

Ciclo de Gestão:	2023
Designação do Serviço/Organismo:	INSTITUTO DE AÇÃO SOCIAL DAS FORÇAS ARMADAS, I.P.
Missão:	Garantir e promover a Ação Social Complementar (ASC) dos seus beneficiários e gerir o sistema de assistência na doença aos militares das Forças Armadas (ADM).

Objetivos Estratégicos (OE)	Meta	Grau de concretização
OE1: Melhorar o apoio prestado aos beneficiários do IASFA		
OE2: Melhorar as condições de sustentabilidade da atividade do IASFA		
OE3: Otimizar os processos internos do IASFA		
OE4: Investir nas pessoas e tecnologias		

Objetivos Operacionais (OP)

EFICÁCIA Ponderação: 35%

OE1:	OP1: MELHORAR A COMUNICAÇÃO DO IASFA (OSG13)	Peso:	50%
------	--	-------	-----

Indicador	N-3 Resultado	N-2 Resultado	Última Monitorização N-1	Meta N	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.1	Taxa de respostas ao atendimento em contact center (ADM/ASC)			85%	10%	100%	100%	98%	122%	Superou	22%
Grau de Realização											122%

OE2:	OP2: MELHORAR AS CONDIÇÕES DE SUSTENTABILIDADE DA ATIVIDADE DESENVOLVIDA PELA SEDE E PELO DISPOSITIVO (OSG23)	Peso:	50%
------	---	-------	-----

Indicador	N-3 Resultado	N-2 Resultado	Última Monitorização N-1	Meta N	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.2	Data de elaboração do Plano de Atividades estruturado por atividades orçamentadas			19/10/2023	15	26/09/2023	40%	16/08/2023	135%	Superou	35%
Ind.3	Data de implementação de um sistema de controlo de existências - AFT (Cargas)			15/12/2023	15	22/11/2023	30%	22/09/2023	135%	Superou	35%
Ind.4	Data de implementação do sistema de controlo de existências - Inventários (Armazéns&Depósitos)			15/12/2023	15	22/11/2023	30%	07/11/2023	135%	Superou	35%
Grau de Realização											135%

EFICIÊNCIA Ponderação: 35%

OE2:	OP3: MELHORAR AS CONDIÇÕES DE SUSTENTABILIDADE DA ATIVIDADE DESENVOLVIDA PELA SEDE E PELO DISPOSITIVO (OSG23)	Peso:	20%
------	---	-------	-----

Indicador	N-3 Resultado	N-2 Resultado	Última Monitorização N-1	Meta N	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.5	Taxa de execução do projeto "IASFA+"			80%	10%	100%	100%	77%	100%	Atingiu	0%
Grau de Realização											100%

OE3:	OP4: OTIMIZAR OS PROCESSOS INTERNOS AO NÍVEL DA SEDE E DO DISPOSITIVO (OSG33)	Peso:	30%
------	---	-------	-----

Indicadores	N-3 Resultado	N-2 Resultado	Última Monitorização N-1	Meta N	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.6	Nº de ações realizadas no domínio da segurança e saúde no trabalho.			15	10	31	50%	10	100%	Atingiu	0%
Ind.7	Data de Implementação das medidas corretivas no âmbito de riscos profissionais identificados			15/12/2023	15	22/11/2023	50%	20/11/2023	127%	Superou	27%
Grau de Realização											114%

OE4:	OP5: INVESTIR NA FORMAÇÃO DOS COLABORADORES E EM MEDIDAS QUE FAVOREÇAM A RETENÇÃO E O RECRUTAMENTO (OSG41)	Peso:	30%
------	--	-------	-----

Indicadores	N-3 Resultado	N-2 Resultado	Última Monitorização N-1	Meta N	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.8	Nº de medidas de conciliação da vida profissional com a vida familiar implementadas			4	1	6	33%	4	100%	Atingiu	0%
Ind.9	Taxa de abrangência das ações de formação por ano por trabalhador			80%	10%	100%	34%	119%	135%	Superou	35%
Ind.10	Taxa de resposta a situações vulneráveis dos trabalhadores, desagregadas por género			80%	10%	100%	33%	100%	125%	Superou	25%
Grau de Realização											120%

OE4:	OP6: MODERNIZAR E DESENVOLVER OS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO E A INFRAESTRUTURA DE COMUNICAÇÕES (VOZ E DADOS) DO IASFA (OSG42)	Peso:	20%
------	---	-------	-----

Indicadores	N-3 Resultado	N-2 Resultado	Última Monitorização N-1	Meta N	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.11	Data de apresentação de um projeto de substituição ao sistema informático para a ADM (SIADM)			01/09/2023	15	11/08/2023	100%	26/07/2023	135%	Superou	35%
Grau de Realização											135%

QUALIDADE Ponderação: 30%

OE1:	OP7: MELHORAR O APOIO NO ÂMBITO DA ASC (OSG11)	Peso:	50%
------	--	-------	-----

Indicadores	N-3 Resultado	N-2 Resultado	Última Monitorização N-1	Meta N	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.12	Taxa de satisfação global dos beneficiários ASC- Inquérito			75%	10%	100%	100%	81%	100%	Atingiu	0%
Grau de Realização											100%

OE1:	OP8: MELHORAR O APOIO NO ÂMBITO DA ADM (OSG12)	Peso:	50%
------	--	-------	-----

Indicadores	N-3 Resultado	N-2 Resultado	Última Monitorização N-1	Meta N	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.13	Taxa de satisfação dos beneficiários - regime livre ADM - inquérito			75%	10%	100%	100%	0	0%	Não atingiu	-100%
Grau de Realização											0%

AVALIAÇÃO FINAL DO QUAR

Avaliação de acordo com os requisitos previstos no artigo 18.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro	Âmbito	Eficácia Ponderação ->	35%	Eficiência Ponderação->	35%	Qualidade Ponderação->	30%
	Quantitativa	101%					
	Qualitativa	Desempenho BOM; SATISFATORIO; INSUFICIENTE					

Grau de realização Parâmetros e Objetivos

Objetivos Operacionais	Peso dos parâmetros na avaliação final	Peso dos objetivos no respetivo parâmetro	Peso de cada objetivo na avaliação final	Grau de realização do objetivo	Grau de realização do objetivo (ponderado)	Classificação	OBJETIVOS MAIS RELEVANTES (nº 1 do art. 18º da Lei 66-B/2007, de 28.12)
EFICIÊNCIA				44,9%			
OP1: MELHORAR A COMUNICAÇÃO DO IASFA (OSG13)	35%	50%	18%	122%	61%	Superou	
OP2: MELHORAR AS CONDIÇÕES DE SUSTENTABILIDADE DA ATIVIDADE DESE		50%	18%	135%	68%	Superou	
EFICIÊNCIA				41,0%			
OP3: MELHORAR AS CONDIÇÕES DE SUSTENTABILIDADE DA ATIVIDADE DESENVOLVIDA PELA SEDE E PELO DISPOSITIVO (OSG23)	35%	20%	7%	100%	20%	Atingiu	
OP4: OTIMIZAR OS PROCESSOS INTERNOS AO NÍVEL DA SEDE E DO DISPOSITIVO (OSG33)		30%	11%	114%	34%	Superou	RELEVANTE
OP5: INVESTIR NA FORMAÇÃO DOS COLABORADORES E EM MEDIDAS QUE FAVOREÇAM A RETENÇÃO E O RECRUTAMENTO (OSG41)		30%	11%	120%	36%	Superou	RELEVANTE
OP6: MODERNIZAR E DESENVOLVER OS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO E A INFRAESTRUTURA DE COMUNICAÇÕES (VOZ E DADOS) DO IASFA (OSG42)		20%	7%	135%	27%	Superou	
QUALIDADE				15,0%			
OP7: MELHORAR O APOIO NO ÂMBITO DA ASC (OSG11)	30%	50%	15%	100%	50%	Atingiu	RELEVANTE
OP8: MELHORAR O APOIO NO ÂMBITO DA ADM (OSG12)		50%	15%	0%	0%	Não atingiu	RELEVANTE
Total	100%	Soma dos pesos dos objetivos operacionais mais relevantes					51%

RECURSOS HUMANOS

										Dias úteis de N	226
DESIGNAÇÃO	Ponderação (Conselho Coordenador da Avaliação de Serviços)	Pontuação efetivos Planeados para N			Pontuação efetivos Executados em N			Desvio (em n.º)	Pontuação Executada / Pontuação Planeada	UERHE / UERHP	
		N.º de efetivos planeados (Mapa de Pessoal)	UERHP	Pontuação Planeada	N.º de efetivos a 31. dez (Balanço Social)	UERHE	Pontuação Executada				
Dirigentes - Direção Superior	20	3	678	60	3	678	60	0	100%	100%	
Dirigentes - Direção Intermédia e Chefes de equipa	16	17	3842	272	16	3616	256	-1	94%	94%	
Técnico Superior	12	130	29380	1 560	99	22374	1188	-31	76%	76%	
Docentes	11	7	1582	77	7	1582	77	0	100%	100%	
Coordenador Técnico	9	8	1808	72	7	1582	63	-1	88%	88%	
Assistente Técnico (inclui técnicos de informática)	8	247	55822	1 976	175	39550	1400	-72	71%	71%	
Encarregado operacional	6	8	1808	48	6	1356	36	-2	75%	75%	
Assistente Operacional	5	385	87010	1 925	220	49720	1100	-165	57%	57%	
Terapeuta	10	16	3616	160	13	2938	130	-3	81%	81%	
Enfermeiro	10	34	7684	340	15	3390	150	-19	8%	44%	
Total		855	193230	6490	561	126786	4460	-294	69%	66%	

Número de trabalhadores a exercer funções no serviço:	Efetivos 31.12.n-5	Efetivos 31.12.n-4	Efetivos 31.12.n-3	Efetivos 31.12.n-2	Previstos n-1	Efetivos 31.12.n-1	Previsto n	Efetivos 30.06.n	Efetivos 30.09.n	Efetivos 30.12.n
	660	659	651	600	855	565	855			561

RECURSOS FINANCEIROS

DESIGNAÇÃO	Dotação Inicial	Dotação Corrigida	Execução			Saldo	Taxa de execução
			30.06.n	30.09.n	31.12.n		
Orçamento de Funcionamento (OF)	100 365 959,00 €	103 254 036,00 €	43 438 309,41 €	68 093 358,82 €	100 274 985,31 €	2 979 050,69 €	97%
Despesas c/ Pessoal	12 376 280,00 €	12 376 280,00 €	4 724 962,88 €	7 178 059,09 €	10 387 875,40 €	1 988 404,60 €	84%
Aquisições de Bens e Serviços	84 526 811,00 €	89 156 677,00 €	38 358 153,99 €	60 377 550,41 €	88 552 434,64 €	604 242,36 €	99%
Outras despesas correntes	2 706 878,00 €	965 089,00 €	315 037,09 €	470 083,58 €	671 122,10 €	293 966,90 €	70%
Despesas de Capital	755 990,00 €	755 990,00 €	40 155,45 €	67 665,74 €	663 553,17 €	92 436,83 €	88%
Orçamento de Investimento (OI)	- €	- €	- €	- €	- €	- €	
Despesas c/ Pessoal						0,00 €	
Aquisições de Bens e Serviços						0,00 €	
Outras despesas correntes						0,00 €	
Despesas de Capital						0,00 €	
Outras despesas							
Total (OF+OI+OD)	100 365 959,00 €	103 254 036,00 €	43 438 309,41 €	68 093 358,82 €	100 274 985,31 €	2 979 050,69 €	97%

Ref.º	Descritivo	Unidade(s) Orgânica(s) Responsável(ais)	Fórmula de cálculo	Fonte de Verificação	Justificação do Valor Crítico
Ind.1	Taxa de respostas ao atendimento em contact center (ADM/ASC)	GACD	%	documental	Taxa de atendimento mensal no contact center (ADM/ASC)
Ind.2	Data de elaboração do Plano de Atividades estruturado por atividades orçamentadas	GPGFO	data	SIG	Data de apresentação do novo modelo de PA
Ind.3	Data de implementação de um sistema de controlo de existências - AFT (Cargas)	GRM	data	SIG	Data de implementação de sistema de controlo de AFT (cargas)
Ind.4	Data de implementação do sistema de controlo de existências - Inventários (Armazéns&Depósitos)	GRM	data	SIG	Data de implementação de sistema de controlo de inventários
Ind.5	Taxa de execução do projeto "IASFA+ "	GSIC	%	sistema	Taxa de execução das atividades do projeto IASFA+
Ind.6	Nº de ações realizadas no domínio da segurança e saúde no trabalho.	GRH	Nº	sistema	Nº de ações realizadas no domínio da segurança e saúde no trabalho
Ind.7	Data de Implementação das medidas corretivas no âmbito de riscos profissionais identificados	GRH	data	documental	Data de implementação de medidas corretivas implementadas
Ind.8	Nº de medidas de conciliação da vida profissional com a vida familiar implementadas	GRH	Nº	documental	Nº de medidas de conciliação da vida profissional com a vida familiar implementadas
Ind.9	Taxa de abrangência das ações de formação por ano por trabalhador	GRH	%	documental	Taxa de trabalhadores com frequência de formação profissional
Ind.10	Taxa de resposta a situações vulneráveis dos trabalhadores, desagregadas por género	GRH	%	documental	Taxa de resposta a situações vulneráveis dos trabalhadores, sinalizadas desagregadas por género
Ind.11	Data de apresentação de um projeto de substituição ao sistema informático para a ADM (SIADM)	GSIC	data	documental	Data de apresentação da proposta
Ind.12	Taxa de satisfação global dos beneficiários ASC- inquérito	DSASC	%	documental	Taxa de satisfação dos beneficiários com o serviço Ação Social Complementar (ASC)
Ind.13	Taxa de satisfação dos beneficiários - regime livre ADM - inquérito	DSADM	%	documental	Taxa de satisfação dos beneficiários com o serviço no âmbito do regime livre Assistência na Doença aos Militares (ADM)

NOTAS EXPLICATIVAS:

#1	Ind.01 - A superação resultou do reforço da equipa da Linha de Informação ao Beneficiário (LIB) com 3 elementos do IIEFP, na modalidade de contrato emprego-inserção, que permitiu uma maior capacidade de atendimento.
#2	Ind.09 - A superação das ações de formação deveu-se à realização extra de formações em contexto HACCP e Segurança e Defesa Alimentar no âmbito do apoio dado pelo EMGFA.
#3	Ind.11 - Este projeto foi desenvolvido com a colaboração do INOV.
#4	Ind.13 - Em 2023 o QUAR e PA foram divulgados no final do 1ºSemestre condicionando a sua execução. No caso particular da DSADM todos os seus dirigentes são recentes em funções (3ºQuadrimestre de 2023), pelo que se depararam com dificuldades para a construção de um questionário robusto que desse informação oportuna e permitisse a sua análise atempadamente.
#5	Recursos financeiros - os valores apresentados são provisórios até ao encerramento orçamental da conta de 2023 que se prevê estar concluído a 31mar24.
#6	
#7	
#8	
#9	
#10	
#11	