humanos	UF – Unidade Funcional
GRM – Gabinete de Recursos Materiais	UMC – Unidade Ministerial de Compras

## ANEXOS

ANEXO A – Avaliação Final QUAR2021

ANEXO B – Parâmetros de avaliação do Sistema de Controlo Interno

ANEXO C – Resultados do PA2021 por Unidade Orgânica e Objetivo Setorial Geral

ANEXO D – Balanço Social

ANEXO E – Relatórios de satisfação resultantes da aplicação de questionários aos Beneficiários do IASFA, aos Colaboradores e aos Dirigentes

ANEXO F – Recursos Financeiros