



Relatório de Atividades 2024

ADSE, I.P.

Ficha Técnica

TÍTULO

Relatório de Atividades 2024 da ADSE I.P.

PROPRIEDADE

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

EDIÇÃO

Gabinete de Planeamento, Controlo e Auditoria (PCA)

COORDENAÇÃO

Chefe de Divisão do Gabinete de Planeamento, Controlo e Auditoria (PCA)

CONCEPÇÃO TÉCNICA

Gabinete de Planeamento, Controlo e Auditoria (PCA)

Equipa ADSE B.I. (DSI e GFDA)

CONCEPÇÃO GRÁFICA

Gabinete de Comunicação e Relações Públicas (CRP)

CONTACTOS

Morada: Praça de Alvalade, nº 18, 1748-001 Lisboa

Telefone: (+351) 210 059 031

Endereço eletrónico: auditoria@adse.pt

Página Web: <https://www2.adse.pt/>

CONTROLO DE VERSÕES

N.º Versão	Data	Alterações
1.0	27.03..2025	

APROVADO PELO CONSELHO DIRETIVO

Maria
Manuela
Faria

Assinado de forma
digital por Maria
Manuela Faria
Dados: 2025.04.30
08:46:14 +01'00'

Maria Manuela Faria
A Presidente do Conselho Diretivo

Diogo
Serras
Lopes

Assinado de forma
digital por Diogo
Serras Lopes
Dados: 2025.04.30
08:46:54 +01'00'

Diogo Serras Lopes
O Vogal do Conselho Diretivo

1 Introdução	6
1.1 Mensagem do Conselho Diretivo	8
1.2 Enquadramento normativo	9
1.3 Organograma, Missão, Visão e Valores	10
1.4 Orientações Estratégicas e Operacionais	12
1.5 Análise conjuntural	16
1.6 Sumário Executivo	18
2 Autoavaliação	21
2.1 Avaliação do QUAR	23
2.2 Grau de execução dos objetivos do Plano de Atividades	28
2.3 Atividades Desenvolvidas	31
2.4 Atividades Extraplano	40
2.5 Afetação de Recursos	41
3 ADSE em Números	45
3.1 Indicadores de Produção	46
3.2 indicadores financeiros	66
3.3 Indicadores de Eficiência Operacional	81
3.4 Indicadores de Qualidade de Serviços	84
3.5 Indicadores de Recursos Humanos	86
4 Avaliação do Controlo Interno	89
5 Prémios e Reconhecimentos Externos	92
6 Conclusão e Perspetiva Futura	95
7 Anexos	99

Índice das Figuras

Figura 1: Organograma	10
Figura 2: Missão Visão Valores	11
Figura 3: Orientações Estratégicas e Operacionais	12 a 15
Figura 4: QUAR: Grau de concretização dos objetivos e metas fixadas	23 a 24
Figura 5: QUAR: Justificação de desvios negativos e concretizações superiores a 125%	25
Figura 6: QUAR: Recursos Humanos	26
Figura 7: QUAR: Recursos Financeiros	27
Figura 8: Grau de execução dos objetivos do Plano de Atividades: Identificação de eventuais reformulações durante o ano	28
Figura 9: Grau de execução dos objetivos do Plano de Atividades: N.º de Objetivos por Tipificação	29
Figura 10: Grau de execução dos objetivos do Plano de Atividades – Justificação	30
Figura 11: Afetação de Recursos – Dotações Corrigidas vs. Despesa Executada	41
Figura 12: Afetação de Recursos – Previsões Corrigidas vs. Receita cobrada	42
Figura 13: Afetação de Recursos – Evolução da Execução	42
Figura 14: Indicadores de Produção – Beneficiários – Destaque 2024	46 a 48
Figura 15: Indicadores de Produção – Beneficiários – Evolução	49 a 51
Figura 16: Indicadores de Produção – Prestadores RC – Destaque 2024	52 a 53
Figura 17: Indicadores de Produção – Prestadores RC – Evolução	54
Figura 18: Indicadores de Produção – Prestadores RL – Destaque 2024	55
Figura 19: Indicadores de Produção – Prestadores RL – Evolução	56

Figura 20: Indicadores de Produção – Juntas Médicas – Destaque 2024	57
Figura 21: Indicadores de Produção – Juntas Médicas – Evolução	58 a 60
Figura 22: Indicadores de Produção – Consultoria Clínica – Destaque 2024	61
Figura 23: Indicadores de Produção – Consultoria Clínica – Evolução	62 a 65
Figura 24: Indicadores Financeiros – RC – Destaque 2024	66
Figura 25: Indicadores Financeiros – RC – Evolução	67 a 71
Figura 26: Indicadores Financeiros – RC v RL – Evolução	72 a 73
Figura 27: Indicadores Financeiros – RL – Destaque 2024	74
Figura 28: Indicadores Financeiros – RL – Evolução	75 a 76
Figura 29: Indicadores Financeiros – Juntas médicas – Destaque 2024	77
Figura 30: Indicadores Financeiros – Juntas Médicas – Evolução	78
Figura 31: Indicadores Financeiros – Custos Totais/Proveitos Totais – Evolução	80
Figura 32: Indicadores Eficiência Operacional- Destaque 2024	81
Figura 33: Indicadores Eficiência Operacional- Evolução	82 a 83
Figura 34: Indicadores Qualidade dos Serviços– Rede Prestadores	84
Figura 35: Indicadores Qualidade dos Serviços– Atendimento	85
Figura 36: Indicadores RH – Evolução	86 a 88
Anexos	
Figura 37: Indicadores Financeiros – Execução Orçamental – Evolução	103



Introdução

1.1 Mensagem do Conselho Diretivo

Caros beneficiários e parceiros,

O ano de 2024 foi marcado por desafios e conquistas para a ADSE.

Encerrámos o exercício com um saldo positivo de 173,8 milhões de euros, reforçando a sustentabilidade do sistema e a nossa capacidade de resposta.

O resultado líquido do exercício foi positivo em 134,3 milhões de euros, refletindo o equilíbrio entre o crescimento das receitas e a adaptação às novas exigências, nomeadamente a integração dos trabalhadores das autarquias locais, conforme previsto na Lei n.º 82/2023.

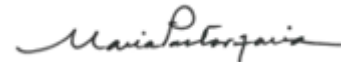
Este crescimento permitiu-nos modernizar processos, melhorar as tabelas de reembolsos e reforçar as parcerias com prestadores convencionados, garantindo um acesso mais equitativo e eficiente aos cuidados de saúde.

Agradecemos o empenho dos nossos trabalhadores e a confiança dos beneficiários e parceiros, fundamentais para o sucesso da ADSE.

Continuamos comprometidos com a sustentabilidade e a melhoria contínua dos nossos serviços, sempre com o foco na proximidade e qualidade.

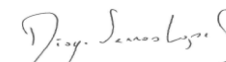
Com os melhores cumprimentos,

Manuela Faria



Presidente

Diogo Serras Lopes



vogal

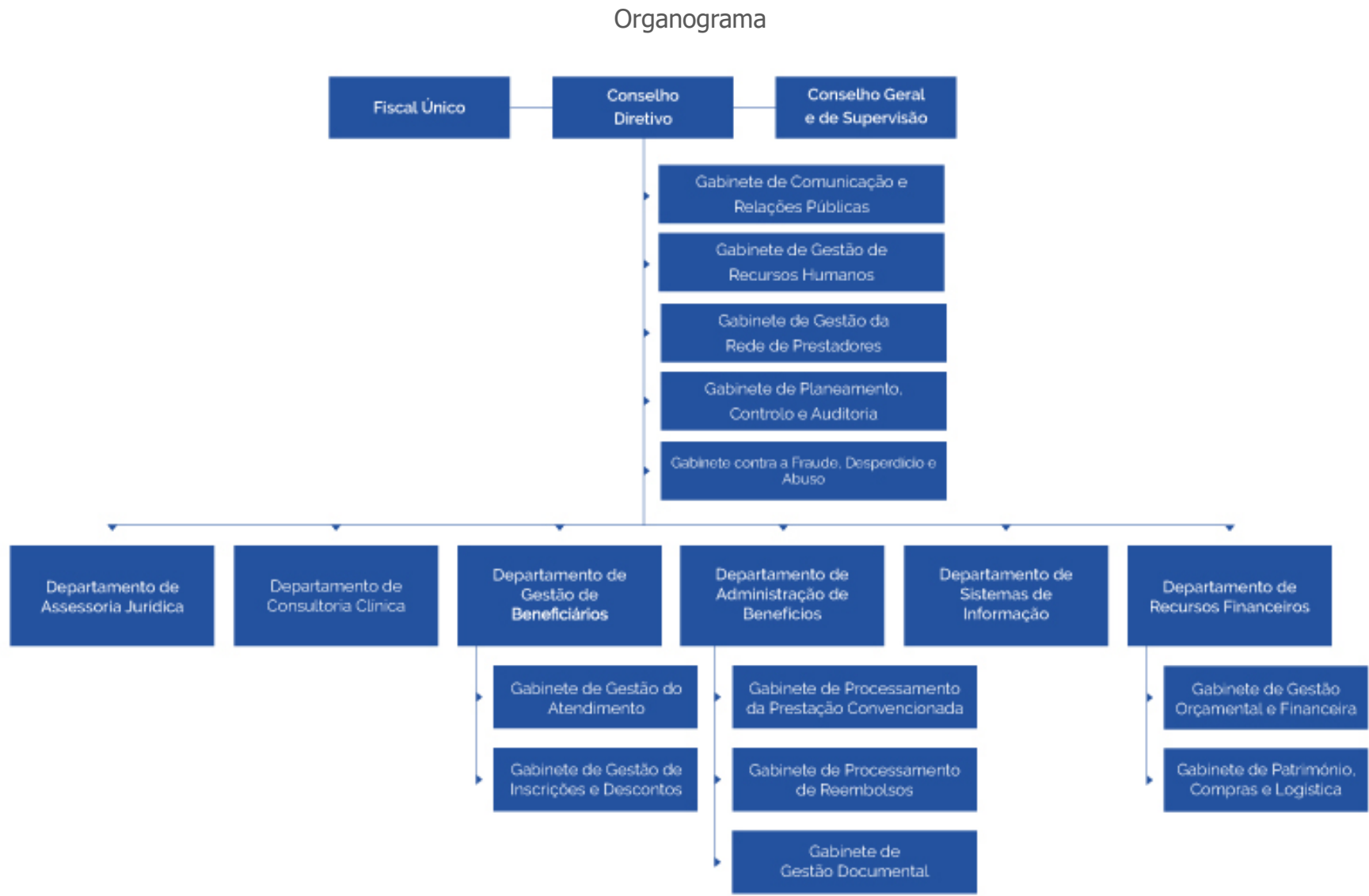
1.2 Enquadramento normativo

- ✓ O presente documento, foi elaborado em conformidade com o Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de setembro, que estabelece os princípios a que deve obedecer o Plano de Atividades e o Relatório Anual de Atividades dos serviços e organismos da Administração Pública, conjugado com a Lei n.º 66-B/2007 que aprovou o Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública (SIADAP).
- ✓ Nos termos da alínea e) do n.º 1 do artigo 8º da Lei n.º 66-B/2007 de 28 de dezembro, a elaboração do Relatório de Atividades, com demonstração qualitativa dos resultados alcançados, é uma das fases que integra o Ciclo de Gestão de cada serviço da Administração Pública.
- ✓ Dando cumprimento ao disposto na mesma alínea, o Relatório integra a autoavaliação do serviço, que é de carácter obrigatório, e deve evidenciar os resultados alcançados e os desvios verificados de acordo com o QUAR, e, também, o balanço social.



- ✓ Foram tidas em consideração as “Linhas de Orientação QUAR e Plano de Atividades”, aprovadas em 26/10/2023 e emanadas pelo Núcleo de Coordenação Estratégica da Secretaria-Geral da Presidência do Conselho de Ministros. Na elaboração do QUAR, foram ainda seguidas as diretrizes específicas do Grupo de Trabalho do Conselho Coordenador da Avaliação de Serviços.
- ✓ De salientar que foi igualmente seguido o documento *Orientações SIADAP 1 – Ciclo de Gestão 2025 – Serviços Área Governativa Finanças*, elaborado pelo GPEARI, Gabinete de Planeamento, Estratégia, Avaliação e Relações Internacionais.

1.3 Organograma, Missão, Visão e Valores



1.3 Organograma, Missão, Visão e Valores

Missão

Assegurar a proteção aos seus beneficiários nos domínios da promoção, saúde, prevenção da doença, tratamento e reabilitação.

Visão

A ADSE pretende ser um instituto de excelência capaz de assegurar a gestão eficiente dos descontos dos beneficiários, no financiamento de cuidados de saúde necessários e de qualidade, facilitando o seu acesso e respeitando o princípio da sustentabilidade.

Valores

Proteção – Protegemos a saúde dos nossos beneficiários.

Respeito – Respeitamos a individualidade e dignidade dos beneficiários, procurando dar resposta às necessidades de todos.

Solidariedade – Promovemos um sistema solidário, em que os beneficiários contribuem de acordo com o seu rendimento, tendo em contrapartida acesso a iguais cuidados de saúde.

Ética – Desenvolvemos a nossa atividade com base em padrões éticos, defendendo os interesses dos beneficiários.

Confiança – Desenvolvemos a nossa atividade de forma credível e consistente, visando ser merecedores da confiança daqueles com quem trabalhamos e para quem trabalhamos.

Inovação – Somos impulsionadores da mudança e da melhoria contínua.

Sustentabilidade – Desenvolvemos ações visando a sustentabilidade financeira do Sistema de Saúde ADSE.

Transparência – Promovemos a transparência de todas as nossas ações e resultados, bem como da informação de cariz económico-financeiro.

Independência – Desenvolvemos a nossa atividade com independência na relação com os parceiros.

1.4 Orientações Estratégicas e Operacionais



O presente Relatório de Atividades avalia a execução do Plano de Atividades 2024, que garantiu a orientação e o alinhamento com o Plano Plurianual 2024-2026 e com as Grandes Opções do Plano 2024-2028, ao estabelecer os objetivos operacionais para cada unidade orgânica.

Plano Estratégico 2024-2026	Relatório de Atividades 2024	Grandes Opções do Plano 2024-2028 Desafios Estratégicos					
EIXOS /OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS OPERACIONAIS 2024	Um País mais justo e solidário	Um País mais rico, inovador e competitivo	Um País com um Estado mais eficiente	Um País mais democrático, aberto e transparente	Um País mais verde e sustentável	Um País mais global e humanista
E 1 - Mais Benefícios, Mais Qualidade	Prestar cuidados de saúde de qualidade, disponibilizando uma rede de prestadores convenccionados cuja oferta seja consistente com as necessidades expressas pela procura dos beneficiários	●		●	●		●
	Diminuir progressivamente os prazos de reembolso em regime livre	●	●	●			
	Harmonizar as tabelas de regime convenccionado e de regime livre	●	●	●			
	Aumentar da previsibilidade da despesa a realizar pelo beneficiário, recorrendo tanto quanto possível a pacotes de procedimentos e preços fechados	●	●	●	●		
	Assegurar o acesso às novas tecnologias da saúde respeitando o princípio da sustentabilidade	●	●			●	
	Intervir junto dos prestadores perante as reclamações dos beneficiários relativamente a cuidados de saúde prestados e aos preços cobrados	●		●	●		
	Colaborar com a ERS na identificação de más práticas por parte dos prestadores	●		●			
	Publicitar as entidades que estabeleçam vantagens e descontos na sua atividade aos beneficiários da ADSE: Programa ADSE+ vantagem	●					
E 2 - Melhor Atendimento	Realizar inquérito de satisfação dos beneficiários aos serviços da ADSE	●		●	●		●
	Desenvolver Plataforma de pesquisa de prestadores e atos/cuidados médicos permanentemente atualizados	●	●	●			
	Realizar formação contínua às entidades empregadoras		●	●			
	Responder aos pedidos de informação ou reclamações dos beneficiários, com linguagem clara e informação completa	●		●			●
	Desenvolver Piloto de Assistente Virtual com Recurso a Inteligência Artificial		●	●			

1.4 Orientações Estratégicas e Operacionais

✓ A elaboração do presente Relatório contou com uma ampla participação dos dirigentes de todas as unidades orgânicas.

Plano Estratégico 2024-2026	Relatório de Atividades 2024		Grandes Opções do Plano 2024-2028 Desafios Estratégicos					
EIXOS /OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS OPERACIONAIS 2024		Um País mais justo e solidário	Um País mais rico, inovador e competitivo	Um País com um Estado mais eficiente	Um País mais democrático, aberto e transparente	Um País mais verde e sustentável	Um País mais global e humanista
E 3 - Melhor Comunicação	Divulgar materiais de informação úteis, em linguagem clara, para divulgação aos beneficiários pelas entidades empregadoras		●			●		
	Produzir comunicações sobre literacia em saúde		●			●		●
	Desenvolver a nova App MyADSE			●	●			
	Publicar <i>newsletters</i> com informações pertinentes sobre a atividade da ADSE					●		
	Publicações nas redes sociais <i>Facebook</i> e <i>Instagram</i>					●		
	Implementar o projeto Português Claro - revisão dos textos dos ofícios-resposta da ADSE				●	●		●
E 4 - Mais Eficiência, Melhores Resultados	Promover a sustentabilidade financeira	Gerar alertas em SAS (KPI operacionais)		●	●			
		Elaborar relatório financeiro anual com estimativas		●	●	●		
		Pagar faturas elegíveis, dentro do prazo,		●	●			
		Criar e refinar regras em <i>SAS Fraud Management</i> , de acordo com os percepções obtidas das análises de exploração de dados		●	●			
		Elaborar regras em <i>SAS Fraud Management</i> direcionadas à fase de pré-pagamento		●	●			
		Apresentar medidas de prevenção (boas práticas) no domínio da fraude, abuso e desperdício	●	●	●			

1.4 Orientações Estratégicas e Operacionais

✓ Este documento enquanto relatório sobre as atividades desenvolvidas em 2024, conforme planeamento das mesmas no respetivo Plano, pretende ser um instrumento de gestão fundamental à tomada de decisão sobre a ação da ADSE.

Plano Estratégico 2024-2026	Relatório de Atividades 2024		Grandes Opções do Plano 2024-2028 Desafios Estratégicos					
EIXOS /OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS OPERACIONAIS 2024		Um País mais justo e solidário	Um País mais rico, inovador e competitivo	Um País com um Estado mais eficiente	Um País mais democrático, aberto e transparente	Um País mais verde e sustentável	Um País mais global e humanista
E 4 - Mais Eficiência, Melhores Resultados	Melhorar a eficiência interna	Inquirir/Auditar entidades no domínio da prevenção e deteção de comportamento desviante	●	●	●			
		Responder aos pedidos de Autorizações Prévias			●			
		Assegurar a realização das juntas médicas a partir da data de submissão do pedido pelo empregador público	●	●	●			
		Tramitar os apoios de lar e domiciliários desmaterializados	●	●	●		●	
		Acolher e verificar pedidos de reembolso submetidos de forma desmaterializada	●	●	●		●	
		Digitalizar e recolher os documentos rececionados no âmbito dos reembolsos do regime livre	●	●	●		●	
		Desenvolver a plataforma de controlo do desconto já existente, no caso dos beneficiários que pagam diretamente à ADSE		●	●			
		Elaborar pareceres a pedido das unidades orgânicas ou do Conselho Diretivo			●			
		Apoiar jurídica e operacionalmente, no âmbito da investigação de casos de fraude, desperdício e abuso, os GPCA e GFDA	●		●			
		Elaborar pedidos de reembolso ao Tribunal, no âmbito dos processos decorrentes de acidentes de serviço ou da responsabilidade de terceiro			●			
		Divulgar os diplomas legais aplicáveis à atividade da ADSE			●	●		
		Realizar auditorias a processos internos da ADSE		●	●			
		Elaborar o Plano de Atividades			●	●		
		Elaborar o Relatório de Atividades			●	●		
		Elaborar o Relatório intercalar de monitorização do Plano de Atividades e do QUAR			●			
		Monitorizar o Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas	●	●	●	●		
		Apresentar reportes de apoio à gestão com os principais indicadores da atividade da unidade PCA						

1.4 Orientações Estratégicas e Operacionais

Plano Estratégico 2024-2026	Relatório de Atividades 2024		Grandes Opções do Plano 2024-2028 Desafios Estratégicos					
EIXOS /OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS OPERACIONAIS 2024		Um País mais justo e solidário	Um País mais rico, inovador e competitivo	Um País com um Estado mais eficiente	Um País mais democrático, aberto e transparente	Um País mais verde e sustentável	Um País mais global e humanista
E 4 - Mais Eficiência, Melhores Resultados	Reforçar a Transformação Digital	Desmaterializar as juntas médicas	●	●	●		●	
		Reestruturar o Datacenter		●	●			
		Introduzir a autenticação multifator (MFA) nos acessos VPN		●	●			
		Elaborar Plano de evolução de todas as aplicações e serviços disponibilizados pela ADSE Direta		●	●	●		
		Aprovar as faturas para codificação e pagamento automático dos documentos elegíveis		●	●			
		Promover auditorias a sistemas de informação		●	●			
	Adequar os recursos humanos, em número e competências às necessidades da ADSE e aumentar a satisfação, motivação e qualificação dos trabalhadores	Elaborar o Plano de Formação	●	●	●			●
		Promover a realização de formação e a qualificação dos trabalhadores	●	●		●		●

1.5 Análise conjuntural

- ✓ O setor da saúde em Portugal tem atravessado um período de transformações significativas, impulsionado por desafios estruturais e conjunturais que impactam diretamente a atividade da ADSE. Em 2024, a sustentabilidade financeira do sistema de saúde, a distribuição dos serviços hospitalares e o acesso dos beneficiários a cuidados de qualidade continuam a ser questões centrais.
- ✓ De acordo com os dados mais recentes do Instituto Nacional de Estatística (INE, 2024), Portugal conta com 243 hospitais, dos quais 53,9% pertencem ao setor privado, 45,7% ao setor público e 0,4% estão sob regime de parceria público-privada. A predominância de hospitais privados tem influenciado diretamente a procura pelos serviços da ADSE.
- ✓ A necessidade de equilíbrio entre a sustentabilidade financeira da ADSE e a qualidade dos serviços prestados aos beneficiários tornou-se ainda mais premente em 2024. O crescimento dos custos associados à inflação e a entrada de novos beneficiários, nomeadamente os provenientes das autarquias, são fatores que têm pressionado as despesas do sistema.
- ✓ Neste contexto, a ADSE tem reforçado as suas medidas de contenção de custos e de melhoria do acesso aos cuidados de saúde. A revisão das tabelas/regras de reembolsos contribui significativamente para assegurar a viabilidade do sistema e mitigar o impacto financeiro sobre os beneficiários. Adicionalmente, a modernização dos processos administrativos e a digitalização dos serviços estão a ser impulsionadas para aumentar a eficiência e reduzir os tempos de espera no processamento de reembolsos e autorizações de cuidados.

1.5 Análise conjuntural

- ✓ Os desafios futuros incluem a necessidade de adaptação à evolução demográfica do país, com um aumento progressivo da população envelhecida e da prevalência de doenças crónicas. A crescente pressão sobre o Serviço Nacional de Saúde (SNS) e a crescente dependência do setor privado exigem uma revisão contínua das estratégias da ADSE para garantir a sustentabilidade e a acessibilidade dos cuidados de saúde aos seus beneficiários.
- ✓ Em suma, 2024 foi um ano de desafios e oportunidades para a ADSE, com um compromisso renovado em manter a qualidade dos serviços prestados, garantindo a eficiência financeira e a capacidade de resposta às necessidades dos beneficiários num setor em constante evolução.

1.6 Sumário Executivo

- ✓ O Relatório de Atividades de 2024 da ADSE apresenta um balanço detalhado do trabalho realizado ao longo do ano, destacando os principais avanços, desafios e resultados obtidos. A ADSE continua focada em garantir a sustentabilidade financeira do sistema, modernizar os seus serviços e melhorar a qualidade dos cuidados de saúde prestados aos seus beneficiários.
- ✓ Em 2024, a ADSE registou um saldo positivo de 173,8 milhões de euros, assegurando a estabilidade financeira do sistema. As receitas cresceram 8% em relação ao ano anterior, atingindo os 870,7 milhões de euros, impulsionadas pelo aumento das contribuições e pelo alargamento do universo dos beneficiários.
- ✓ A despesa total acompanhou a mesma tendência, crescendo 8% e fixando-se nos 696,9 milhões de euros, refletindo o aumento de custos tanto no Regime Convencionado como no Regime Livre.
- ✓ O resultado líquido foi de 134,3M€, menos 26,3M€ que no ano anterior, devido à queda nas receitas de Reembolsos e Capitação (-36,2M€) e ao aumento dos gastos com Regime Convencionado (+37,5M€) e Regime Livre (+30,3M€), principalmente pela inclusão dos trabalhadores das autarquias locais, conforme a Lei n.º 82/2023.
- ✓ O compromisso com a modernização e digitalização dos serviços foi reforçado com a implementação do Processamento Automático de Faturas (PAF), que permitiu tratar quase 250 mil pedidos de reembolso sem intervenção humana, reduzindo prazos e aumentando a eficiência.
- ✓ Também se verificaram melhorias na plataforma ADSE Direta e na aplicação *MyADSE*, incluindo a introdução da autenticação via Chave Móvel Digital e a automatização de processos. Além disso, a digitalização dos documentos avançou significativamente, com mais de 1,25 milhão de registos efetuados de forma automática.

1.6 Sumário Executivo

- ✓ A melhoria do acesso aos cuidados de saúde foi outra prioridade ao longo do ano. A ADSE reforçou a rede convencionada, garantindo uma cobertura geográfica mais abrangente e melhores condições para os beneficiários.
- ✓ Foram revistas as tabelas e regras do Regime Livre, incluindo a revisão das regras de reembolso de transportes, assegurando que este apoio é atribuído de forma mais equitativa e eficiente.
- ✓ Paralelamente, foram intensificados os esforços de comunicação para garantir que os beneficiários têm acesso a informação clara e útil sobre os serviços disponíveis.
- ✓ No que respeita ao controlo interno e ao combate à fraude, a ADSE implementou a aplicação ADSE SAS, uma ferramenta inovadora para monitorização e prevenção de irregularidades, desperdícios e abusos. Adicionalmente, a plataforma ADSE BI foi reforçada, permitindo uma análise mais detalhada dos dados e contribuindo para uma gestão mais eficiente do sistema.
- ✓ A nível de recursos humanos, a ADSE registou um ligeiro decréscimo no número de trabalhadores, contando atualmente com 170 colaboradores.
- ✓ A formação profissional manteve-se como uma prioridade, com um total de 51 ações de formação e mais de 3.000 horas dedicadas ao desenvolvimento de competências, sobretudo nas áreas digitais e no serviço público.
- ✓ O absentismo aumentou para 4,9%, sendo a doença a principal causa, o que reforça a necessidade de continuar a investir no bem-estar e na motivação dos trabalhadores.
- ✓ Para 2025, a ADSE pretende continuar a implementar medidas que reforcem a equidade e a sustentabilidade do sistema. Entre as principais iniciativas previstas estão a introdução de um limite de copagamento de 500 euros para cirurgias no Regime Convencionado, o aumento do valor dos reembolsos para consultas no Regime Livre e a inclusão de novas especialidades.

1.6 Sumário Executivo

✓ A revisão das tabelas do Regime Convencionado e a atualização das regras de reembolso de transportes continuarão a ser trabalhadas para garantir uma atribuição justa e eficiente destes apoios.

✓ Em dezembro de 2024 foram lançados:

- O ***"Inquérito de satisfação aos Beneficiários utilizadores do regime convencionado da ADSE"***.

Resulta da análise deste inquérito que o grau de satisfação global dos beneficiários medido é de 3,69 pontos.

- O ***"Inquérito de Satisfação sobre o Atendimento realizado pela ADSE"*** tem como principal objetivo avaliar, de forma sistemática e estruturada, a qualidade dos serviços prestados aos beneficiários. A avaliação final foi classificada como 3,5 pontos.

✓ O Relatório de Atividades de 2024 reflete o compromisso contínuo da ADSE em garantir um sistema de saúde sustentável, acessível e moderno. Com um foco permanente na inovação, eficiência e proximidade aos beneficiários, a ADSE continuará a trabalhar para melhorar os seus serviços e responder às necessidades da sua comunidade.

Ambos os inquéritos foram realizados com recurso à Escala Likert: 1 a 5,



2. Autoavaliação

- ✓ A Autoavaliação é imperativa enquanto parte integrante do Relatório de Atividades.
- ✓ Da Autoavaliação consta toda a informação pertinente que permita traçar um quadro abrangente e que seja objetivo, informado e qualitativamente relevante sobre o que foi a atividade da ADSE em 2024, tendo em atenção o que foi programado no Plano de Atividades de 2024 (PA 2024)
- ✓ Da Autoavaliação consta assim a **avaliação do QUAR**, onde se inclui o grau de concretização dos objetivos e metas fixadas, a justificação das concretizações superiores a 125% (não houve desvios negativos) e o Valor Crítico que foi adotado em cada Indicador.
- ✓ Da Autoavaliação consta igualmente informação relativa aos Recursos Humanos e aos Recursos Financeiros.
- ✓ Porém a avaliação do QUAR não esgota naturalmente aquilo que foi a atividade da ADSE em 2024, pelo que foi igualmente **avaliado grau de execução dos 50 Objetivos Operacionais do PA 2024**, incluindo a reformulação que foi realizada na Meta de um dos Indicadores.
- ✓ São ainda detalhadas algumas das atividades de maior impacto realizadas em 2024, incluindo referências a medidas inovadoras e melhorias implementadas, nomeadamente no âmbito da **modernização e simplificação administrativa através da transformação digital**, no âmbito do **combate à fraude, abuso e Desperdício**.
- ✓ Finalmente é feita referência às atividades extraplano que se levaram a efeito em 2024.

Desta apreciação da execução global do QUAR e cumpridos os seus objetivos apresenta-se, nos termos dos critérios fixados no n.º 1 do artigo 18.º da Lei do SIADAP, **a proposta de atribuição da menção de Bom.**

Grau de concretização dos objetivos e metas fixadas

Ciclo de Gestão:	2024
Designação do Serviço Organismo:	Instituto de Proteção e Assistência na Doença, I.P. (ADSE, I.P.)
Tutela(s):	Ministério de Estado e das Finanças
Missão:	Assegurar a proteção aos beneficiários nos domínios da promoção da saúde, prevenção da doença, tratamento e reabilitação

Avaliação de acordo com os requisitos previstos no artigo 18.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro	Âmbito	30%	35%	35%
		Ponderação Eficácia	Ponderação Eficiência	Ponderação Qualidade
	Quantitativa	151,9%		
	Qualitativa	Superou		

Grau de realização Parâmetros e Objetivos

	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)
79,3% Eficácia	30%	Eficácia					
		OP1	40%	12%	116%	46% ★ Superou	
		OP2	30%	9%	100%	30% ✓ Atingiu	
		OP3	30%	9%	627%	188% ★ Superou	
37,6% Eficiência	35%	Eficiência					
		OP4	50%	18%	115%	58% ★ Superou	RELEVANTE
		OP5	50%	18%	100%	50% ✓ Atingiu	RELEVANTE
	35%	Qualidade					
		OP6	100%	35%	100%	100% ✓ Atingiu	RELEVANTE
35,0% Qualidade	100%	Total					

70%

Soma dos pesos dos objetivos operacionais mais relevantes

Grau de concretização dos objetivos e metas fixadas

Indicadores

	Meta 2022	Realizado 2022	Meta 2023	Realizado 2023	Meta 2024	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Mês Análise	Realizado 2024	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
⊖ Eficácia													
⊖ OP1: Assegurar o processamento atempado do Regime Convencionado e do Regime Livre													
Ind.1.1: Pagamento de reembolsos em Regime Livre (em dias, medido através da média mensal do mês de dezembro de 2024)	65	39	60	38	40	5	26	50%	dez/24	32	114%	Superou	14%
Ind.1.2: Prazo médio de conferência e aprovação das faturas dos prestadores convencionados (em dias)	95	77	90	80	90	5	64	50%	dez/24	72	117%	Superou	17%
⊖ OP2: Reforçar a rede de prestadores convencionados nas regiões com déficit de oferta													
Ind.2.1: Número de novas convenções (N.º)	94	40	20	21	40	5	56	100%	dez/24	42	100%	Atingiu	0%
⊖ OP3: Melhorar a comunicação com os beneficiários													
Ind.3.1: N.º de (novos) seguidores do recente canal de comunicação digital Instagram			500	2640	300	30	413	100%	dez/24	2680	627%	Superou	527%
⊖ Eficiência													
⊖ OP4: Implementar medidas de desmaterialização e simplificação (Simplex)													
Ind.4.1: Percentagem de faturas codificadas automaticamente no âmbito do Projeto PAF e aprovadas para pagamento					50%	5%	69%	100%	dez/24	61,50%	115%	Superou	15%
⊖ OP5: Melhorar um conjunto de políticas de gestão de pessoas													
Ind.5.1: N.º de sugestões elegíveis dos trabalhadores para melhoria constante do funcionamento da ADSE			4	4	4	2	8	100%	dez/24	4	100%	Atingiu	0%
⊖ Qualidade													
⊖ OP6: Avaliar o grau de satisfação dos beneficiários													
Ind.6.1: Grau de satisfação dos beneficiários com os serviços prestados pela ADSE(Escala Likert: 1 a 5)			3,5	3,51	3,5	0,2	4	100%	dez/24	3,52	100%	Atingiu	0%

2.1 Avaliação do QUAR

Justificação de desvios negativos e concretizações superiores a 125%

Notas Informativas

Indicador	Descritivo	Unidade(s) Orgânica(s) Responsável(eis)	Fórmula de cálculo	Fonte de Verificação	Justificação do Valor Crítico
Ind 1.1	Pagamento de reembolsos em Regime Livre (em dias, medido através da média mensal do mês de dezembro de 2024)	DAB/PR	Informação obtida através de aplicação informática	Sistema de Informação de Reembolsos	Número considerado de excelência, face aos Recursos Humanos existentes e ao elevado n.º de faturas para conferir e codificar
Ind 1.2	Prazo médio de conferência e aprovação das faturas dos prestadores convencionados (em dias)	DAB/PPC	Informação obtida através de aplicação informática	Sistema de Informação de Conferência de Faturas	Número considerado de excelência, face aos Recursos Humanos existentes e à grande especificidade da conferência relacionada com as faturas do Regime Convencionado.
Ind 2.1	Número de novas convenções (N.º)	GRP	N.º de convenções	Plataforma de gestão dos prestadores convencionados	O valor critico apenas será atingido caso aumentem o número de candidaturas em regiões deficitárias da REDE ADSE e/ou a diferenciação dos serviços que pretendem convencionar. Corresponde a um valor anual de convenções ambicioso tendo em atenção os anos transatos, em que nunca foi atingido.
Ind. 3.1	N.º de (novos) seguidores do recente canal de comunicação digital Instagram	CRP	Nº de seguidores	Contagem seguidores	Tratando-se do segundo ano com este indicador, e perspetivando-se que o número de novo seguidores não se manteria ao nível do valor conseguido no primeiro ano, indicou-se um valor considerado de excelência uma vez que garantiria um aumento de 15% de novos seguidores.
Ind. 4.1	Percentagem de faturas codificadas automaticamente no âmbito do Projeto PAF e aprovadas para pagamento	DSI	% execução	App MyADSE	Valor considerado ambicioso face aos testes que foram efetuados
Ind. 5.1	Nº de sugestões elegíveis dos trabalhadores para melhoria constante do funcionamento da ADSE	CD/CRP	Conforme descritivo do indicador	Ficheiro excel	Valor bastante ambicioso uma vez que corresponde ao dobro do valor conseguido no ano transato.
Ind. 6.1	Grau de satisfação dos beneficiários com os serviços prestados pela ADSE(Escala Likert: 1 a 5)	DAB/GRP/DGB	Inquérito anual	Escala Lickert (1 a 5)	Valor considerado de excelência pois representaria um progresso no grau de satisfação de 14% face ao ano transato.

NOTAS EXPLICATIVAS:

Todos os indicadores estão alinhados com os objetivos estratégicos.

Ind. 3.1 - A Taxa de Realização superior a 125% do Indicador "N.º de (novos) seguidores do recente canal de comunicação digital Instagram" deveu-se ao facto de, dada a natureza do mesmo, este se prestar a grandes dificuldades no cálculo da sua Meta. Pois, tratando-se já do segundo ano, a expectativa seria que a natural explosão que ocorreu logo no arranque das redes sociais, não prosseguisse com o mesmo ímpeto inicial e que a curva de novas adesões viesse a refletir isso mesmo. Daí a redução que foi operada na Meta para 2024, tendo em atenção igualmente o desconhecimento de algum standard de crescimento (nacional ou internacional) que pudesse ser aplicado neste caso específico. Porém, constatou-se que o ritmo de novas adesões se manteve mesmo no segundo ano. Por esse motivo, a Meta deste Indicador conforme consta do Plano de Atividades de 2025, será seguidamente objeto de revisão.

Recursos Humanos

Ano	N.º de Dias Úteis	Coeficiente UERH
2024	228	226,5

Designação	Pontuação (CCAS)	N.º de Efetivos Planeados (Mapa de Pessoal)	UERHP	Pontuação Planeada	N.º de Efetivos (Balanço Social)	UERHE	Pontuação Executada	Desvio	Pontuação Executada / Pontuação Planeada	UERHE / UERHP
Dirigentes - Direção Superior	20	3	679,5	60	2	453,0	40	-1	67%	67%
Dirigentes - Direção Intermédia e Chefes de equipa	16	18	4.077,0	288	17	3.826,5	270	-1	94%	94%
Técnico Superior	12	78	17.667,0	936	49	10.580,5	561	-29	60%	60%
Especialista de Sistema e Tecnologias de Informação/Técnico de Sistemas e Tecnologia de Informação	12	17	3.850,5	204	8	1.764,0	93	-9	46%	46%
Técnico Superior de Diagnóstico e Tearpêutica	12	1	226,5	12	1	198,5	11	0	88%	88%
Assistente Técnico	8	141	31.936,5	1.128	82	17.522,0	619	-59	55%	55%
Assistente Operacional	5	19	4.303,5	95	10	1.998,0	44	-9	46%	46%
Outros: Médicos	12	2	453,0	24	1	226,5	12	-1	50%	50%
Total		279	63.193,5	2.747	170	36.569,0	1.650	-109	60%	58%

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)	Previsto (n-1)	Efetivos (31.12.n-1)	Previsto (n)	Efetivos (30.06.n)	Efetivos (30.09.n)	Efetivos (31.12.n)
189	179	181	184	279	177	279	180	179	170

Recursos Financeiros

Designação	Dotação Inicial	Cativações	Dotação Corrigida	Execução (30.06.n)	Execução (30.09.n)	Execução (30.12.n)	Saldo	Taxa de Execução
☐ Orçamento de Funcionamento (OF)	749.021.487,00 €		749.021.487,00 €	320.464.950,83 €	489.326.795,68 €	696.863.103,73 €	52.158.383,27 €	93%
Despesas c/Pessoal	11.106.000,00 €		11.106.000,00 €	3.336.361,33 €	4.788.499,56 €	6.860.749,22 €	4.245.250,78 €	62%
Aquisições de Bens e Serviços	6.698.400,00 €		6.698.400,00 €	1.582.639,04 €	2.461.428,00 €	3.509.787,85 €	3.188.612,15 €	52%
Transferências Correntes	38.500,00 €		38.500,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	38.500,00 €	0%
Outras despesas correntes e de Capital	26.596.537,00 €		26.596.537,00 €	6.067.208,43 €	7.120.603,27 €	7.850.674,98 €	18.745.862,02 €	30%
Serviços de Saúde	704.582.050,00 €		704.582.050,00 €	309.478.742,03 €	474.956.264,85 €	678.641.891,68 €	25.940.158,32 €	96%
☐ Orçamento de Investimento (OI)	0,00 €		0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	
Despesas c/Pessoal	0,00 €		0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	
Aquisições de Bens e Serviços	0,00 €		0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	
Outras despesas correntes	0,00 €		0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	
Despesas de Capital	0,00 €		0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	
☐ Outros Valores (OV)	0,00 €		0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	
Outros valores	0,00 €		0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	
Total	749.021.487,00 €		749.021.487,00 €	320.464.950,83 €	489.326.795,68 €	696.863.103,73 €	52.158.383,27 €	93%

2.2 Grau de execução dos objetivos do Plano de Atividades

Identificação de eventuais reformulações durante o ano

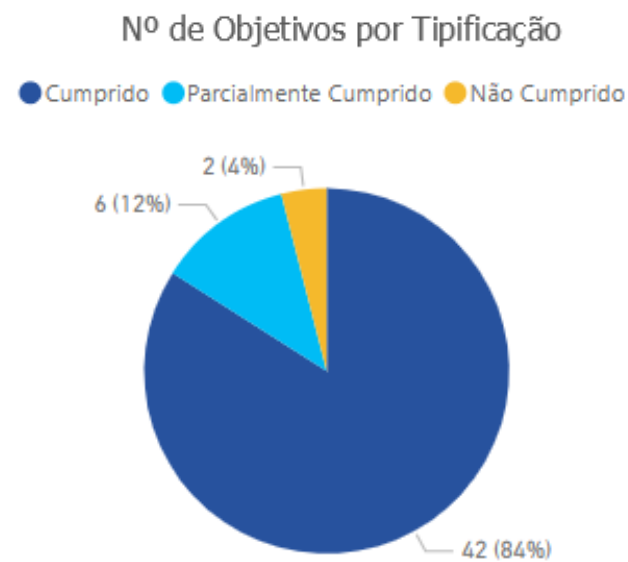
- ✓ Levou-se a efeito durante 2024 uma monitorização, de periodicidade semestral, com a finalidade de apurar qual a execução dos objetivos operacionais, junto de cada uma das 11 Unidades Orgânicas executoras (ponto de situação a 30 de junho).
- ✓ No segundo semestre de 2024 foi realizada uma reformulação de um dos objetivos operacionais de uma das unidades orgânicas, tendo a referida reformulação sido formalizada numa Adenda.
- ✓ Essa alteração incidiu sobre o Indicador desse Objetivo Operacional.
- ✓ E agora, no contexto da elaboração deste Relatório de Atividades (RA 2024), foi realizada a ação de controle final com o objetivo de apurar o grau de execução da totalidade desses objetivos operacionais conforme compromisso assumido no Plano de Atividades de 2024 (PA 2024).

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO OPERACIONAL	INDICADOR	META
OE 1	Harmonizar as tabelas de regime convencionado e de regime livre	Prazo para a harmonização das tabelas	semana 52
↓ Alteração no Indicador			
OE 1	Harmonizar as tabelas de regime convencionado e de regime livre	Prazo para apresentação de cronograma a harmonização das tabelas	semana 52

- ✓ A metodologia adotada foi a mesma, isto é, a da indicação por cada uma das UO, da situação da execução a 31 de dezembro, referente a cada um dos seus Objetivos Operacionais fixados para execução até ao final do ano de 2024.

2.2 Grau de execução dos objetivos do Plano de Atividades

- ✓ Estão em causa 50 Objetivos Operacionais, sendo que um deles é partilhado por 3 unidades orgânicas.
- ✓ Uma vez que alguns dos Objetivos Operacionais se expressam através de mais que um Indicador, aos referidos 50 Objetivos Operacionais corresponde um total de 53 Indicadores.



- ✓ Foi validada a execução desses 50 Objetivos Operacionais, através da avaliação dos respetivos Indicadores.

Unidade Orgânica	Cumprido	Parcialmente Cumprido	Não Cumprido	Total
DAB: Departamento Administração Benefícios	5			5
DAJ: Departamento Assessoria Jurídica	3	1		4
DCC: Departamento Consultoria Clínica	2			2
DGB: Departamento Gestão Beneficiários	3			3
DRF: Departamento Recursos Financeiros	2			2
DSI: Departamento Sistemas de Informação	7	2	1	10
GCRP: Gabinete Comunicação e Relações Públicas	6			6
GFDA: Gabinete contra a Fraude, Abuso e Desperdício	1	2	1	4
GPCA: Gabinete Planeamento, Controlo e Auditoria	7			7
GRH: Gabinete Recursos Humanos	2			2
GRP: Gabinete Rede Prestadores	6	1		7
Total	42	6	2	50

2.2 Grau de execução dos objetivos do Plano de Atividades

Objetivos operacionais não cumpridos ou parcialmente cumpridos

Dos 6 Objetivos *Parcialmente Cumpridos* e os 2 *Não Cumpridos*, 6 são da área tecnológica. Os projetos desta área são efetivamente projetos de grande complexidade e onde o risco de desfasamentos entre o planeado e o realizado é maior. Para além disso, a ADSE continua a investir consistentemente nesta área. Note-se que existem outros 8 Objetivos sobre esta temática que foram cumpridos, e uma parte razoável do total dos restantes Objetivos estão hoje dependentes de soluções tecnológicas.

OBJETIVOS OPERACIONAIS	INDICADORES	META	SITUAÇÃO	JUSTIFICAÇÃO
Elaborar pareceres a pedido das unidades orgânicas ou do Conselho Diretivo	Prazo para a elaboração, em número de dias	12	Parcialmente Cumprido	Um dos pareceres foi submetido à consideração superior depois do prazo fixado, devido à necessidade de ser reelaborado
Introduzir a autenticação multifator (MFA) nos acessos VPN	Prazo para a entrada em produção	semana 52	Parcialmente Cumprido	Implementação num grupo mais restrito em teste, devido ao impacto operacional, requer formação previa à implementação total
Elaborar Plano de evolução de todas as aplicações e serviços disponibilizados pela ADSE Direta	Prazo para apresentação do plano	semana 52	Parcialmente Cumprido	A evolução foi segmentada tendo-se dado prioridade aos serviços com impacto para a gestão financeira da ADSE, nomeadamente a faturação online, Autorizações Previas e DUC
Desenvolver Piloto de Assistente Virtual com Recurso a Inteligência Artificial	Número de Pilotos realizados	1	Não Cumprido	Não houve possibilidade nem recursos para afetar a este projeto, passará para 2025
	N.º Relatório de Análise dos resultados com proposta de	1		
Gerar alertas em SAS (KPI operacionais)	Periodicidade dos alertas gerados	mensal	Parcialmente Cumprido	A ferramenta SAS entrou em produção no dia 02 de Dezembro. No entanto, foram gerados alertas com base nas regras em teste, monitorizados através de um Dashboard de indicadores em ambiente de qualidade
Criar e refinar regras em SAS Fraud Management, de acordo com as perceções obtidas das análises de exploração de dados	Periodicidade	semestral	Parcialmente Cumprido	Apesar do ADSE SAS ter entrado em produção em Dezembro, as regras implementadas foram objeto de refinamento com base na exploração dos dados ao longo do processo de desenvolvimento
Elaborar regras em SAS Fraud Management direcionadas à fase de pré-pagamento	Periodicidade	trimestral	Não Cumprido	No final de outubro e início de novembro iniciou-se a análise e definição da estrutura para a 'pré-conferência'. Após reunião entre equipas ADSE e SAS aguarda -se, por parte da unidade orgânica responsável, definição de critérios de carregamento da informação, processo de conferência e exemplos concretos de validações/regras. Estes elementos são essenciais para o desenvolvimento de um mecanismo de conferência eficaz na ferramenta SAS.
Colaborar com a ERS na identificação de más práticas por parte dos prestadores	Prazo para reportes à ERS, em número de dias	10	Parcialmente Cumprido	A complexidade dos temas analisados e a necessidade de garantir a precisão das informações exigiram que grande parte das situações envolvesse pedidos de esclarecimentos adicionais junto dos prestadores e beneficiários envolvidos. Este processo adicional contribuiu para atrasos pontuais, mas garantiu a qualidade e robustez dos relatórios enviados.

Cumprimento das estratégias e metas definidas no Plano de Atividades 2024

- ✓ No decorrer do ano de 2024, a ADSE prossegue as estratégias e metas definidas no seu Plano de Atividades, garantindo um serviço cada vez mais eficiente e próximo dos seus beneficiários.
- ✓ Entre as principais realizações, destaca-se a melhoria contínua dos processos internos, promovendo a digitalização e simplificação dos serviços, com vista a uma maior celeridade no atendimento e processamento de reembolsos. Paralelamente, foi reforçada a transparência e a comunicação com os beneficiários, através da disponibilização de informação mais acessível e da aposta em novos canais de contacto.
- ✓ No âmbito da rede convencionada, foram firmados novos acordos e ampliada a oferta de cuidados de saúde. Houve um aumento no número de locais de prestação convencionados, resultado do crescimento dos pedidos de extensão das convenções existentes para novos locais e da celebração de novas convenções.
- ✓ Observou-se um reforço significativo dos locais de prestação nas áreas de Consultas Médicas, Medicina, Medicina Dentária, Medicina Física e de Reabilitação, entre outras, garantindo uma maior cobertura geográfica e qualidade dos serviços prestados.
- ✓ Além disso, a monitorização e fiscalização da rede foram intensificadas, garantindo o cumprimento dos padrões de qualidade e eficiência definidos. Para tal, foram reforçados os mecanismos de auditoria e controlo, com a realização de inspeções mais frequentes e aprofundadas, através da análise detalhada dos dados de faturação e prestação de cuidados. Esta abordagem permitiu identificar e corrigir eventuais irregularidades, assegurar a conformidade com as condições contratuais e garantir que os beneficiários recebem os cuidados de saúde com os mais elevados padrões de qualidade.

Cumprimento das estratégias e metas definidas no Plano de Atividades 2024

- ✓ Neste contexto, a ADSE implementou também alterações às regras de reembolso dos transportes em regime livre, com o objetivo de reforçar a equidade e a sustentabilidade do sistema. As novas regras visam garantir que o apoio ao transporte é concedido de forma mais criteriosa, assegurando que apenas os casos devidamente justificados beneficiam deste serviço. Esta medida foi acompanhada de um reforço dos mecanismos de verificação e validação dos pedidos de reembolso, garantindo um uso mais eficiente dos recursos e prevenindo eventuais situações de abuso e ou fraude.
- ✓ O cumprimento destas metas reflete o compromisso contínuo da ADSE em reforçar a sustentabilidade do sistema, promovendo um modelo de gestão eficiente e centrado no bem-estar dos beneficiários.

Medidas inovadoras e melhorias implementadas

— Projeto PAF

Desafio: Uma média diária de 13.000 pedidos de reembolso, dos quais 91% digitais e 9% em papel (após receção é digitalizado na ADSE);

Tarefas rotineiras e pouco apelativas;

Falta de Recursos Humanos, grande pressão sobre os recursos atuais;

Reduzir prazo de reembolso



✓ A Ferramenta PAF submete as faturas para o *SmartDocumentor*, receciona os dados lidos da fatura, relaciona os dados recebidos com mapeamento código do prestador com o código da ADSE. Se encontrar o código correto, adiciona ao processo de reembolso.

✓ API *SmartDocumentor* é uma plataforma baseada em nos serviços do *Document Intelligence (Form Recognizer)* do Azure, que faz reconhecimento OCR das imagens das faturas.

✓ O Processamento automático de faturas, iniciou o seu automatismo de codificação e aprovação em 20 de fevereiro de 2024. Desde essa data foram submetidas 582.041 faturas ao *Smartdocumentor*, em 70% conseguiu-se criar atos médicos.

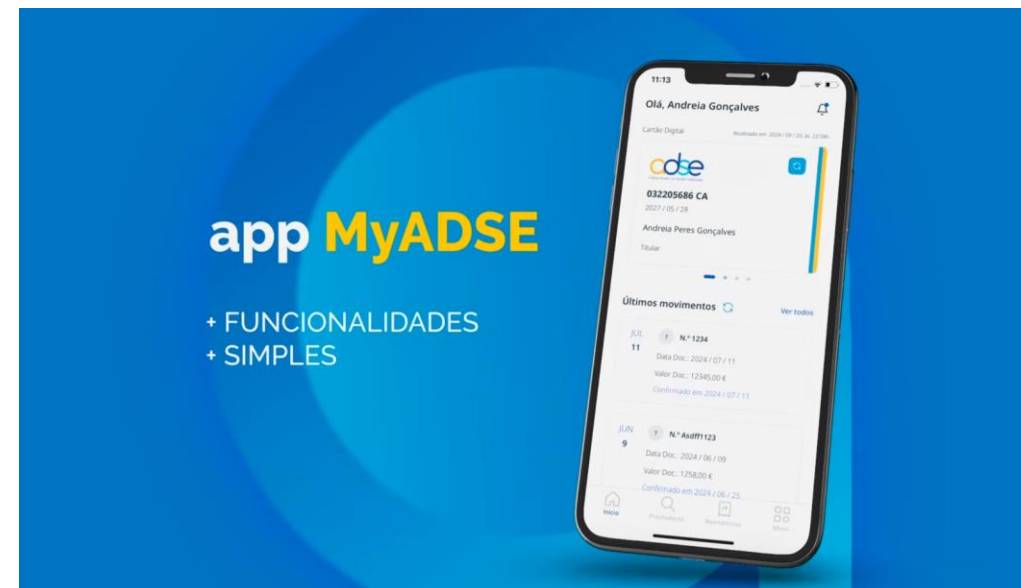
✓ Dos processos em que se conseguiu criar atos médicos, **61,5%, conseguiu-se codificar a totalidade da fatura** e aprovar para pagamento sem qualquer intervenção humana (existem algumas regras que inibem o total automatismo, tais como a necessidade de prescrição, ou limite do reembolso).

✓ Corresponde a **249.421 pedidos de reembolso** totalmente tratados e aprovados automaticamente, em média são praticamente **1000 reembolsos por dia**.

2.3 Atividades Desenvolvidas

Transformação Digital: Medidas implementadas no âmbito da modernização e simplificação administrativa

- ✓ A ADSE tem vindo a implementar várias medidas de modernização e simplificação administrativa para melhorar a experiência dos seus beneficiários e agilizar processos internos.
- ✓ Entre as novas funcionalidades, destaca-se a disponibilização na ADSE Direta de uma opção que permite aos beneficiários visualizar os detalhes das autorizações de pagamento para lar, apoio domiciliário e ação social, incluindo data inicial, data final e valor do apoio. Além disso, a aplicação móvel *MyADSE* agora permite o pedido de reembolso, e a receção de pedidos através da ADSE Direta e *MyADSE* foi automatizada com o uso de *QRCode* das faturas.
- ✓ Além disso, foram implementadas melhorias como a autenticação via Chave Móvel Digital (CMD) na app *MyADSE*, a agilidade no reconhecimento de pedidos de reembolso participados por seguros e a automatização do processamento dos reembolsos em Regime Livre através do projeto PAF. Também foi otimizada a interface para pedidos de autorizações prévias pelos prestadores da rede e desenvolvida uma pesquisa de prestadores mais simples e eficiente.



- ✓ Estas mudanças refletem o compromisso da ADSE em modernizar os seus serviços, aumentando a rapidez e acessibilidade para os seus beneficiários.



- ✓ Os desenvolvimentos associados ao ADSE BI, durante 2024, concentraram-se principalmente na definição de critérios de obtenção de dados, com especial foco nas áreas de Beneficiários e Regimes. Esse esforço permitiu à ADSE estruturar uma base de dados mais sólida e eficaz, facilitando a análise e a utilização dessas informações para uma tomada de decisão mais informada e estratégica.
- ✓ O trabalho desenvolvido teve como objetivo principal a criação de relatórios detalhados e indicadores de desempenho que permitem à ADSE monitorizar, de forma contínua, o comportamento e as necessidades dos beneficiários, assim como a evolução da procura e despesa associada aos regimes.
- ✓ A implementação de relatórios mensais proporcionou uma visão mais clara sobre a utilização dos serviços, contribuindo para uma gestão mais eficiente de recursos e um planeamento estratégico mais eficaz. Através da identificação de tendências e do acompanhamento das metas de desempenho, o ADSE BI tem-se mostrado uma ferramenta essencial para a tomada de decisões baseadas em dados concretos, alinhada com as necessidades dos beneficiários e os objetivos institucionais, sendo um exemplo claro, os indicadores de gestão apresentados neste relatório, que espelham a evolução das métricas analisadas e comprovam a eficácia dessa ferramenta na melhoria contínua da gestão da ADSE.

Combate à Fraude, Abuso e Desperdício



- ✓ Com a entrada em produção, em dezembro, da aplicação **ADSE SAS**, orientada para a detecção de comportamentos desviantes no financiamento dos cuidados de saúde, deu-se um passo importante na identificação e prevenção de práticas fraudulentas por parte dos prestadores de serviços de saúde e dos beneficiários.
- ✓ Esta aplicação, cujo desenvolvimento tem sido um grande desafio, tem por objetivo monitorizar e analisar padrões de faturação, validar a conformidade com as regras estabelecidas e detetar comportamentos suspeitos, contribuindo para uma maior transparência e eficiência no uso dos recursos. Além disso permite uma resposta mais ágil e eficaz na gestão e controlo dos processos da ADSE, reduzindo desperdícios e promovendo a sustentabilidade financeira do sistema, ao mesmo tempo que garante a qualidade do atendimento aos cidadãos.
- ✓ Durante este ano foram, ainda, iniciados desenvolvimentos para integrar funcionalidades associadas à pré-conferência e auditoria, otimizando a detecção de irregularidades, proporcionando uma abordagem mais proativa na identificação de potenciais comportamentos desviantes e melhorar a eficiência e a precisão nos processos de monitorização.

Revisão das Tabelas e Regras em 2024: O que muda e como afeta os beneficiários



Em 2024, a ADSE implementou uma revisão significativa das tabelas e regras dos regimes Livre e Convencionado. Estas mudanças visam garantir um acesso mais justo e equilibrado aos cuidados de saúde, ajustando os valores praticados às necessidades dos beneficiários e à sustentabilidade do sistema.



Principais alterações no Regime Livre

Transporte não urgente de doentes. O modelo foi reformulado para garantir um alinhamento mais justo com o Serviço Nacional de Saúde (SNS). Agora, a comparticipação varia conforme a necessidade clínica, sendo que, em alguns casos, como para doentes hemodialisados, a ADSE cobre **100%** do custo.

Consultas de Psicologia. O reembolso por consulta foi aumentado para **14,40€**, permitindo até **24 sessões anuais** sem necessidade de prescrição médica. Esta mudança reflete a crescente importância da saúde mental e a necessidade de um maior apoio nesta área.

Fraldas para Incontinência. Para apoiar beneficiários com necessidades especiais, o reembolso foi ajustado para **0,88€ por unidade**, com um limite de **120 fraldas por mês**. Esta medida pretende aliviar os encargos para quem mais precisa.

Revisão das Tabelas e Regras em 2024: O que muda e como afeta os beneficiários

Principais alterações no Regime Convencionado

Reformulação da **Tabela de Enfermagem**, garantindo melhor adaptação aos serviços prestados.

Revisão dos preços dos serviços do **Instituto Português do Sangue e da Transplantação**, aplicada retroativamente a julho de 2024.

Unificação das tabelas de preços para todos os prestadores. A eliminação da Tabela IPSS, que anteriormente diferenciava entidades convencionadas não lucrativas como IPSS, Misericórdias e Mútuas. Esta medida visou simplificar os processos administrativos e garantir uma maior equidade no acesso aos cuidados de saúde para todos os beneficiários.

Reformulação da validação de próteses intraoperatórias.

As novas regras eliminaram a necessidade de verificação de preços com fatura para próteses assinaladas na Tabela de Preços Máximos, simplificando o processo de faturação e reduzindo a burocracia. Além disso, para os CDM's que ainda não constam na tabela, foram introduzidas novas diretrizes para a apresentação de faturas e a aplicação de margens de comercialização, assegurando maior transparência e controle nos custos associados a estes dispositivos médicos.

Revisões periódicas de preços de medicamentos e próteses intraoperatórias.

Visam garantir que as tabelas acompanhem o ritmo da inovação e as pressões inflacionárias. Estas atualizações contínuas permitem a incorporação de novas tecnologias e terapias, mantendo o acesso dos beneficiários a tratamentos modernos. As revisões procuram equilibrar a sustentabilidade financeira do sistema com a necessidade de refletir os custos reais dos serviços de saúde, assegurando uma oferta atualizada e relevante.

Impacto Financeiro e Operacional

- ✓ A revisão das tabelas levou a um aumento da despesa média por beneficiário, acompanhando a evolução dos preços dos atos médicos. Embora isso represente um maior investimento por parte da ADSE, as alterações visam tornar o sistema mais sustentável e adaptado às reais necessidades dos beneficiários.
- ✓ No **plano operacional**, estas mudanças exigiram ajustes nos processos administrativos da ADSE e dos prestadores de serviços, assegurando que a transição decorresse de forma eficaz e sem perturbações no atendimento aos beneficiários.

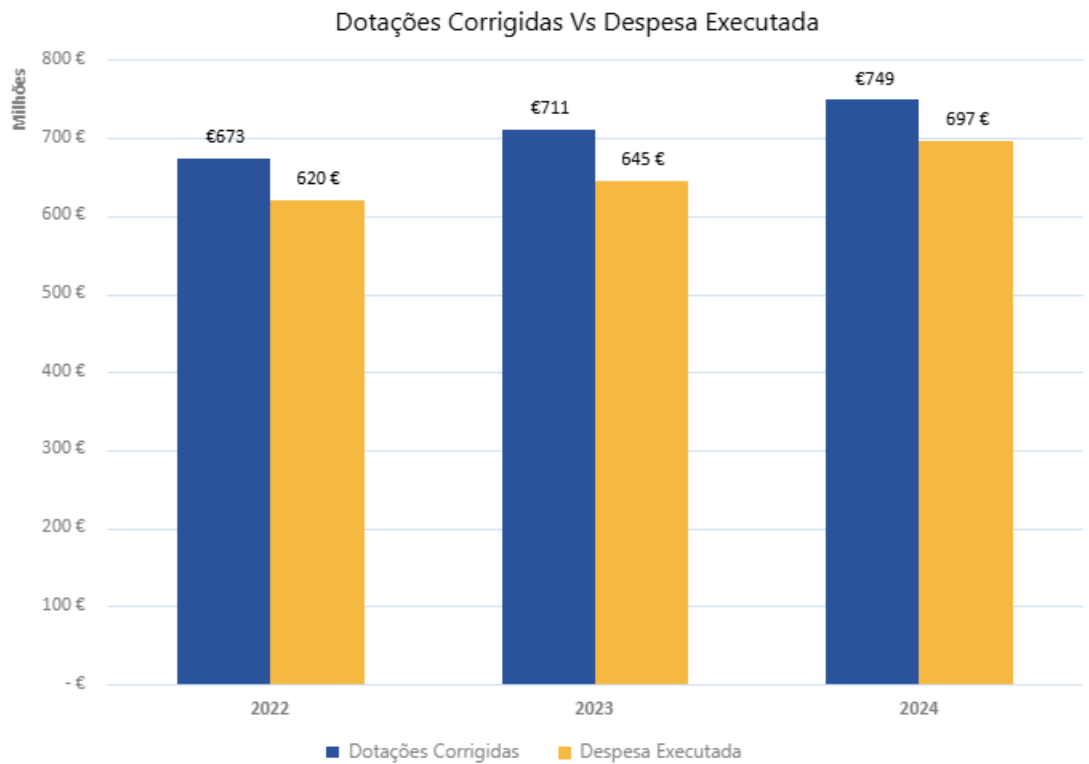
2.4 Atividades Extraplano

Ao longo do ano, foram implementadas diversas iniciativas estratégicas que não estavam inicialmente previstas no Plano de Atividades, mas que se revelaram essenciais para a modernização e eficiência dos sistemas da ADSE.

- ✓ **Migração do Sistema SICOF, plataforma melhorada e simplificada** - A plataforma foi melhorada e simplificada, proporcionando uma experiência mais eficiente e intuitiva para os utilizadores. Esta modernização permitiu otimizar processos e reforçar a fiabilidade do sistema.
- ✓ **Implementação da Intranet da ADSE baseada em *Sharepoint*** - Criou-se um ambiente colaborativo mais dinâmico e acessível, facilitando a partilha de informação interna e promovendo uma comunicação mais eficaz entre os colaboradores.
- ✓ **Migração dos *Fileshares* para *Sharepoint*** - A transição dos repositórios tradicionais para a plataforma SharePoint permitiu um armazenamento mais seguro, acessível e integrado com as demais ferramentas colaborativas da organização, garantindo maior controlo e organização dos documentos.
- ✓ Estas iniciativas contribuíram significativamente para a transformação digital da ADSE, reforçando a eficiência dos serviços internos e melhorando a experiência dos utilizadores.

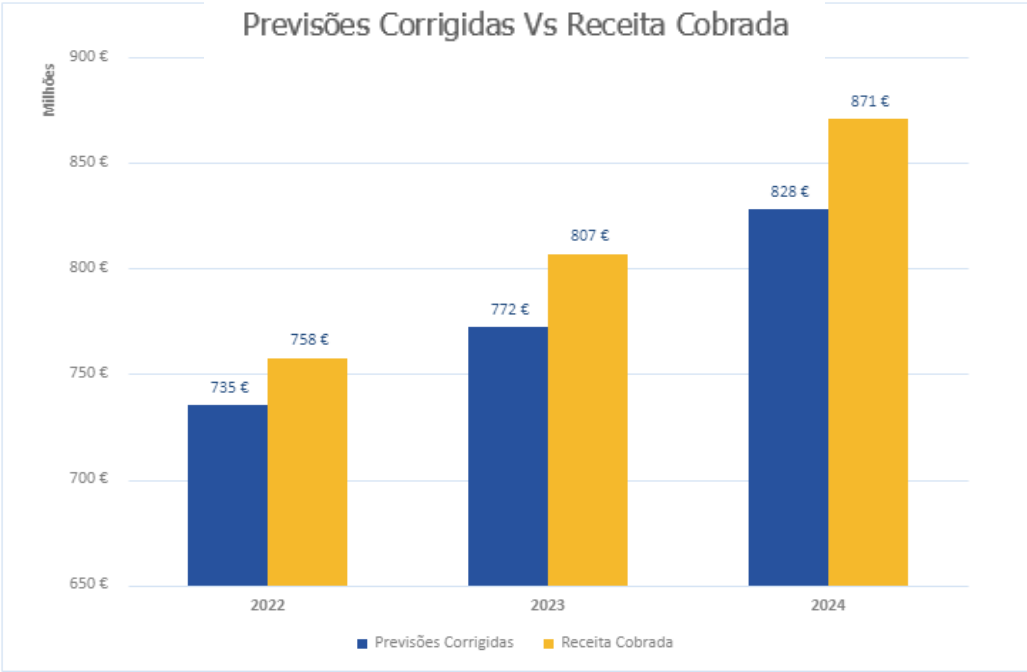
Recursos Financeiros

- ✓ Em 2024 a receita efetiva cresceu 8% face ao ano anterior, atingindo os 870,7M€. As contribuições dos beneficiários para a ADSE, que constituem 93,3% da receita total, cresceram 8,9% atingindo 812,8M€, mais 66,7M€ face ao ano anterior.
- ✓ Este crescimento é justificado pelo alargamento do universo de beneficiários da ADSE aos CIT com base no Decreto-Lei n.º 4/2021, publicado a 8 de janeiro de 2021, pela redução dos beneficiários isentos por força do art.º 47.º do diploma anterior que vem fixar os 635€ como limite para serem considerados como tal e ainda pelas progressões e aumentos salariais nas carreiras que se tem vindo a verificar.
- ✓ De referir que, em 2024 a ADSE recebeu juros brutos no valor de 28,5M€, provenientes de aplicações financeiras em CEDIM e CEDIC que deteve no IGCP.
- ✓ A despesa aumentou cerca de 8% atingindo 696,9M€. Após os anos da pandemia, em que a despesa diminuiu significativamente refletindo a redução da procura, em 2024 continua a tendência de crescimento e coloca a despesa em níveis superiores aos verificados em 2019 (622,4M€).



- ✓ O aumento da despesa com o Regime Convencionado foi de 6,2%, atingindo 474,8M€, mais 27,7M€ que no ano anterior. Este valor já foi superior em 3,1M€ ao período pré-pandemia de 2019 (471,7M€).

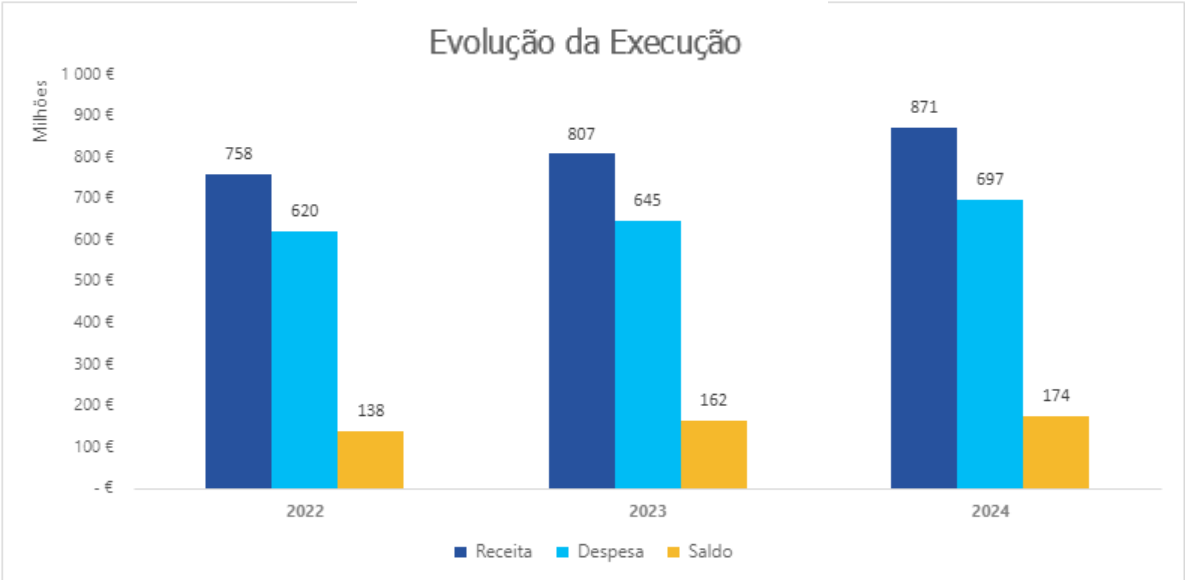
Recursos Financeiros



✓ A despesa com o regime livre teve um crescimento de 9,3%, atingindo 203,5M€. Este valor é significativamente superior ao registado no período pré-pandemia em 2019 onde a despesa havia sido de 139,5M€. Este crescimento acentuado reflete não só a inflação, mas essencialmente pela assunção, por parte da ADSE, I.P., da responsabilidade financeira pelos cuidados de saúde prestados aos trabalhadores das autarquias locais, tal como previsto na Lei n.º 82/2023, de 29 de dezembro.

- ✓ As despesas de administração da ADSE foram de 18,5M€, o que representou 2,6% da despesa total do ano.
- ✓ O saldo orçamental foi de 173,8M€ que compara com 161,9M€ no ano anterior, ou seja, mais 11,9M€, que apesar do crescimento de mais 8,1% em despesa efetiva em relação a 2023, foi compensado pelo aumento de 8,9% verificado no que se refere à receita de contribuições.

Nota: Conforme pode ser verificado na tabela no Anexo B



Recursos Humanos

A ADSE, I.P. manteve o seu compromisso com a valorização dos trabalhadores, reconhecendo o seu papel central na garantia de um serviço público eficiente e de qualidade. Em 2024, registou-se um decréscimo de **4% no quadro de pessoal**, totalizando **170 trabalhadores**. A estratégia adotada focou-se na qualificação dos recursos humanos, privilegiando a contratação de técnicos superiores em detrimento de assistentes técnicos, refletindo uma aposta no reforço das funções de conceção e na modernização dos serviços.

Recrutamento e Renovação Geracional: Um Desafio Contínuo

✓ O recrutamento revelou-se um dos principais desafios da ADSE, I.P., com **apenas 60,9% dos postos de trabalho preenchidos**, deixando **109 vagas por ocupar**. Foram abertos diversos procedimentos concursais, incluindo **23 por mobilidade, 1 interno para técnico superior e 18 no âmbito do recrutamento centralizado da DGAEP**, mas apenas **9 postos foram efetivamente ocupados**.

✓ A dificuldade em atrair e reter profissionais está associada a diversos fatores, incluindo a concorrência com outras entidades públicas e privadas e os desafios administrativos próprios dos concursos na Administração Pública. A elevada média etária dos trabalhadores (53,4 anos) e a forte concentração de efetivos entre os **45 e 69 anos (86,4%)**, com **27% dos trabalhadores acima dos 60 anos**, evidenciam a necessidade de reforçar a renovação geracional para garantir a continuidade dos serviços e a transferência de conhecimento.

Recursos Humanos

Formação Profissional: Investimento na Capacitação

- ✓ A formação profissional continuou a ser um pilar essencial para o desenvolvimento das competências dos trabalhadores. Em 2024, foram realizadas **51 ações de formação**, resultando em **224 participações** e um volume total de **3.010 horas de formação**. A modalidade **e-learning** consolidou-se como predominante (**96% das formações**), permitindo maior flexibilidade na capacitação dos colaboradores.
- ✓ As áreas formativas mais destacadas foram **competências digitais e serviço público**, alinhadas com os objetivos estratégicos da Instituição. Apesar do aumento do volume de horas de formação face a anos anteriores, nem todas as ações planeadas puderam ser concretizadas devido a cancelamentos por parte das entidades formadoras e indisponibilidade de alguns trabalhadores.

Absentismo: Tendência de Aumento e Impacto na Produtividade

- ✓ O absentismo inverteu a tendência de anos anteriores, registando um aumento para **4,9%**, o que pode impactar a produtividade dos serviços. O total de dias de ausência ao trabalho subiu **6% face a 2023**, com um total de **1.936 dias**. A principal causa de absentismo foi a doença, representando **62,9% das ausências (1.218 dias)**, seguida de assistência à família e falecimento.
- ✓ Consciente da importância de um ambiente de trabalho saudável e equilibrado, a ADSE continuará a apostar em medidas que promovam o bem-estar dos trabalhadores, minimizando os impactos do absentismo.
- ✓ A ADSE, I.P. mantém-se empenhada em valorizar os seus trabalhadores e fortalecer a sua equipa, assegurando um serviço público de excelência para os seus beneficiários.



ADSE em Números

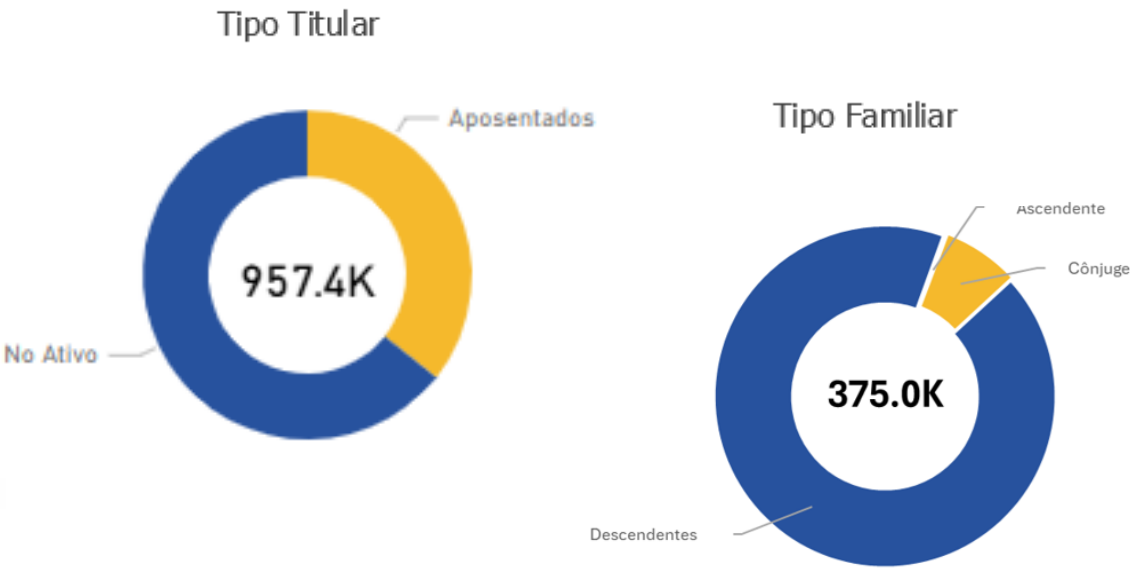
Beneficiários

Destaque 2024

1.332.419 N.º Beneficiários	
47 Idade Média (Anos)	
497.624 Masculino	834.795 Feminino
37,3%	62,7%
55.719 N.º Novas Inscrições	101.655 N.º Reativações
144.045 N.º Perdas	2.064 N.º Renúncias

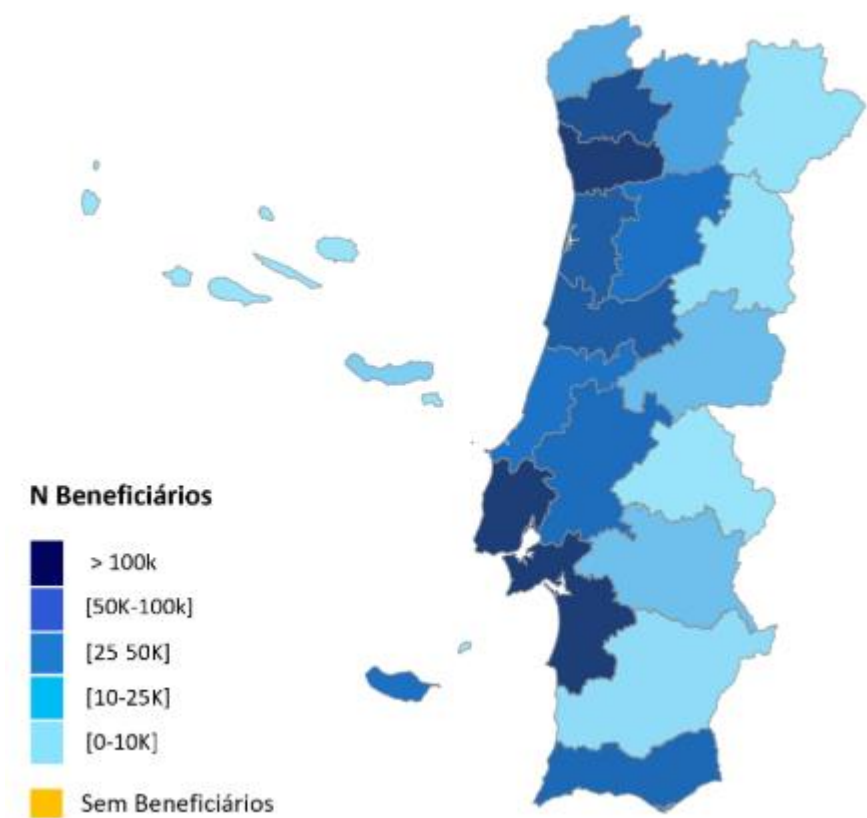
Nota: **N.º de Perdas** - Este número representa o total de movimentos de cancelamento efetuados ao longo do ano, e não apenas os beneficiários que perderam os direitos.

957.414 Titulares	375.005 Familiars
71,9%	28,1%



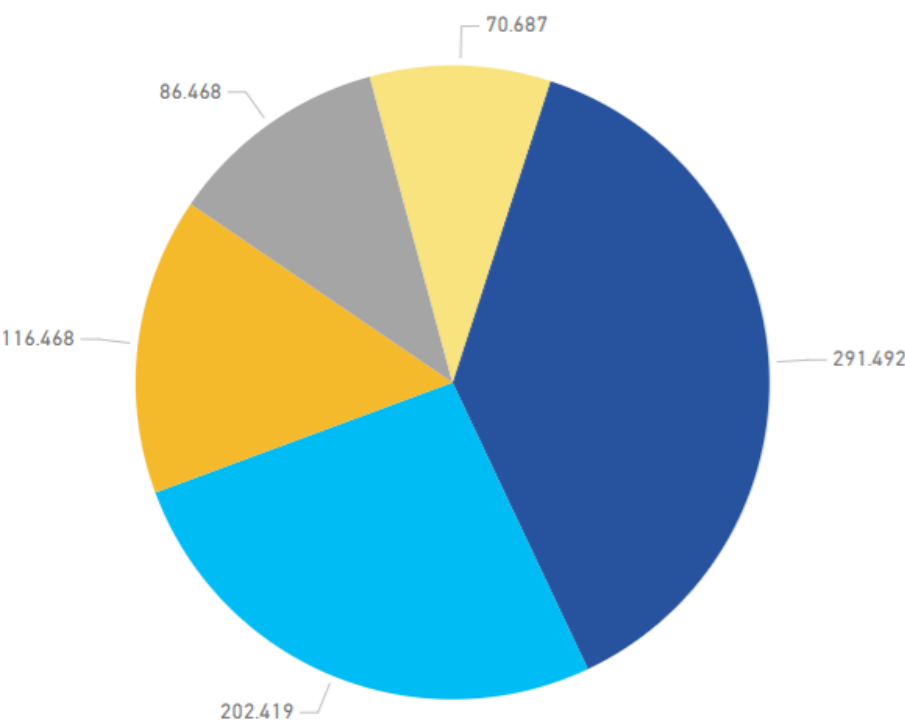
Beneficiários

Nº de Beneficiários por Distrito & Ilhas



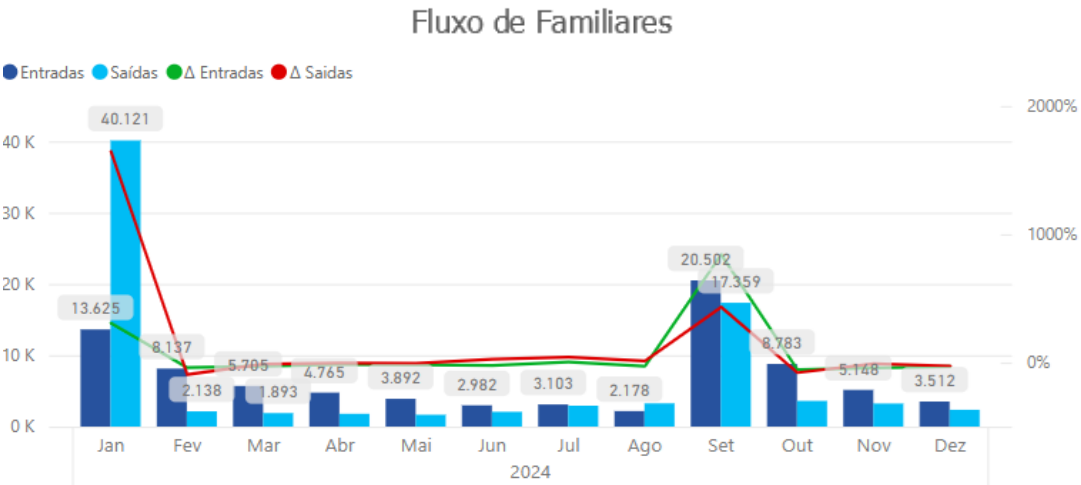
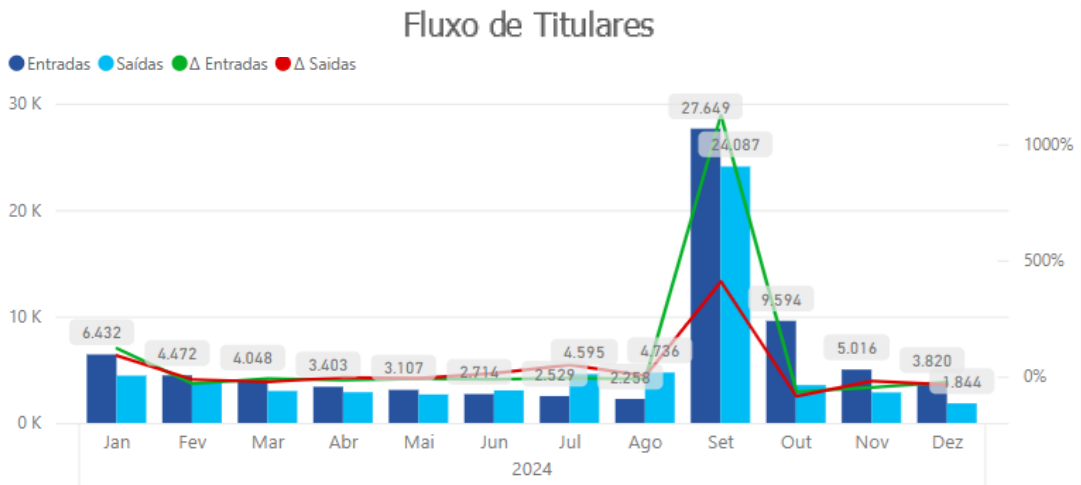
Os 5 Distritos com maior número de beneficiários

Residência - Distrito Lisboa Porto Setúbal Braga Coimbra

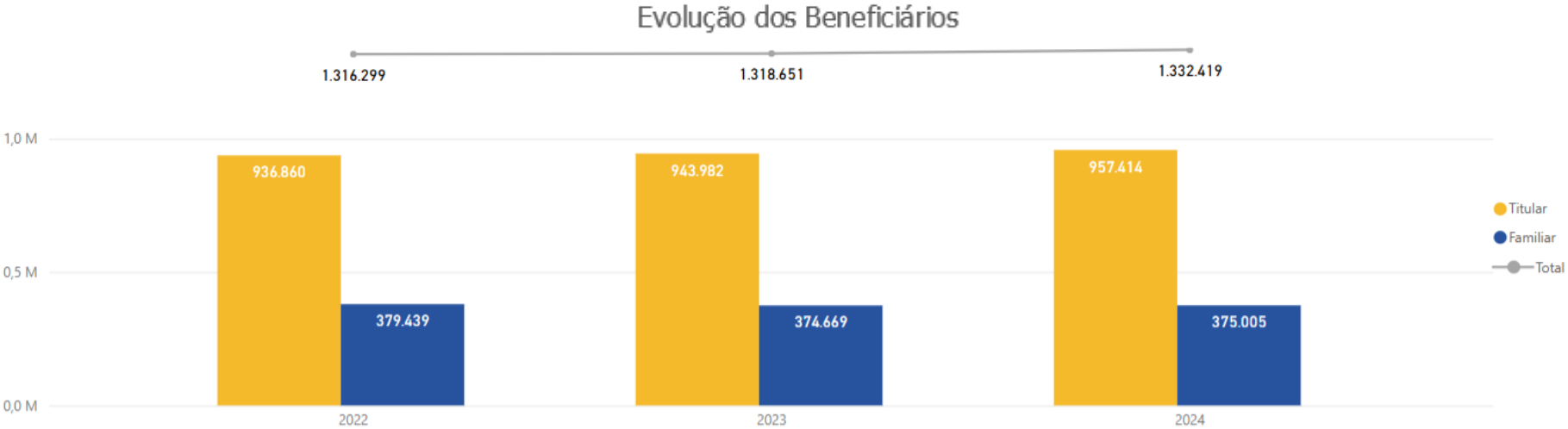


Beneficiários

- ✓ O gráfico relativo ao fluxo de **titulares** evidencia que setembro regista o maior número de entradas e saídas. Este aumento deve-se ao facto de, durante este mês, os docentes perderem os seus direitos devido à cessação dos respetivos contratos anuais e às consequentes renovações.
- ✓ Em janeiro, observa-se um aumento nas saídas de **familiares**, uma vez que os descendentes maiores cessam os seus direitos a 1 de janeiro de cada ano. A renovação desses direitos ocorre, na sua maioria, entre janeiro e março.
- ✓ Já em setembro, embora em menor escala, verifica-se também um aumento de saídas e entradas. Este movimento está associado às cessações e renovações dos titulares (docentes), cujos familiares perdem temporariamente os direitos quando os titulares cessam os seus, sendo posteriormente reativados com a reativação desses mesmos titulares.



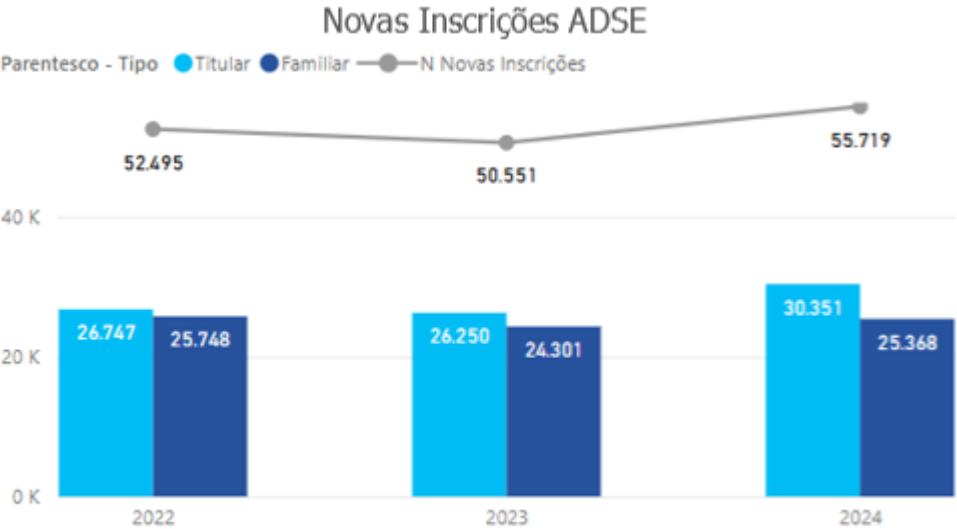
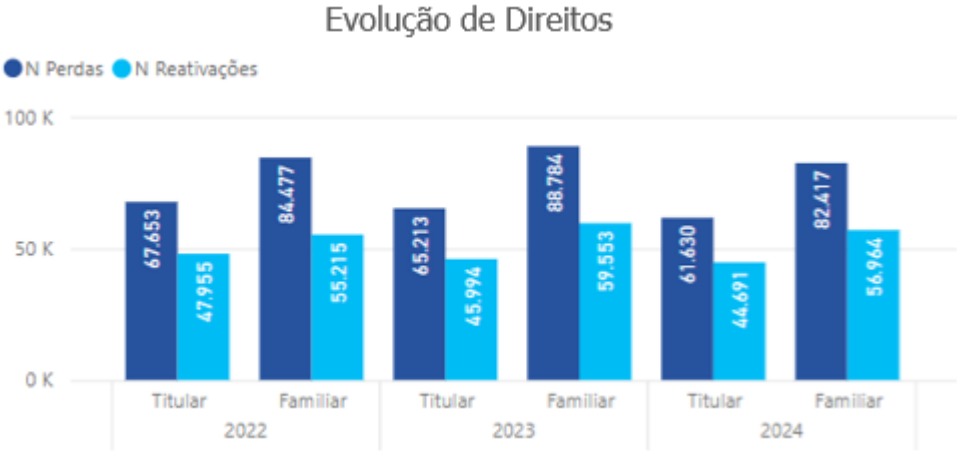
Beneficiários



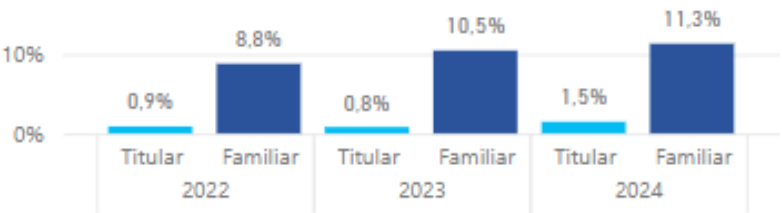
Distribuição por Grupo Etário

Ano Análise Escalão Etário	2022			2023			2024		
	Titular	Familiar	Total	Titular	Familiar	Total	Titular	Familiar	Total
00-04 anos		45.919	45.919		45.044	45.044		44.447	44.447
05-09 anos		65.510	65.510		66.186	66.186		67.188	67.188
10-14 anos		83.480	83.480		81.882	81.882		81.737	81.737
15-17 anos		57.917	57.917		57.516	57.516	1	56.847	56.848
18-19 anos	77	36.188	36.265	75	35.904	35.979	95	36.493	36.588
20-24 anos	5.365	54.695	60.060	5.416	53.464	58.880	6.082	53.969	60.051
25-34 anos	54.772	3.865	58.637	55.937	3.575	59.512	59.073	3.765	62.838
35-44 anos	118.634	1.824	120.458	113.361	1.735	115.096	110.106	1.609	111.715
45-54 anos	201.083	3.674	204.757	202.850	3.424	206.274	205.187	3.222	208.409
55-64 anos	216.570	8.166	224.736	215.046	7.621	222.667	213.829	7.184	221.013
65-74 anos	196.864	6.479	203.343	199.051	6.305	205.356	201.204	6.279	207.483
75-84 anos	106.246	5.763	112.009	112.427	5.707	118.134	118.956	5.670	124.626
85 ou mais anos	37.249	5.959	43.208	39.819	6.306	46.125	42.881	6.595	49.476
Total	936.860	379.439	1.316.299	943.982	374.669	1.318.651	957.414	375.005	1.332.419

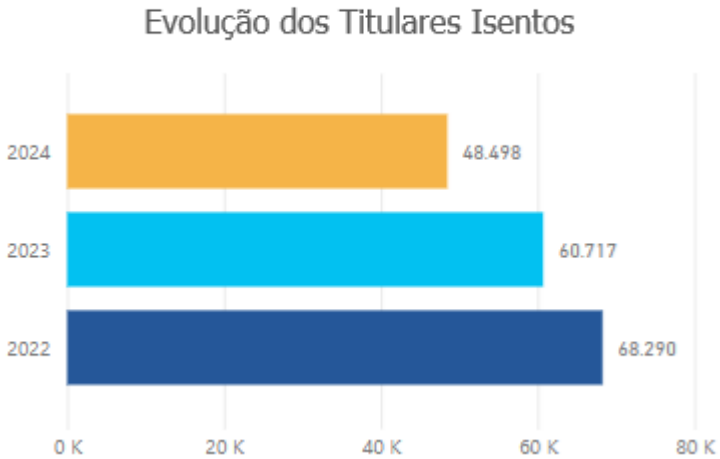
Beneficiários



Variação % Início/Fim do Ano por Tipologia Beneficiário



O gráfico demonstra a variação entre o saldo a 1 de janeiro e o saldo a 31 de dezembro de cada ano, dos beneficiários com direitos no ano.

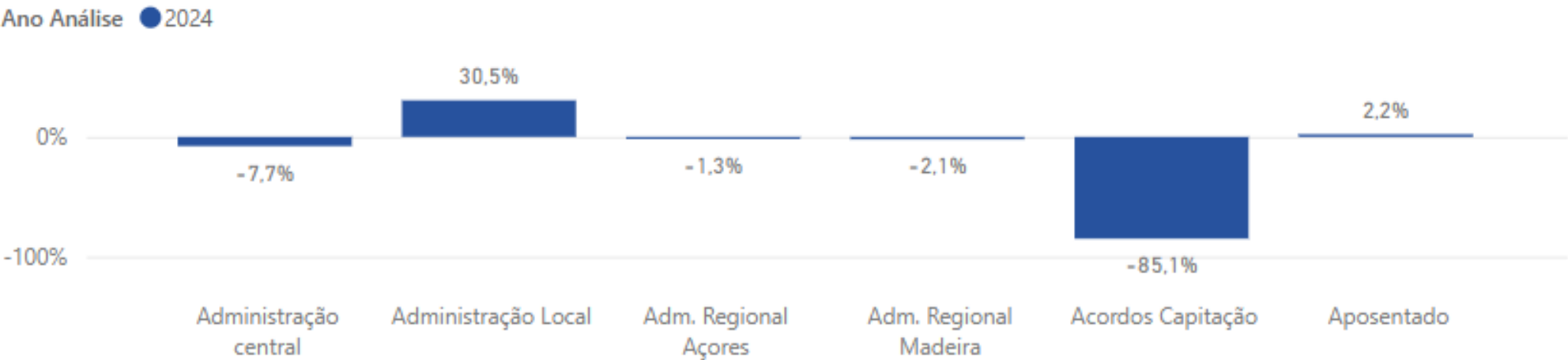


Beneficiários

Distribuição por Entidade Empregadora

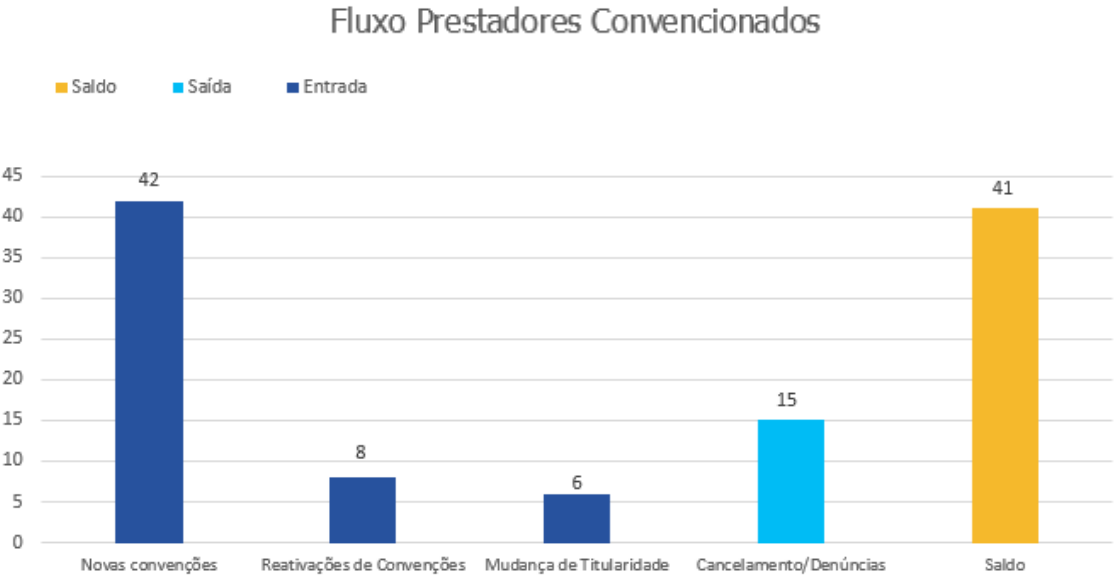
Sigla - Descrição RA	2022	2023	2024
Administração central	667.540	659.417	608.419
Administração Local	221.010	225.773	294.643
Adm. Regional Açores	28.019	28.499	28.119
Adm. Regional Madeira	34.458	33.954	33.250
Acordos Capitação	12.062	12.626	1.885
Aposentado	353.210	358.382	366.103
Total	1.316.299	1.318.651	1.332.419

Variação Anual por Entidade Empregadora

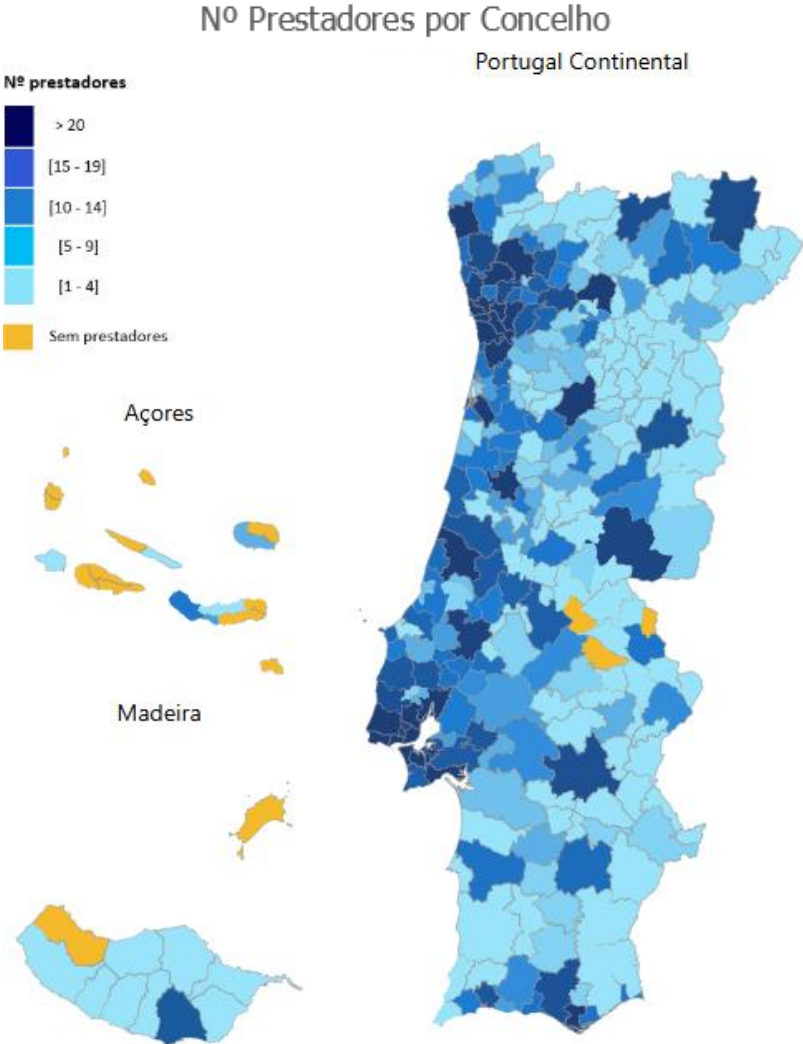


Prestadores Regime Convencionado

Destaque 2024



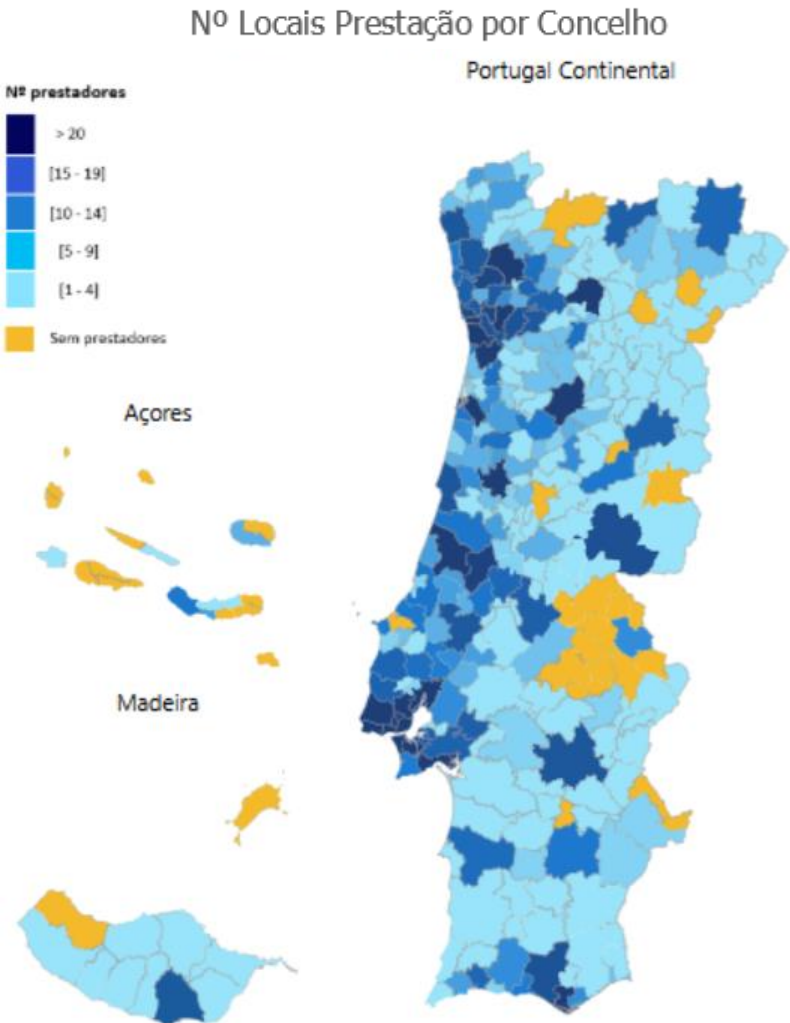
Em 2024 registou-se um aumento do número de prestadores do Regime Convencionado, devido à celebração de 42 novas convenções, com pequenos, médios e grandes prestadores.



Prestadores Regime Convencionado

Nº Beneficiários e Locais de Prestação por Distrito

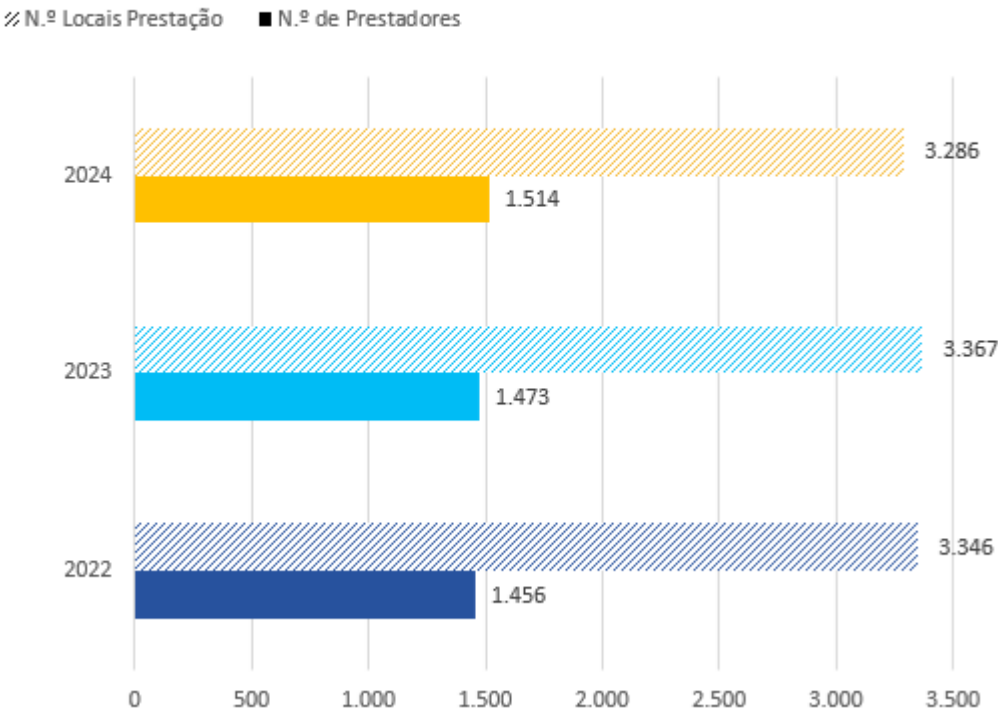
Distritos	N.º de beneficiários	Locais de Prestação
Aveiro	69.653	212
Beja	21.156	44
Braga	86.884	197
Bragança	20.486	39
Castelo Branco	25.697	56
Coimbra	71.471	176
Évora	25.122	60
Faro	58.358	143
Guarda	20.400	39
Leiria	45.927	148
Lisboa	295.349	820
Portalegre	16.539	19
Porto	204.249	452
Santarém	52.792	172
Setúbal	117.873	333
Viana do Castelo	27.906	73
Vila Real	29.511	86
Viseu	46.608	144
Ilha da Madeira	48.993	50
Ilha de Porto Santo	1.280	-
Ilha de Santa Maria	1.531	-
Ilha de São Miguel	23.167	14
Ilha Terceira	11.050	8
Ilha da Graciosa	0.810	-
Ilha de São Jorge	1.581	-
Ilha do Pico	2.871	-
Ilha do Faial	3.808	1
Ilha das Flores	890	-
Ilha do Corvo	124	-
Estrangeiro	333	-
Total Geral	1.332.419	3.286



3.286 locais de prestação a distribuídos por 269 concelhos.

Prestadores Regime Convencionado

N.º de Prestadores/Locais do Regime Convencionado



Cada local de prestação pode ter várias valências, razão pela qual os totais da tabela não correspondem aos totais do gráfico.

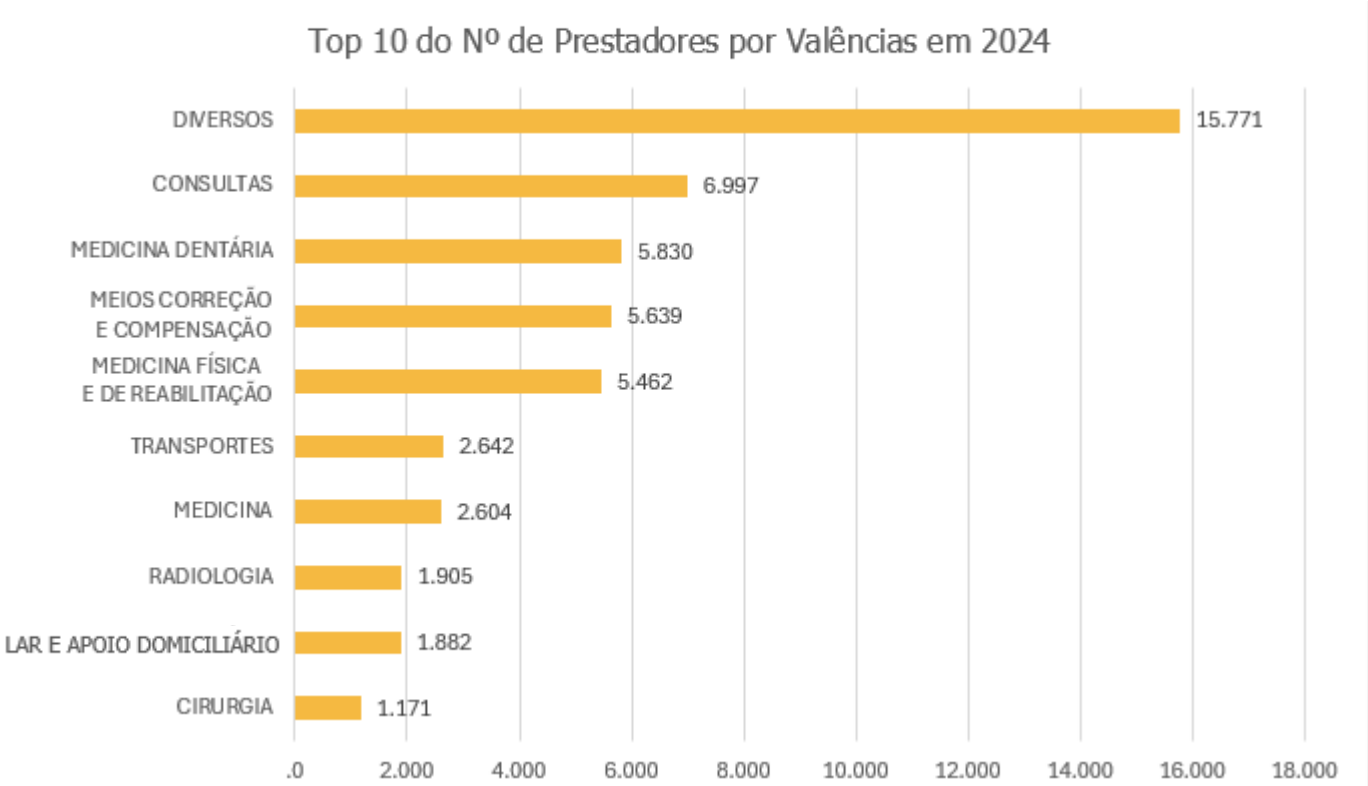
Nº de Locais de prestação por áreas da Tabela de Regime Convencionado

Valências	2022	2023	2024
ANÁLISES CLÍNICAS	1.608	1.592	1.497
ANATOMIA PATOLÓGICA	191	203	204
CIRURGIA	162	163	159
CONSULTAS MÉDICAS	955	999	1.035
ENFERMAGEM	183	201	206
INTERNAMENTO	127	128	127
MEDICAMENTOS	147	150	150
MEDICINA	585	627	656
MEDICINA DENTÁRIA	514	534	557
MEDICINA FÍSICA E DE REABILITAÇÃO	557	574	591
MEDICINA NUCLEAR	22	22	21
PRÓTESES INTRAOPERATÓRIAS E OUTRAS	119	121	121
RADIOLOGIA	556	574	578
RADIONCOLOGIA E QUIMIOTERAPIA	99	100	98
SANGUE E MATERIAL DE TRANSPLANTE	137	138	137
TRANSPORTE	170	170	168
CUIDADOS RESPIRATÓRIOS DOMICILIÁRIOS	7	7	7
DIVERSOS	155	171	187
Total	6.294	6.474	6.499

Prestadores Regime Livre

Destaque 2024

3.240.884
N.º Processos
28.993
N.º Prestadores
734.377
N.º Beneficiários Utilizadores
18.687.473
Qtd Atos

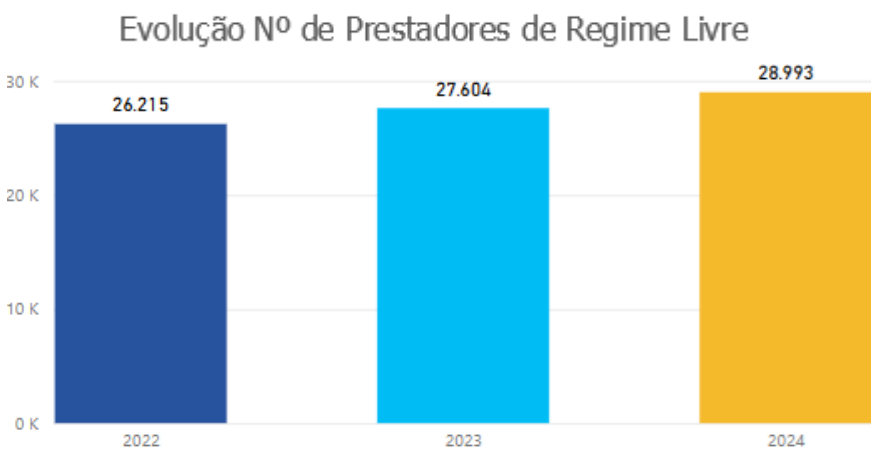


Nota: **Diversos** agrega prestadores de diversos atos/valências não enquadrados nas restantes valências. A maior fatia, aproximadamente 10 000 prestadores, refere-se à prestação de atos não suscetíveis de comparticipação no qual se incluem nomeadamente as medicinas alternativas, limites de quantidade nas outras tabelas e copagamento do Regime Convencionado.

Prestadores Regime Livre

Nº Prestadores por Valências

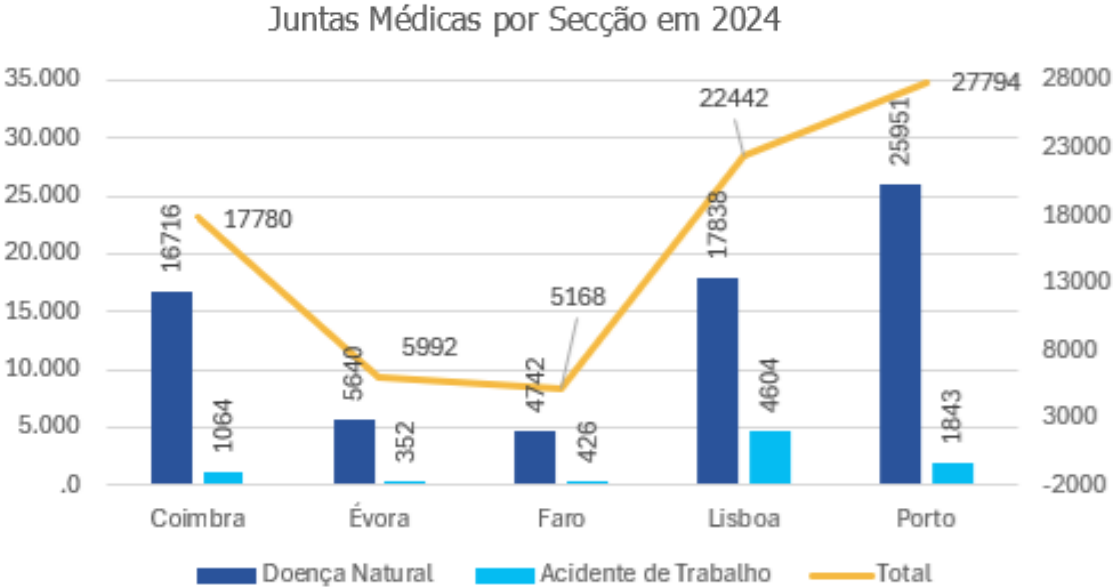
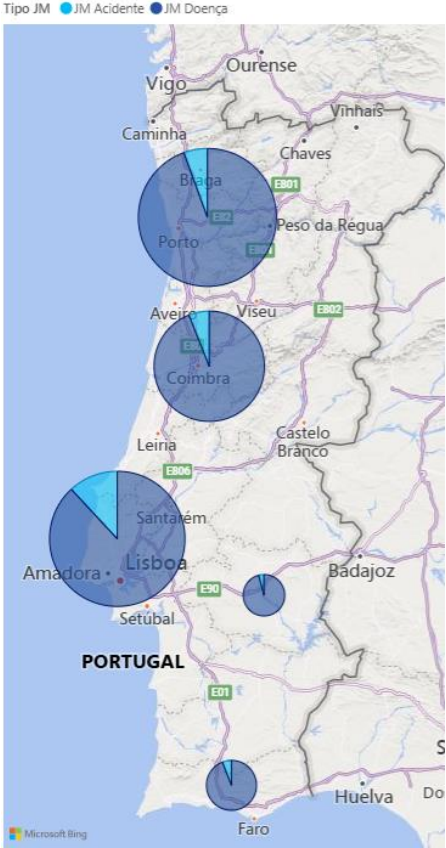
Valência	2022	2023	2024	Variação 2022/2023	Variação 2023/2024
DIVERSOS	12150	13044	15771	7%	21%
CONSULTAS	6698	6764	6997	1%	3%
MEDICINA DENTÁRIA	5879	5798	5830	-1%	1%
MEIOS CORREÇÃO E COMPENSAÇÃO	5234	5356	5639	2%	5%
MEDICINA FÍSICA E DE REABILITAÇÃO	4326	4829	5462	12%	13%
TRANSPORTES	2905	3258	2642	12%	-19%
MEDICINA	2396	2516	2604	5%	3%
RADIOLOGIA	1719	1777	1905	3%	7%
LAR E APOIO DOMICILIÁRIO	1812	1858	1882	3%	1%
CIRURGIA	1093	1259	1171	15%	-7%
ENFERMAGEM	605	672	696	11%	4%
ANÁLISES CLÍNICAS E ANATOMIA PATOLÓGICA	546	563	539	3%	-4%
MEDICAMENTOS	265	257	282	-3%	10%
INTERNAMENTO	158	168	160	6%	-5%
APOSENTADORIA	76	76	83	0%	9%
PRÓTESES INTRAOPERATÓRIAS	81	78	80	-4%	3%
TRATAMENTOS TERMAIS	43	45	43	5%	-4%
SITUAÇÕES ESPECÍFICAS	38	33	37	-13%	12%
RADIONCOLOGIA E QUIMIOTERAPIA	32	34	37	6%	9%
MEDICINA NUCLEAR	29	36	34	24%	-6%
ESTRANGEIRO / MISSÃO OFICIAL	2	1	1	-50%	0%
Total	46 087	48422	51 895		



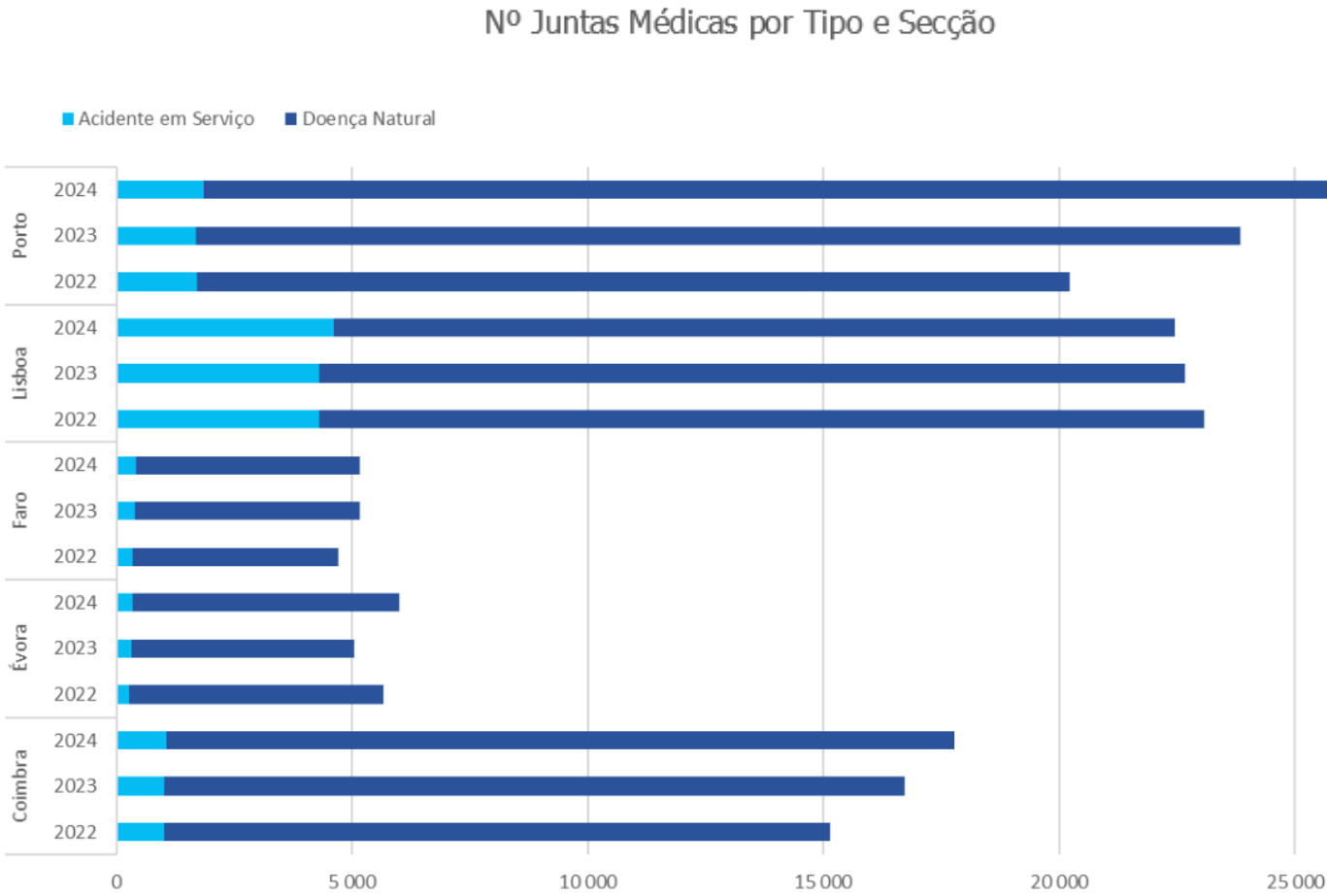
Nota: No Quadro "Nº Prestadores por Valências" como grande parte dos prestadores tem mais que uma Valência, o total de cada ano é superior ao número total de prestadores apresentado no Gráfico.

Destaque 2024

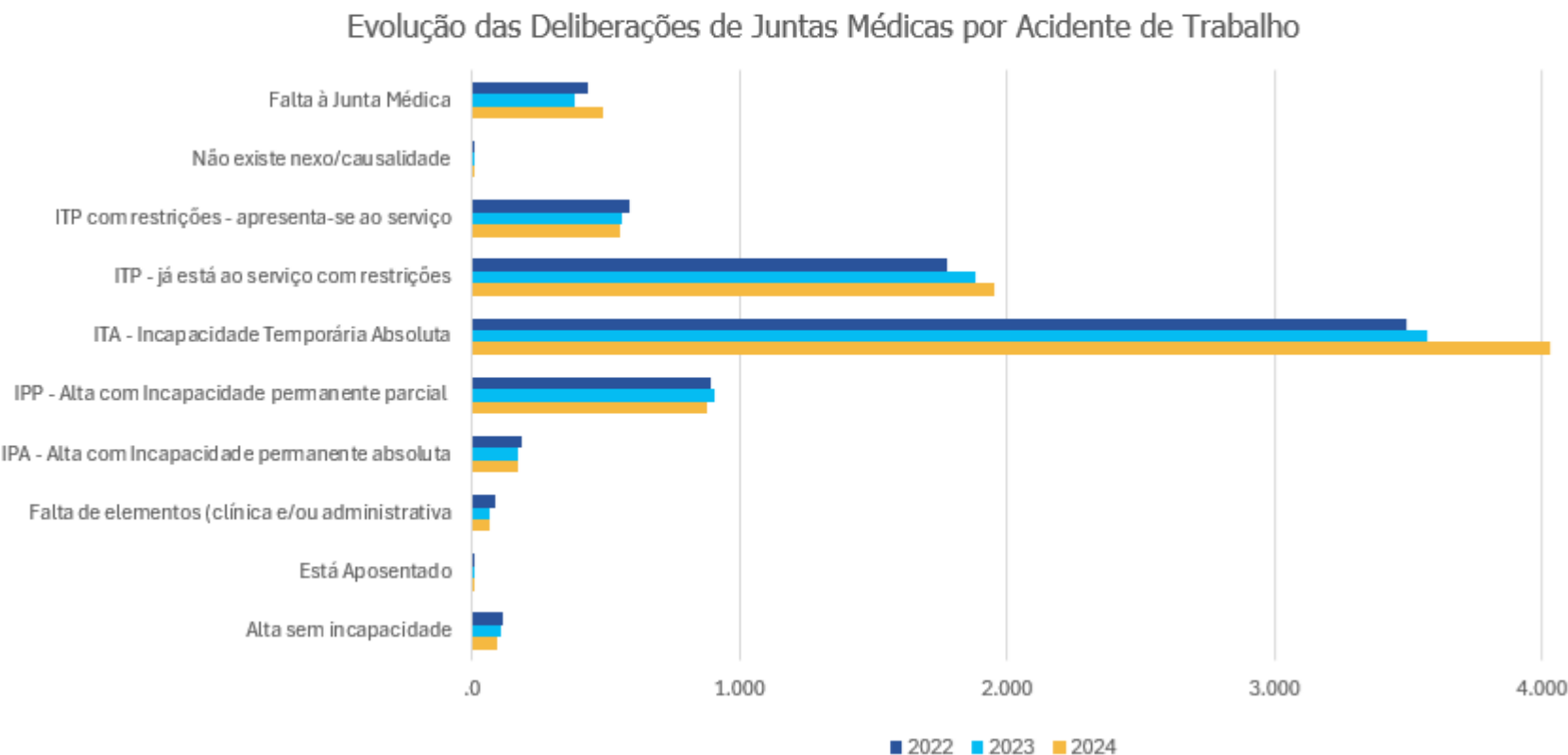
22.123 N.º Processos JM	
79.176 N.º Juntas	
21.784 Primeiras	57.392 Subsequentes
27,5% Primeiras	72,5% Subsequentes
70.887 N.º JM Doença	8.289 N.º JM Acidente
89,5%	10,5%



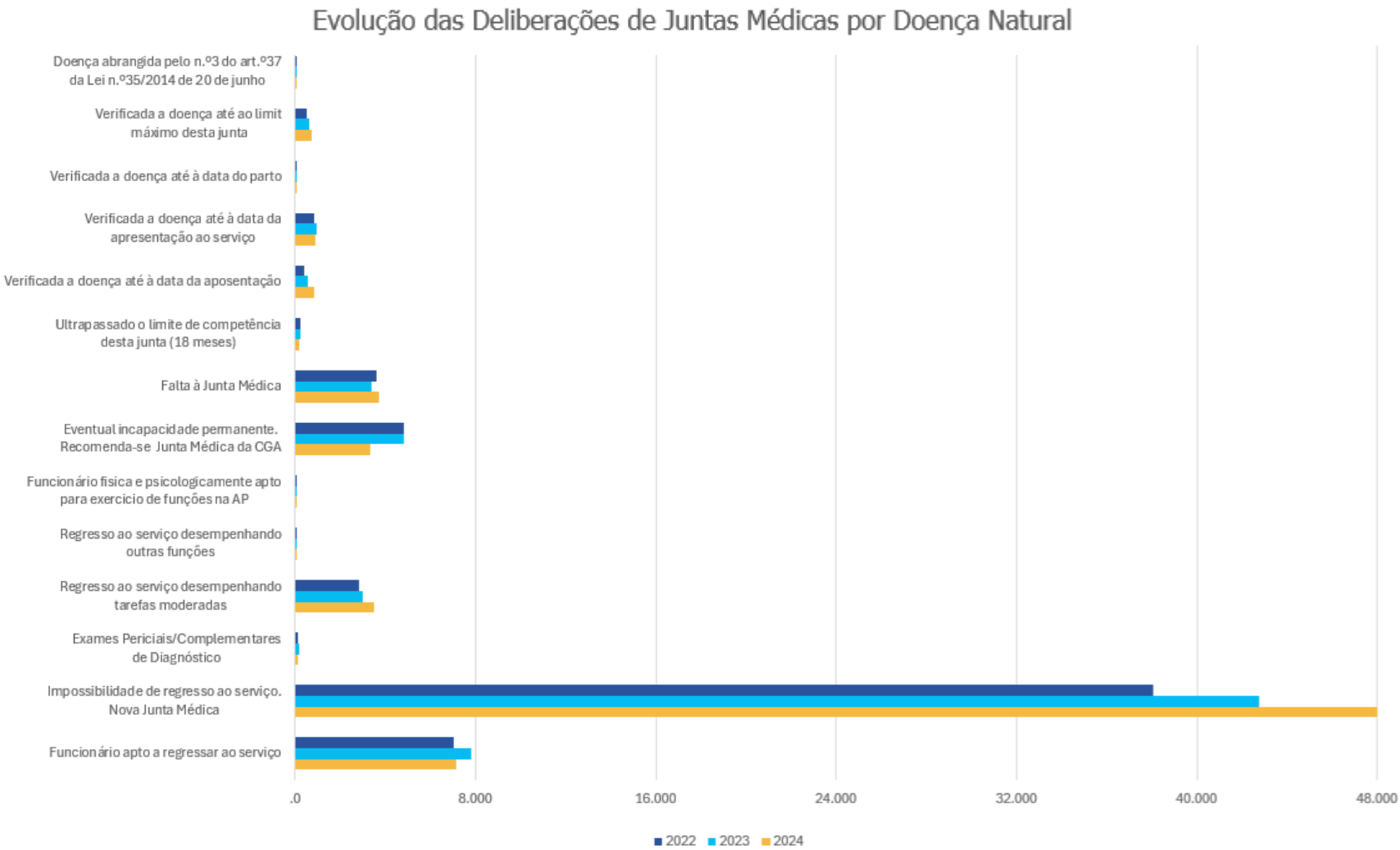
Juntas Médicas



Juntas Médicas



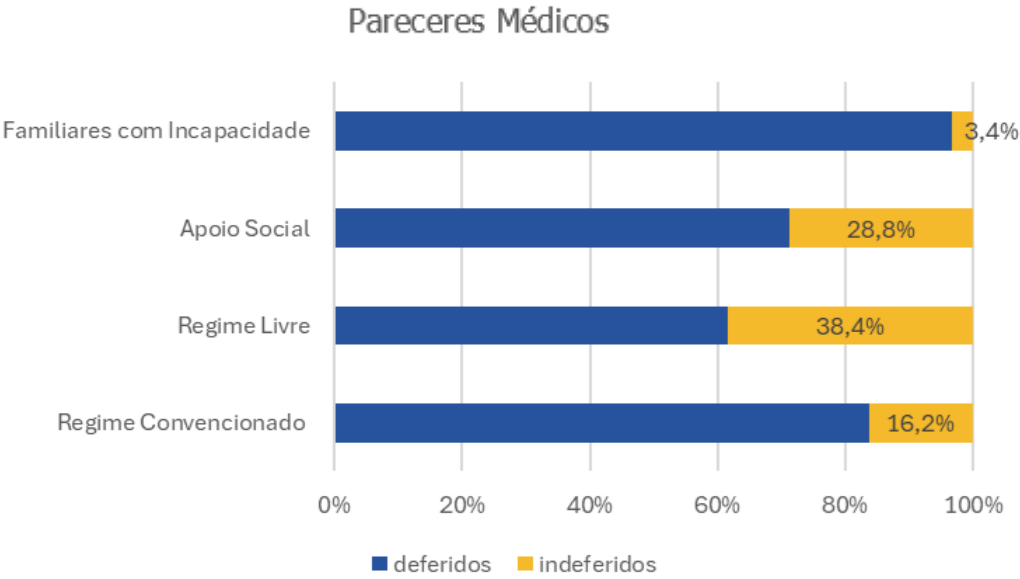
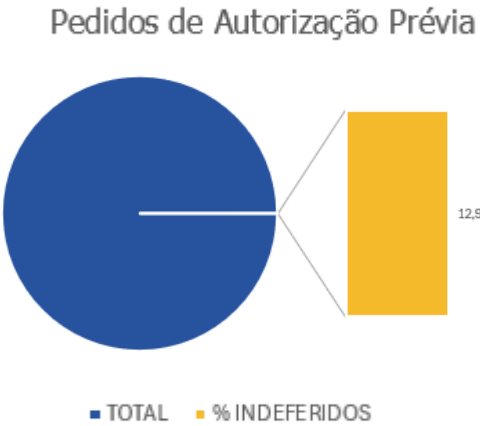
Juntas Médicas



Destaque 2024

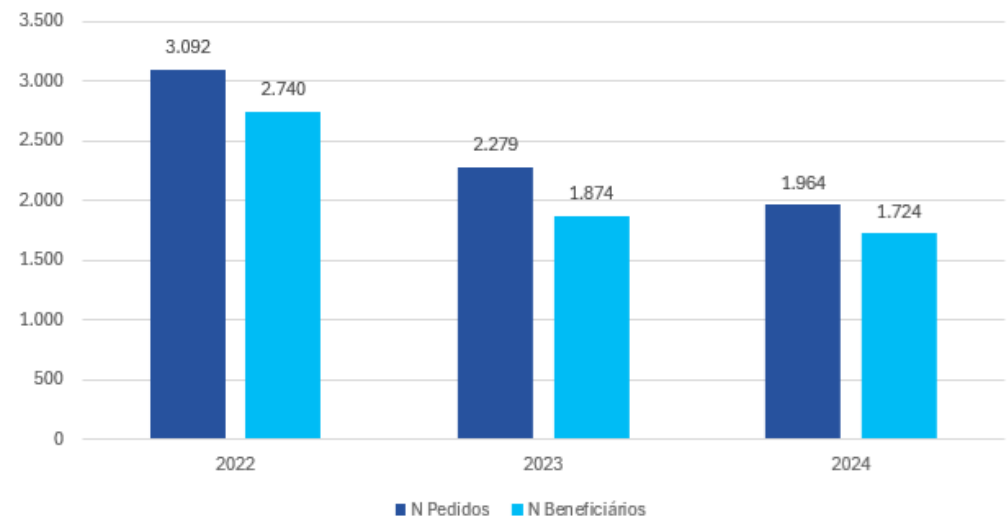
17.497	
N.º Autorizações Prévias	
15.154	2.240
Deferidos	Indeferidos
103	
Pendentes no final do ano	

15.903							
N.º Pareceres Médicos							
1.964		12.157		1.370		412	
Regime Convencionado		Regime Livre		Apoio Social		Familiars com Incapacidade	
83,8%	16,2%	61,6%	38,4%	71,2%	28,8%	96,6%	3,4%
Deferido	Indeferido	Deferido	Indeferido	Deferido	Indeferido	Deferido	Indeferido

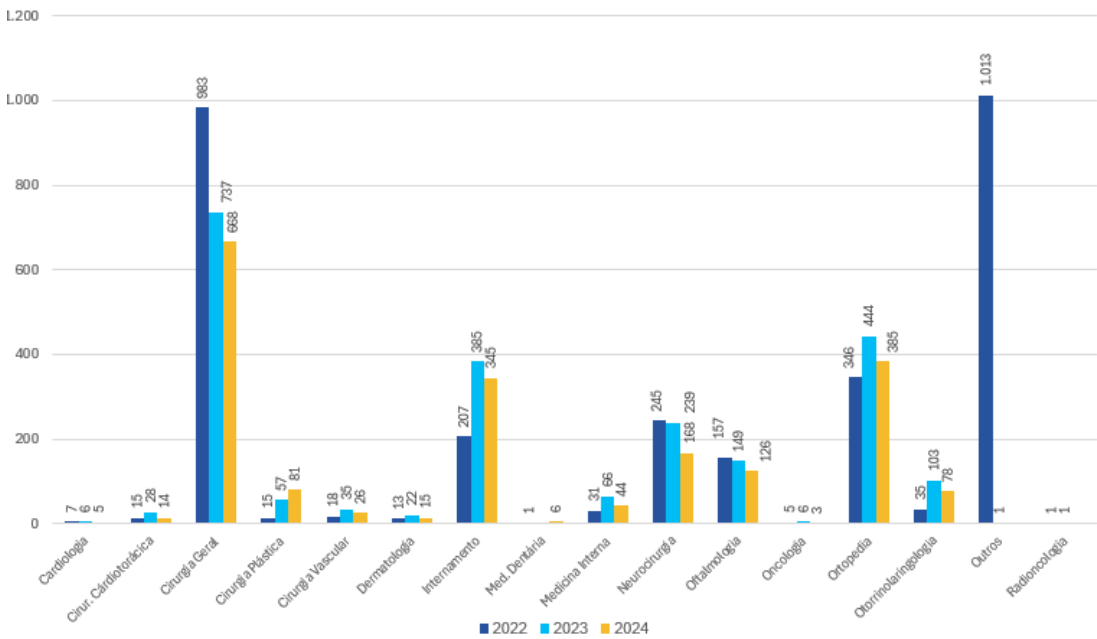


Consultoria Clínica

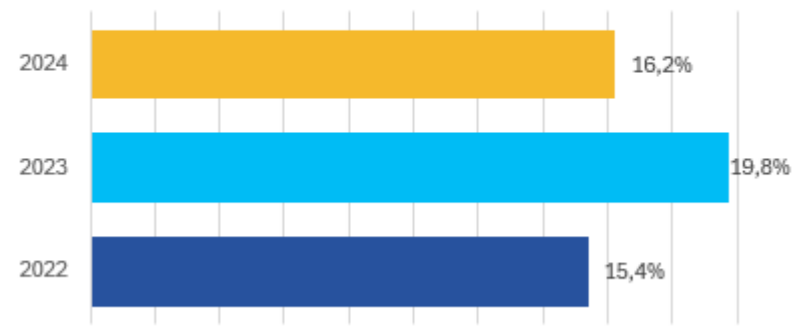
Evolução Pareceres Regime Convencionado



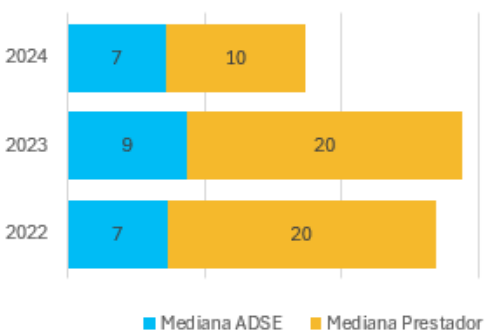
Evolução Pareceres Médico Regime Convencionado



Proporção Pedidos Indeferidos



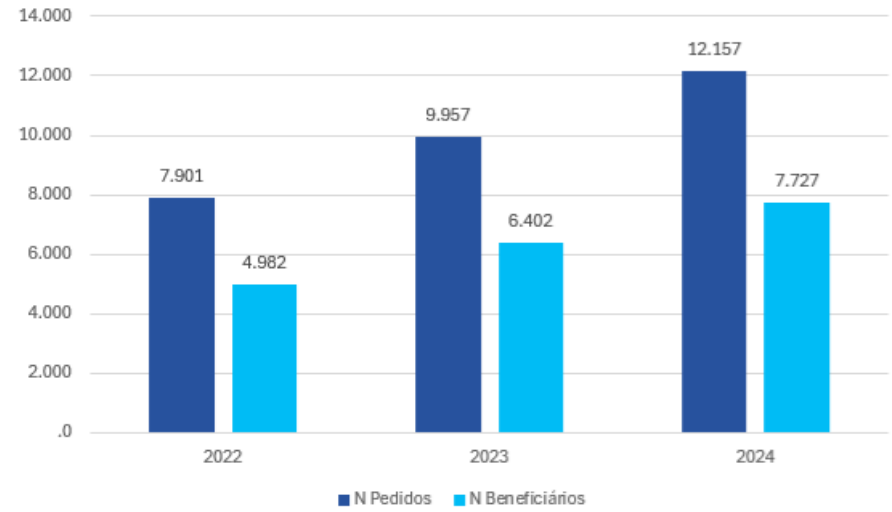
Mediana ADSE e Prestador



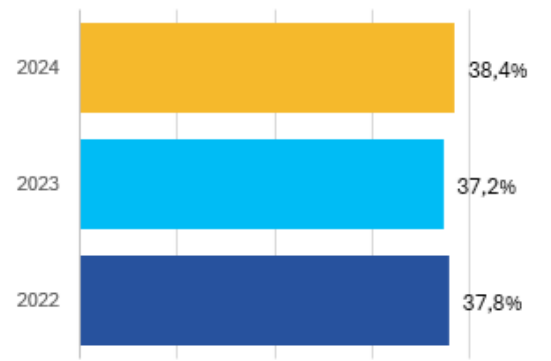
Esta mediana é relativa ao número de dias despendidos na elaboração de cada Parecer.

Consultoria Clínica

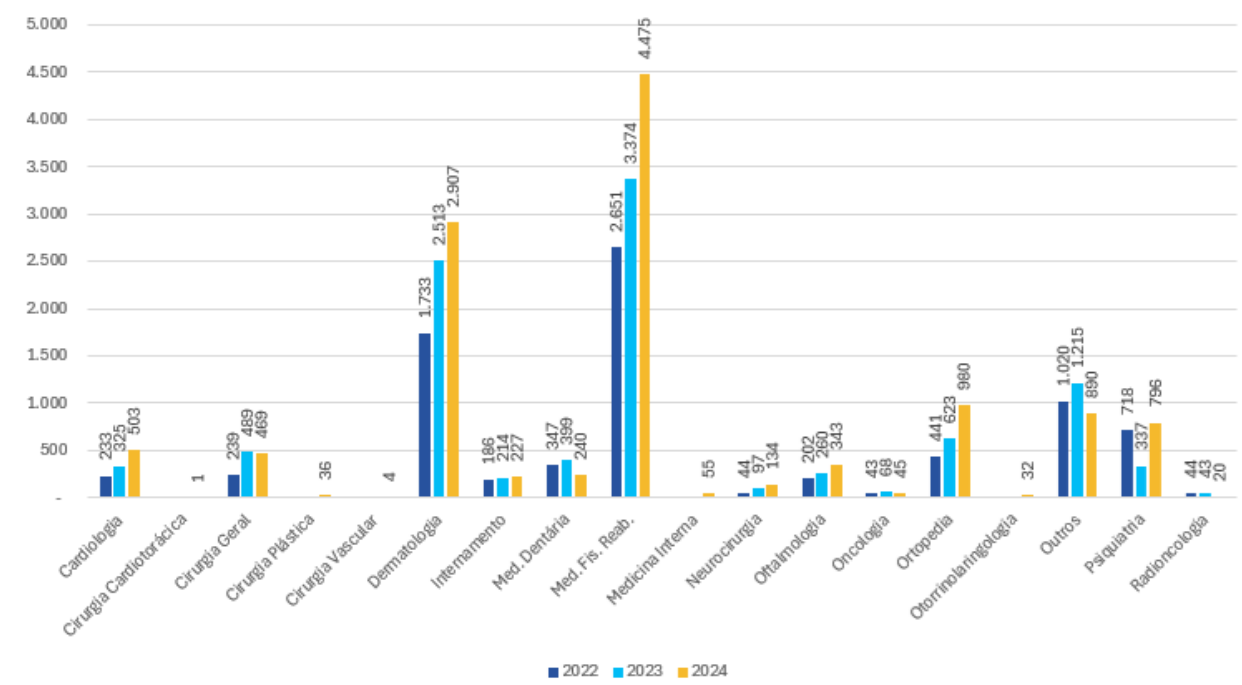
Evolução Pareceres Regime Livre



Proporção Pedidos Indeferidos



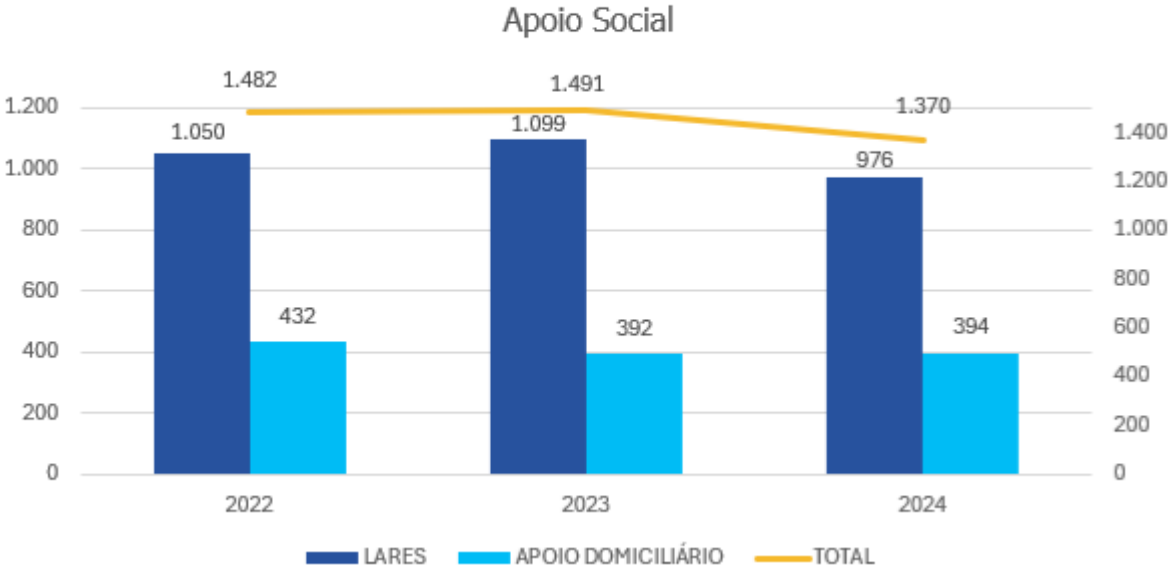
Evolução Pareceres Médicos Regime Livre



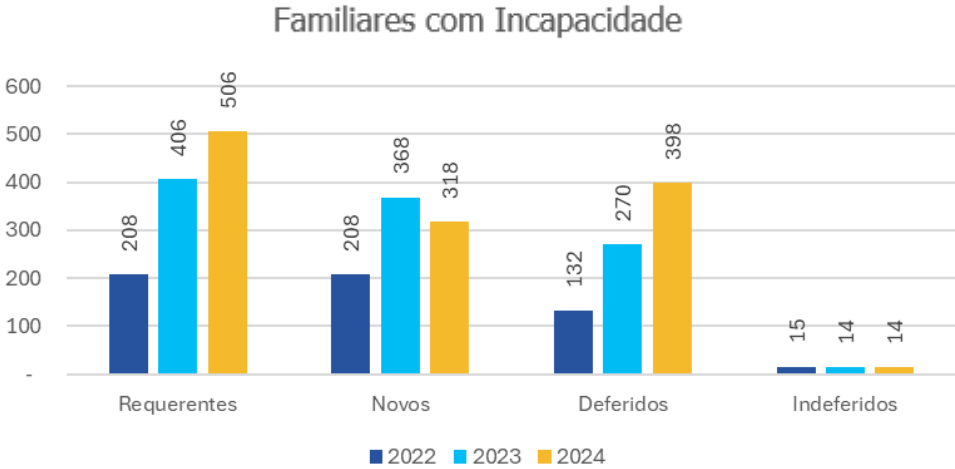
Mediana ADSE



Esta mediana é relativa ao número de dias despendidos em cada Parecer.

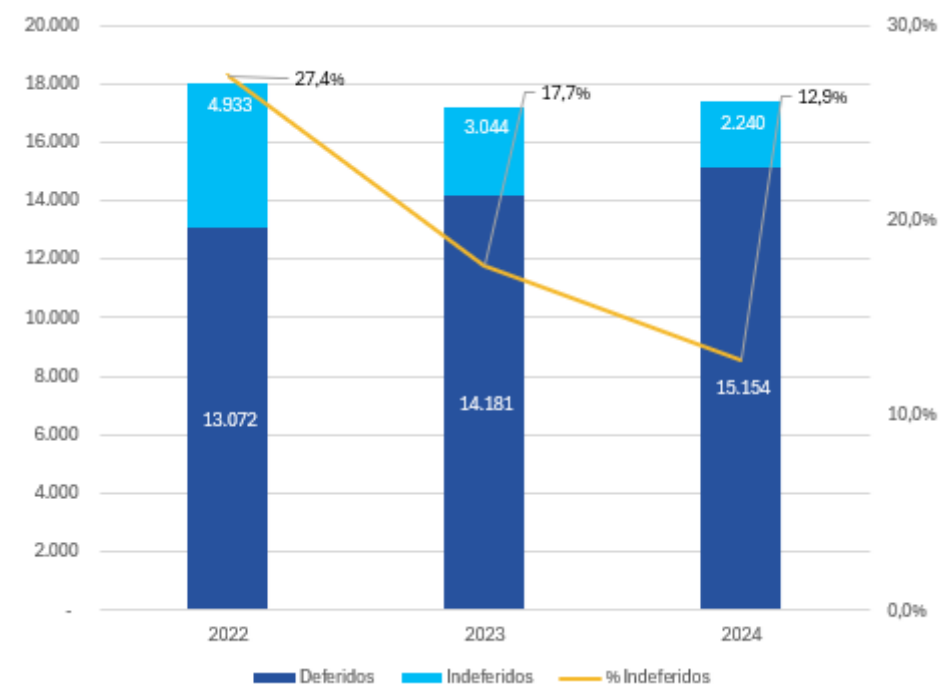


Nota: Os dados de 2024 foram contabilizados até 25/10/2024, data em que se verificou alteração do fluxograma

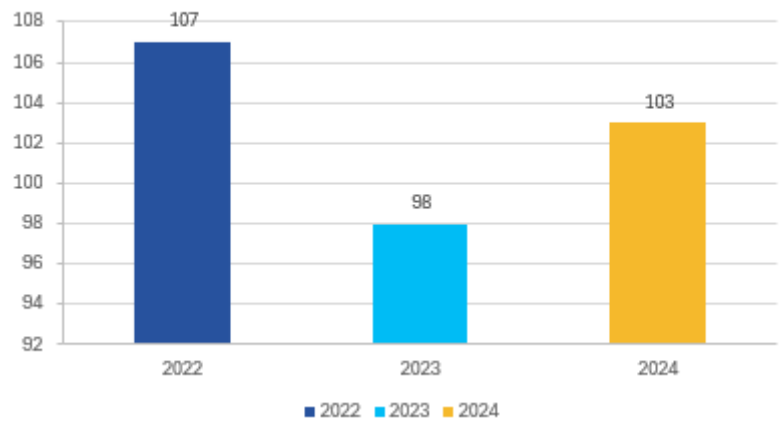


Nota: ano 2022 só tem dados a partir de maio, quando a aplicação iniciou

Evolução dos Pedidos de Autorizações Prévias



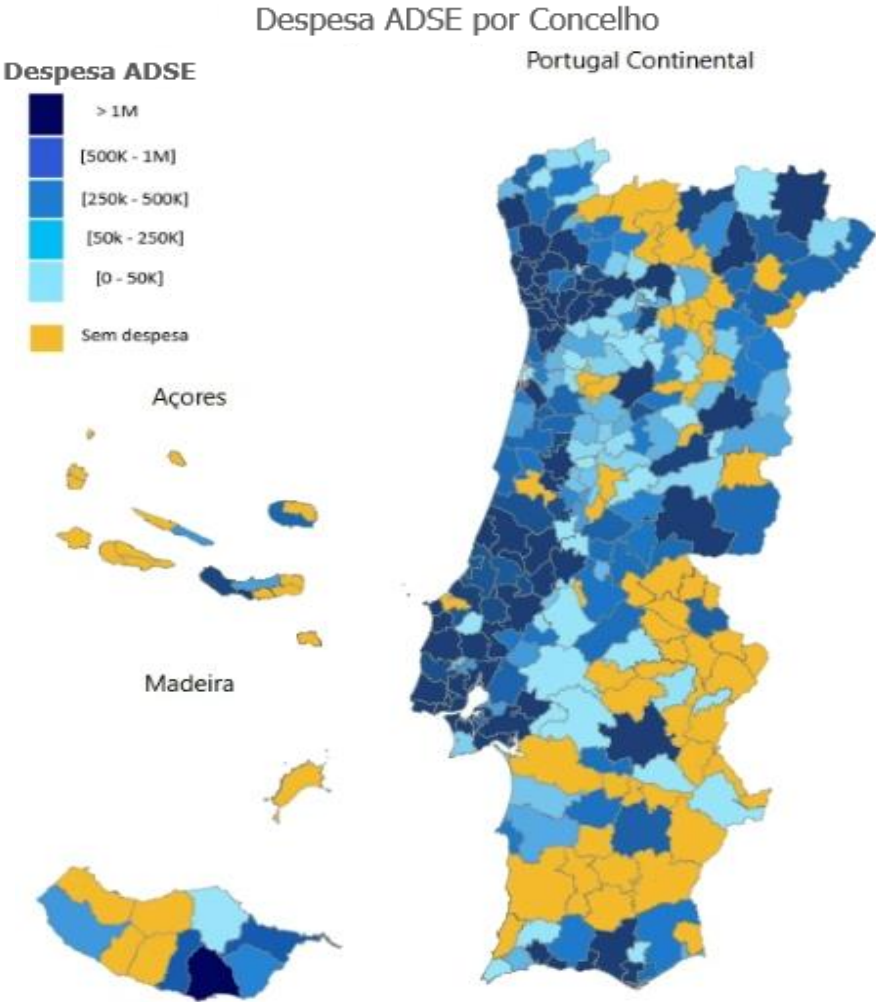
Pendentes Fim Ano



Regime Convencionado

Destaque 2024

503.177.873,78 € Despesa	123.931.714,47 € Valor Beneficiário
627.109.588,25 € Receita Prestador	
34.991.988 Qtd Atos	14,49 € Valor Apurado por Ato
1.368 N.º Prestadores	2.003 N.º Locais Prestação
930.421 N.º Beneficiários Utilizadores	
66,1% % Beneficiários Utilizadores Femininos	33,9% % Beneficiários Utilizadores Masculinos
38 N.º Médio Atos por Benef	
540,81 € Valor Médio Apurado Beneficiário Utilizador	



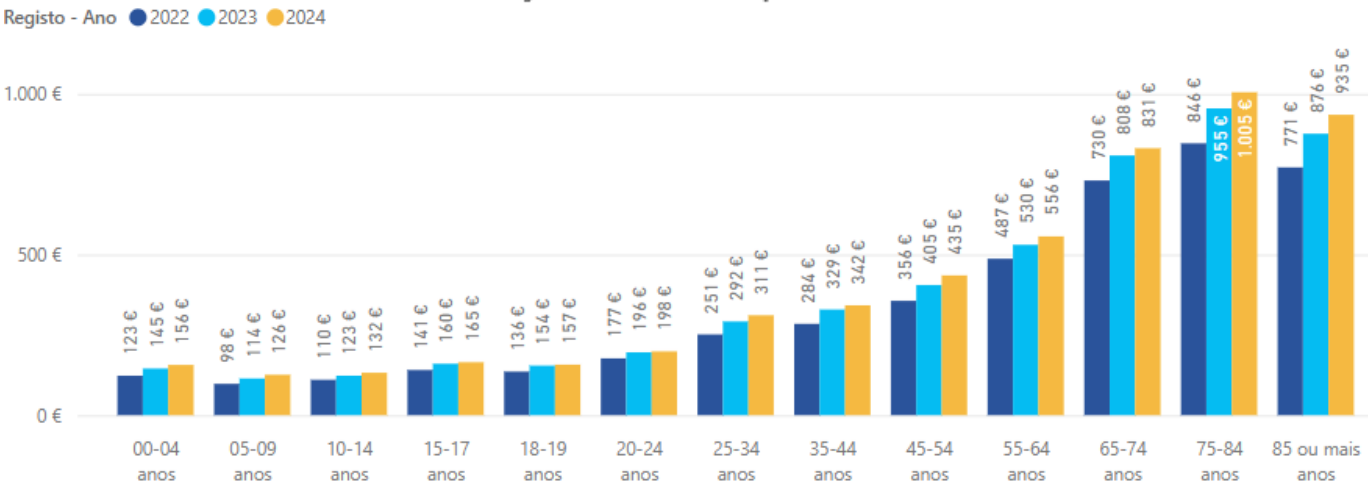
Os números de prestadores e de locais de prestação não dizem respeito ao total da Rede mas sim aos utilizados pelos beneficiários.

Regime Convencionado

Evolução da Despesa por Grupo Etário

Gestão - Escalão	2022	2023	2024
00-04 anos	3.640.978 €	4.437.824 €	4.755.125 €
05-09 anos	4.198.615 €	5.078.102 €	5.837.521 €
10-14 anos	5.830.226 €	6.488.846 €	7.248.070 €
15-17 anos	5.625.957 €	6.396.264 €	6.748.031 €
18-19 anos	3.516.848 €	3.978.013 €	4.136.023 €
20-24 anos	7.354.864 €	8.120.671 €	8.371.875 €
25-34 anos	9.868.104 €	11.978.558 €	13.429.006 €
35-44 anos	24.863.157 €	27.994.393 €	28.496.545 €
45-54 anos	54.193.062 €	62.871.831 €	69.113.467 €
55-64 anos	82.010.828 €	89.737.731 €	94.658.775 €
65-74 anos	113.651.007 €	128.951.406 €	134.476.631 €
75-84 anos	71.698.892 €	86.294.738 €	95.950.797 €
85 ou mais anos	21.813.169 €	26.550.900 €	29.956.007 €
Total	408.265.707 €	468.879.278 €	503.177.874 €

Evolução Custo Médio por Beneficiário



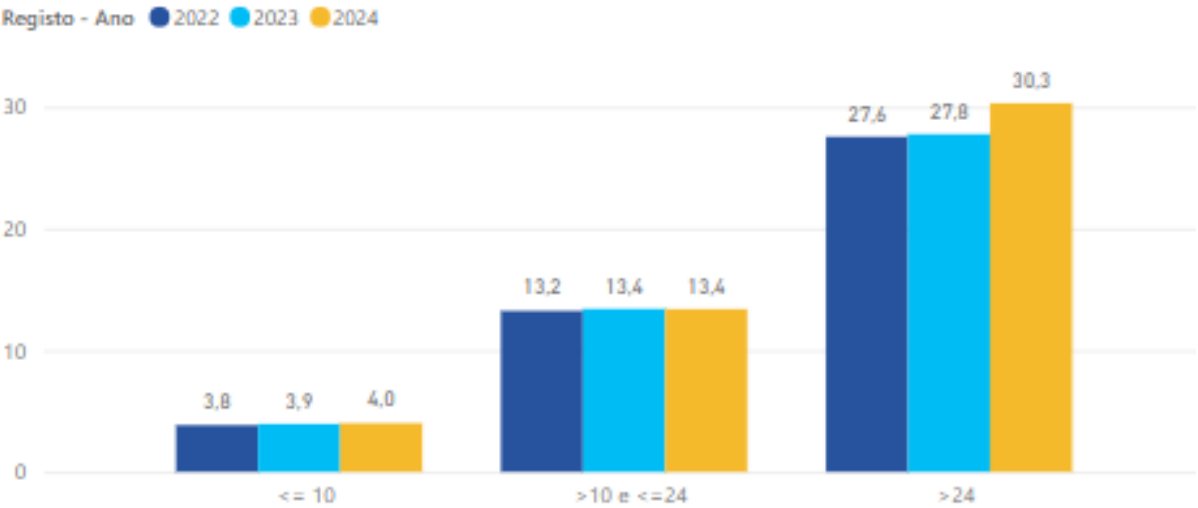
Regista-se um aumento consistente nos custos médios por beneficiário ao longo dos últimos 3 anos e um custo médio mais elevado nos escalões etários de maior idade.

Regime Convencionado

Distribuição do Nº de Consultas por Frequência de Utilização

Frequência de consultas	2022			2023			2024		
	Nº de Consultas	Nº de Beneficiários	Despesa	Nº de Consultas	Nº de Beneficiários	Despesa	Nº de Consultas	Nº de Beneficiários	Despesa
<= 10	2.710.021	706.481	55.283.434 €	2.858.159	727.096	61.307.844 €	2.986.666	746.940	65.159.948 €
>10 e <=24	74.790	5.652	1.501.834 €	77.523	5.786	1.650.563 €	80.571	6.021	1.739.838 €
>24	3.279	119	65.576 €	2.527	91	53.921 €	2.728	90	64.953 €
Total	2.788.090	707.669	56.850.843 €	2.938.209	728.172	63.012.327 €	3.069.965	747.945	66.964.739 €

Nº Médio de Consultas por Beneficiário e Por Frequência de Utilização

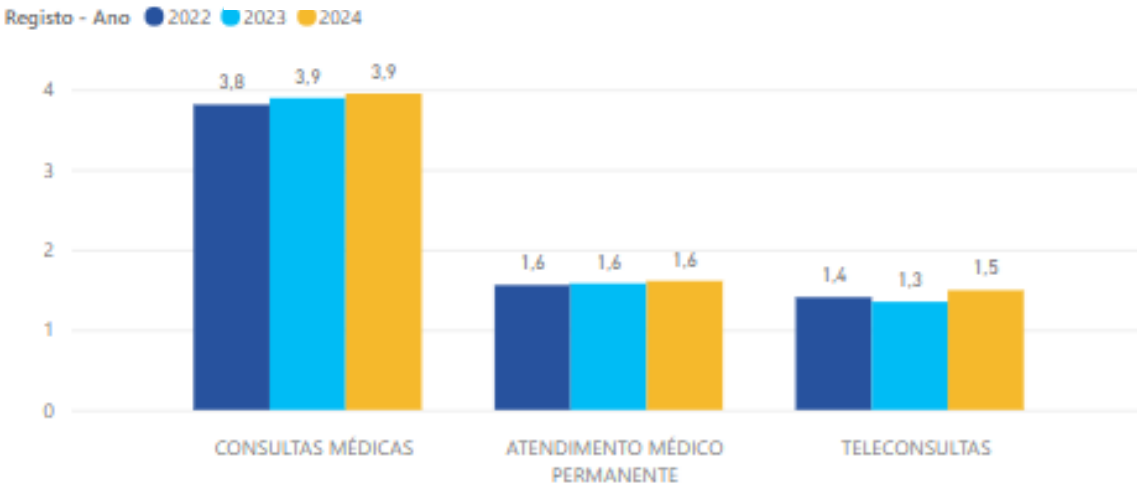


Regime Convencionado

Nº de Consultas e Atendimento Médico Permanente (AMP)

Consultas	2022			2023			2024		
	Nº de Consultas	Nº de Beneficiários	Despesa	Nº de Consultas	Nº de Beneficiários	Despesa	Nº de Consultas	Nº de Beneficiários	Despesa
ATENDIMENTO MÉDICO PERMANENTE	251.484	161.370	5.211.989 €	269.624	170.812	5.520.005 €	284.017	176.382	5.813.290 €
CONSULTAS MÉDICAS	2.536.142	665.576	51.632.140 €	2.668.195	685.420	57.486.679 €	2.785.346	705.418	61.142.738 €
TELECONSULTAS	464	330	6.714 €	390	289	5.643 €	602	403	8.711 €
Total	2.788.090	707.669	56.850.843 €	2.938.209	728.172	63.012.327 €	3.069.965	747.945	66.964.739 €

Nº Médio de Consultas por Beneficiário



Regime Convencionado

Evolução da Despesa por Valências

Valências	2022	2023	2024	Variação 2022/2023	Variação 2023/2024
CIRURGIA	88.845.515 €	107.072.729 €	111.499.394 €	20,5%	4,1%
RADIONCOLOGIA E QUIMIOTERAPIA	65.773.643 €	74.936.756 €	84.947.402 €	13,9%	13,4%
CONSULTAS	56.850.843 €	63.012.327 €	66.964.739 €	10,8%	6,3%
RADIOLOGIA	40.824.100 €	50.414.623 €	55.766.092 €	23,5%	10,6%
ANÁLISES CLÍNICAS	35.950.354 €	39.000.645 €	41.896.738 €	8,5%	7,4%
MEDICINA	35.101.685 €	38.717.660 €	41.493.912 €	10,3%	7,2%
PRÓTESES INTRAOPERATÓRIAS	22.434.425 €	26.115.542 €	28.453.050 €	16,4%	9,0%
MEDICINA DENTÁRIA	17.530.357 €	19.782.404 €	20.313.954 €	12,8%	2,7%
INTERNAMENTO	15.212.484 €	17.443.908 €	17.650.727 €	14,7%	1,2%
MEDICINA FÍSICA E DE REABILITAÇÃO	10.732.159 €	11.375.991 €	11.771.252 €	6,0%	3,5%
ANATOMIA PATOLÓGICA	6.358.174 €	7.131.318 €	7.719.512 €	12,2%	8,2%
CUIDADOS RESPIRATÓRIOS DOMICILIÁRIOS	4.064.075 €	4.355.964 €	4.422.944 €	7,2%	1,5%
MEDICAMENTOS	3.694.509 €	3.837.835 €	4.196.885 €	3,9%	9,4%
MEDICINA NUCLEAR	3.265.157 €	3.542.504 €	3.893.443 €	8,5%	9,9%
SANGUE	1.007.389 €	1.467.890 €	1.490.606 €	45,7%	1,5%
ENFERMAGEM	498.253 €	443.522 €	431.407 €	-11,0%	-2,7%
DIVERSOS	121.830 €	226.960 €	265.576 €	86,3%	17,0%
TRANSPORTES	754 €	700 €	240 €	-7,1%	-65,7%
Total	408.265.707 €	468.879.278 €	503.177.874 €		

Regime Convencionado

Evolução da Despesa em Atividade Cirúrgica

Valências	2022		2023		2024	
	Despesa	Peso	Despesa	Peso	Despesa	Peso
ATOS CIRÚRGICOS	85.981.982 €	72,2%	104.139.582 €	73,3%	107.891.166 €	72,4%
PRÓTESES INTRAOPERATÓRIAS	22.434.425 €	18,8%	26.115.542 €	18,4%	28.453.050 €	19,1%
INTERNAMENTO DE CIRURGIA	4.066.450 €	3,4%	5.096.964 €	3,6%	4.943.602 €	3,3%
PRODUTOS MEDICAMENTOSOS	3.694.509 €	3,1%	3.837.835 €	2,7%	4.196.889 €	2,8%
CONSUMOS EM SALA CIRURGICA	2.863.533 €	2,4%	2.933.147 €	2,1%	3.608.228 €	2,4%
Total	119.040.900 €	100,0%	142.123.070 €	100,0%	149.092.935 €	100,0%

Evolução da Despesa em Oncologia

Valências	2022		2023		2024	
	Despesa	Nº de Beneficiários	Despesa	Nº de Beneficiários	Despesa	Nº de Beneficiários
BRAQUITERAPIA	677.376 €	96	769.104 €	109	606.816 €	86
DIÁRIA DE HOSPITAL DE DIA (SESSÃO DE QUIMIOTERAPIA)	2.627.250 €	1.781	4.156.925 €	1.914	4.415.625 €	1.885
MEDICAMENTOS ANTINEOPLÁSICOS E IMUNOMODULADORES	57.626.751 €	4.340	65.777.909 €	4.693	75.439.967 €	5.027
OUTROS MEDICAMENTOS EM SESSÃO DE QUIMIOTERAPIA	2.590.273 €	2.487	2.505.267 €	2.674	2.707.589 €	2.755
RADIOTERAPIA	2.251.993 €	838	1.727.550 €	777	1.777.405 €	710
Total	65.773.643 €	4.824	74.936.756 €	5.176	84.947.402 €	5.407

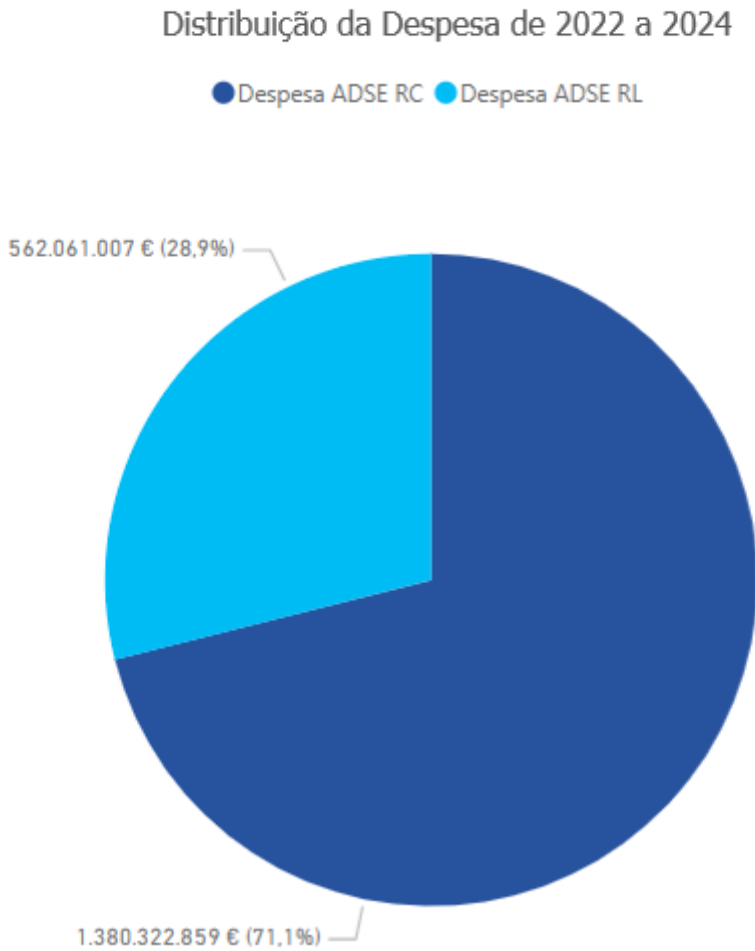
Variação da Despesa em Oncologia

Valências	2023		2024	
	Variação Despesa	Variação Nº de Beneficiários	Variação Despesa	Variação Nº de Beneficiários
BRAQUITERAPIA	13,5%	13,5%	-21,1%	-21,1%
DIÁRIA DE HOSPITAL DE DIA (SESSÃO DE QUIMIOTERAPIA)	58,2%	7,5%	6,2%	-1,5%
MEDICAMENTOS ANTINEOPLÁSICOS E IMUNOMODULADORES	14,1%	8,1%	14,7%	7,1%
OUTROS MEDICAMENTOS EM SESSÃO DE QUIMIOTERAPIA	-3,3%	7,5%	8,1%	3,0%
RADIOTERAPIA	-23,3%	-7,3%	2,9%	-8,6%
Total	13,9%	7,3%	13,4%	4,5%

Evolução Comparada Regime Convencionado vs. Regime Livre

Ano Valências	2022				2023				2024			
	Despesa ADSE RC	Despesa ADSE RL	Despesa Total	% do Total	Despesa ADSE RC	Despesa ADSE RL	Despesa Total	% do Total	Despesa ADSE RC	Despesa ADSE RL	Despesa Total	% do Total
CIRURGIA	88.845.516 €	8.375.060 €	97.220.575 €	16,7%	107.072.729 €	10.408.360 €	117.481.089 €	18,0%	111.499.394 €	10.411.102 €	121.910.496 €	17,2%
RADIONCOLOGIA E QUIMIOTERAPIA	65.773.643 €	4.126.162 €	69.899.805 €	12,0%	74.936.756 €	5.238.430 €	80.175.186 €	12,3%	84.947.402 €	4.972.131 €	89.919.534 €	12,7%
CONSULTAS	56.850.843 €	13.996.305 €	70.847.148 €	12,2%	63.012.327 €	15.574.053 €	78.586.380 €	12,0%	66.964.739 €	17.851.260 €	84.815.999 €	12,0%
MEDICINA DENTÁRIA	17.530.357 €	40.071.006 €	57.601.363 €	9,9%	19.782.404 €	39.163.072 €	58.945.476 €	9,0%	20.313.954 €	48.026.088 €	68.340.042 €	9,6%
RADIOLOGIA	40.824.100 €	4.007.395 €	44.831.495 €	7,7%	50.414.623 €	5.051.682 €	55.466.304 €	8,5%	55.766.092 €	5.243.087 €	61.009.179 €	8,6%
MEIOS CORREÇÃO E COMPENSAÇÃO		48.624.571 €	48.624.571 €	8,4%		46.469.033 €	46.469.033 €	7,1%		55.855.298 €	55.855.298 €	7,9%
ANÁLISES CLÍNICAS E ANATOMIA PATOLÓGICA	42.308.529 €	1.198.880 €	43.507.409 €	7,5%	46.131.963 €	1.645.352 €	47.777.315 €	7,3%	49.616.251 €	1.730.634 €	51.346.884 €	7,2%
MEDICINA	35.101.685 €	5.455.806 €	40.557.491 €	7,0%	38.717.660 €	6.776.220 €	45.493.881 €	7,0%	41.493.912 €	7.155.332 €	48.649.243 €	6,9%
PRÓTESES INTRAOPERATÓRIAS	22.434.425 €	1.538.218 €	23.972.643 €	4,1%	26.115.542 €	1.579.182 €	27.694.724 €	4,2%	28.453.050 €	1.792.638 €	30.245.689 €	4,3%
MEDICINA FÍSICA E DE REABILITAÇÃO	10.732.159 €	11.354.743 €	22.086.901 €	3,8%	11.375.991 €	14.288.568 €	25.664.559 €	3,9%	11.771.252 €	17.573.140 €	29.344.392 €	4,1%
INTERNAMENTO	15.212.484 €	3.051.302 €	18.263.786 €	3,1%	17.443.908 €	3.800.304 €	21.244.212 €	3,3%	17.650.727 €	3.587.730 €	21.238.457 €	3,0%
TRANSPORTES	754 €	16.023.585 €	16.024.340 €	2,8%	700 €	17.948.901 €	17.949.602 €	2,7%	240 €	11.888.851 €	11.889.092 €	1,7%
LAR E APOIO DOMICILIÁRIO		7.773.793 €	7.773.793 €	1,3%		8.314.016 €	8.314.016 €	1,3%		8.830.636 €	8.830.636 €	1,2%
MEDICAMENTOS	3.694.509 €	2.407.278 €	6.101.788 €	1,1%	3.837.835 €	2.853.227 €	6.691.062 €	1,0%	4.196.885 €	3.273.372 €	7.470.257 €	1,1%
CUIDADOS RESPIRATÓRIOS DOMICILIÁRIOS	4.064.075 €		4.064.075 €	0,7%	4.355.964 €		4.355.964 €	0,7%	4.422.944 €		4.422.944 €	0,6%
DIVERSOS	121.830 €	2.945.703 €	3.067.532 €	0,5%	226.960 €	3.580.096 €	3.807.056 €	0,6%	265.576 €	5.235.135 €	5.500.711 €	0,8%
MEDICINA NUCLEAR	3.265.157 €	56.227 €	3.321.383 €	0,6%	3.542.504 €	45.297 €	3.587.802 €	0,5%	3.893.443 €	38.965 €	3.932.408 €	0,6%
SANGUE	1.007.389 €		1.007.389 €	0,2%	1.467.890 €		1.467.890 €	0,2%	1.490.606 €		1.490.606 €	0,2%
ENFERMAGEM	498.253 €	428.511 €	926.763 €	0,2%	443.522 €	603.061 €	1.046.583 €	0,2%	431.407 €	635.357 €	1.066.764 €	0,2%
ESTRANGEIRO / MISSÃO OFICIAL		478.485 €	478.485 €	0,1%		739.559 €	739.559 €	0,1%		606.955 €	606.955 €	0,1%
TRATAMENTOS TERMAIS		275.829 €	275.829 €	0,0%		476.150 €	476.150 €	0,1%		401.740 €	401.740 €	0,1%
SITUAÇÕES ESPECÍFICAS		93.480 €	93.480 €	0,0%		28.203 €	28.203 €	0,0%		30.065 €	30.065 €	0,0%
APOSENTADORIA		14.423 €	14.423 €	0,0%		20.492 €	20.492 €	0,0%		21.472 €	21.472 €	0,0%
Total	408.265.707 €	172.296.760 €	580.562.468 €	100,0%	468.879.278 €	184.603.260 €	653.482.537 €	100,0%	503.177.874 €	205.160.987 €	708.338.861 €	100,0%

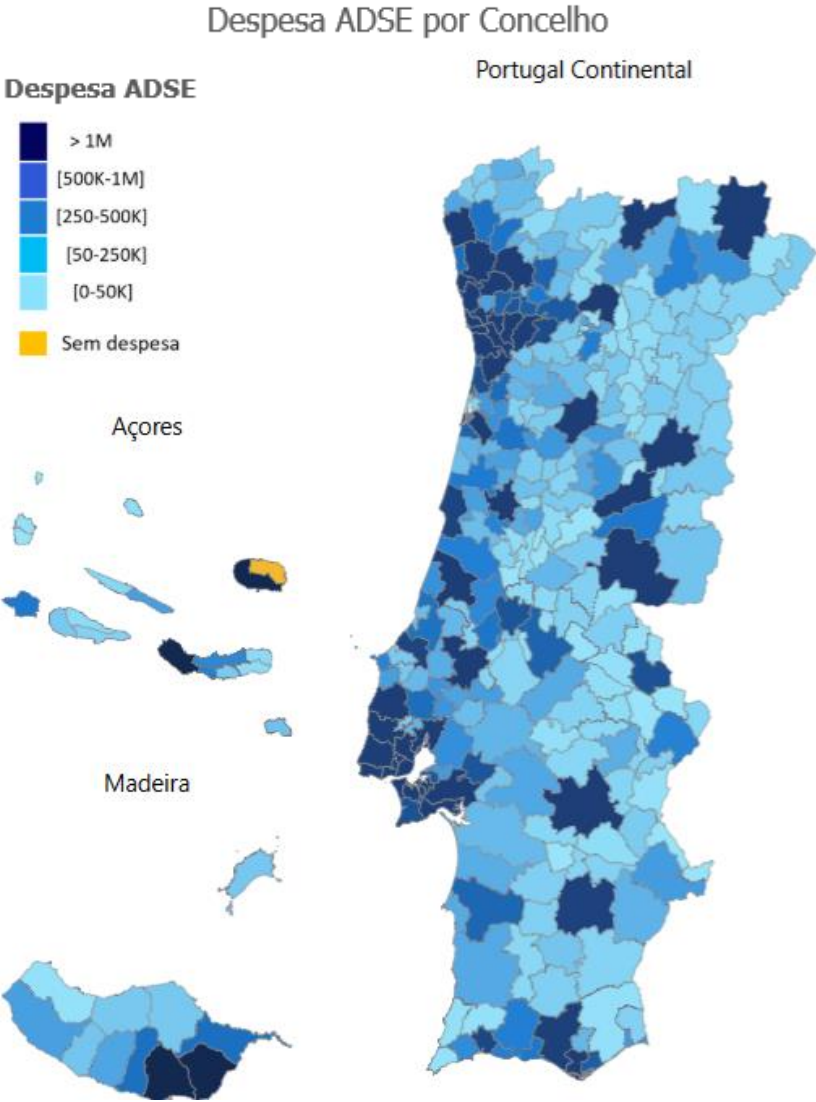
Evolução Comparada Regime Convencionado vs. Regime Livre



Apresenta-se o valor agregado dos 3 anos da despesa dos regimes convencionado e livre.

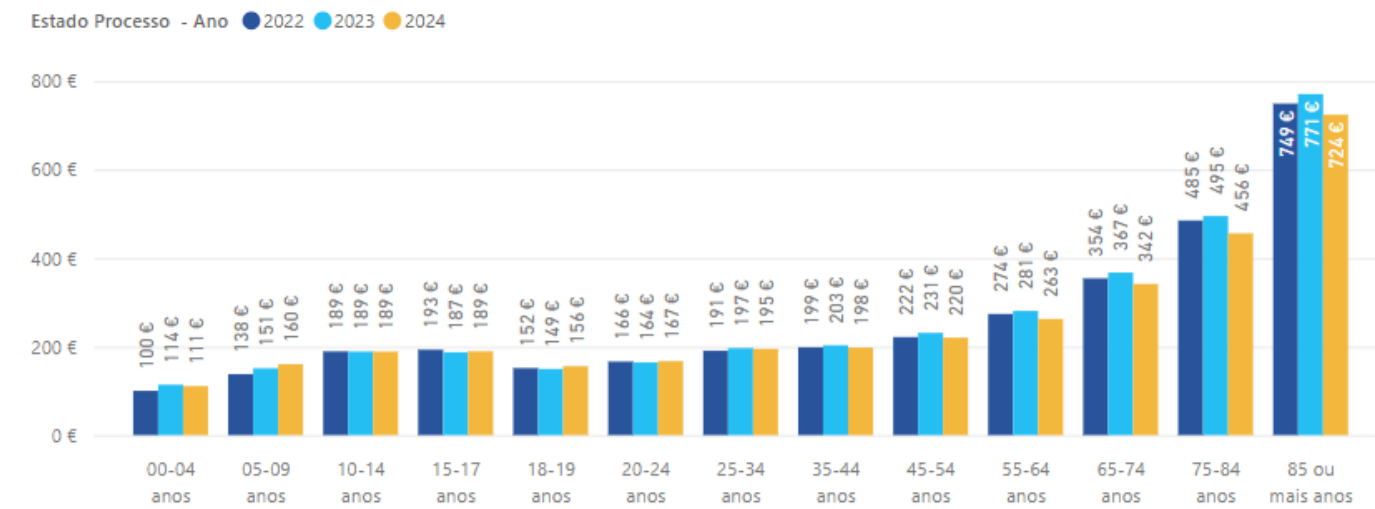
Destaque 2024

205.160.987,18 € Valor Reembolso	734.377 N.º Beneficiários Utilizadores
300.475.230,48 € Valor Não Reembolsado	18.687.473 Qtd Atos
505.636.217,66 € Valor Ato Total	25 N.º Médio Atos por Benef
3.240.884 N.º Processos	279,37 € Valor Médio Reembolso por Benef
28.993 N.º Prestadores	409,16 € Valor Médio Não Reembolsado por Benef



Regime Livre

Evolução Despesa Média por Grupo Etário



Evolução Despesa por Grupo Etário

Escalão Etário Gestão-Descrição	2022	2023	2024
00-04 anos	1.816.564 €	2.183.044 €	2.656.581 €
05-09 anos	3.752.686 €	4.275.297 €	6.174.044 €
10-14 anos	6.731.498 €	6.770.893 €	8.971.685 €
15-17 anos	5.303.677 €	5.137.087 €	6.809.643 €
18-19 anos	2.491.376 €	2.440.782 €	3.296.005 €
20-24 anos	4.429.439 €	4.366.598 €	5.526.036 €
25-34 anos	5.119.285 €	5.436.132 €	6.952.657 €
35-44 anos	11.105.467 €	11.057.148 €	13.492.544 €
45-54 anos	20.937.059 €	22.357.334 €	27.630.999 €
55-64 anos	28.137.696 €	29.488.351 €	33.638.786 €
65-74 anos	38.818.451 €	42.011.416 €	40.930.097 €
75-84 anos	28.932.261 €	32.340.203 €	31.907.745 €
85 ou mais anos	14.721.300 €	16.738.974 €	17.174.165 €
Total	172.296.760 €	184.603.260 €	205.160.987 €

Registe-se que ao nível da despesa média por beneficiário se destaca um decréscimo nos escalões etários mais elevados.

Regime Livre

Evolução Despesa por Valências

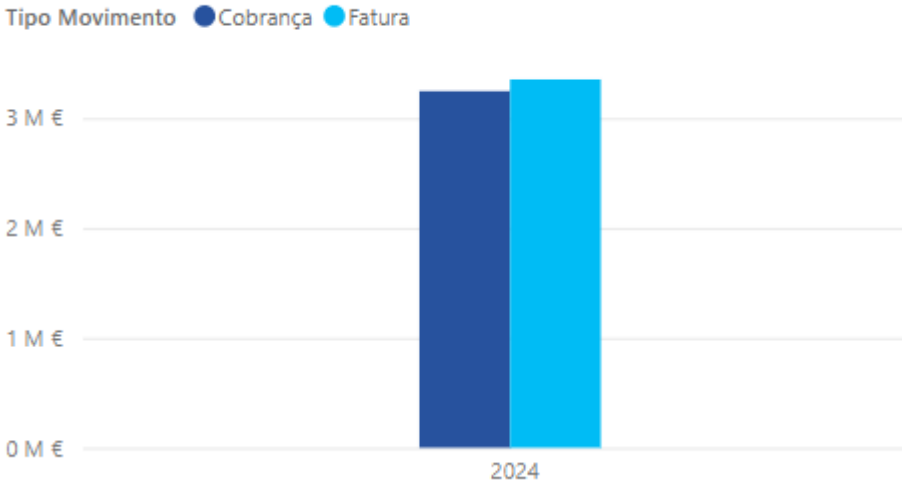
Valências	2022		2023		2024	
	Valor Reembolso	Peso %	Valor Reembolso	Peso %	Valor Reembolso	Peso %
MEIOS CORREÇÃO E COMPENSAÇÃO	48.624.570,61 €	28,22%	46.469.032,63 €	25,17%	55.855.297,76 €	27,23%
MEDICINA DENTÁRIA	40.071.005,62 €	23,26%	39.163.072,02 €	21,21%	48.026.088,32 €	23,41%
CONSULTAS	13.996.305,06 €	8,12%	15.574.052,80 €	8,44%	17.851.260,30 €	8,70%
TRANSPORTES	16.023.585,44 €	9,30%	17.948.901,39 €	9,72%	11.888.851,44 €	5,79%
MEDICINA FÍSICA E DE REABILITAÇÃO	11.354.742,72 €	6,59%	14.288.568,14 €	7,74%	17.573.139,62 €	8,57%
CIRURGIA	8.375.059,90 €	4,86%	10.408.359,82 €	5,64%	10.411.102,18 €	5,07%
LAR E APOIO DOMICILIÁRIO	7.773.793,44 €	4,51%	8.314.016,09 €	4,50%	8.830.635,96 €	4,30%
MEDICINA	5.455.806,01 €	3,17%	6.776.220,40 €	3,67%	7.155.331,67 €	3,49%
RADIONCOLOGIA E QUIMIOTERAPIA	4.126.161,69 €	2,39%	5.238.430,47 €	2,84%	4.972.131,22 €	2,42%
RADIOLOGIA	4.007.394,56 €	2,33%	5.051.681,75 €	2,74%	5.243.086,87 €	2,56%
DIVERSOS	2.945.702,69 €	1,71%	3.580.096,23 €	1,94%	5.235.134,64 €	2,55%
INTERNAMENTO	3.051.301,82 €	1,77%	3.800.304,10 €	2,06%	3.587.729,58 €	1,75%
MEDICAMENTOS	2.407.278,27 €	1,40%	2.853.227,38 €	1,55%	3.273.371,54 €	1,60%
PRÓTESES INTRAOPERATÓRIAS	1.538.218,29 €	0,89%	1.579.182,11 €	0,86%	1.792.638,18 €	0,87%
ANÁLISES CLÍNICAS E ANATOMIA PATOLÓGICA	1.198.880,06 €	0,70%	1.645.352,32 €	0,89%	1.730.633,75 €	0,84%
ESTRANGEIRO / MISSÃO OFICIAL	478.485,30 €	0,28%	739.558,75 €	0,40%	606.954,83 €	0,30%
ENFERMAGEM	428.510,83 €	0,25%	603.060,92 €	0,33%	635.357,02 €	0,31%
TRATAMENTOS TERMAIS	275.829,34 €	0,16%	476.150,44 €	0,26%	401.739,67 €	0,20%
SITUAÇÕES ESPECÍFICAS	93.479,81 €	0,05%	28.202,95 €	0,02%	30.065,25 €	0,01%
MEDICINA NUCLEAR	56.226,50 €	0,03%	45.297,48 €	0,02%	38.965,37 €	0,02%
APOSENTADORIA	14.422,51 €	0,01%	20.491,57 €	0,01%	21.472,01 €	0,01%
Total	172.296.760,47 €	100,00%	184.603.259,76 €	100,00%	205.160.987,18 €	100,00%

Juntas Médicas

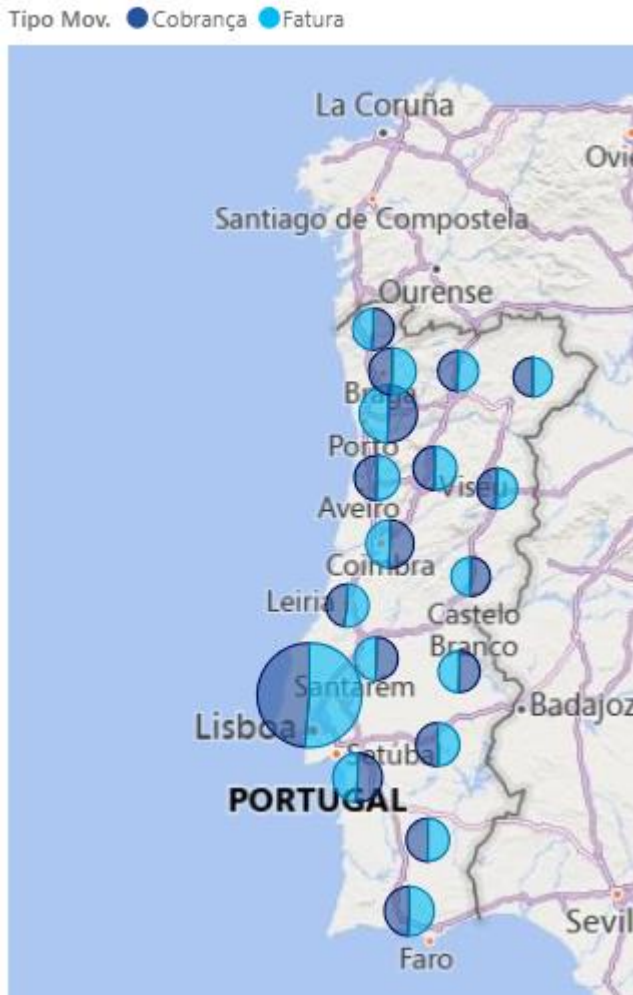
Destaque 2024



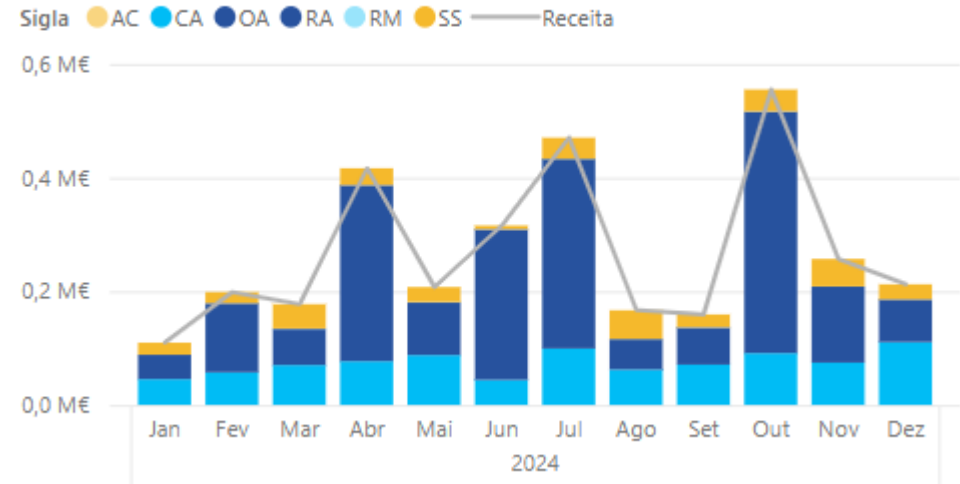
Faturação vs. Receita por Data de Movimento



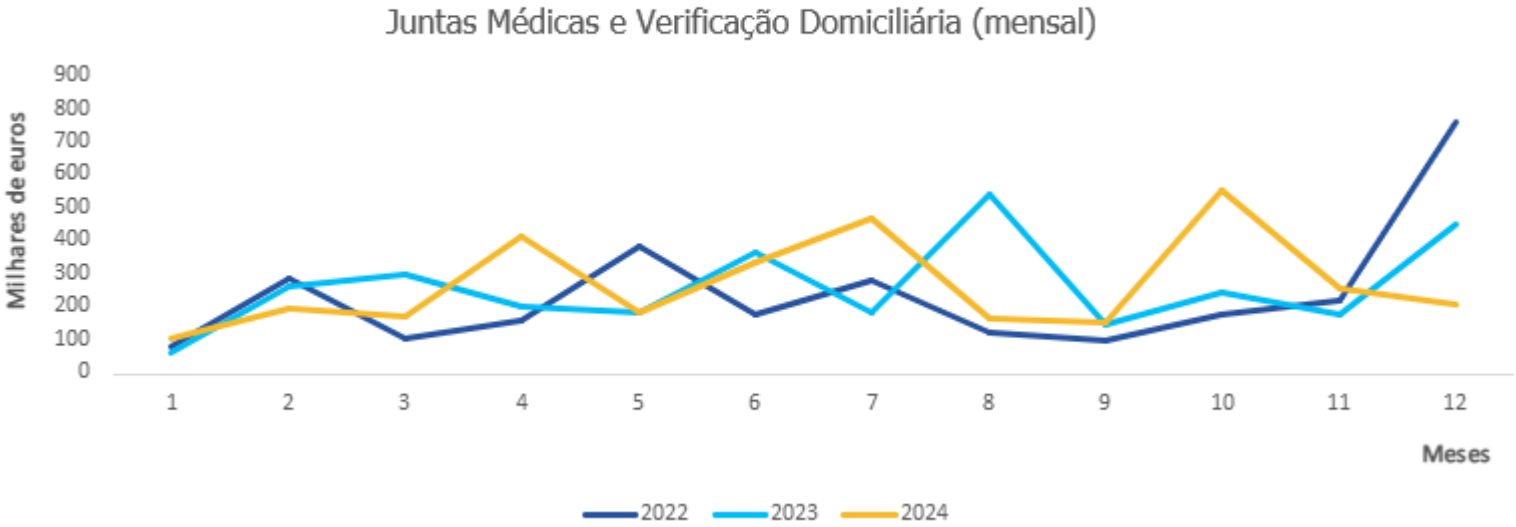
Receita vs. Faturação por Distrito
Entidade Empregadora



Receita por Data de Movimento



Juntas Médicas



A Verificação Domiciliária da Doença e a realização de Juntas Médicas de verificação da incapacidade temporária para o trabalho e atribuição de altas por doença natural (Lei nº 35/2014 de 20 de junho e Portaria nº 118/96, de 16 de abril);

3.2 Indicadores Financeiros

- ✓ No ano de 2024 foram efetuadas diversas especializações, as quais são descritas em detalhe no anexo às demonstrações financeiras. A metodologia de estimativa das especializações foi semelhante à dos anos transatos.
- ✓ A prestação de contas da ADSE do ano de 2024 foi elaborada de acordo com o Sistema de Normalização Contabilística para as Administrações Públicas (SNC-AP), preconizado no Decreto-Lei n.º 192/2015 de 11 de setembro e alterado pelo Decreto-Lei n.º 86/2016 de 21 de dezembro, sendo este o 5.º ano de aplicação do referido normativo contabilístico.
- ✓ Os gastos totais em 2024 continuam a registar um crescimento face ano transato de 10,1%, mantendo-se a tendência já verificada. Desde 2021, que se tem vindo a registar crescimentos, nomeadamente, 16,2% em 2021, 5,3% em 2022, 10,5% em 2023 e 10,1% em 2024. Desta forma, os gastos totais em 2024 atingiram os 744 M€. Os gastos com o regime convencionado e livre foram de 713,5M€ mais 67,9M€ que no ano anterior, representando um incremento de 10,52%.
- ✓ As provisões do exercício, em 2024 foram de 12,9M€, menos 0,2M€ que no ano anterior, englobando estes valores as provisões para a dívida cautelar. Tal como verificado nos anos transatos, a ADSE considerou nos proveitos de 2024 uma dívida relativa aos beneficiários isentos. Embora reconhecendo que não são os beneficiários da ADSE que devem pagar a isenção concedida pelo Estado aos beneficiários aposentados com baixos rendimentos, o facto é que embora a Lei do Orçamento de Estado de 2024 tenha previsto quem devia pagar aquela isenção, nomeadamente através da regulamentação dada pela Portaria n.º 317/2024/1, de 6 de dezembro, o mesmo não ocorreu. Nesta conformidade e usando o princípio da prudência foi constituída uma provisão de igual montante no ano de 2024.
- ✓ Os rendimentos cresceram 5% em 2024, atingindo 878,4M€, mais 42,2M€ que no ano anterior. Os descontos dos beneficiários aumentaram 8,5%, para 823,5M€, refletindo o alargamento do universo de beneficiários, a redução de isenções e os efeitos das progressões e aumentos nas carreiras impulsionados pela conjuntura macroeconómica.

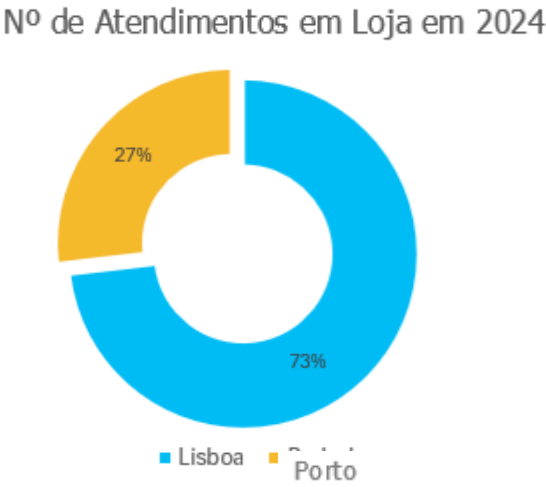
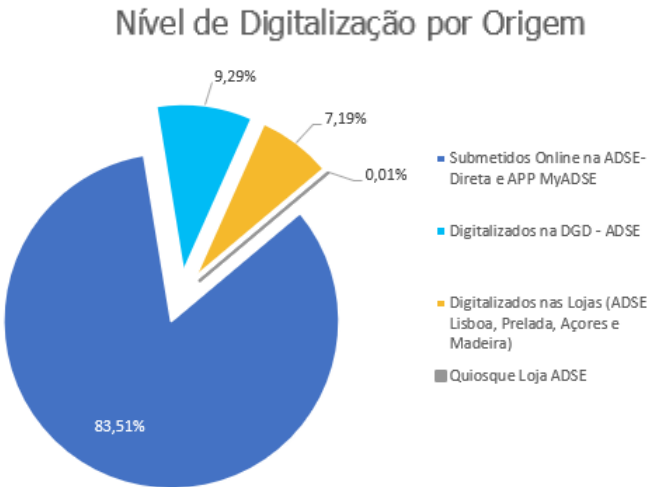
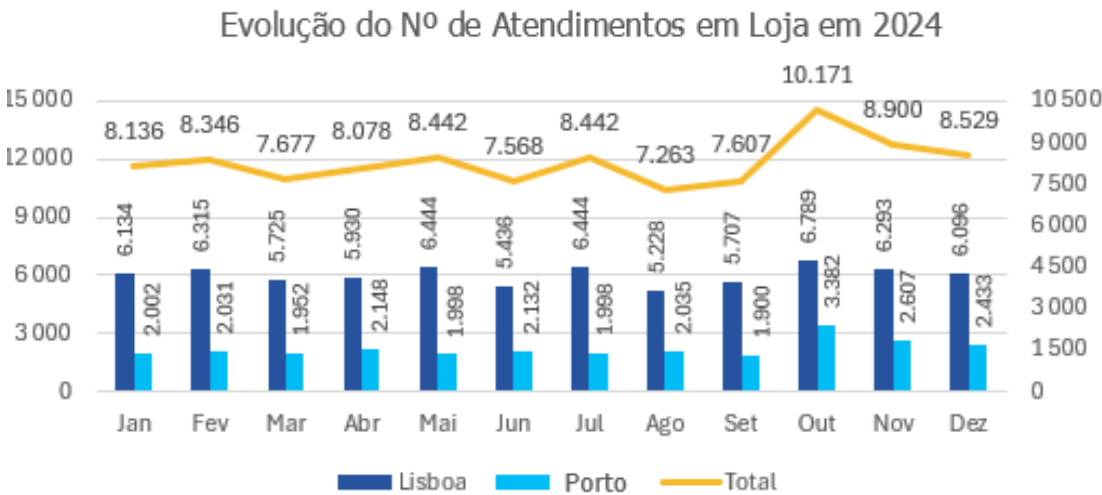
3.2 Indicadores Financeiros

- ✓ O resultado líquido do exercício foi positivo em 134,3M€, inferior ao ano anterior em 26,3M€, refletindo por um lado um menor rendimento com a receita de Reembolsos e Capitação em relação ao ano transato (-36,2M€) bem como uma maior pressão do lado dos gastos com Regime Convencionado (+37,5M€) e Regime Livre (+30,3M€), variações justificadas essencialmente pela assunção, por parte da ADSE, I.P., da responsabilidade financeira pelos cuidados de saúde prestados aos trabalhadores das autarquias locais, tal como previsto na Lei n.º 82/2023, de 29 de dezembro.
- ✓ O Conselho Diretivo propõe que o Resultado Líquido do exercício de 2024, no valor de 134.341.708,69€, seja integralmente aplicado em Resultados Transitados para permitir o desenvolvimento da atividade futura da ADSE, I.P.

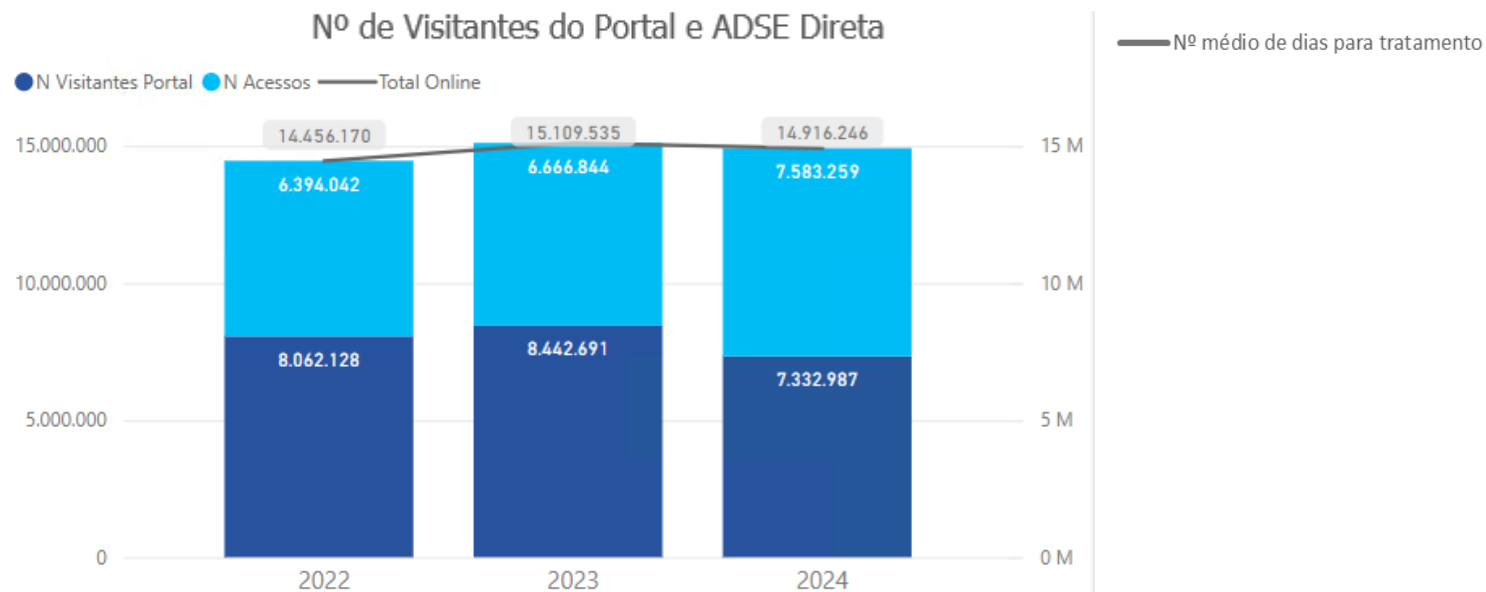
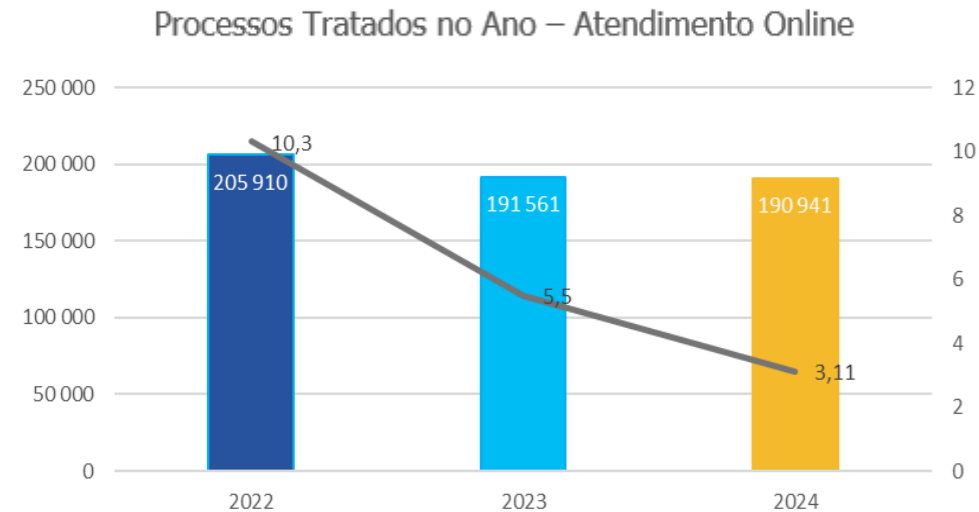
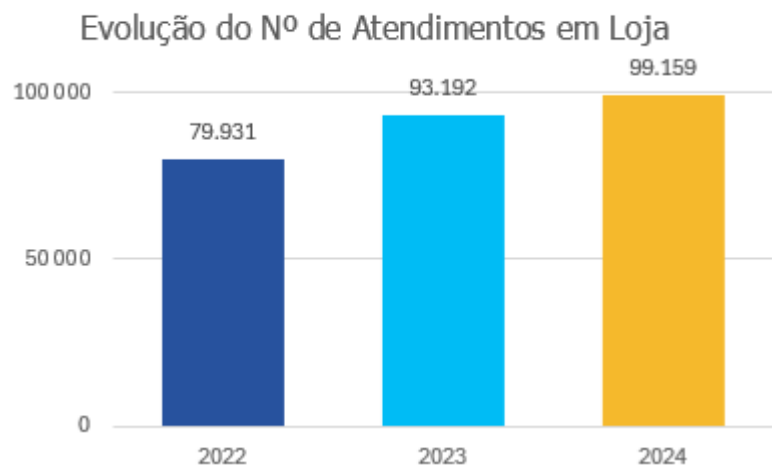
Indicadores Financeiros					
Custos	(Milhões de euros)				
	2022	2023	2024	Variação	
				2022/2023	2023/2024
Custos com o Regime Convencionado	409,2	468,6	506,2	14,5%	8,0%
Custos com o Regime Livre	177,3	177	207,3	-,2%	17,1%
Outros FSE	4,3	4,2	5	-2,3%	19,0%
Custos com o pessoal	5,2	5,6	5,7	7,7%	1,8%
Provisões	15,3	15,5	12,9	1,3%	-16,8%
Custos operacionais	611,4	675,5	743,9	10,5%	10,1%
Custos Totais	611,5	675,6	744	10,5%	10,1%
Proveitos					
Cont. Ent. Empregadora	4,8	5,3	4,6	10,4%	-13,2%
Desconto	715,8	759,1	823,5	6,0%	8,5%
Reembolsos	43,8	49,8	13,6	13,7%	-72,7%
Juntas Médicas	2,9	3,2	3,3	10,3%	3,1%
Taxas / Juros de Mora	0	0	0,1		
Proveitos operacionais	767,2	817,4	845,2	6,5%	3,4%
Proveitos Totais	768,2	836,2	878,4	8,9%	5,0%
Resultados operacionais	155,8	141,9	101,3	-8,9%	-28,6%
Resultados financeiros	0,6	17,9	32,2	2 883,3%	79,9%
Resultado líquido exercício	156,7	160,6	134,3	2,5%	-16,4%
Número de beneficiários	1.316.299	1.318.651	1.332.419	,2%	1,0%
Custo por beneficiário RC e RL	445,6	489,6	535,5	9,9%	9,4%

Destaque 2024

289.291	
N.º Atendimentos em Loja e Online	
99.159	190.132
Em Loja	Online
14.916.246	
N.º Visitantes Portal e ADSE Direta	
6.171.157	
N.º Documentos Digitalizados	
61,5%	
Codificação e Aprovação Automática (PAF)	
2,22	
N.º Médio de dias de Resposta - Autorizações Prévias	
3,11	
N.º Médio de Dias de Resposta - Atendimento Online	
72	
N.º Médio de Dias de Conferência e Aprovação das Faturas RC	
32	
N.º Médio de Dias de Pagamento de Reembolsos	

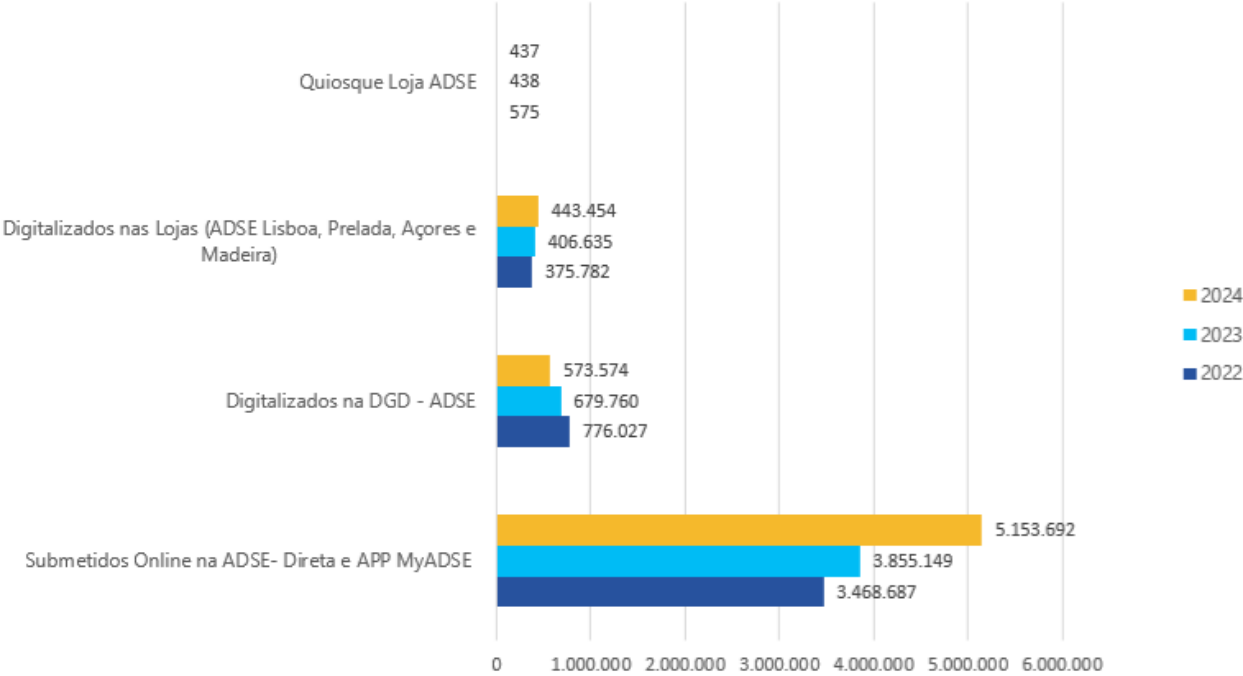


3.3 Indicadores de Eficiência Operacional

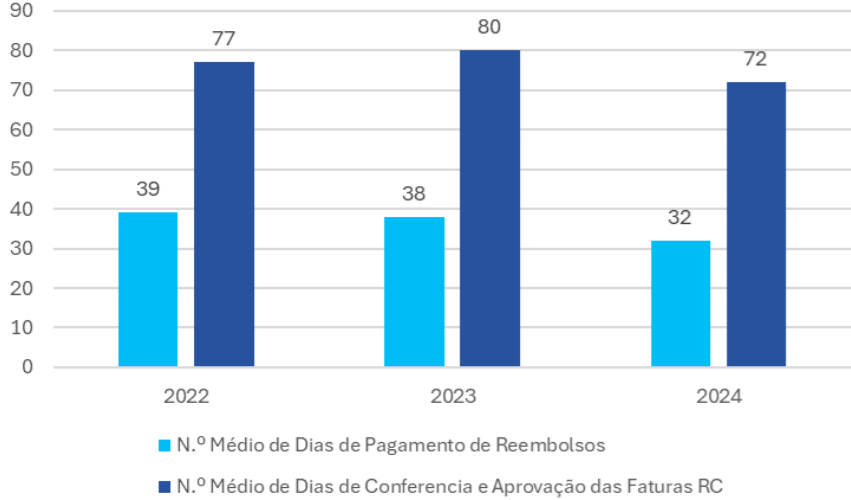


3.3 Indicadores de Eficiência Operacional

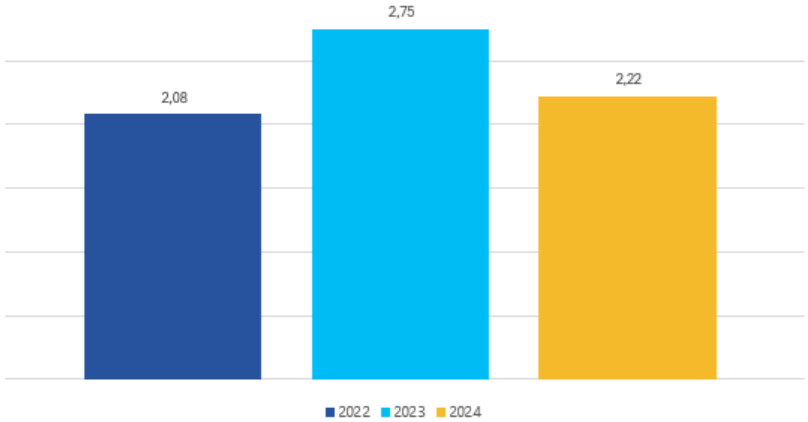
Nº Documentos Digitalizados por Origem



Evolução do Processamento de RC e RL



Nº Médio de Dias de Resposta – Autorizações Prévias



Índice de Satisfação de Beneficiários sobre a Rede de Prestadores

Em dezembro de 2024 foi lançado o **“Inquérito de satisfação aos Beneficiários utilizadores do regime convencionado da ADSE”**. Este inquérito resulta da implementação de um sistema de avaliação sistemática do grau de satisfação dos Beneficiários utilizadores da Rede ADSE, com o objetivo de aumentar o conhecimento e compreensão sobre a perceção que os Beneficiários têm sobre a qualidade dos seus serviços.

Os resultados apresentados refletem a perceção dos beneficiários da ADSE sobre diferentes dimensões da Rede Convencionada, com base numa escala de *Likert*. A pontuação varia entre 1 (muito insatisfeito) e 5 (muito satisfeito).

Foi analisado o grau de satisfação relativamente a 3 parâmetros.



Resulta da análise deste inquérito que o grau de satisfação global dos beneficiários é de **3,69 pontos**. Este valor indica uma satisfação moderadamente positiva, isto é, que os beneficiários estão razoavelmente satisfeitos com os serviços prestados pela Rede Convencionada, mas existem desafios a serem superados e espaço para melhorias

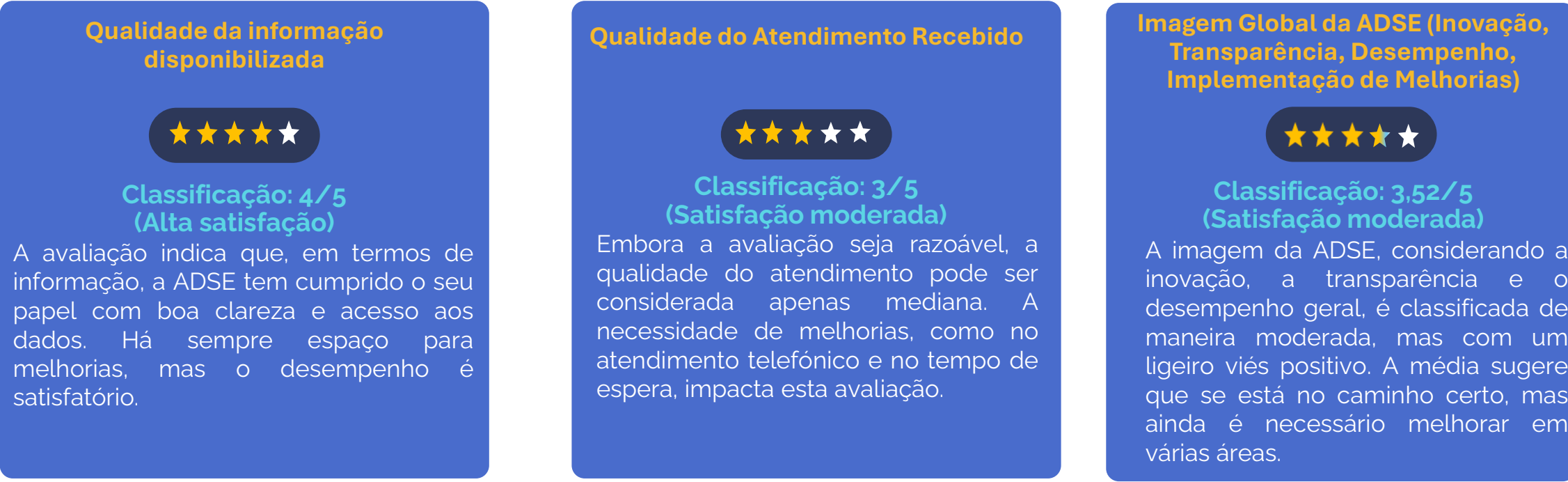
Nota: Os dados detalhados podem ser consultados no Anexo E

Índice de Satisfação de Beneficiários sobre o Atendimento na ADSE

O inquérito de satisfação sobre o atendimento realizado pela ADSE tem como principal objetivo avaliar, de forma sistemática e estruturada, a qualidade dos serviços prestados aos beneficiários.

Com base nas classificações fornecidas para as diferentes áreas de avaliação, podemos analisar a satisfação geral com a ADSE da seguinte forma:

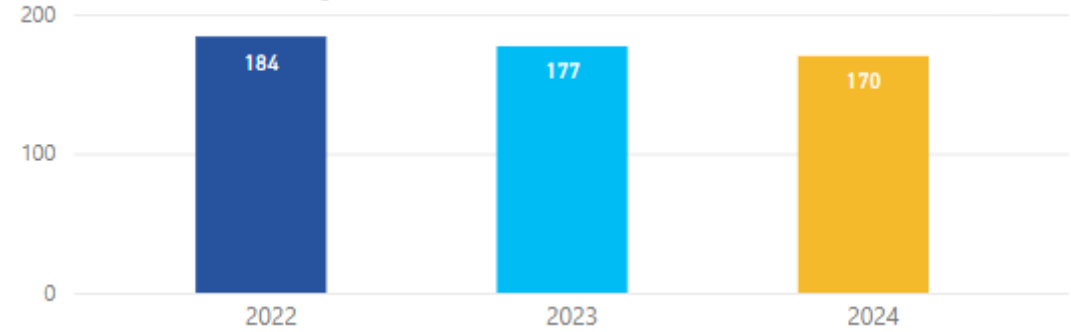
Esta ferramenta é essencial para medir o grau de satisfação dos utilizadores e identificar áreas específicas que podem ser aprimoradas.



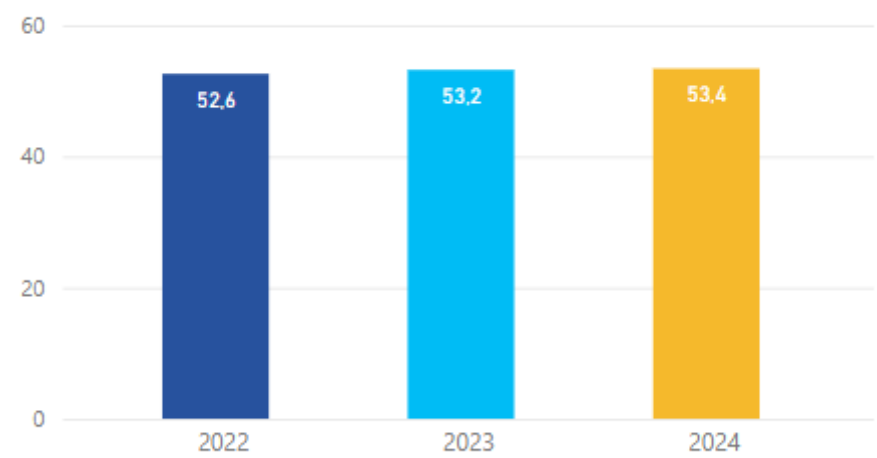
A avaliação final pode ser classificada como 3,5/5 - A ADSE está num caminho de evolução, mas precisa continuar a implementar melhorias para aumentar a satisfação geral dos beneficiários. *Nota: Os dados detalhados podem ser consultados no Anexo F*

3.5 Indicadores de Recursos Humanos

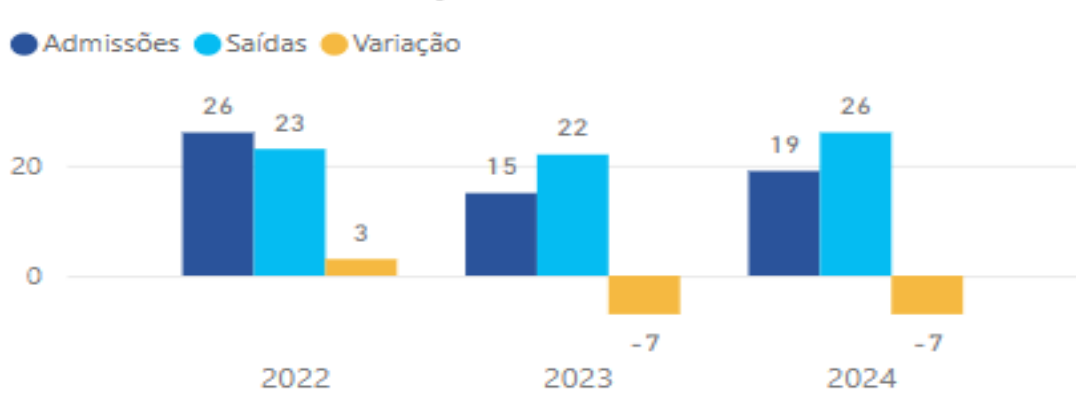
Evolução do Nº de Trabalhadores da ADSE



Idade Média dos Trabalhadores da ADSE



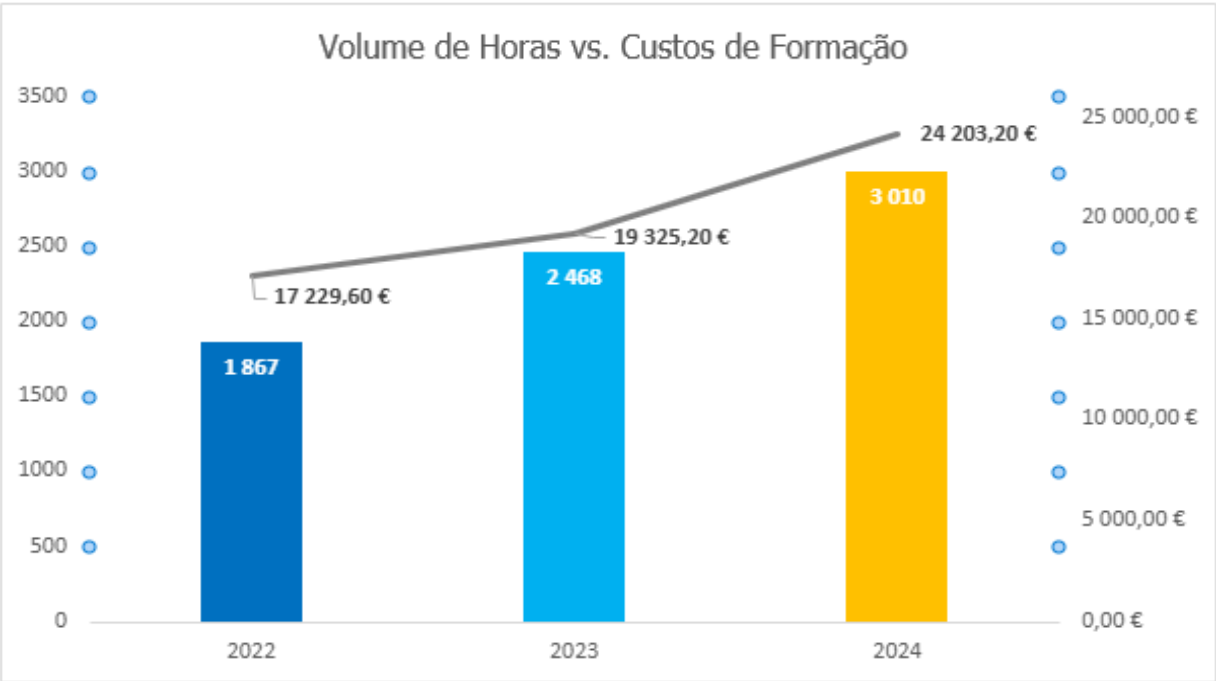
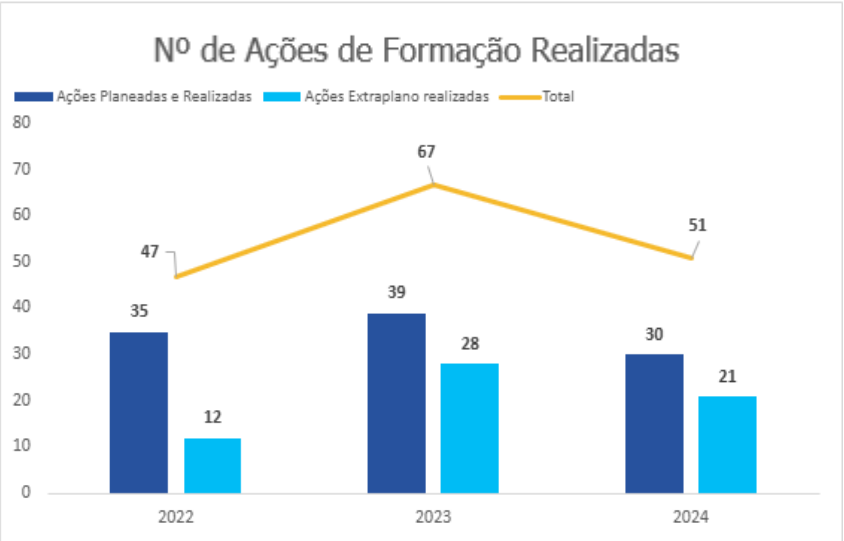
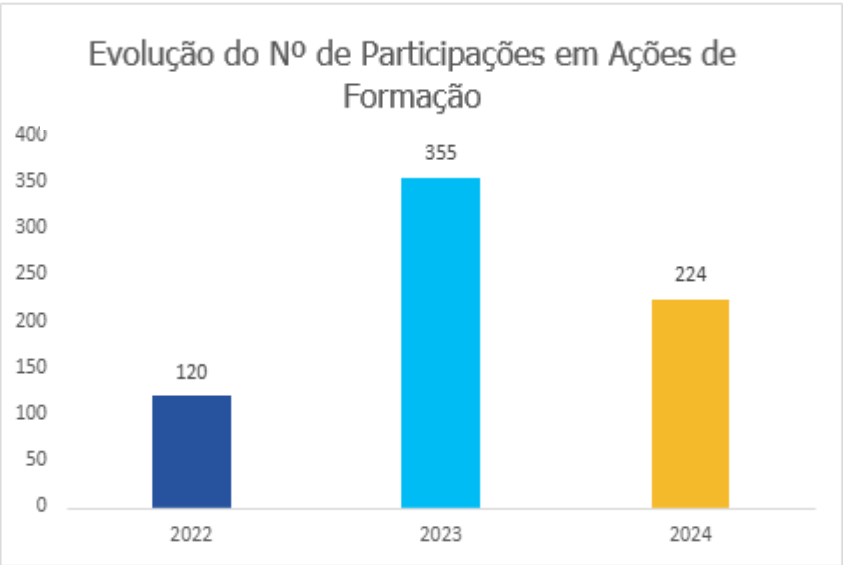
Evolução do Movimento de Pessoal



Registam-se dois movimentos claros: ao mesmo tempo que os recursos humanos continuam a decrescer o seu envelhecimento agrava-se.

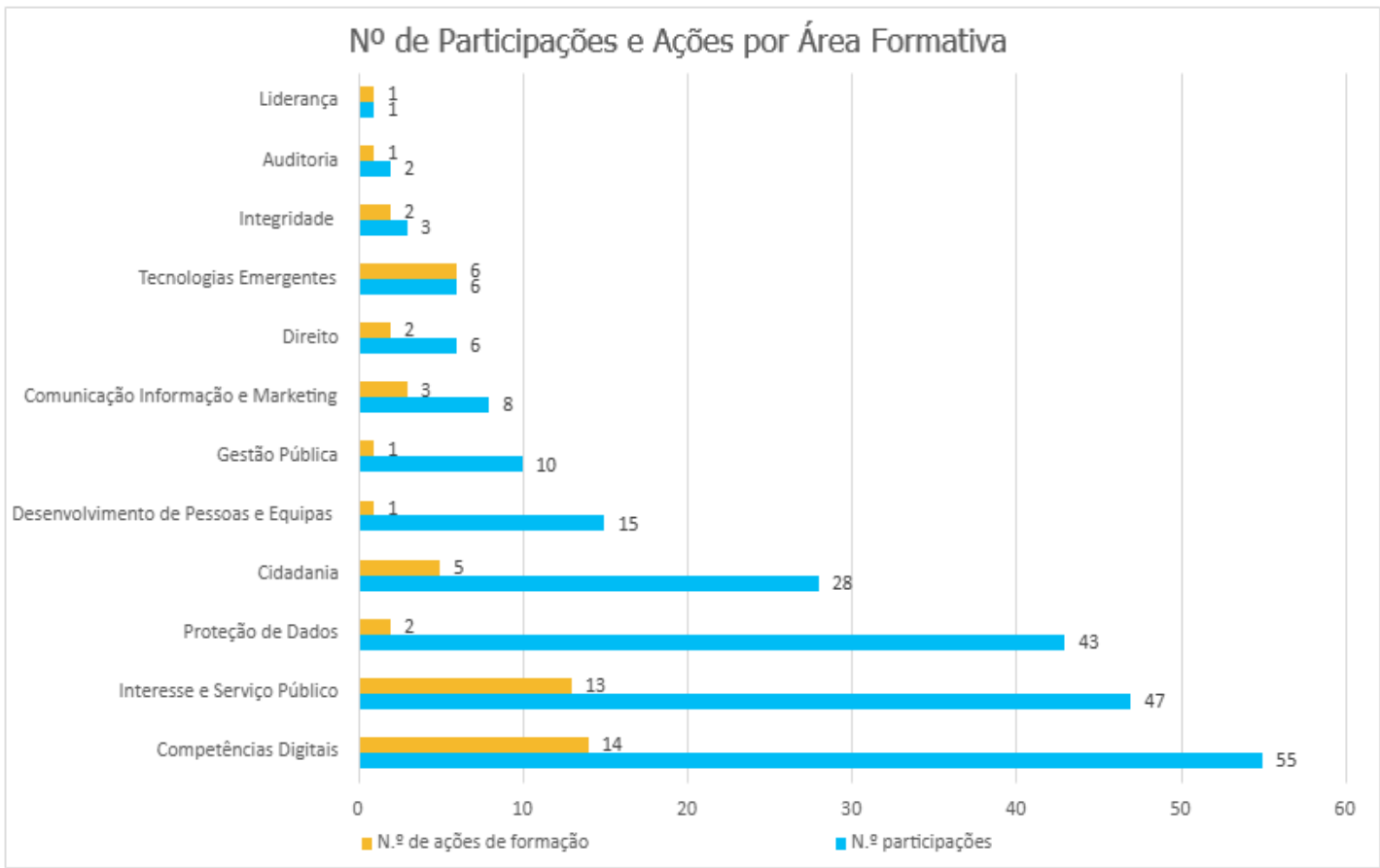
Nota: Os dados detalhados podem ser consultados no Anexo C

Formação Profissional



Pese embora se registe um decréscimo no Nº de participantes e de ações formativas realizadas, constata-se uma alteração no perfil da formação, pois em 2024 foram realizadas ações de formação de maior envergadura e complexidade. Tal facto implicou **um maior investimento na capacitação dos recursos humanos da ADSE.**

Formação Profissional



A consistência do investimento da ADSE na digitalização não se restringe naturalmente apenas às novas soluções tecnológicas e ao esforço contínuo ao nível da inovação, mas também no número de ações formativas relacionadas com esta temática e nos recursos humanos envolvidos, nomeadamente nas áreas das **Competências Digitais** e das **Tecnologias Emergentes**.

Será também de destacar o envolvimento de recursos humanos e o investimento realizado nas áreas do **Interesse e Serviço Público**, da **Cidadania** e da Gestão Pública.

Nota: Os dados detalhados podem ser consultados no Anexo D



Avaliação do Controlo Interno

4. Avaliação do Controlo Interno

A ADSE I.P. tem vindo a reforçar o seu sistema de controlo interno através da adoção de uma série de mecanismos e ações de controlo interno e a adoção de uma postura sistémica e contínua sobre esta temática.

Tem sido realizado o reforço de articulação e coordenação interdepartamental.

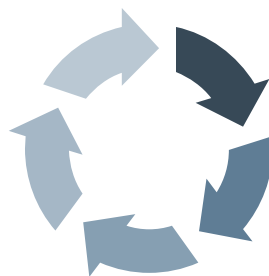
- ✓ Código de Ética e de Conduta >>>> Auditoria interna à aplicação do Código de Ética e de Conduta
- ✓ Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (PPR) >>>> Duas monitorizações anuais ao PPR
- ✓ Canal de Denúncias Interno
- ✓ Formação a todos os trabalhadores sobre o Regime Geral de Prevenção da Corrupção (RGPC)
- ✓ Auditorias no âmbito da gestão de riscos a medidas preventivas e de controlo respeitantes a riscos de graduação mais elevada
- ✓ Auditorias contínuas ou em tempo real, sobre processos críticos da atividade da ADSE, nomeadamente a relativa aos tempos de resposta aos beneficiários



4. Avaliação do Controlo Interno

- ✓ Utilização de uma nova ferramenta –ADSE BI- que permite a monitorização em tempo real de grande parte das atividades da ADSE.
- ✓ Resultados de auditorias no âmbito do SAS.
- ✓ Intervenção transversal para a realização de manuais de procedimentos departamentais.
- ✓ Reporte permanente ao MENAC (Mecanismo Nacional Anticorrupção) de toda a atividade desenvolvida no âmbito do RGPC.

Análise do Sistema de Controlo Interno, destacando melhorias, recomendações e uma sistematização mais consistente do mesmo.





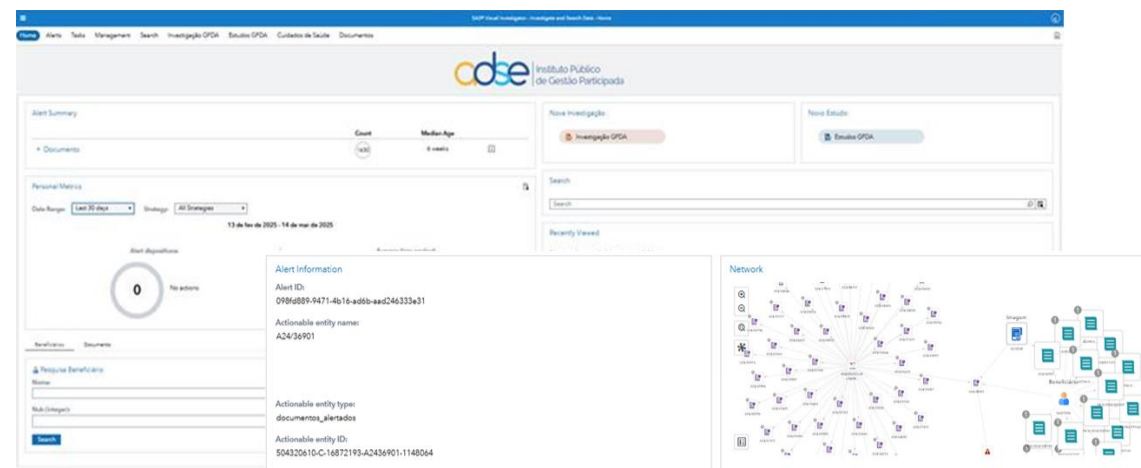
Prémios e Reconhecimentos Externos

Partilha de Boas Práticas

✓ Na sequência de convite, a ferramenta ADSE SAS foi além-fronteiras, como um exemplo de "investigación y detección de fraude, despilfarro y abuso" em Madrid (outubro).

A apresentação foi bem acolhida e o feedback foi encorajador, destacando o interesse demonstrado pelos participantes, predominante do setor de seguros, na troca de experiências, tanto em desafios quanto em conquistas, no desenvolvimento de uma ferramenta 'à medida' para uma entidade da AP na área da saúde.

Este reconhecimento internacional reflete a relevância e inovação do sistema na área da monitorização e controlo de processos, além de reforçar o impacto que a aplicação pode ter na melhoria da gestão e transparência no uso dos recursos públicos.





Prémio/Portal da queixa/Portal ADSE

"...Ao longo do último ano (2024), mostrou que a satisfação dos seus clientes vem sempre em primeiro lugar. Superou-se na sua categoria, distinguindo-se dos seus concorrentes no que diz respeito ao apoio prestado. Foi um ano de excelência, no qual nunca descuro as relações de proximidade e confiança estabelecidas através do Portal da Queixa.



"A distinção Marca Recomendada é o indicador de confiança e de reputação positiva mais importante para todos os consumidores. Espelha exclusivamente a satisfação do consumidor, revelando que as marcas distinguidas, são marcas que colocam realmente os seus clientes em primeiro lugar..."



Conclusão e Perspetiva Futura

Plano de Melhorias a Implementar em 2025

A previsão de resultados para 2025 indica um saldo positivo de 117,5 milhões de euros, embora inferior aos 173,8 milhões registados no final de 2024. Este decréscimo reflete, nomeadamente, as medidas significativas decididas pela ADSE em 2024, cujas repercussões financeiras se farão sentir já em 2025:

— — Principais alterações no Regime Convencionado

- ✓ **Limite de Copagamento em Cirurgias.** A partir de 2025, a ADSE estabelecerá um teto máximo de 500 euros para o copagamento do beneficiário em qualquer cirurgia realizada no Regime Convencionado. Neste valor estão contemplados os custos com o ato cirúrgico, honorários, consumos diversos em bloco operatório incluindo medicamentos, consumos em internamento cirúrgico englobando diárias, medicamentos, sangue e próteses intraoperatórias.
- ✓ **Revisão de Tabelas e Inclusão de Novos Procedimentos.** A ADSE identificou a necessidade de atualizar os preços de 74 códigos em diversas modalidades, como Cirurgia Vascular, Enfermagem, Gastroenterologia, Ginecologia/Obstetria, Oftalmologia, Otorrinolaringologia, Psiquiatria, Radioncologia e Urologia. Além disso, serão incluídos 52 novos códigos cirúrgicos com técnicas menos invasivas, oriundos do projeto-piloto 'Adenda 5G'.
- ✓ Esta medida visa aliviar os encargos financeiros dos beneficiários, com a ADSE assumindo os custos que excedam esse valor. Estima-se que esta iniciativa represente uma **poupança anual de cerca de 13 milhões de euros para os beneficiários**, montante que será suportado pela ADSE.
- ✓ Esta inclusão visa ampliar a oferta de tratamentos modernos e menos invasivos, com menor tempo de recuperação e menor risco de complicações. Esta revisão representam um aumento de encargos para a ADSE de cerca de 7,5 milhões de euros.

Plano de Melhorias a Implementar em 2025

- ✓ **Aumento do Valor das Consultas de Especialidade.** No âmbito da revisão de preços da Tabela de Consultas do Regime Convencionado, o valor das consultas de especialidade foi ajustado de 25,00€ para 35,00€. Esta alteração visa alinhar os preços com as especialidades que variam entre 25,00€ e 45,00€, garantindo uma melhor adaptação aos serviços prestados.
- ✓ **Aumento do Valor das Consultas de Clínica Geral, Psicologia Clínica e Nutrição.** As consultas de Clínica Geral ajustadas de 20,00€ para 25,00€, as consultas de Psicologia Clínica de 18,00€ para 20,00€, e as consultas de Nutrição de 12,50€ para 20,00€. Estas mudanças visam alinhar os preços com as necessidades dos beneficiários e garantir uma melhor adaptação aos serviços prestados.
- ✓ **Redução Integral de Copagamento.** A consulta Multidisciplinar de Oncologia (150,00€) será financiada integralmente pela ADSE (Copagamento do beneficiário de 0,00€).
- ✓ **Simplificação de Processos.** Nas teleconsultas deixa de ser necessária a confirmação através da ADSE Direta. Igualmente eliminada a obrigatoriedade de validação dos beneficiários nos documentos de copagamento, para reduzir atrasos na conferência de faturas e agilizar os pagamentos. Medidas de controlo, como auditorias regulares e monitorização da faturação, serão implementadas para evitar abusos.
- ✓ No total, as alterações previstas para 2025 implicarão um aumento médio de 6% nos valores pagos aos prestadores do Regime Convencionado, resultando num impacto financeiro anual estimado de 16,5 milhões de euros para a ADSE. Por outro lado, estas medidas proporcionarão uma redução global de encargos para os beneficiários na ordem dos 11,2 milhões de euros anuais.

Plano de Melhorias a Implementar em 2025

Principais alterações no Regime Livre

- ✓ **Aumento nos Reembolsos de Consultas.** O reembolso das consultas presenciais aumenta de 20,45€ para 25,00€ e o reembolso das consultas de psicologia clínica aumenta para 16 €.
- ✓ **Novas Modalidades de Consultas.** Incluídas novas modalidades, como consultas de **Nutrição** e **Teleconsultas**, com reembolsos de 16, 00€ e 20, 00€, respetivamente. Estas mudanças, representando uma redução dos encargos para os beneficiários, visam igualmente alinhar os preços com as necessidades dos beneficiários e garantir uma melhor adaptação aos serviços prestados.
- ✓ **Simplificação de Processos.** Na prescrição para o transporte para o tratamento de hemodiálise passa a ser vitalício e a prescrição para o transporte, efetuada por médico nefrologista, podendo este ser da instituição que realiza a hemodiálise.
- ✓ A continuação da revisão das tabelas e regras da ADSE e a sua harmonização interna e externa com o SNS no que respeita à nomenclatura, pretende melhorar a equidade e a qualidade dos serviços prestados. Com estas mudanças, a ADSE reforça o seu compromisso em oferecer um sistema mais equilibrado e eficaz para os seus beneficiários. Estas mudanças visam igualmente alinhar os preços com as necessidades dos beneficiários e garantir uma melhor adaptação aos serviços prestados.



Documentos adicionais que acompanham o Relatório de Atividades

- ✓ Anexo A – Glossário
- ✓ Anexo B – Quadro Resumo da Execução Orçamental
- ✓ Anexo C - Balanço Social (al. e), n.º 1, art.º 8.º da Lei do SIADAP, e no n.º 1 e 2 do art.º 1.º do DL n.º 190/96, de 09 de outubro)
- ✓ Anexo D - Relatório de Execução do Plano de Formação (al. c), art.º 6.º e art.º 54.º da Lei do SIADAP)
- ✓ Anexo E - Estudo de Satisfação dos Beneficiários utilizadores do Regime Convencionado da ADSE 2024
- ✓ Anexo F - Relatório do Inquérito de Satisfação sobre o Atendimento na ADSE em 2024

Anexo A

Glossário

Abreviatura	Designação
ADSE, I.P.	Instituto de Proteção e Assistência na Doença, I.P.
ADSE Direta	Agregador de serviços digitais de acesso reservado da ADSE, I.P.
AC	Acordos de Capitação
AMP	Atendimento Médico Permanente
AP	Administração Pública
App	Aplicação
BI	Business Intelligence
Benef	Beneficiário
CA	Autarquias Locais
CCAS	Conselho Coordenador da Avaliação dos Serviços
CD	Conselho Diretivo
CDM	Código de Dispositivo Médico
CEDIC	Certificado Especial de Dívida Pública de Curto Prazo
CEDIM	Certificado Especial de Dívida Pública de Médio e Longo Prazo
CGA	Caixa Geral de Aposentações
CIT	Contrato Individual de Trabalho
CMD	Chave Móvel Digital
CRP	Gabinete de Comunicação e Relações Públicas
DAB	Departamento de Administração de Benefícios

DAJ	Departamento de Assessoria Jurídica
DCC	Departamento de Consultoria Clínica
DGAEP	Direção-Geral da Administração e do Emprego Público
DGB	Departamento de Gestão de Beneficiários
DRF	Departamento de Recursos Financeiros
DSI	Departamento de Sistemas de Informação
DUC	Documento Único de Cobrança
ERS	Entidade Reguladora da Saúde
FSE	Fundo Social Europeu
GFDA	Gabinete contra a Fraude, Desperdício e Abuso
GPEARI	Gabinete de Planeamento, Estratégia, Avaliação e Relações Internacionais
GRH	Gabinete de Gestão de Recursos Humanos
GRP	Gabinete de Gestão da Rede de Prestadores
I.P.	Instituto Público
IGCP	Instituto de Gestão da Tesouraria e do Crédito Público, I.P.
Ind.	Indicador
INE	Instituto Nacional de Estatística, I.P.
IPA	Incapacidade Permanente Parcial
IPP	Incapacidade Permanente Absoluta
IPSS	Instituição Particular de Solidariedade Social
ITA	Incapacidade Temporária Absoluta
ITP	Incapacidade Temporária Permanente

Anexo A

Glossário

Abreviatura	Designação
JM	Junta Médica
KPI	Key Performance Indicator
MENAC	Mecanismo Nacional Anticorrupção
MFA	Autenticação Multifator
OA	Organismos Autónomos
OCR	Optical Character Recognition
OE	Objetivo Estratégico
OF	Orçamento de Funcionamento
OI	Orçamento de Investimento
OP	Objetivo Operacional
OV	Outros Valores
PA	Plano de Atividades
PAF	Processamento Automático de Faturas
PCA	Gabinete de Planeamento, Controlo e Auditoria
PPC	Gabinete de Processamento da Prestação Convencionada
PPR	Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas
PR	Gabinete de Processamento de Reembolsos
QRCode	Quick Response Code

Qtd	Quantidade
QUAR	Quadro de Avaliação e Responsabilização
RA	Relatório de Atividades
RA	Administração Regional dos Açores
RC	Administração Regional da Madeira
RGPC	Regime Geral de Prevenção da Corrupção
RH	Recursos Humanos
RL	Regime Livre
RM	Administração Regional da Madeira
SAS	Statistical Analysis System
SIADAP	Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública
SICOF	Sistema de Conferência de Faturação
SNC-AP	Sistema de Normalização Contabilística para as Administrações Públicas
SNS	Serviço Nacional de Saúde
SS	Serviços Integrados
UERHE	Unidade Equivalente de Recurso Humano Executado
UERHP	Unidade Equivalente de Recurso Humano Planeado
UO	Unidade Orgânica
VPN	Virtual Private Network

Anexo B

Execução Orçamental

Classificação Económica	Rubrica	2022	2023	2024	Variação 2023/2024
	RECEITA	Execução	Execução	Execução	(%)
R03	CONTRIBUIÇÕES PARA A SEGURANÇA SOCIAL, CGA E ADSE	4.782.929 €	5.328.803 €	4.643.355 €	-12,9%
R04	TAXAS, MULTAS E OUTRAS PENALIDADES	11.569 €	21.799 €	68.690 €	215,1%
R05	RENDIMENTOS DA PROPRIEDADE	660.828 €	1.407.142 €	28.483.975 €	1.924,2%
R07	VENDA DE BENS E SERVIÇOS CORRENTES	752.153.184 €	799.916.453 €	837.317.421 €	4,7%
	Contribuições beneficiários	702.536.193 €	746.091.835 €	812.768.829 €	8,9%
	Outras vendas de bens e serviços	49.616.991 €	53.824.618 €	24.548.592 €	-54,4%
R10	TRANSFERÊNCIAS DE CAPITAL	-€	-€	-€	
R15	REPOSIÇÕES NÃO ABATIDAS NOS PAGAMENTOS	21.761 €	130.047 €	178.169 €	37,0%
	Receita efetiva	757.630.271 €	806.804.244 €	870.691.611 €	7,9%
	DESPESA				
D01	DESPESAS COM O PESSOAL	6.125.857 €	6.591.656 €	6.860.749 €	4,1%
D0101	REMUNERACOES CERTAS E PERMANENTES	4.976.733 €	5.359.753 €	5.572.950 €	4,0%
D0102	ABONOS VARIÁVEIS OU EVENTUAIS	143.284 €	151.408 €	175.341 €	15,8%
D0103	SEGURANÇA SOCIAL	1.005.839 €	1.080.495 €	1.112.459 €	3,0%
D02	AQUISICAO DE BENS E SERVIÇOS CORRENTES	611.979.885 €	636.480.615 €	682.151.680 €	7,2%
D0201	AQUISICAO DE BENS	71.965 €	76.819 €	88.332 €	15,0%
D0202	AQUISICAO DE SERVICOS	611.907.920 €	636.403.797 €	682.063.348 €	7,2%
D020223C000	Regime Convencionado	438.375.180 €	447.142.988 €	474.810.431 €	6,2%
D020223L000	Regime Livre	170.239.674 €	186.127.950 €	203.509.903 €	9,3%
D0202	Outros Serviços	3.293.066 €	3.132.859 €	3.743.013 €	19,5%
D04	TRANSFERÊNCIAS CORRENTES	19.178 €	10.031 €	-€	-100,0%
D06	OUTRAS DESPESAS CORRENTES	271.154 €	660.413 €	6.080.939 €	820,8%
D07	AQUISICAO DE BENS DE CAPITAL	1.514.577 €	1.117.919 €	1.769.736 €	58,3%
	Despesa efetiva	619.910.651 €	644.860.634 €	696.863.104 €	8,1%
	Saldo (Receita efetiva - Despesa efetiva)	137.719.620 €	161.943.610 €	173.828.507 €	7,3%



BALANÇO SOCIAL

2024

ADSE, I.P.
Gabinete de Gestão de Recursos Humanos
Praça de Alvalade, 18
1746-001 Lisboa

Ficha Técnica

TÍTULO

Balanço Social 2024 da ADSE, I.P.

PROPRIEDADE

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

EDIÇÃO

Gabinete de Gestão de Recursos Humanos (GRH)

COORDENAÇÃO

Chefe de Divisão do Gabinete de Gestão de Recursos Humanos,
Mestre Rosalina Martins

CONCEPÇÃO TÉCNICA

Técnica Superior do Gabinete de Gestão de Recursos Humanos,
Dra. Sandra Jesus

CONCEPÇÃO GRÁFICA

Gabinete de Comunicação e Relações-Públicas (CRP)

CONTACTOS

Morada: Praça de Alvalade, nº 18, 1748-001 Lisboa

Telefone: (+351) 210 059 031

Endereço eletrónico: recursos.humanos@adse.pt

Página Web: <https://www2.adse.pt/>

DATA DE EDIÇÃO

Março.2025

CONTROLO DE VERSÕES

N.º Versão	Data	Alterações
1.0	28.03.2025	

**Maria
Manuela
Faria**

Assinado de forma
digital por Maria
Manuela Faria
Dados: 2025.03.28
12:05:55 Z

Maria Manuela Faria
A Presidente do Conselho Diretivo da ADSE, I.P.

**ROSALINA
MARIA TAVARES
MARTINS**

Assinado de forma digital
por ROSALINA MARIA
TAVARES MARTINS
Dados: 2025.03.28
11:55:49 Z

Rosalina Martins
Chefe de Divisão do Gabinete de Gestão de Recursos Humanos

**SANDRA BRANCO
DE JESUS**

Assinado de forma digital por
SANDRA BRANCO DE JESUS
Dados: 2025.03.28 11:54:58 Z

Sandra Jesus
Técnica Superior do Gabinete de Gestão de Recursos Humanos

Índice

1.	INTRODUÇÃO.....	6
2.	ESTRUTURA ORGÂNICA	7
3.	CARACTERIZAÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS.....	10
1.1.	MAPA DE PESSOAL	10
1.2.	Trabalhadores por carreira/categoria.....	11
1.3.	Trabalhadores por modalidade de vinculação	13
1.4.	Trabalhadores segundo o género	14
1.5.	Trabalhadores por Estrutura Etária	15
1.6.	Trabalhadores por Estrutura de Antiguidade	16
1.7.	Trabalhadores Deficientes	17
1.8.	Estrutura Habilitacional.....	17
1.9.	Modalidade de horário de trabalho e teletrabalho	18
4.	MOVIMENTOS DE PESSOAL	20
1.1.	Admissões / Regressos e Saídas	20
5.	Segurança e saúde no trabalho	22
6.	Indicadores de Tempo de Trabalho.....	23
1.1.	Ausências ao trabalho.....	23
1.2.	Trabalho Suplementar	25
7.	FORMAÇÃO	26
8.	Relações Profissionais e de Disciplina	29
1.1.	Relações Profissionais	29
1.2.	Processos Disciplinares	29
9.	Remunerações e Encargos com o pessoal	29
1.1.	Remunerações.....	29
1.2.	Encargos com o pessoal.....	31
10.	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	32
11.	GLOSSÁRIO	33
12.	ANEXOS.....	34
	Anexo 1 – Número de Trabalhadores	34
	Anexo 2 - Número Total de Dias de Ausências	35
	Anexo 3 - Ações de Formação Profissional	36
	Anexo 4 - Horas Despendidas em Ações de Formação	36
	Anexo 5 - Participações em Ações de Formação.....	36

Anexo 6 - Modalidades de Horários.....	37
Anexo 7 – Encargos com Pessoal	38

ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 1 - Distribuição dos efetivos por Unidade Orgânica.....	9
Quadro 2 - Mapa de Pessoal 2024.....	11
Quadro 3 – Evolução do número de trabalhadores por sexo.....	15
Quadro 4 – Evolução do número de trabalhadores deficientes.....	17
Quadro 5 - Admissões/ Regressos	20
Quadro 6 – Evolução das admissões/ Regressos	20
Quadro 7 - Total das saídas	21
Quadro 8 - Motivo das saídas totais.....	22
Quadro 9 – Acidentes de Trabalho.....	22
Quadro 10 - N.º horas de trabalho suplementar.....	26
Quadro 11 - Despesas com Pessoal (unid. euros)	31

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Percentagem de trabalhadores por Unidade Orgânica.....	10
Gráfico 2 – Evolução dos efetivos.....	12
Gráfico 3 - Distribuição dos trabalhadores por tipo de carreira	12
Gráfico 4 – Evolução do número de trabalhadores com funções de execução e conceção	13
Gráfico 5 – Distribuição dos trabalhadores por tipo de relação jurídica de emprego público	14
Gráfico 6 - Distribuição dos trabalhadores por género.....	14
Gráfico 7 – Distribuição dos trabalhadores por escalão etário	15
Gráfico 8 – Evolução da idade média.....	16
Gráfico 9 - Estrutura de antiguidade por género	17
Gráfico 10 Trabalhadores por nível de escolaridade	18
Gráfico 11 - Distribuição dos trabalhadores por modalidades de horários.....	19
Gráfico 12 – Evolução do movimento de pessoal.....	21
Gráfico 13 – Evolução do número de dias de ausência	23
Gráfico 14– Ausências ao trabalho	24

Gráfico 15 – Evolução do absentismo.....	25
Gráfico 16 - Percentagem de formação ministrada	27
Gráfico 17 - Evolução do número de horas de formação.....	28
Gráfico 18 - Evolução dos custos com a formação em euros (€)	28
Gráfico 19 – Estrutura remuneratória (€).....	30
Gráfico 20 - Repartição dos encargos com o pessoal.....	31

1. INTRODUÇÃO

O Balanço Social é um instrumento de planeamento e de gestão dos Recursos Humanos incluído no ciclo anual de gestão.

Para além de observadas as disposições do [Decreto-Lei n.º 190/96, de 9 de outubro](#) e da [Circular n.º 2/DGAP/97, de 17 de março](#), foram utilizados os dados produzidos através das aplicações informáticas GeRHuP (Gestão de Recursos Humanos em modo Partilhado) e teve-se, ainda, em consideração as alterações legislativas ocorridas durante o ano.

Este documento sintetiza a evolução registada na gestão dos recursos humanos, nomeadamente a distribuição e evolução do número de efetivos nas várias vertentes (idade, sexo, antiguidade, grau de escolaridade), entradas e saídas de pessoal, absentismo, formação, trabalho suplementar, progressões, horários de trabalho e despesas com pessoal.

Neste sentido, no âmbito do processo de reforma e de inovação, modernização e promoção da qualidade dos serviços da Administração Pública, que requer uma maior flexibilidade na gestão de recursos humanos nas suas diversas vertentes, o Balanço Social demonstra, objetivamente, as necessidades e os riscos associados, permitindo a reflexão sobre a estratégia a adotar e a identificação de medidas corretivas.

A informação apresentada no presente documento reporta-se ao período de 1 de janeiro a 31 de dezembro do ano de 2024.

2. ESTRUTURA ORGÂNICA

O [Decreto-Lei n.º 7/2017, de 9 de janeiro](#), altera a natureza jurídica da ADSE de Direção Geral para Instituto de Proteção e Assistência na Doença, I.P. (ADSE, I.P.) e estipula que este será um Instituto Público de regime especial e de gestão participada, integrado na administração indireta do Estado, dotado de autonomia administrativa e financeira e património próprio.

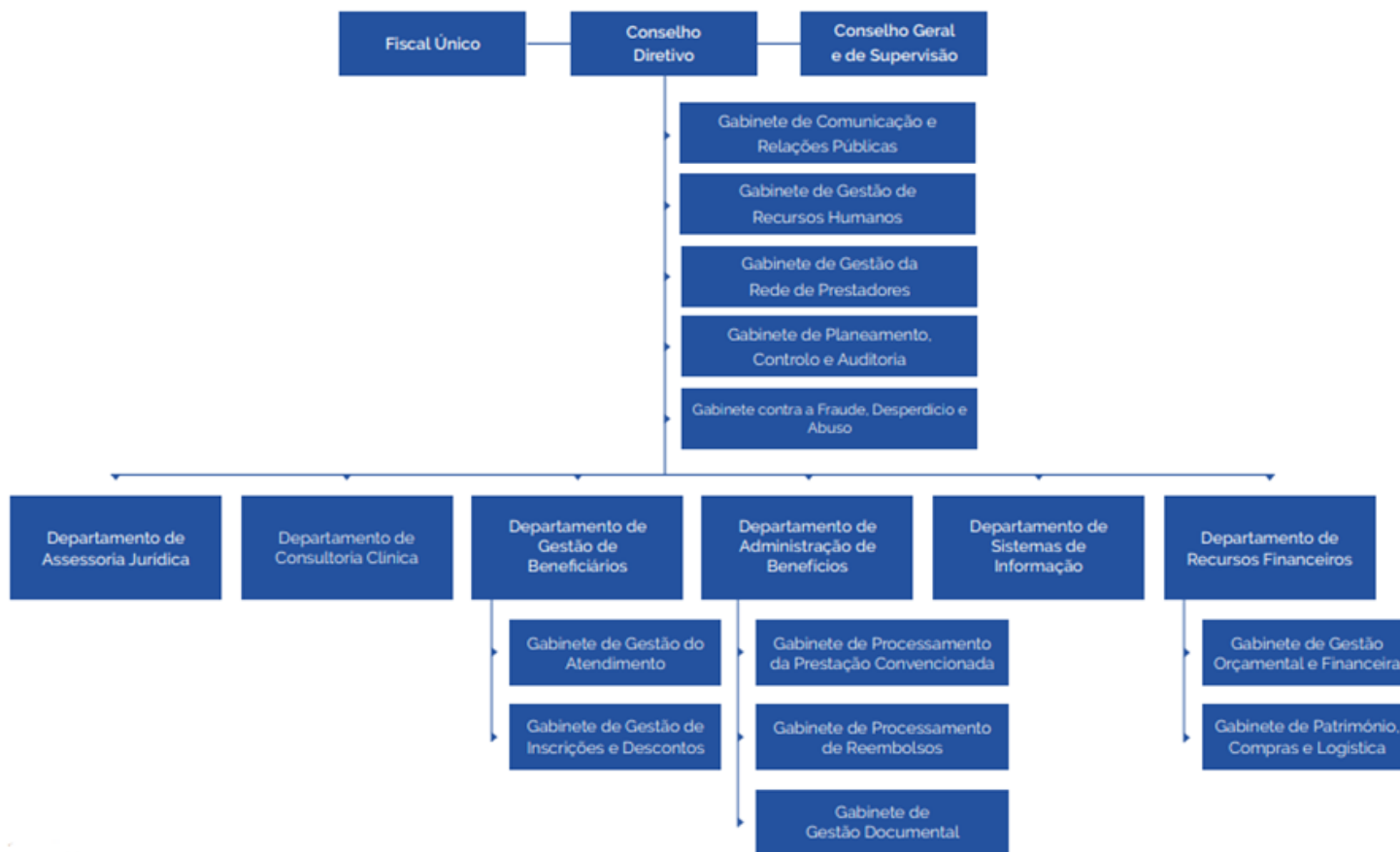
A missão, atribuições e tipo de organização interna da ADSE, I.P. estão reguladas no [Decreto-Lei n.º 7/2017, de 9 de janeiro](#).

A [Portaria n.º 127/2018, de 9 de maio](#), estabelece os estatutos da ADSE, I.P.. A [Deliberação n.º 701/2018, de 18 junho](#), do Conselho Diretivo da ADSE, I.P., cria as unidades orgânicas flexíveis da ADSE, I.P.

Nos termos do artigo n.º. 12.º do [Decreto-Lei n.º 32/2024 de 10 de maio](#), o Instituto de Proteção e Assistência na Doença, I.P. (ADSE, I.P.), está sob a tutela do Ministro de Estado e das Finanças

No período em análise a ADSE I.P. encontrava-se estruturada em seis unidades orgânicas de primeiro nível e doze unidades orgânicas de segundo nível, sendo que, cinco destas unidades orgânicas de segundo nível dependem diretamente do Conselho Diretivo, conforme organograma apresentado de seguida:

Balanço Social | 2024



Fonte: <https://www2.adse.pt/equipa-de-gestao/>

O Quadro 1 apresenta a distribuição dos efetivos pelas unidades orgânicas:

Unidade Orgânica	2024
Conselho Diretivo (CD)	4
Departamento de Gestão Beneficiários (DGB)	33
Departamento de Administração de Benefícios (DAB)	73
Departamento de Recursos Financeiros (DRF)	18
Departamento Assessoria Jurídica (DAJ)	6
Departamento de Consultoria Clínica (DCC)	5
Departamento de Sistemas de Informação (DSI)	9
Gabinete Comunicação e Relações-Públicas (GCRP)	2
Gabinete Gestão Recursos Humanos (GGRH)	8
Gabinete Gestão Rede Prestadores (GGRP)	4
Gabinete Planeamento Controlo e Auditoria (GPCA)	5
Gabinete Investigação para Detecção do Desperdício, Abuso Fraude e da Proteção Dados (GIDDAF)	3
Total de efetivos	170

Quadro 1 - Distribuição dos efetivos por Unidade Orgânica

A unidade orgânica que efetua a gestão da área de negócio da ADSE I.P., o Departamento de Administração de Benefícios (DAB), é a que detém o maior número de trabalhadores, representando 43% do total de efetivos, sendo as restantes unidades orgânicas constituídas por uma percentagem de trabalhadores substancialmente inferior, conforme demonstra o gráfico abaixo.

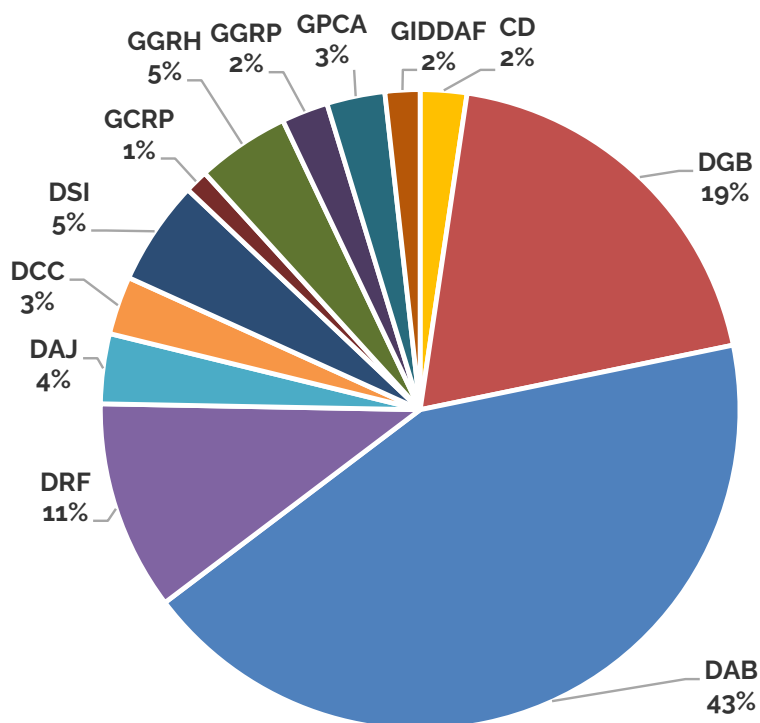


Gráfico 1 – Percentagem de trabalhadores por Unidade Orgânica

3. CARACTERIZAÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS.

1.1. MAPA DE PESSOAL

O regime que regula o vínculo de trabalho em funções públicas dos trabalhadores encontra-se estabelecido na [Lei n.º 35/2014, de 20 de junho](#), que aprova e publica a Lei Geral do Trabalho em Funções Públicas, abreviadamente designada por LTFP.

Nos termos do artigo 29.º da LTFP, o mapa de pessoal da ADSE I.P. em vigor em 2024 é composto por 279 postos de trabalho, distribuídos conforme Quadro 2.

Cargo/Carreira/Categoria	N.º de Postos de Trabalho
Presidente Conselho Diretivo	1
Vogal Conselho Diretivo Executivo	2
Diretor de Serviços	6
Chefe de Divisão	12
Técnico Superior	78
Assistente Graduado	2
Técnico Superior das Áreas Diagnóstico e Terapêutica	1
Especialista de Sistemas e Tecnologias de Informação	12
Técnico de Sistemas e Tecnologias de Informação	5
Coordenador Técnico	4
Assistente Técnico	137
Assistente Operacional	19
Total	279

Quadro 2 - Mapa de Pessoal 2024

1.2. Trabalhadores por carreira/categoria

No final de 2024, mantendo a tendência do último ano (2023), a ADSE, I.P registou um decréscimo de 4,0% de trabalhadores, passando para 170.

Para além destes efetivos, o Instituto contou também com 42 médicos, em regime de contrato de prestação de serviços, nomeadamente na modalidade de avença, cuja atividade se traduz na realização de juntas médicas e de consultadoria e ainda 2 contratos de avença na área da consultoria jurídica e de tecnologias de informação.

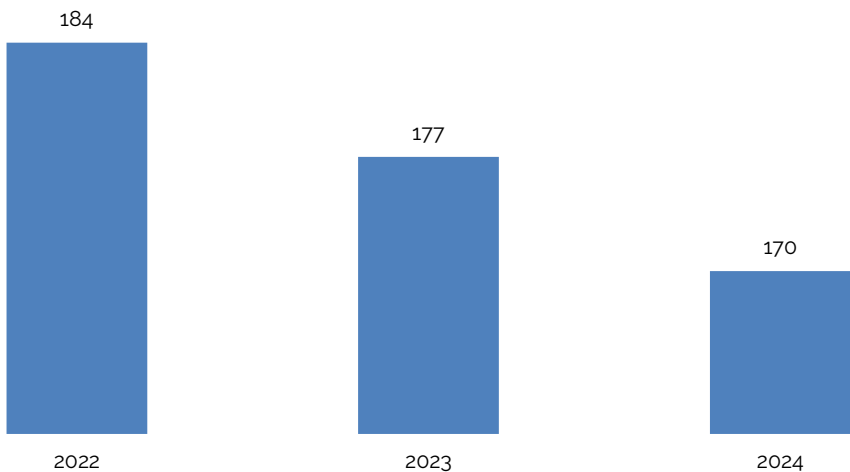


Gráfico 2 – Evolução dos efetivos

Em relação à distribuição de efetivos por carreira (vd. Anexo 1), verifica-se um decréscimo do número de trabalhadores na carreira dirigente, técnica superior, assistente técnica e assistente operacional.

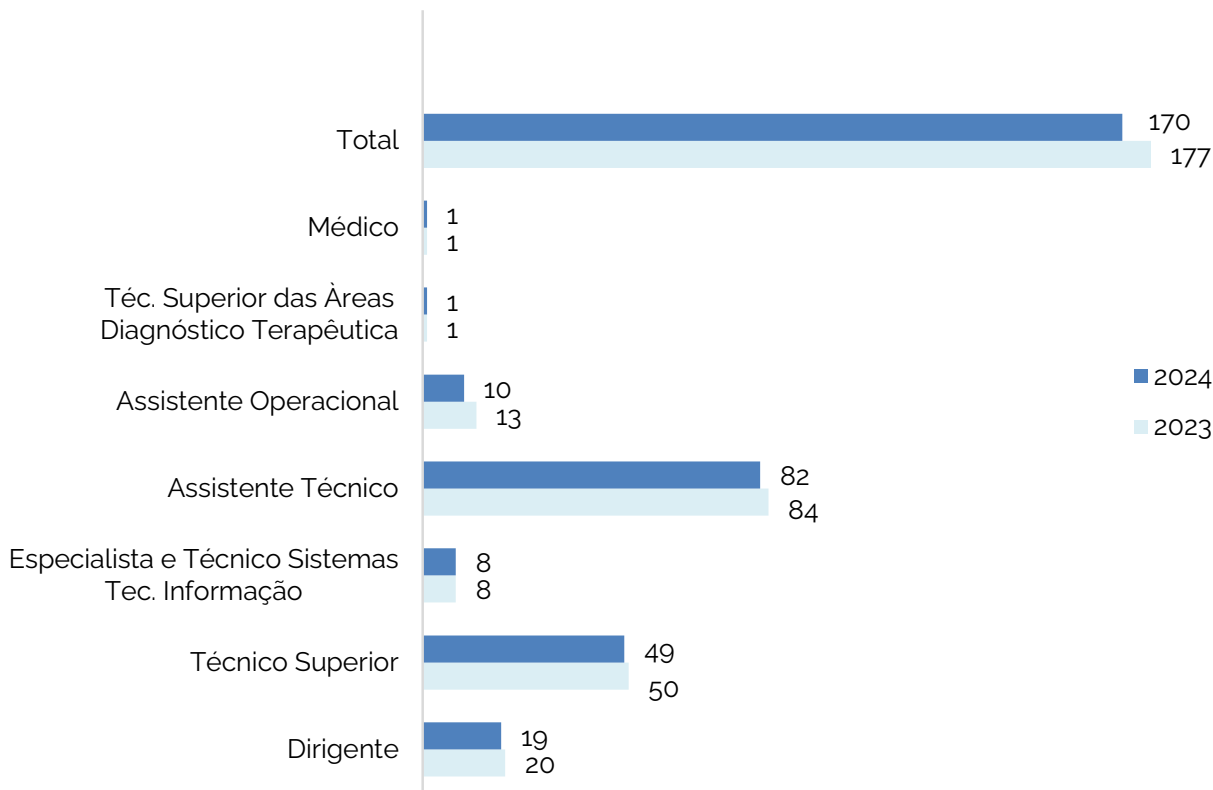


Gráfico 3 - Distribuição dos trabalhadores por tipo de carreira

Verificou-se uma tendência de aumento das funções de conceção¹ em detrimento das funções de execução².

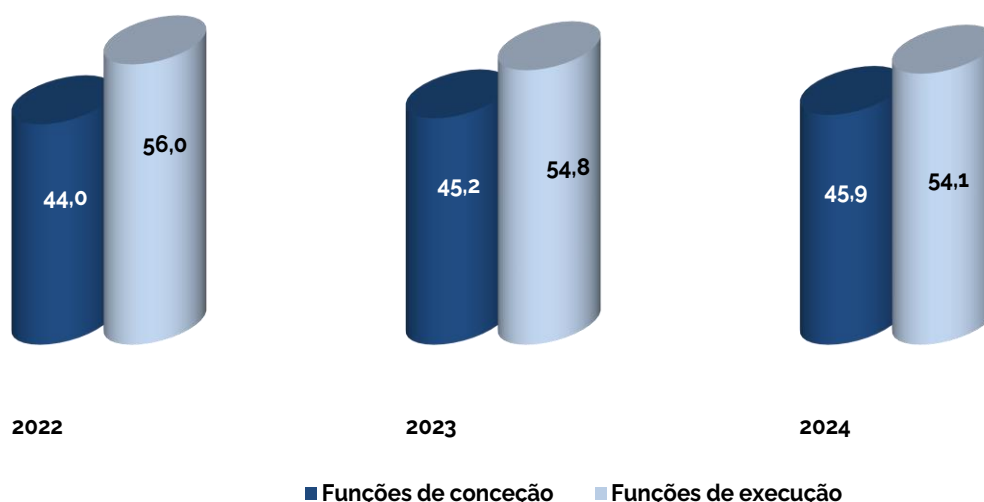


Gráfico 4 – Evolução do número de trabalhadores com funções de execução e conceção

1.3. Trabalhadores por modalidade de vinculação

Quanto às formas de constituição do vínculo de emprego público, nos termos do artigo 6.º da LTFP, predomina o regime de contrato de trabalho em funções públicas por tempo indeterminado e a designação ao abrigo do estatuto do pessoal dirigente dos serviços e organismos da administração pública (artigo 21.º [Lei n.º 2/2004, de 15 de janeiro](#)), conforme demonstra o gráfico seguinte.

¹ Índice de execução (funções de execução) = (N.º de assistentes técnicos + assistentes operacionais) / total de efetivos × 100

² Índice de tecnicidade (funções de conceção) = (N.º de técnicos superiores + técnicos + dirigentes + informáticos) / total de efetivos × 100

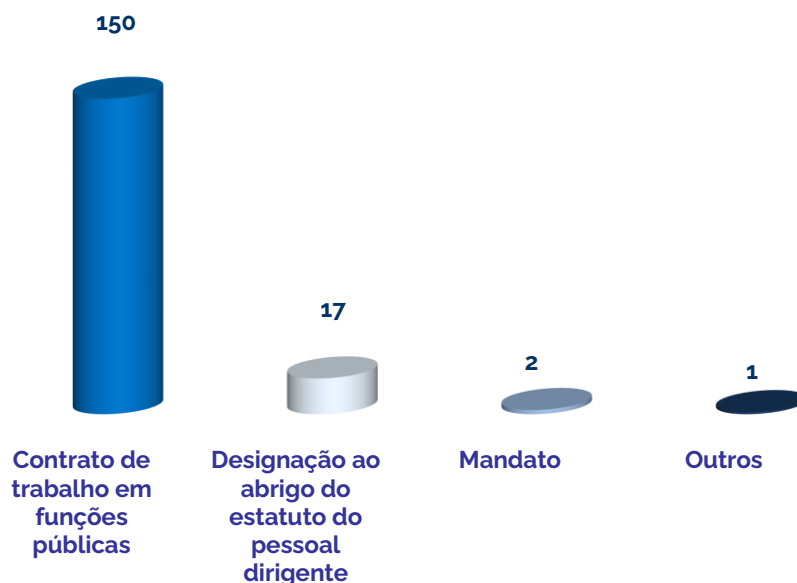


Gráfico 5 – Distribuição dos trabalhadores por tipo de relação jurídica de emprego público

1.4. Trabalhadores segundo o género

No que concerne à distribuição de efetivos por sexo (Quadro 3), mantem-se a tendência dos anos anteriores, conforme gráfico abaixo, continuando-se a verificar uma predominância do sexo feminino, representando no ano de 2024, 74%³ do número de trabalhadores do Instituto.

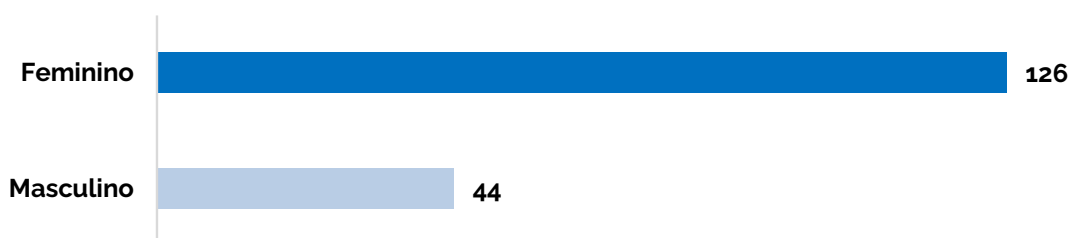


Gráfico 6 - Distribuição dos trabalhadores por género

³Taxa de feminização = Total de efetivos do sexo feminino / total de efetivos × 100

Anos	Masculino	Feminino	Total
2022	49	135	184
2023	48	129	177
2024	44	126	170

Quadro 3 – Evolução do número de trabalhadores por sexo

1.5. Trabalhadores por Estrutura Etária

Quanto à estrutura etária dos trabalhadores do Instituto em 2024, caracteriza-se por uma significativa concentração nos escalões etários entre os 45 e os 69 anos (86,4%), verificando-se que os trabalhadores com idades compreendidas entre os 60 anos e os 69 anos são de 46, o que representa 27% do efetivo.

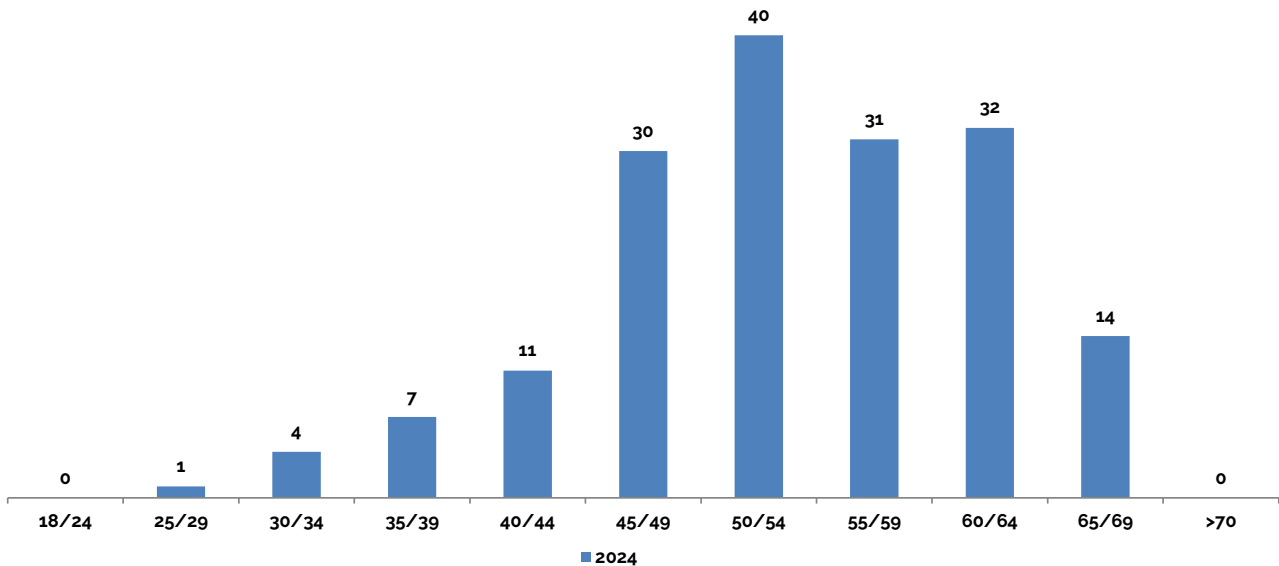


Gráfico 7 – Distribuição dos trabalhadores por escalão etário

A idade média⁴ dos trabalhadores da ADSE, I.P. é de 53,4 anos (vd. Gráfico 8), sendo de 52,8 nos homens e de 53,6 anos nas mulheres. O índice de envelhecimento⁵ passou dos 45,2% em 2023 para 45,3% em 2024. O leque etário que se traduz na diferença de idade entre o trabalhador mais jovem e o trabalhador mais velho na ADSE, I.P. é de 40 anos (o mais novo tem 29 anos e o mais velho tem 69 anos).

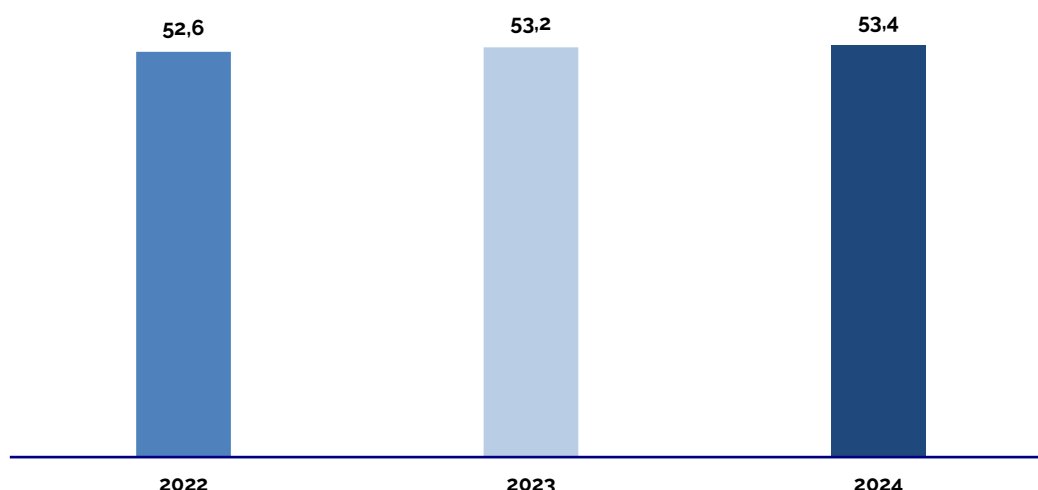


Gráfico 8 – Evolução da idade média

1.6. Trabalhadores por Estrutura de Antiguidade

A caracterização dos efetivos em função da antiguidade na Administração Pública reflete a manutenção da concentração dos trabalhadores com mais de 30 de anos de serviço, os quais representam 38,8% do total de trabalhadores.

Cerca de 39,4% dos trabalhadores têm entre 20 e 29 anos de serviço.

O nível médio de antiguidade⁶ situou-se nos 25,8 anos.

Quanto à distribuição da antiguidade por sexo, verifica-se uma predominância do sexo feminino em todos os escalões de antiguidade.

⁴Nível médio etário = Soma das idades / total do efetivo

⁵Índice de envelhecimento = Número de trabalhadores com idade maior que 55 anos / total de efetivos × 100

⁶Nível médio de antiguidade = Soma das antiguidades na função pública / total de efetivos

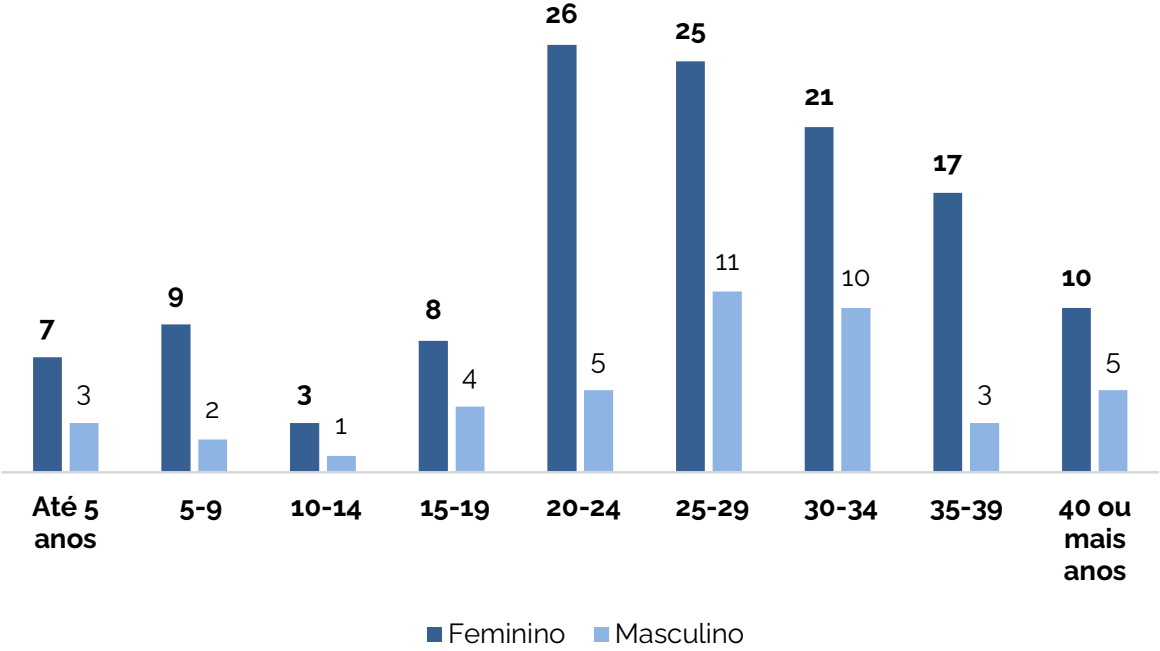


Gráfico 9 - Estrutura de antiguidade por género

1.7. Trabalhadores Deficientes

São considerados como trabalhadores deficientes, aqueles a quem foi atribuída uma deficiência para efeitos de benefícios fiscais. Segundo este critério, o Instituto contou com sete trabalhadores com estas características: quatro mulheres e três homens.

No total representam 4,1% do efetivo, que comparativamente ao ano anterior que era de 3,4%.

Anos	Nº de Trabalhadores Deficientes	% dos Efetivos
2023	6	3,4
2024	7	4,1

Quadro 4 – Evolução do número de trabalhadores deficientes

1.8. Estrutura Habilitacional

Relativamente à estrutura habilitacional, conforme gráfico abaixo, verifica-se que o nível habilitacional preponderante é o dos trabalhadores com grau habilitacional de

licenciatura 40,6%, sendo que com o 12º ano são 37,1% e com o 11º ano são 5,3 % (Gráfico 11).

Em 2024, a taxa de habilitação superior que inclui o bacharelato, licenciatura, pós-graduação, mestrado, doutoramento é de 47,6%, a taxa de habilitação secundária que inclui o 11º ano e 12º ano é de 42,4% e a taxa de habilitação básica que inclui o 9º ano ou inferior é de 10,0%.

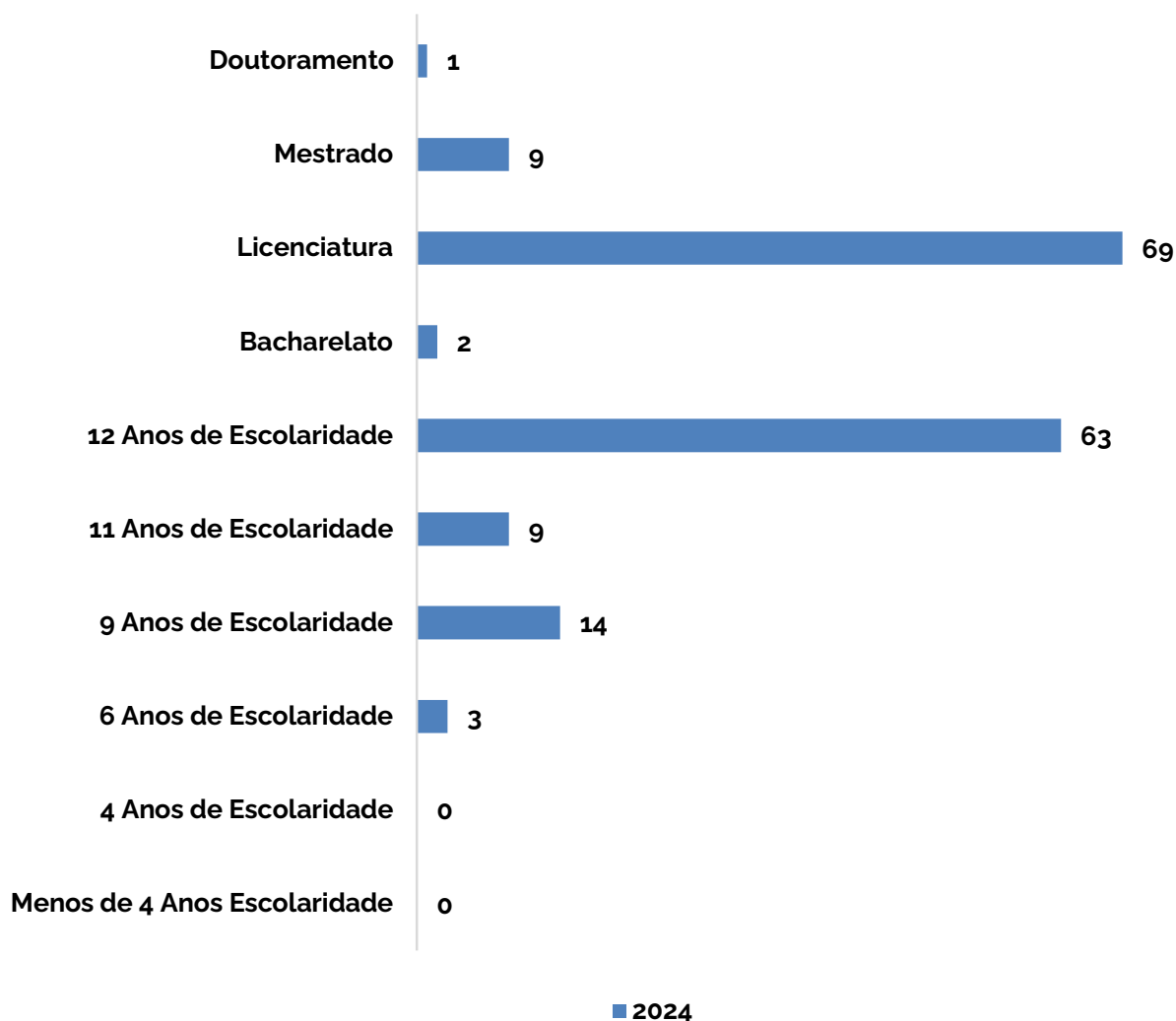


Gráfico 10 - Trabalhadores por nível de escolaridade

1.9. Modalidade de horário de trabalho e teletrabalho

Em relação à modalidade de horário de trabalho praticado, verificou-se a preponderância do regime de horário flexível (35 horas semanais), praticado por 77,1% dos trabalhadores seguindo-se a isenção de horário praticada por 11,8% dos trabalhadores e por fim, a jornada contínua de trabalho praticada por 11,2% dos trabalhadores (Vd. Anexo 6).

Comparativamente ao ano de 2023, o horário flexível não sofreu alterações e o horário de jornada contínua um decréscimo de 24,0% (Vd. Gráfico 11).

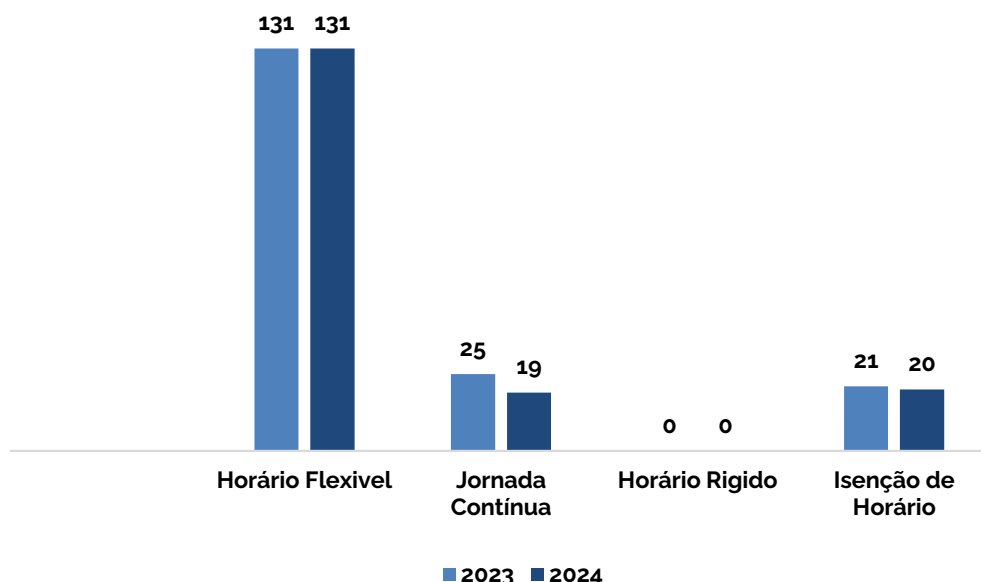


Gráfico 11 - Distribuição dos trabalhadores por modalidades de horários

No que concerne ao regime de teletrabalho com a aprovação do Regulamento Interno de Funcionamento e Organização do Tempo de Trabalho e de Prestação de Trabalho em Regime de Teletrabalho do Instituto de Proteção e Assistência na Doença, I.P., foi adotado, maioritariamente, o regime de teletrabalho nos termos definidos no referido Regulamento, relativamente aos trabalhadores que o requereram, sempre que compatível com a atividade desempenhada, com parecer favorável do respetivo dirigente e desde que o trabalhador dispusesse das restantes condições para o exercer, mediante a celebração de acordo escrito.

4. MOVIMENTOS DE PESSOAL

1.1. Admissões / Regressos e Saídas

Em 2024, houve 19 admissões/regressos de trabalhadores para a ADSE, I.P.

Carreira	Modos de ocupação do posto de trabalho								Total
	Procedimento Concursal		Mobilidade Órgão /Serviço		Regresso de Licença		Outras situações		
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	
Dirigente							1	5	6
Técnico Superior	1	1		3					5
Assistente Técnico			1	6					7
Assistente Operacional									0
Especialista de Sistemas e Tecnologias de Informação			1						1
Total	1	1	2	9	0	0	1	5	19

Quadro 5 - Admissões/ Regressos

Comparativamente ao ano anterior em termos percentuais o número de admissões sofreu um acréscimo.

	2022	2023	2024
Admissões/regressos	26	15	19
Variação comparativa com o ano anterior	18%	-42%	27%

Quadro 6 – Evolução das admissões/ Regressos

Em 2024, 26 trabalhadores cessaram funções no Instituto, pertencendo na sua maioria às carreiras de assistente técnico, dirigente e técnico superior.

Carreira	N.º Saídas	Total
Dirigente	7	7
Técnico Superior	6	6
Especialista e Técnico de Sistemas e Tecnologias de Informação	1	1
Assistente Técnico	9	9
Assistente Operacional	3	3
Total	262	26

Quadro 7 - Total das saídas

O índice do total das saídas rondou os 15,3%⁷ e a taxa de reposição⁸ foi de 73%.

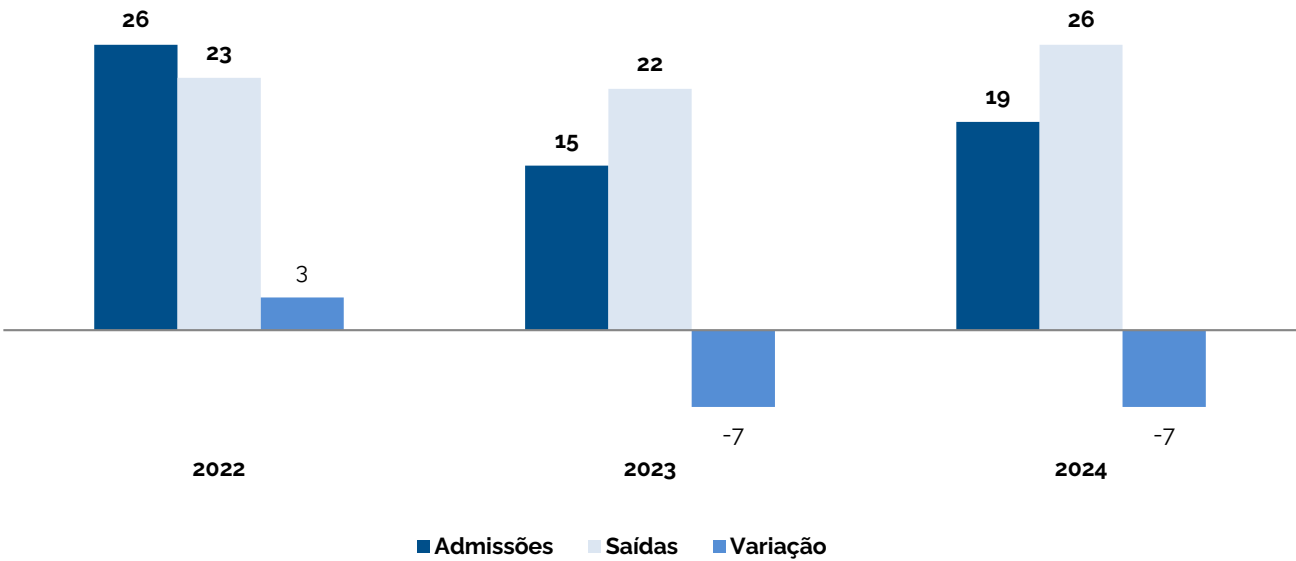


Gráfico 12 – Evolução do movimento de pessoal

A saída de efetivos foi determinada maioritariamente por situações de mobilidade (mobilidade entre serviços, cessação de mobilidade, mobilidade intercarreiras), cessação

⁷Índice de saídas = N.º total de saídas / efetivo total × 100

⁸Taxa de reposição = N.º de admissões / N.º de saídas × 100

da designação em regime de substituição e aposentação, não tendo existido aposentações por limite idade.

Motivos das saídas	2024
Aposentação	8
Limite de Idade	0
Mobilidade/Outros	18
Total	26

Quadro 8 - Motivo das saídas totais

5. Segurança e saúde no trabalho

Em matéria de segurança e saúde no trabalho, no ano de 2024 ocorreram 2 acidentes de trabalho, que originaram 5 dias de ausência, verificando-se que a taxa de incidência de acidentes no local de trabalho foi de 1,17%⁹, sofrendo um decréscimo em relação ao ano de 2023.

Acidentes de Trabalho	No local do Trabalho	<i>In Itinere</i> ¹⁰
Número Total de Acidentes	2	0
Número de Acidentes com baixa	2	0
Número de dias perdidos com baixa	5	0

Quadro 9 – Acidentes de Trabalho

⁹ Taxa de incidência de acidentes no local de trabalho = Número de acidentes no local de trabalho × 100 / Total de efetivos

¹⁰ No itinerário nos termos do previsto no Decreto-Lei 503/99, 20 de novembro

6. Indicadores de Tempo de Trabalho

1.1. Ausências ao trabalho

Nos termos dos [artigos 133.º a 135.º da LTFP](#), em 2024, registaram-se 1.936 dias de ausência ao trabalho (Vd. Anexo 2).

O número de dias de ausência ao trabalho registou um acréscimo de 6% em 2024 face ao ano anterior, maioritariamente em resultado do aumento de faltas por doença, assistência à família, e falecimento.

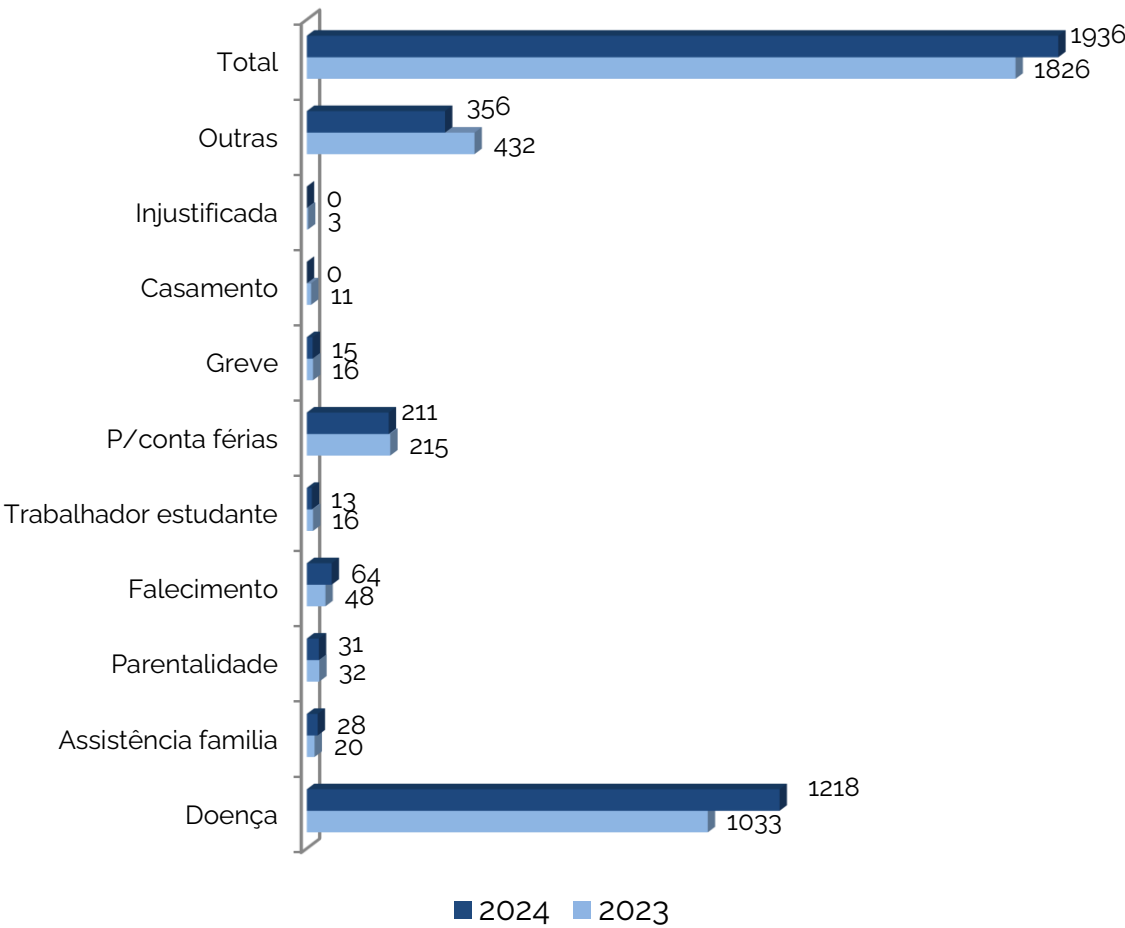


Gráfico 13 – Evolução do número de dias de ausência

Da análise efetuada os dias de ausência ao trabalho foram justificados maioritariamente por doença (62,9%).

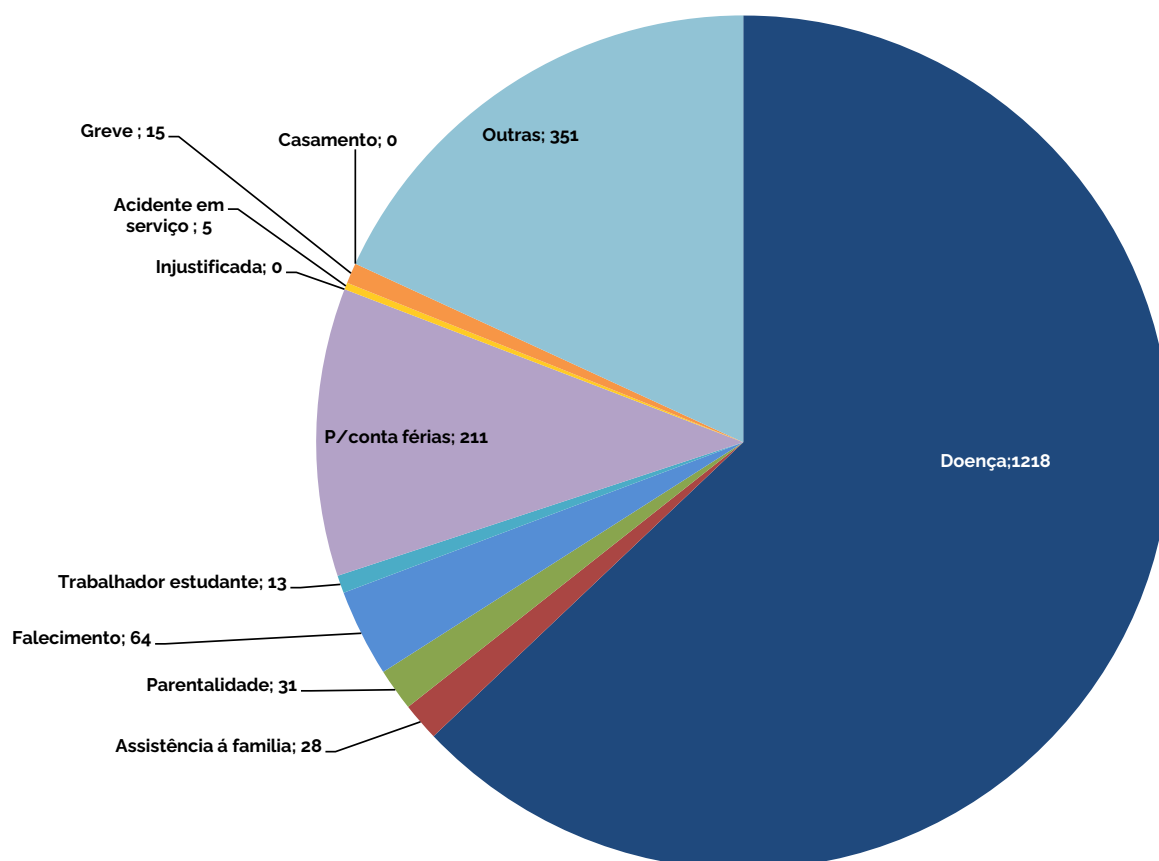


Gráfico 14– Ausências ao trabalho

Dos 1.218 dias de ausência por doença, uma parte significativa é determinada por um número diminuto trabalhadores (6), que registaram 649 faltas, o que representa 33,5% do total dos dias de ausência.

O cálculo do absentismo foi efetuado com base nos valores obtidos nos mapas anuais das ausências ao trabalho do sistema de Gestão de Recursos Humanos Públicos, denominado GerHuP. Foram consideradas como ausências ao trabalho as faltas por conta das férias e excluídos os dias de férias, tolerância de ponto, licenças sem remuneração e formação.

A taxa de absentismo¹¹ inverteu a tendência do ano de 2023, verificando-se em 2024 um acréscimo em relação ao ano anterior na ordem de 4,9%.

¹¹Taxa de absentismo = $N.º \text{ de dias de ausência} / (N.º \text{ anual de dias trabalháveis} \times N.º \text{ total de efetivos}) \times 100$

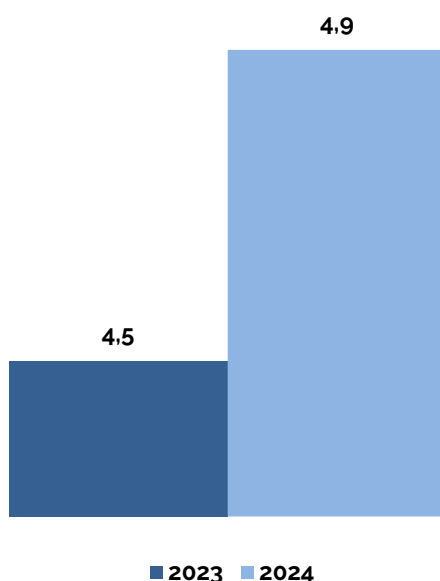


Gráfico 15 – Evolução do absentismo

1.2. Trabalho Suplementar

Na ADSE, I.P., o trabalho suplementar foi desenvolvido por trabalhadores das categorias de técnico superior, assistente técnico, assistente operacional, técnico superior de diagnóstico e terapêutica, especialista de sistemas e tecnologias de informação e técnico de sistemas e tecnologias de informação.

Em 2024 as horas de trabalho suplementar efetuadas pelos trabalhadores ao abrigo do [artigo 120.º da LTFP](#), englobaram:

- trabalho suplementar diurno, num total de 2241:00 horas;
- trabalho em dias de descanso semanal complementar, num total de 8511:23horas;
- trabalho em dias de feriado, num total de 14:00 horas;

Tendo-se registado um aumento do número de horas de trabalho suplementar comparativamente ao ano anterior, na ordem de 1,4%.

Designação da Hora Extraordinária	2022	2023	2024	VAR. %
Trabalho Suplementar diurno	3 636:57	2760:83	2241:00	-18,8%
Trabalho em dias de descanso semanal complementar/obrigatório	7 613:68	7860:75	8511:23	8,3%
Trabalho em dias feriado	74:30	0:00	14:00	0,0%
Total	11324:55	10621:58	10766,23	1,4%

Quadro 10 - N.º horas de trabalho suplementar

7. FORMAÇÃO

O ano de 2024 ficou marcado pela elaboração do plano de formação aprovado pelo Conselho Diretivo em 22 de fevereiro de 2024, o qual comportou 80 ações de formação para 2024, distribuídas por diferentes áreas formativas, prevendo-se um total de 456 participações e um volume total de horas de formação de 10.308 horas,

A taxa de execução do plano cifrou-se em 26% de execução das ações planeadas, com 21 formações realizadas.

A realização das restantes formações planeadas foi inviabilizada por motivos diversos, sobretudo pelo cancelamento das mesmas por parte das entidades formadoras e indisponibilidade das pessoas trabalhadoras da ADSE, I.P..

Para além da formação planeada, foram ainda realizadas 30 ações de formação extraplano, resultando num total de 51 ações de formação, equivalente a 63,75% de taxa de execução.

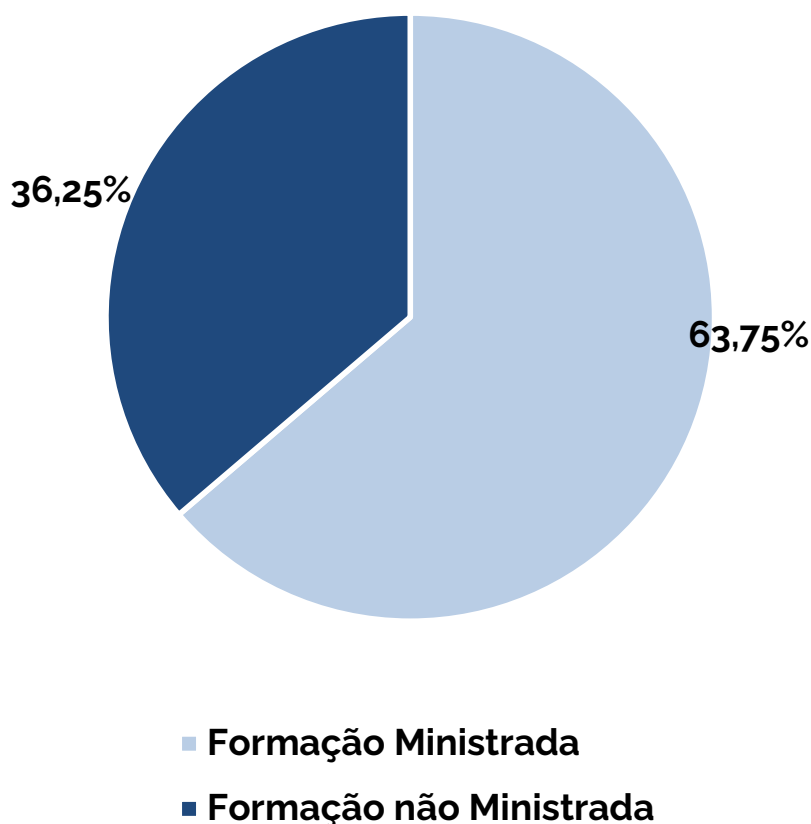


Gráfico 16 - Percentagem de formação ministrada

De uma forma global, as áreas formativas com o maior número de ações de formação e participação são: competências digitais, interesse e serviço público e proteção de dados, cidadania e desenvolvimento das pessoas e equipas.

Das 51 ações de formação realizadas, 96% foi na modalidade e-learning e em horário laboral e 4% modalidade presencial e realizada em horário pós-laboral.

Assim, durante o ano de 2024, foram realizadas um total de 51 ações de formação (48 ações externas e 3 internas), maioritariamente com duração inferior a 30 horas (Vd. anexo 3).

Em 2024, foram ministradas 3010 horas (Vd. Anexo 4), verificando-se um acréscimo comparativamente ao ano de 2023.

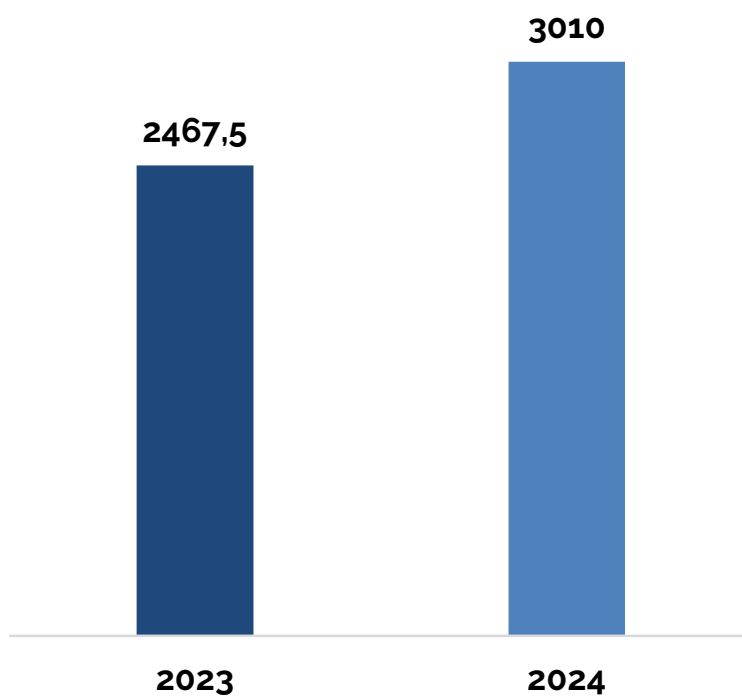


Gráfico 17 - Evolução do número de horas de formação

Em 2024, o número total de participações em ações de formação foi de 224, (Vd. Anexo 5), verificando-se um aumento da despesa, conforme demonstra o Gráfico 18.

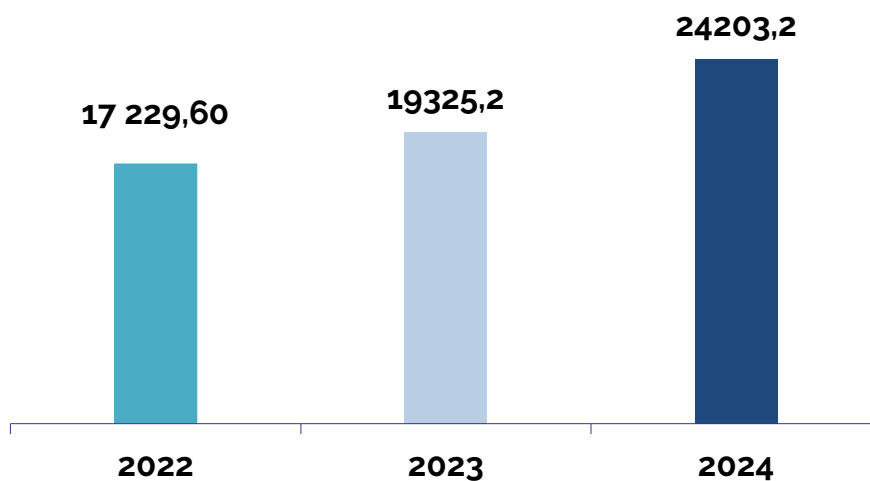


Gráfico 18 - Evolução dos custos com a formação em euros (€)

A taxa de participação¹², ou seja, a relação entre o número de trabalhadores que beneficiaram de ações de formação relativamente ao número total de trabalhadores, no ano de 2024, foi de 56,5%.

No que concerne ao grau de participação¹³, em 2024 cada trabalhador teve, em média, 17,7 horas de formação. A duração média¹⁴ de cada ação de formação foi de 31,03 horas.

8. Relações Profissionais e de Disciplina

1.1. Relações Profissionais

Durante o ano de 2024, 15 trabalhadores sindicalizados descontaram para as associações sindicais, através de débito no vencimento.

1.2. Processos Disciplinares

Durante o ano de 2024 não ocorreram processos disciplinares a trabalhadores.

9. Remunerações e Encargos com o pessoal

1.1. Remunerações

o que respeita à estrutura remuneratória, foi tido por referência o mês de dezembro de 2024 e as remunerações base mensais ilíquidas acrescidas dos suplementos regulares pagos.

O escalão remuneratório mais representativo é entre o 1001€-1250€, seguindo-se o escalão entre os entre 1251€ - 1500€ e em terceiro lugar o escalão 501€ - 1000€. A estrutura remuneratória apresentou um leque salarial ilíquido¹⁵ com uma amplitude de 8,0, ou seja, o salário mais elevado é 8 vezes superior ao mais baixo. A diferença entre a remuneração ilíquida mais alta e a mais baixa é de 6.077,63€.

¹² Taxa de participação = N.º total de participantes / Total do efetivo *100

¹³ Grau de participação = Horas de formação totais / Total do efetivo

¹⁴ Duração média (h) = Horas de formação totais / N.º total de participantes

¹⁵ Leque salarial ilíquido = Remuneração individual bruta mais elevada / Remuneração individual bruta mais baixa

Balanço Social | 2024

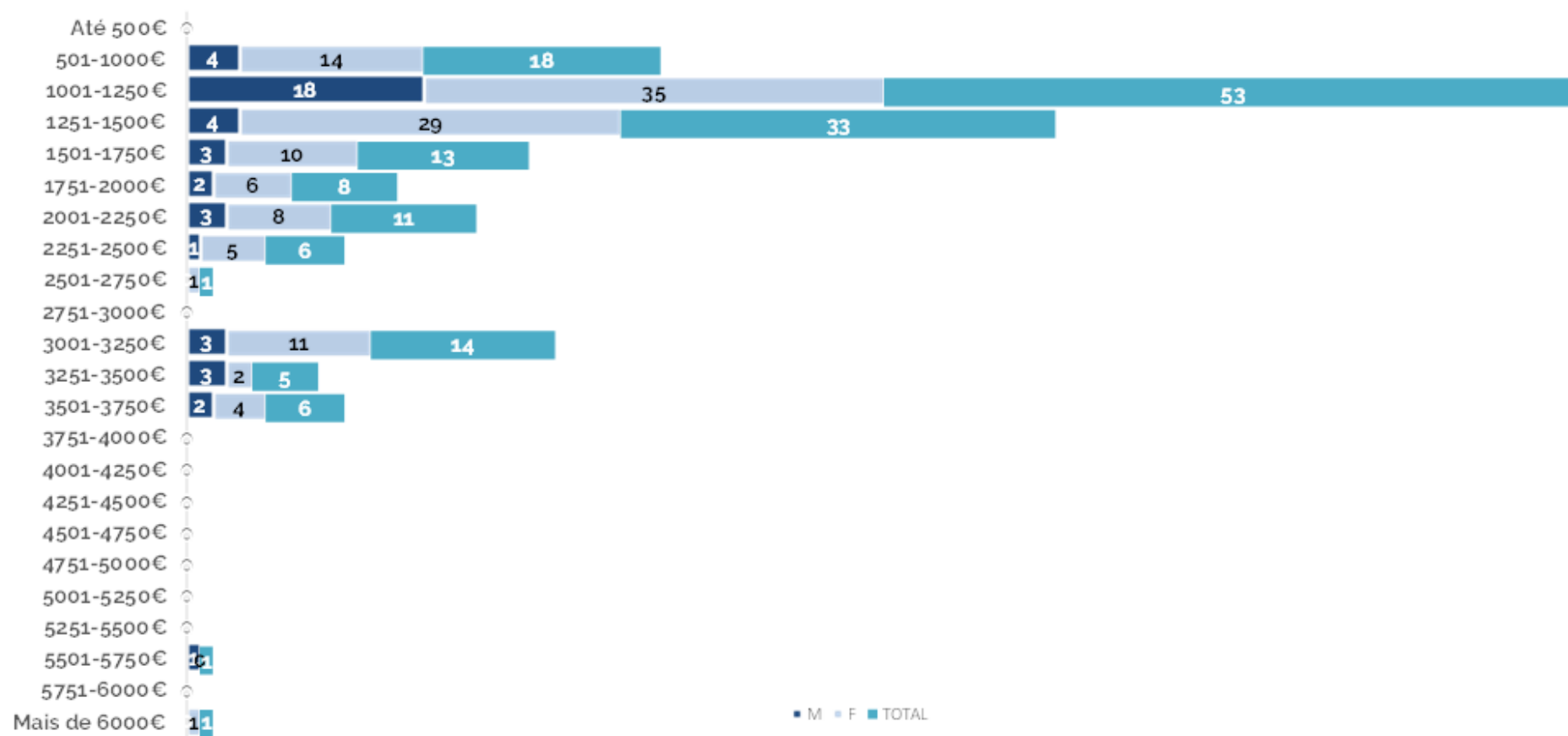


Gráfico 19 – Estrutura remuneratória (€)

1.2. Encargos com o pessoal

Durante o ano de 2024, os encargos com o pessoal (vd. Anexo 7) constituem uma parte significativa dos custos de administração do Instituto, cifrando-se em 6 860 749,22€.

	2022	2023	2024	VAR. %
Remunerações certas e permanentes	4 976 732,99	5 359 753,49	5 572 950,09	3,98%
Abonos variáveis ou eventuais	143 284,48	151 407,64	175 340,51	15,81%
Segurança Social	1 005 839,27	1 080 495,21	1 112 458,62	2,96%
Total	6 125 856,74	6 591 656,34	6 860 749,22	4,08%

Quadro 11 - Despesas com Pessoal (unid. euros)¹⁶

Em 2024, a despesa com pessoal sofreu um acréscimo de 269.092,88€ face ao ano 2023 (4,08%).

Cerca de 49% dos encargos com pessoal respeitam à remuneração.

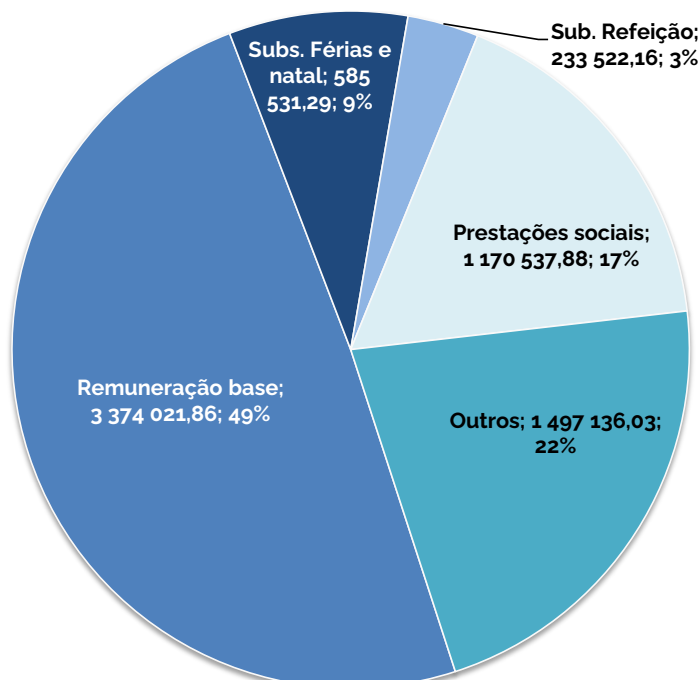


Gráfico 20 - Repartição dos encargos com o pessoal

¹⁶ Fonte: Relatório Financeiro da execução orçamental para o ano de 2024

10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise dos diversos indicadores que caracterizam os recursos humanos da ADSE, I.P. permite retirar as seguintes conclusões:

- ✚ Os efetivos concentram-se nos escalões etários mais elevados, o que constitui um fator de risco, que obriga a uma atenção redobrada na gestão das admissões de trabalhadores, sendo necessário intensificar o recrutamento de trabalhadores mais jovens;
- ✚ A taxa de reposição de trabalhadores foi de 73%, o que permitiu ao Instituto colmatar o número de saídas, recorrendo ao regime da mobilidade e ao recrutamento centralizado;
- ✚ A taxa de absentismo verificou um acréscimo em relação ao ano anterior, o que poderá ter um impacto negativo na produtividade;
- ✚ A ADSE I.P. enveredou esforços para qualificar as pessoas trabalhadoras, com recurso ao recrutamento de técnicos superiores em detrimento dos assistentes técnicos, verificando-se uma tendência de aumento das funções de conceção em detrimento das funções de execução;
- ✚ No que concerne à distribuição de efetivos por sexo, continua a existir uma diferenciação de género, com predominância do sexo feminino.

11. GLOSSÁRIO

- **ADSE, I.P.** Instituto de Proteção e Assistência na Doença, I.P.
- **DGAEP** Direção-Geral da Administração e do Emprego Público
- **GeRHuP** Gestão de Recursos Humanos em modo Partilhado
- **LTFP** Lei Geral do Trabalho em Funções Públicas
- **SIOE** Sistema de Informação da Organização do Estado

12. ANEXOS

Anexo 1 – Número de Trabalhadores

Carreira	Modalidade de vinculação	Total de efectivos		Total
		Mulheres	Homens	
Dirigente	Nomeação ao abrigo do estatuto do pessoal dirigente ou Mandato	14	5	19
	Total:	14	5	19
Técnico Superior	Contrato de trabalho em funções públicas por tempo indeterminado	41	8	49
	Total:	41	8	49
Assistente Técnico	Contrato de trabalho em funções públicas por tempo indeterminado	63	19	82
	Total:	63	19	82
Assistente Operacional	Contrato de trabalho em funções públicas por tempo indeterminado	5	5	10
	Total:	5	5	10
Especialista e Técnico de Sistemas e Tecnologias de Informação	Contrato de trabalho em funções públicas por tempo indeterminado	2	6	8
	Total:	2	6	8
Técnico Superior das Áreas Diagnostico e Terapeutica	Contrato de trabalho em funções públicas por tempo indeterminado	1	0	1
	Total:	1	0	1
Médico	Contrato de trabalho em funções públicas por tempo indeterminado	0	1	1
	Total:	0	1	1
Total		126	44	170

Anexo 2 - Número Total de Dias de Ausências

Designação da falta	Carreira	Número de Dias		Total
		Mulher	Homem	
Protecção na parentalidade	Dirigente	0	0	0
	Técnico Superior	1	0	1
	Informático	0	24	24
	Assistente Técnico	6	0	6
	Total:	7	24	31
Falecimento de familiar	Dirigente	0	0	0
	Técnico Superior	5	5	10
	Assistente Técnico	50	0	50
	Assistente Operacional	3	1	4
	Informático	0	0	6
	Total:	58	6	64
Doença	Dirigente	22	0	22
	Técnico Superior	134	230	364
	Técnico Sup. A. Diag.Terapêutic	10	0	10
	Informático	0	3	3
	Assistente Técnico	599	29	628
	Assistente Operacional	137	54	191
	Total:	902	316	1218
Assistência à família	Dirigente	0	0	0
	Técnico Superior	8	0	8
	Informático	0	0	0
	Assistente Técnico	20	0	20
	Assistente Operacional	0	0	0
	Total:	28	0	28
Casamento	Dirigente	0	0	0
	Técnico Superior	0	0	0
	Informático	0	0	0
	Assistente Técnico	0	0	0
	Assistente Operacional	0	0	0
	Total:	0	0	0
Trabalhador estudante	Assistente Técnico	12	0	12
	Técnico Superior	1	0	1
	Assistente Operacional	0	0	0
	Total:	13	0	13
Por conta do período de férias	Dirigente	1	0	1
	Técnico Superior	26,0	1	27,0
	Informático	7	1	8
	Médico	0	0	0
	Técnico Superior das Áreas de Diagnóstico Terapêutica	3	0	3
	Assistente Técnico	94,0	39	133,0
	Assistente Operacional	21	18	39
	Total:	152	59	211
Greve	Técnico Superior	0	0	0
	Assistente Operacional	1	1	2
	Assistente Técnico	8	5	13
	Total:	9	6	15
Injustificada	Técnico Superior	0	0	0
	Assistente Técnico	0	0	0
	Total:	0	0	0
Acidente em Serviço	Assistente Técnico	1	0	1
	Assistente Operacional	4	0	4
	Total:	5	0	5
Outras	Dirigente	0,0	1,0	1,0
	Técnico Superior	102,0	18,0	120,0
	Informático	4,5	7,5	12,0
	Técnico Superior das Áreas de Diagnóstico Terapêutica	4,0	0,0	4,0
	Assistente Técnico	160,0	23,0	183,0
	Assistente Operacional	9,0	22,0	31,0
	Médico	0,0	0,0	0,0
	Total:	279,5	71,5	351,0
Total:		1453,5	482,5	1936,0

Anexo 3 - Ações de Formação Profissional

FORMAÇÃO	AÇÕES DE FORMAÇÃO REALIZADAS			
	< a 30	30 a 59	60 a 119	> a 120
Formação Interna	3	0	0	0
Formação Externa	45	0	2	1
TOTAL	48	0	2	1

Anexo 4 - Horas Despendidas em Ações de Formação

N.º horas de Formação por Categoria	Dirigentes	Técnicos Superiores	Especialistas e Técnicos de Sist. de Tecn. Informação	Assistente Técnico e Coordenador Técnico	Assistente Operacional	Téc. Superior das Áreas Diagnóstico Terapêutica	Médico	TOTAL
Horas despendidas em formação interna	112,5	105	6,5	68,5	7	3	6,5	309
Horas despendidas em formação externa	1778,5	449,5	72	281	120	0	0	2701
TOTAL DE HORAS EM AÇÕES DE FORMAÇÃO	1891	554,5	78,5	349,5	127	3	6,5	3010

Anexo 5 - Participações em Ações de Formação

N.º de Participações por Categoria	Dirigentes	Técnicos Superiores	Especialistas e Técnicos de Sist. de Tecn. Informação	Assistente Técnico e Coordenador Técnico	Assistente Operacional	Téc. Superior das Áreas Diagnóstico Terapêutica	Médico	TOTAL
Participações em formação interna	36	33	2	20	2	1	2	96
Participações em formação externa	35	49	5	22	17	0	0	128
TOTAL DE PARTICIPAÇÕES EM AÇÕES DE FORMAÇÃO	71	82	7	42	19	1	2	224

Anexo 6 - Modalidades de Horários

Designação do horário	Carreira	Modalidades de horários
Horário flexível	Técnico Superior	42
	Assistente Técnico	71
	Assistente Operacional	10
	Técnico Superior da Áreas de Diagnós	1
	Especialista e técnico de sistemas e tecnologias de informação	6
	Total:	131
Jornada contínua	Assistente Técnico	11
	Assistente Operacional	0
	Especialista e técnico de sistemas e tecnologias de informação	1
	Técnico Superior	6
	Médico	1
	Total:	19
Isenção de horário	Dirigente	19
	Especialista e técnico de sistemas e tecnologias de informação	1
	Total:	20
	Total:	170

Anexo 7 – Encargos com Pessoal¹⁷

	2022	2023	2024	Var%
Orgãos Sociais	155 092,62	167 522,45	128 507,08	-23,29%
Pessoal quadros-regime função pública-Pessoal em funções	2 909 232,58	3 144 220,72	3 206 144,22	1,97%
Pessoal quadros-regime de CIT-Pessoal em Funções	0,00	8 589,63	39 370,56	358,35%
Pessoal em reg. de tarefa ou avença	955 692,18	1 063 174,95	1 211 608,96	13,96%
Pessoal aguardando aposentação-Pessoal em funções	18 000,87	6 216,00	12 052,44	93,89%
Gratificações-pessoal em funções	7 473,20	0,00	0,00	0,00%
Representação	107 244,28	108 751,16	95 310,24	-12,36%
Suplementos e prémios	2 471,64	2 471,64	2 823,88	14,25%
Subsidio de refeição-Pessoal em funções	196 200,88	237 964,85	233 522,16	-1,87%
Subsidio de refeição-PIDDAC	0,00	0,00	0,00	0,00%
Subsidio de férias -pessoal em funções	282 215,21	291 933,00	302 235,39	3,53%
Subsidio de natal-pessoal em funções	259 772,02	276 390,75	283 295,90	2,50%
Remun. por doença e matern./patern.	83 337,51	52 518,34	58 079,26	10,59%
REMUN. CERTAS E PERMANENTES	4 976 732,99	5 359 753,49	5 572 950,09	3,98%
Horas extraordinárias	27 247,36	27 200,85	27 344,70	0,53%
Ajudas de custo	2 731,51	4 117,79	2 029,26	-50,72%
Abonos para falhas	2 679,56	3 524,59	3 005,58	-14,73%
Indemnizações por cessação de funções	30 765,34	29 586,45	22 597,85	-23,62%
Outros abonos em num. ou espécie	79 860,71	86 977,96	120 363,12	38,38%
ABONOS VARIÁVEIS OU EVENTUAIS	143 284,48	151 407,64	175 340,51	15,81%
Subsidio Familiar a Crianças e Jovens	7 770,63	11 447,95	11 975,50	4,61%
Outras prestações familiares	1 316,43	0,00	509,26	0,00%
Contribuições S. Soc. SS	207 007,73	307 519,12	341 039,94	10,90%
Acid. trabalho e doenças prof.	0,00	919,67	220,65	-76,01%
Outras Pensões	33 884,62	36 586,01	39 922,68	9,12%
Contrib. Seg.slc-CGA	0,00	703 287,75	696 521,98	-0,96%
Contribuições para a segurança social-CGA	736 315,15	0,00	0,00	0,00%
Out. desp. SS-SS da AP	18 796,32	0,00	0,00	0,00%
Out. desp. SS-SS da AP acidentes de trabalho e doenças profissionais	0,00	120,07	0,00	-100,00%
Serviços Socias da AP	0,00	18 654,72	20 588,40	10,37%
Out. Desp.SS-parentalidade	748,39	1 959,92	1 680,21	-14,27%
SEGURANÇA SOCIAL	1 005 839,27	1 080 495,21	1 112 458,62	2,96%
Total	6 125 856,74	6 591 656,34	6 860 749,22	4,08%

¹⁷ Fonte: Relatório Financeiro da execução orçamental para o ano de 2024



RELATÓRIO DE FORMAÇÃO 2024

ADSE, I.P.
Gabinete de Gestão de Recursos Humanos
Praça de Alvalade, 18
1746-001 Lisboa

Ficha Técnica

TÍTULO

Relatório de Formação 2024.

PROPRIEDADE

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

EDIÇÃO

Gabinete de Gestão de Recursos Humanos (GRH)

COORDENAÇÃO

Chefe de Divisão do Gabinete de Gestão de Recursos Humanos,
Mestre Rosalina Martins

CONCEPÇÃO TÉCNICA

Técnica Superior do Gabinete de Gestão de Recursos Humanos,
Dra. Catarina Felisberto

CONCEPÇÃO GRÁFICA

Gabinete de Comunicação e Relações-Públicas (CRP)

CONTACTOS

Morada: Praça de Alvalade, nº 18, 1748-001 Lisboa
Telefone: (+351) 210 059 031
Endereço eletrónico: recursos.humanos@adse.pt
Página Web: <https://www2.adse.pt/>

DATA DE EDIÇÃO

março.2025

CONTROLO DE VERSÕES

N.º Versão	Data	Alterações
1.0	18.03.2025	

Maria
Manuela
Faria

Assinado de forma
digital por Maria
Manuela Faria
Dados: 2025.03.18
18:21:51 Z

Maria Manuela Faria
A Presidente do Conselho Diretivo da ADSE, I.P.

ROSALINA
MARIA TAVARES
MARTINS

Assinado de forma digital
por ROSALINA MARIA
TAVARES MARTINS
Dados: 2025.03.18 17:21:49 Z

Rosalina Martins
Chefe de Divisão do Gabinete de Gestão de Recursos Humanos

Assinado por: **Catarina Ferreira Felisberto**
Num. de Identificação: 12518183
Data: 2025.03.18 17:04:40+00'00'

Catarina Felisberto
Técnica Superior do Gabinete de Gestão de Recursos Humanos

ÍNDICE

1.	Introdução.....	5
2.	Enquadramento legal	6
2.1	Objetivos da formação.....	6
2.2	Plano de formação	7
2.3	Relatório de formação.....	7
3.	Orçamento para a formação em 2024	8
4.	Plano de formação aprovado para 2024.....	8
5.	Formação realizada em 2024	9
5.1	Formação plano	9
5.2	Formação extraplano	11
6.	Caracterização da formação realizada	13
6.1	Entidades formadoras.....	13
6.2	Participações em formação - áreas formativas	13
6.3	Participações em formação - categoria.....	15
6.4	Participações em formação - participação por género.....	16
6.5	Participações em formação - unidades orgânicas.....	17
6.6	Participações em formação - faixa etária.....	18
6.7	Evolução do número de participações e ações de formação	19
6.8	Evolução do número total de horas dispendidas	20
6.9	Formação realizadas – modalidade e horário.....	21
7.	Execução do orçamento	22
8.	Considerações finais	23
9.	Glossário	25

ÍNDICE DE ILUSTRAÇÕES

TABELAS

Tabela 1 – Indicadores Plano de Formação.....	9
Tabela 2 - Formação Interna Planeada	10
Tabela 3– Formação Externa Planeada	10
Tabela 4 – Síntese Formação Extraplano	11
Tabela 5 – Formação Interna Extraplano.....	11
Tabela 6 – Formação Externa Extraplano.....	12
Tabela 7 - Distribuição das participações em áreas formativas	14
Tabela 8 – Horário da formação realizada.....	21

FIGURAS

Figura 1 – Formação Interna Extraplano	13
Figura 2 – Distribuição das participações em áreas formativas.....	14
Figura 3 - Participações por categoria	15
Figura 4 - Distribuição do total de participações por género	16
Figura 5 – Distribuição do total de participações por unidades orgânicas.....	17
Figura 6 - Distribuição do total de participações por faixa etária	18
Figura 7 – Evolução do número de participações	19
Figura 8 - Evolução do número ações de formação realizadas.....	19
Figura 9 – Evolução do número de horas de formação realizada.....	20
Figura 10 – Modalidade da formação realizada.....	21
Figura 11 – Evolução dos encargos com a formação realizada.....	22

1. INTRODUÇÃO

O relatório de formação é um importante instrumento de avaliação da atividade formativa realizada durante o ano e simultaneamente um instrumento de gestão estratégico para a prossecução dos objetivos de funcionamento e de desenvolvimento da atividade do Instituto de Proteção e Assistência na Doença, ADSE, I.P..

Nesta perspetiva, a formação integrou o objetivo operacional definido para o Gabinete de Gestão de Recursos Humanos (GRH) "Promover a formação e a qualificação dos trabalhadores" no âmbito do objetivo estratégico OE 4 "Mais Eficiência, Melhores Resultados", tendo sido superada a meta prevista de 82%.

Apresenta-se neste documento uma síntese do processo de formação realizado durante o ano de 2024 na ADSE, I.P.. O presente documento descreve e pormenoriza as formações frequentadas em 2024, os participantes, o número de horas e custos associados.

Pretende-se com este relatório de formação destacar os aspetos mais importantes no âmbito da formação: o número de ações realizadas, número de participações, caracterização das ações, duração da formação, áreas formativas ministradas, faixa etária, género e categorias que mais tiveram participação e encargos com a formação realizada.

Em suma, foram realizadas 51 ações de formação, 21 das quais constavam no plano de formação, 30 em extraplano. Estas ações totalizaram 224 participações e 3.010 horas de volume de formação e um encargo para a ADSE, I.P. de 24.203,20€.

2. ENQUADRAMENTO LEGAL

A formação profissional é um importante instrumento estratégico de modernização e transformação da Administração Pública que se encontra regulamentado pelo [Decreto-Lei n.º 86-A/2016, de 29 de dezembro](#).

O regime da formação profissional na Administração Pública tem como âmbito de aplicação o estabelecido no artigo 1.º da Lei Geral do Trabalho em Funções Públicas (LTFP), aprovada pela [Lei n.º 35/2014, de 20 de junho](#).

2.1 OBJETIVOS DA FORMAÇÃO

De acordo com o disposto no artigo 4.º do [Decreto-Lei n.º 86-A/2016, de 29 de dezembro](#), a formação profissional tem por objetivos:

- a) Capacitar os órgãos e serviços da Administração Pública, através da qualificação dos seus trabalhadores e dirigentes, para responder às exigências decorrentes das suas respetivas missões, atribuições e competências.
- b) Desenvolver competências de inovação e gestão da mudança, mediante a aquisição de conhecimentos e o desenvolvimento de capacidades reflexivas e críticas, propiciadoras de comportamentos e atitudes ajustados aos necessários processos de modernização administrativa.
- c) Contribuir para a eficiência, a eficácia e a qualidade dos serviços a prestar aos cidadãos e às empresas;
- d) Promover a capacitação humana para a governação digital;
- e) Assegurar a qualificação profissional dos trabalhadores e dirigentes e melhorar o seu desempenho, segundo referenciais de competências;
- f) Contribuir para o reforço da qualificação profissional, garantindo, sempre que necessário, a dupla certificação;

- g) Dinamizar uma cultura de gestão do conhecimento organizacional, que incentive e valorize a produção, a difusão e a utilização do conhecimento.

2.2 PLANO DE FORMAÇÃO

Nos termos do artigo 12.º do [Decreto-Lei n.º 86-A/2016, de 29 de dezembro](#) o plano de formação profissional é elaborado de acordo com o diagnóstico de necessidades efetuado e deve, preferencialmente, atender:

- Às políticas de desenvolvimento de recursos humanos e de inovação e modernização administrativas, garantindo uma abordagem prospetiva da atividade formativa;
- Às necessidades prioritárias dos trabalhadores face às exigências dos postos de trabalho que ocupam, aferidas de entre as áreas estratégicas definidas;
- À identificação de necessidades de formação decorrente do processo de avaliação do desempenho.

2.3 RELATÓRIO DE FORMAÇÃO

Dispõe o artigo 13.º do referido diploma que os órgãos e serviços da Administração Pública devem reportar em plataforma digital a informação relativa à formação profissional desenvolvida e que a elaboração desse mesmo relatório de gestão da formação obedece aos indicadores disponibilizados pela entidade coordenadora da formação profissional.

O relatório deverá ser publicitado no sítio institucional na *Internet* do órgão ou serviço e remetido, preferencialmente por via eletrónica, à comissão de trabalhadores ou, na sua falta, à comissão sindical ou intersindical ou aos delegados sindicais, devendo também integrar o relatório de atividades, inserido no ciclo de gestão dos órgãos e serviços da Administração Pública.

3. ORÇAMENTO PARA A FORMAÇÃO EM 2024

O orçamento disponível para pagamento da formação profissional durante o ano 2024 era de 150.000€.

4. PLANO DE FORMAÇÃO APROVADO PARA 2024

O [Plano de Formação 2024](#) (PF2024) foi aprovado pelo Conselho Diretivo da ADSE, I.P., em 22 de fevereiro de 2024.

As formações planeadas e aprovadas constantes no PF2024 foram identificadas pelos superiores hierárquicos e pelos trabalhadores das Unidades Orgânicas da ADSE no Diagnóstico de Necessidades Formativas (DNF), tendo sido considerado para o efeito o Programa de Formação apresentado pelo Instituto Nacional de Administração, I.P. (INA, I.P.) para o ano 2024.

O PF2024 dispunha de formação interna e formação externa, foi considerada formação gratuita no âmbito do PRR, publicitada INA, I.P. e também através da Plataforma NAU. Foram aprovadas 80 ações de formação, distribuídas por diferentes áreas formativas, que previam uma total de 456 participações¹ e um volume de horas de formação de 10.308 horas formativas.

¹ N.º de participações = soma do n.º de trabalhadores que participarem em ações (exemplo: se o mesmo trabalhador participou em duas ações diferentes ou iguais com datas diferentes conta como 2 participações)

5. FORMAÇÃO REALIZADA EM 2024

5.1 FORMAÇÃO PLANO

Conforme indicado no ponto anterior foram aprovadas e previstas, no PF2024, a realização de 80 ações de formação.

O PF2024 alcançou uma taxa de execução de 26% das ações de formação planeadas, com 21 formações realizadas, 109 participações e com um custo total de 23 963,20€, conforme indicado na seguinte tabela:

Tabela 1 – Indicadores Plano de Formação

INDICADORES PLANO FORMAÇÃO 2024	PREVISTO	REALIZADO
Ações de formação	80	21
Número de Participantes	456	109
Média formandos por ação	6	5
Volume de horas de formação	10 308	2 353
Média de horas por formando	23	21
Investimento total	77 000,00 €	23 963,20 €

Foram ainda realizadas 30 ações de formação extraplano, resultando em 51 ações de formação no total realizadas durante o ano 2024, equivalente a 63,75% de taxa de execução.

Das 51 ações de formação realizadas durante o ano 2024, 3 correspondem a formação interna e 48 são formações externas, realizadas por entidades formadoras, contando com um total de 224 participações e um volume total de 3.010 horas formativas.

A formação interna planeada foi a formação do *Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD)*. A formação RGPD foi realizada em três datas/dias diferentes, para que os trabalhadores mediante as suas disponibilidades e organização dos serviços pudessem escolher um dos dias propostos.

A formação RGPD contou com 42 participações, o que totalizou um volume total de 147 horas formativas, conforme se apresenta na tabela 2.

A formação externa planeada e realizada ficou por 20 ações de formação, contaram com 68 participações e contabilizou-se um volume total de 2.206 horas de formação externa planeada, em detalhe na tabela 3.

TABELA 2 - FORMAÇÃO INTERNA PLANEADA

FORMAÇÃO INTERNA PLANEADA E REALIZADA	N.º HORAS	N.º PARTICIPAÇÕES	VOLUME TOTAL DE HORAS DE FORMAÇÃO (H)
Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD)	3,5	42	147
TOTAL	3,5	42	147

TABELA 3- FORMAÇÃO EXTERNA PLANEADA

FORMAÇÃO EXTERNA PLANEADA E REALIZADA	N.º HORAS	N.º PARTICIPAÇÕES	VOLUME TOTAL DE HORAS DE FORMAÇÃO (H)
Formação avançada FA>AP dirigentes intermédios	156	10	1 560
Excel - Fórmulas e Funções	6	5	30
Power BI elaboração de <i>dashboards</i> de apoio à decisão	14	1	14
Atendimento ao cidadão	14	10	140
Gestão da informação arquivística na AP	28	1	28
Técnicas de comunicação gestão de conteúdos na AP - técnicas de redação	14	3	42
Alterações orçamentais	3	2	6
Elaboração de orçamento	3	2	6
Identificação das responS. financeiras na despesa, receita, património e outros	3	2	6
Preparação de pagamentos: regras a acautelar	3	2	6
Conciliação de demonstrações financeiras e orçamentais	3	3	9
Emprego Público - Regime de proteção nos acidentes de trabalho e doenças	28	5	140
Conciliação da vida profissional, pessoal e familiar	7	10	70
Gestão de canais de denúncia (<i>whistleblowing</i>)	7	2	14
Responsável pelo cumprimento normativo	7	1	7
Liderança de pessoas e equipas - liderança em contexto público	21	1	21
ISO 27001 <i>Foundation</i>	21	2	42
ISO 31000	8	2	16
Bases de dados relacionais, análise e linguagem SQL	25	1	25
Técnicas de entrevista para auditores internos	12	2	24
TOTAL	383	68	2 206

5.2 FORMAÇÃO EXTRAPLANO

No ano em análise, realizaram-se 30 ações de formação extraplano, registando-se 115 participações perfazendo um total de 657 horas de volume de formação. Este tipo de formação correspondeu a cerca de 58.82% das ações de formação realizadas e a 51.34% das participações.

TABELA 4 – SÍNTESE FORMAÇÃO EXTRAPLANO

INDICADORES FORMAÇÃO EXTRAPLANO	TOTAL
Ações de formação	30
Número de participantes	115
Volume de horas formativas	657
Formação interna extraplano	2
Formação externa extraplano	28
Custos	240 €

A formação extraplano teve as seguintes origens:

- Das necessidades formativas entretanto identificadas e consideradas pertinentes para as atividades dos serviços;
- Da oportunidade de usufruir da formação gratuita na plataforma NAU;
- Da autoformação; e
- Da participação em *workshops* agendados após a elaboração do Plano.

As 2 ações de formação internas extraplano realizadas, contaram com 54 participações, 162 horas de volume de formação e foram realizadas em regime presencial.

TABELA 5 – FORMAÇÃO INTERNA EXTRAPLANO

FORMAÇÃO INTERNA EXTRAPLANO REALIZADA	N.º HORAS	N.º PARTICIPAÇÕES	VOLUME TOTAL DE HORAS DE FORMAÇÃO (H)
ADSE - BI	3	39	117
SIADAP	3	15	45
TOTAL	6	54	162

As 28 ações de formação externas extraplano realizadas, contaram com 60 participações, 495 horas de volume de formação e foram realizadas no regime *e-learning*, em modalidade síncrona e outras na modalidade assíncronas.

TABELA 6 – FORMAÇÃO EXTERNA EXTRAPLANO

FORMAÇÃO EXTERNA EXTRAPLANO REALIZADA	N.º HORAS	N.º PARTICIPAÇÕES	VOLUME TOTAL DE HORAS DE FORMAÇÃO (H)
Competências para a interculturalidade	14	1	14
<i>Data Science</i> - Competências e Ferramentas do Data Scientist	6	1	6
<i>Data Science</i> - Conceitos Introdutórios	6	1	6
<i>Data Science</i> - Transformação de Dados em Conhecimento	6	1	6
Devscope	14	1	14
Discover BSC: planear a execução da estratégia com recurso a IA	1,5	1	2
Excel - análise e gestão de dados	6	2	12
Excel - criação de tabelas e gráficos	6	2	12
Igualdade entre mulheres e homens	3	11	33
Língua portuguesa em contexto de escrita académica	30	1	30
Literacia sobre racismo e discriminação racial	4	1	4
Conciliação de demonstrações financeiras e orçamentais	3	1	3
Alterações orçamentais	3	1	3
Elaboração de orçamento	3	1	3
Identificação das respons. financeiras na despesa, receita, património e outros	3	1	3
Preparação de pagamentos: regras a acautelar	3	1	3
Novo regime do projeto de execução e o impacto nas empreitadas de obras	3	1	3
Orientação sexual, identidade e expressão de género e características sexuais	3	8	24
Plataforma Eletrónica de Contratação Pública	6	6	36
Prevenção primária VD/VG	3	7	21
Segurança e Saúde no Trabalho - atualização	105	1	105
Publicação de Anúncios de Adjudicação de Contrato	3	1	3
Publicação de Anúncios Internacionais	2,5	1	3
RGPD para cidadãos atentos	3	1	3
Supercomputação	3	1	3
Teoria e Prática Contencioso Administrativo e Tributário	90	1	90
Técnicas de comunicação na AP - Comunicar Resultados	9	1	9
Técnicas de comunicação na AP - Técnicas de Redação Online	14	3	42
TOTAL	368	60	495

6. CARACTERIZAÇÃO DA FORMAÇÃO REALIZADA

6.1 ENTIDADES FORMADORAS

Relativamente à formação realizada, destacam-se as seguintes entidades formadoras externas que ministraram formação ao longo do ano de 2024:

FIGURA 1 – FORMAÇÃO INTERNA EXTRAPLANO



6.2 PARTICIPAÇÕES EM FORMAÇÃO - ÁREAS FORMATIVAS

A área de Competências Digitas foi a que registou mais participações, contou com 55 participações, seguida da área de Interesse e Serviço Público com 47, e das áreas de Proteção de Dados, Cidadania e Desenvolvimento de Pessoas e Equipas com 43, 28 e 15 participações, respetivamente, conforme distribuição da tabela 7 e figura 2.

O maior registo de participações na área Competências Digitais é justificado pela aposta da ADSE, I.P. nas ferramentas digitais, no digital, por forma acompanhar a transformação digital na Administração Pública. A área de Interesse e Serviço Público outra aposta da ADSE, I.P., em harmonia com a missão, visão e valores que se pretende assegurar nas execução das tarefas diárias da ADSE, I.P..

TABELA 7 - DISTRIBUIÇÃO DAS PARTICIPAÇÕES EM ÁREAS FORMATIVAS

Áreas Formativas	N.º participações	N.º de ações de formação
Competências Digitais	55	14
Interesse e Serviço Público	47	13
Proteção de Dados	43	2
Cidadania	28	5
Desenvolvimento de Pessoas e Equipas	15	1
Gestão Pública	10	1
Comunicação Informação e Marketing	8	3
Direito	6	2
Tecnologias Emergentes	6	6
Integridade	3	2
Auditoria	2	1
Liderança	1	1
TOTAL	224	51

FIGURA 2 – DISTRIBUIÇÃO DAS PARTICIPAÇÕES EM ÁREAS FORMATIVAS



6.3 PARTICIPAÇÕES EM FORMAÇÃO - CATEGORIA

Quanto à distribuição dos 224 participantes por categoria, os técnicos superiores reuniram um total de 82 participantes, seguido dos dirigentes com 71 participações, os assistentes técnicos e coordenadores técnicos com 42 participações e os informáticos com 7 participações (Especialistas e Técnicos de Sistemas de Tecnologias de Informação), correspondendo à distribuição representada na figura 3.

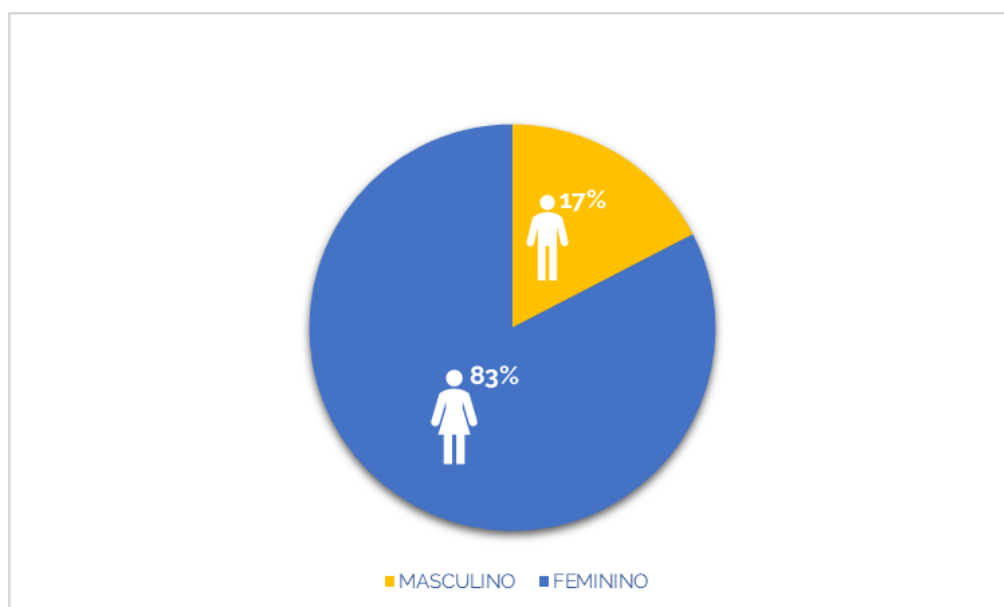
FIGURA 3 - PARTICIPAÇÕES POR CATEGORIA



6.4 PARTICIPAÇÕES EM FORMAÇÃO - PARTICIPAÇÃO POR GÉNERO

A predominância de trabalhadoras no mapa de pessoal da ADSE, I.P., explica, naturalmente, o superior número de participações femininas face ao sexo masculino. Do total das 224 participações, as mulheres registaram 185 e os homens 39, correspondendo às percentagens ilustradas na figura 4.

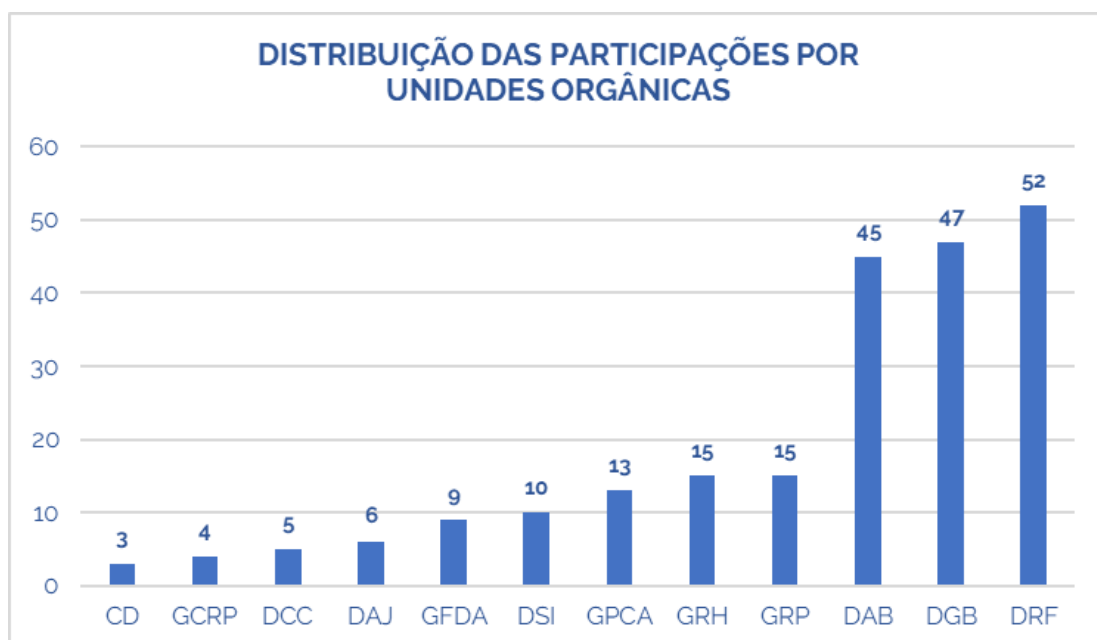
FIGURA 4 - DISTRIBUIÇÃO DO TOTAL DE PARTICIPAÇÕES POR GÉNERO



6.5 PARTICIPAÇÕES EM FORMAÇÃO - UNIDADES ORGÂNICAS

O número de participações em ações de formação por Unidade Orgânica, figura 5, resultou a seguinte distribuição: 52 participações do Departamento de Recursos Financeiros (DRF), 47 participações por parte do Departamento de Gestão de Beneficiários (DGB) e 45 participações por parte do Departamento de Administração de Benefícios (DAB). O menor número de participações regista-se no Conselho Diretivo (CD) e no Gabinete de Comunicação e Relações Públicas (GCRP).

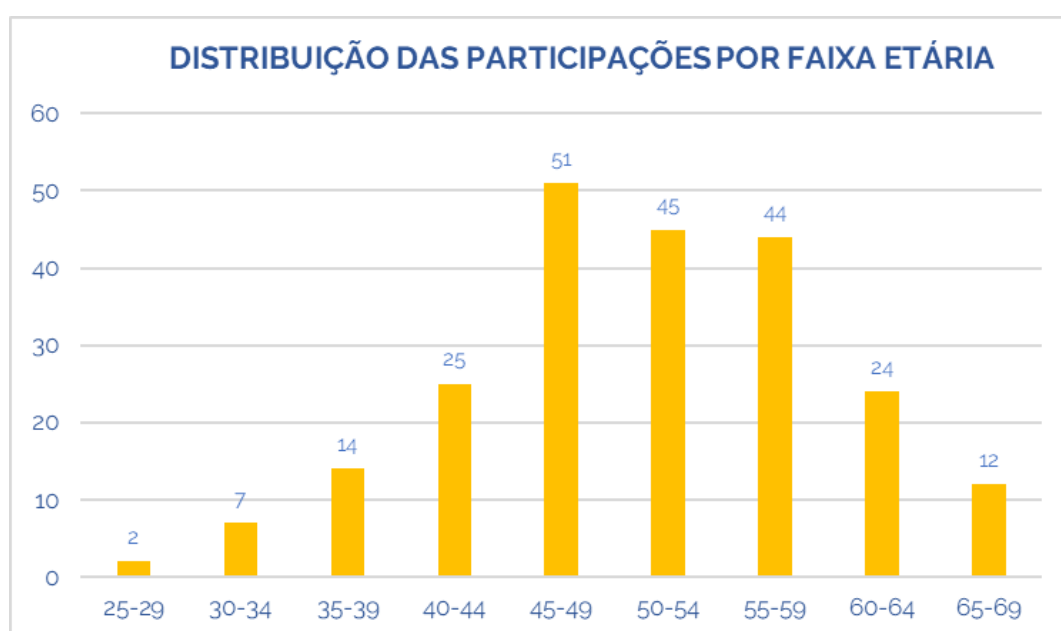
FIGURA 5 – DISTRIBUIÇÃO DO TOTAL DE PARTICIPAÇÕES POR UNIDADES ORGÂNICAS



6.6 PARTICIPAÇÕES EM FORMAÇÃO - FAIXA ETÁRIA

O número de participações em ações de formação por Faixa Etária, figura 6, resulta numa maior concentração de participações entre os 45 e os 59 anos de idade e o menor número de participações dos 25 aos 34 anos de idade.

FIGURA 6 - DISTRIBUIÇÃO DO TOTAL DE PARTICIPAÇÕES POR FAIXA ETÁRIA



6.7 EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE PARTICIPAÇÕES E AÇÕES DE FORMAÇÃO

Regista-se uma diminuição do número de participações e de formação realizada em 2024 comparando com o número de participações e formação realizada em 2023 e mais formação realizada em 2024 e participações que comparativamente ao ano 2022.

FIGURA 7 – EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE PARTICIPAÇÕES

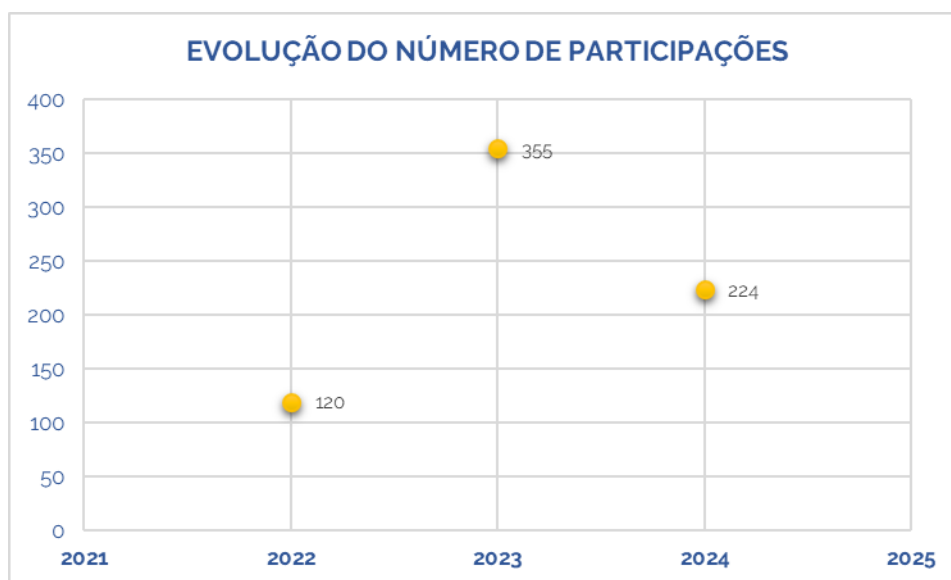
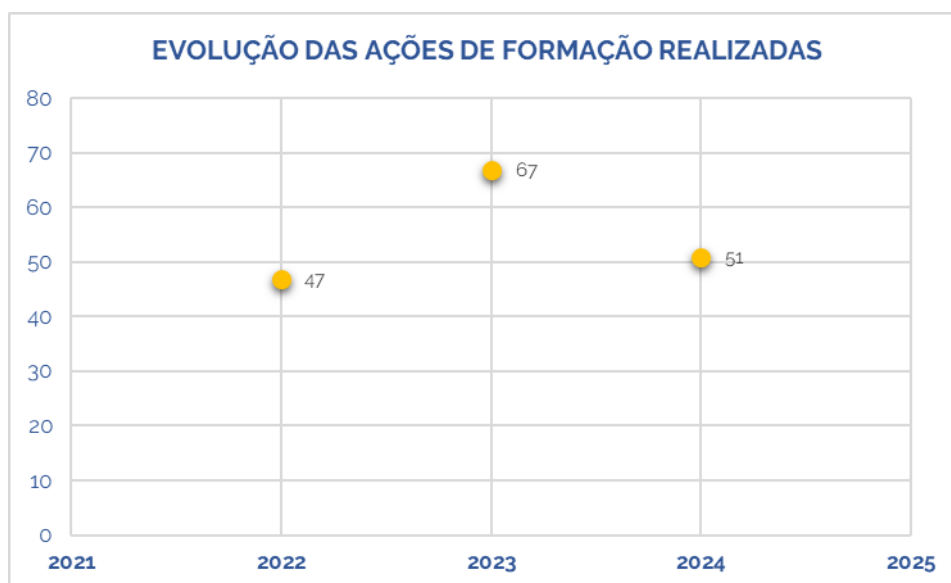


FIGURA 8 - EVOLUÇÃO DO NÚMERO AÇÕES DE FORMAÇÃO REALIZADAS

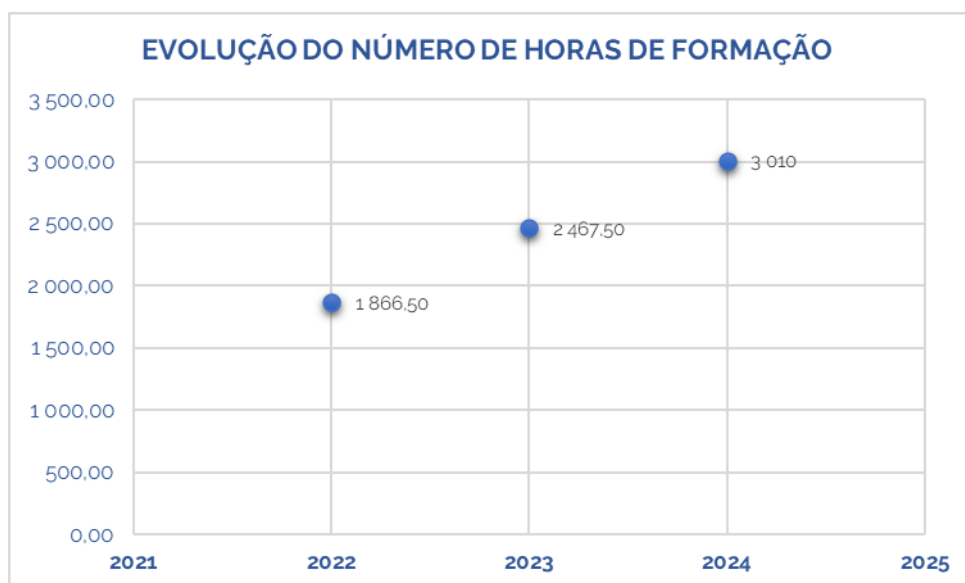


6.8 EVOLUÇÃO DO NÚMERO TOTAL DE HORAS DISPENDIDAS

Regista-se um aumento do número total de horas realizadas em 2024 comparativamente a anos anteriores (2022 e 2023).

O ano 2024 totalizou 3.010 horas formativas.

FIGURA 9 – EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE HORAS DE FORMAÇÃO REALIZADA



6.9 FORMAÇÃO REALIZADAS – MODALIDADE E HORÁRIO

Das 51 ações de formação realizadas, 49 formações foram ministradas na modalidade *e-learning* e 2 formações foram ministradas presencialmente, figura 10.

Relativamente ao horário em que as mesmas ocorreram, 49 formações foram realizadas em horário laboral e 2 formações em horário pós-laboral, tabela 8.

FIGURA 10 – MODALIDADE DA FORMAÇÃO REALIZADA

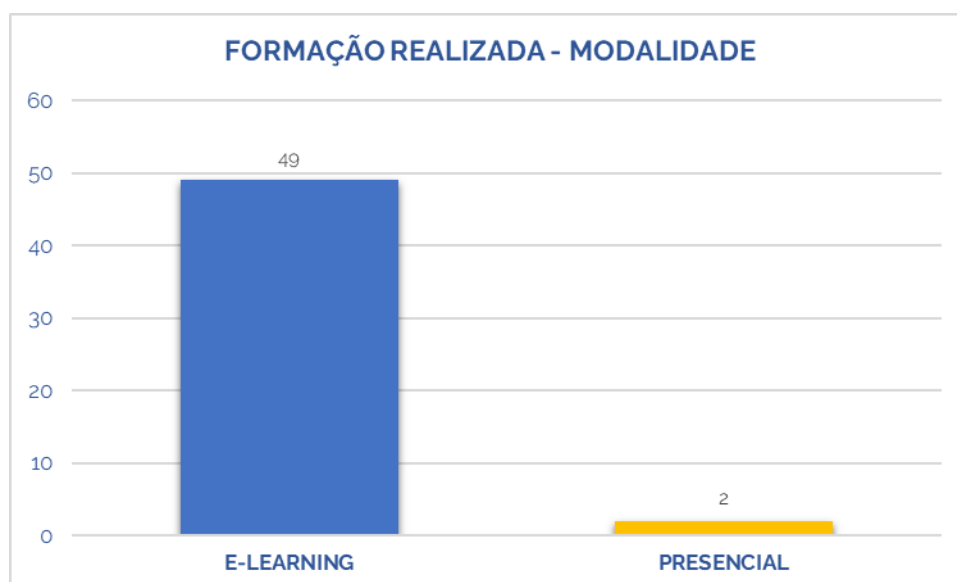


TABELA 8 – HORÁRIO DA FORMAÇÃO REALIZADA

N.º FORMAÇÃO REALIZADA	HORÁRIO LABORAL	HORÁRIO PÓS-LABORAL	TOTAL
	49	2	51

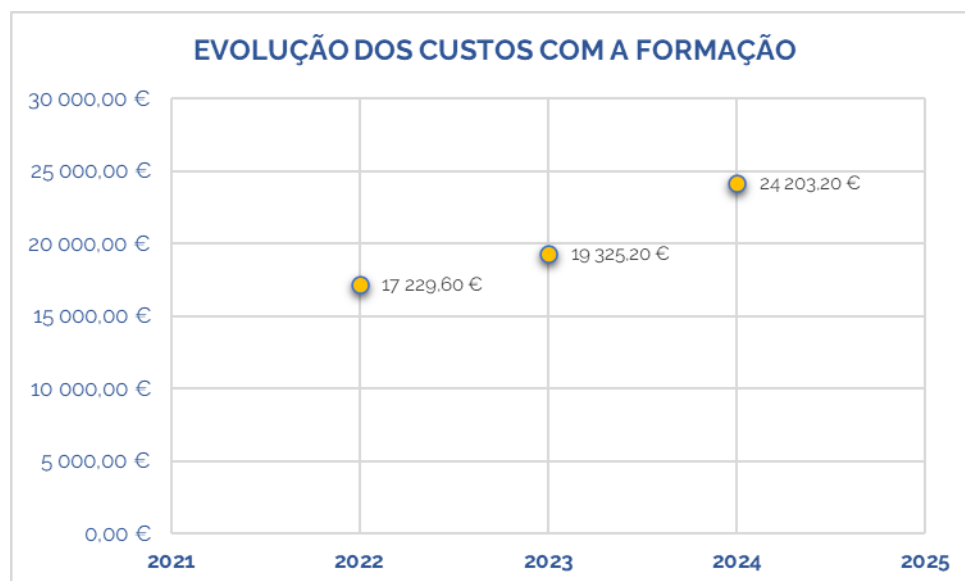
7. EXECUÇÃO DO ORÇAMENTO

O PF2024 previa um investimento, em formação planeada, de 77.000,00€.

Da execução parcial do PF2024, mais a formação extraplano realizada, resultou um encargo total para a ADSE, I.P. de 24.203,20€.

O ano 2024 registou um aumento da despesa com a formação, comparativamente aos anos 2022 e 2023, tal deveu-se à frequência por parte de 10 dirigentes na formação obrigatória para dirigentes que representou um encargo de 14.200,00€.

FIGURA 11 – EVOLUÇÃO DOS ENCARGOS COM A FORMAÇÃO REALIZADA



8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No ano de 2024, manteve-se o destaque dado à formação profissional dos trabalhadores da ADSE, I.P., reafirmando-se sua importância, embora tenham surgido vicissitudes externas à vontade da ADSE, I.P., como referido mais à frente.

O PF2024 alcançou 26% de execução das ações planeadas, com 21 formações realizadas. Foram ainda realizadas 30 ações de formação extraplano, resultando em 51 ações de formação no total, equivalente a 63,75% de taxa de execução.

Das 51 ações de formação realizadas durante o ano 2024, 3 correspondem a formação interna e 48 são formações externas, contando com um total de 224 participações e um volume total de horas formativas de 3.010 horas.

Quanto ao número de participações, das 224 participações destaca-se que 185 são do género feminino e 39 do género masculino, sendo as categorias de dirigentes, técnicos superiores e assistentes técnicos (incluindo os coordenadores técnicos) os que registam o maior número de participações.

Face a anos anteriores, o volume de horas de formação e os custos com a formação aumentaram e embora se tenha registado uma diminuição na formação realizada em 2024, comparando com a realizada em 2023, houve um aumento face à formação realizada no ano 2022.

A formação na modalidade *online/live training* afirmou-se como sendo a forma preferencial de realização, pelo que, em 2024, a maioria das ações de formação realizadas foram na modalidade *e-learning* (síncronas e assíncronas).

Das formações realizadas as áreas formativas com o maior número de ações de formação e participação são: competências digitais e o interesse e serviço público.

De salientar, que a realização das restantes formações planeadas foi inviabilizada por motivos diversos, sobretudo devido ao cancelamento das mesmas por parte das entidades formadoras e, em menor número, por indisponibilidade das pessoas trabalhadoras da ADSE, I.P..

Relativamente à formação "FA>AP para dirigentes intermédios", a mesma ainda se encontra a decorrer no ano 2025, faz parte do PF2024 e por isso foi considerada no presente relatório.

9. GLOSSÁRIO

- **ADSE, I.P.** Instituto de Proteção e Assistência na Doença, I. P.
- **DNF** Diagnóstico de Necessidades de Formação
- **INA, I.P.** Instituto Nacional de Administração, I.P.
- **PF** Plano de Formação
- **CD** Conselho Diretivo
- **GCRP** Gabinete de Comunicação e Relações Públicas
- **GRH** Gabinete de Gestão de Recursos Humanos
- **GRP** Gabinete de Gestão da Rede de Prestadores
- **GPCA** Gabinete de Planeamento, Controlo e Auditoria
- **GFDA** Gabinete contra a Fraude, Desperdício e Abuso
- **DAJ** Departamento de Assessoria Jurídica
- **DCC** Departamento de Consultoria Clínica
- **DGB** Departamento de Gestão de Beneficiários
- **DAB** Departamento de Administração de Benefícios
- **DSI** Departamento de Sistemas de Informação
- **DRF** Departamento de Recursos Financeiros

Estudo de Satisfação dos Beneficiários utilizadores do Regime Convencionado da ADSE 2024



Assunto:

Resultados do inquérito de satisfação, aplicado aos beneficiários, sobre o acesso ao regime convencionado

ADSE, I.P.
Unidade Orgânica
Praça de Alvalade, 18
1746-001 Lisboa

FICHA TÉCNICA

TÍTULO

Estudo de Satisfação dos Beneficiários utilizadores do Regime
Convencionado da ADSE 2024

PROPRIEDADE

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

EDIÇÃO

Gabinete de Comunicação e Relações Públicas (CRP)

COORDENAÇÃO

Chefe do Gabinete de Comunicação e Relações Públicas (CRP)
e Chefe do Gabinete de Gestão da Rede de Prestadores (GRP)

CONCEÇÃO TÉCNICA

Gabinete de Comunicação e Relações Públicas (CRP) e Gabinete de Gestão
da Rede de Prestadores (GRP)

CONCEÇÃO GRÁFICA

Gabinete de Comunicação e Relações-Públicas (CRP)

CONTACTOS

Morada: Praça de Alvalade, nº 18, 1748-001 Lisboa | Telefone:: 210 059 031

Endereço eletrónico: comunicacao@adse.pt | Página Web: www.adse.pt

DATA DE EDIÇÃO

Fevereiro.2025

CONTROLO DE VERSÕES

N.º Versão	Data	Alterações
1.0	07.03.2025	

Índice

Índice	2
1. Introdução.....	3
2. O questionário	4
3. Metodologia.....	6
4. Caracterização dos beneficiários.....	7
5. Frequência de utilização da Rede Convencionada.....	12
6. Tipologia dos Prestadores utilizados pelos beneficiários	14
7. Grau de satisfação quanto ao tipo de cuidado recebido.....	16
8. Cobertura da Rede Convencionada.....	28
9. Acessibilidade para a marcação dos cuidados de saúde	30
10. Classificação dos Prestadores pela positiva	31
11. Classificação dos Prestadores pela negativa	34
12. Relatos de uma má experiência no contacto com os Prestadores.....	37
13. Conclusão	40

1. Introdução

O "Inquérito de Satisfação aos Beneficiários Utilizadores do Regime Convencionado da ADSE" mantém-se como uma ferramenta essencial para aprofundar o conhecimento e a compreensão sobre a perceção dos beneficiários relativamente à qualidade dos serviços prestados pela sua Rede Convencionada.

Este inquérito permite uma avaliação global da satisfação dos beneficiários, analisando tanto a qualidade dos cuidados de saúde como as condições oferecidas pelos Prestadores.

Acreditamos que a participação dos beneficiários é fundamental, não apenas para aferir a sua experiência, mas também para os envolver ativamente na avaliação e na melhoria contínua do funcionamento da Rede. Além disso, esta análise global da satisfação é essencial para reforçar a confiança, promover um diálogo construtivo entre todas as partes envolvidas e garantir um processo de melhoria contínua, gerando valor de forma sustentável e duradoura.

Com esse propósito, foi estruturada uma matriz de análise que considera diferentes aspetos da experiência dos beneficiários, incluindo perceções sobre qualidade, atendimento e acessibilidade.

2. O questionário

O questionário, digital, esteve disponível para resposta, entre 16 e 31 de dezembro de 2024. Foi dirigido a um grupo de beneficiários selecionados com base nos seguintes critérios:

- Titulares com direitos ativos;
- Possuidores de email privilegiado.

O convite prévio para preenchimento, de caráter voluntário e natureza confidencial e anónima, foi enviado a 523.117 beneficiários que cumpriam os pressupostos mencionados. Responderam 15.176 beneficiários. A taxa de participação (número de questionários submetidos, relativamente ao número de questionários enviado) foi de 2,9%.

Em 2023, o inquérito foi enviado a 437.736 beneficiários, responderam 15.964 (valor muito próximo das respostas obtidas em 2024), e a taxa de participação foi de 3,64%. Verifica-se, assim, uma diminuição da taxa de participação equivalente a 0,74% face ao ano anterior, embora o grupo de beneficiários com email privilegiado tenha aumentado em cerca de 85.381.

2.2. O texto convite

Estimado(a) Beneficiário(a),

A sua opinião sobre o funcionamento da Rede de Prestadores Convencionados da ADSE I.P. é fundamental para melhorarmos a qualidade dos serviços prestados e irmos ao encontro das suas pretensões.

Desta forma, agradecemos a sua colaboração através do preenchimento deste inquérito AQUI.

A sua participação é de caráter voluntário. Os dados obtidos serão exclusivamente utilizados para fins estatísticos, visando melhorar o desempenho da Rede Convencionada da ADSE I.P.

Com os nossos melhores cumprimentos,

2.2. As questões

Estabelecendo como prioridade identificar pontos fortes, constrangimentos e áreas preferenciais de atuação, foram elaboradas as seguintes 9 questões:

1. Número de Beneficiário (NUB).

Resposta opcional.

2. Frequência de utilização (n.º de vezes que recorreu a Prestadores de cuidados de saúde da Rede Convencionada, em 2024).
4 respostas possíveis: 1-2; 3-5; 6-9; ≥ 10 (resposta única).
3. Tipo de prestador (assinale o tipo de Prestador que utilizou).
4 respostas possíveis: Grandes hospitais; Hospitais médios ou pequenos; Policlínica ou clínica; Consultório médico (resposta única).
4. Tipo de cuidados de saúde utilizados e grau de satisfação.
9 respostas possíveis: Consultas; Meios Complementares de Diagnóstico; Fisioterapia; Enfermagem; Cirurgia; Medicina Dentária; Tratamentos Oncológicos (quimioterapia, radioterapia); Cuidados respiratórios domiciliários; Outros (respostas múltiplas).
Em cada parâmetro, 5 níveis de satisfação: Muito Insatisfeito; Insatisfeito; Nem satisfeito, nem insatisfeito; Satisfeito; Muito Satisfeito.
5. Cobertura da Rede de convencionados (assinale a opção que melhor descreve a situação).
3 respostas possíveis: Boa proximidade; Utilização de Transportes, mas acesso fácil/rápido; Deslocação difícil e demorada (resposta única).
6. Acessibilidade para a marcação dos cuidados de saúde (assinale a situação que melhor descreve a sua experiência).
3 respostas possíveis: Muito rápido; Não muito rápido, mas razoável; senti-me negativamente diferenciado por ser beneficiário da ADSE (resposta única).
7. Dos Prestadores que utilizou em 2024, destaque 1 pela positiva (qualidade, rapidez, fiabilidade).
Texto livre.
8. Dos Prestadores que utilizou em 2024, destaque 1 pela negativa (falta de qualidade, mau acesso, demora no atendimento).
Texto livre.
9. Teve alguma má experiência que queira partilhar connosco, nos seus contatos com os Prestadores da Rede Convencionada?
5 respostas possíveis: Mau atendimento; Sobrefaturação dos atos praticados; Descrição de atos na fatura que não correspondem aos realizados; Faturação em regime livre de atos que, supostamente, estão convencionados com a ADSE; Outro/s (resposta livre).

3. Metodologia

- Universo

O inquérito foi dirigido a beneficiários da ADSE residentes em Portugal (Continente e Ilhas), independentemente da idade, que possuem email privilegiado como meio de contacto e que tiveram atos médicos praticados até 30 de novembro de 2024.

- Recolha de informação

A recolha de dados foi realizada através de um questionário online enviado por email a 523.117 beneficiários no dia 16 de dezembro de 2024, contendo um link de acesso para participação. O período de resposta decorreu entre 16 e 31 de dezembro de 2024.

- Taxa de participação e validação

No total, foram recebidas 15.176 respostas válidas, resultando numa taxa de participação de 3,64%, calculada com base no número de questionários submetidos relativamente ao total de beneficiários contactados.

- Instrumento de análise

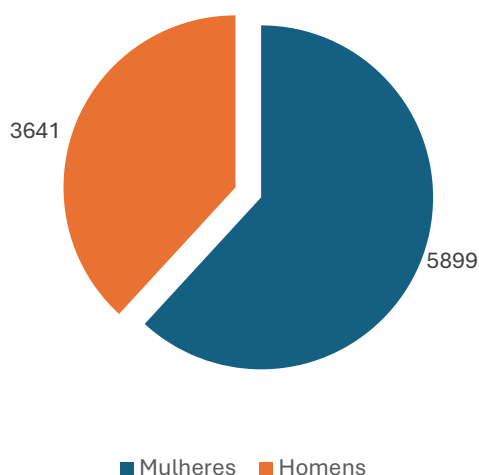
O questionário foi estruturado de forma a abranger diferentes dimensões da experiência dos beneficiários com os Prestadores da Rede Convencionada da ADSE, incluindo:

- Qualidade dos serviços prestados;
- Atendimento e profissionalismo das equipas;
- Acessibilidade e facilidade de marcação;
- Transparência na faturação e custos associados.

Os dados recolhidos foram analisados de forma quantitativa e qualitativa, permitindo identificar tendências gerais e aspetos críticos na perceção dos beneficiários sobre a Rede

4. Caracterização dos beneficiários

4.1. Género



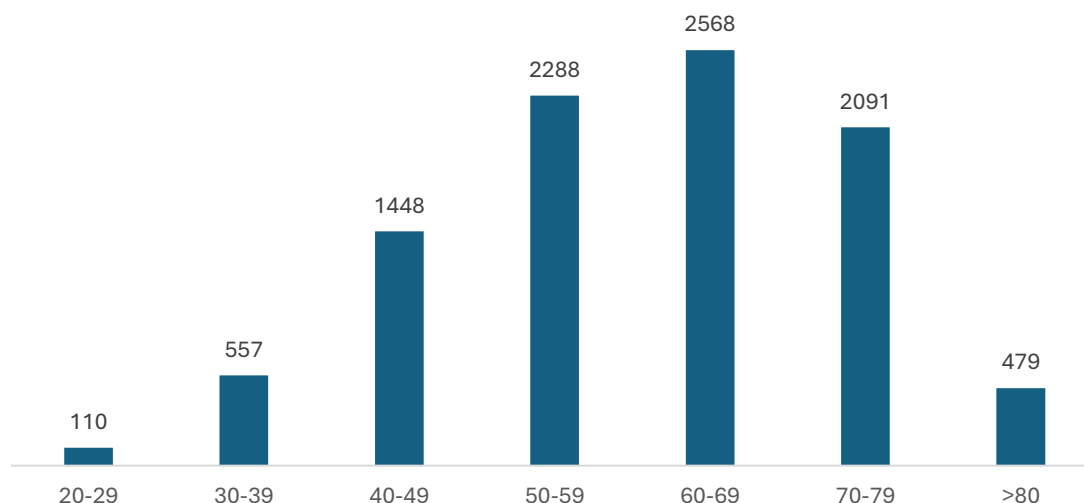
Os dados apresentados indicam a distribuição dos respondentes por género: 9.540 mulheres (61,8%) e 3.641 homens (38,2%). Não responderam 5.636 inquiridos (37,1%).

A maioria dos utilizadores da Rede Convencionada que responderam ao inquérito são do sexo feminino (61,8%), um padrão comum em estudos de saúde, onde as mulheres tendem a recorrer mais frequentemente aos serviços de saúde, seja por questões de saúde específicas, maior preocupação com o bem-estar ou por acompanharem familiares no acesso a cuidados médicos.

Os homens representam 38,2% dos respondentes, o que sugere uma menor utilização da Rede Convencionada ou uma menor predisposição para responder ao inquérito. A menor participação masculina pode apontar para barreiras culturais ou comportamentais, onde os homens procuram menos assistência médica e a participar menos em inquéritos deste tipo.

A taxa de não resposta é elevada (5.636 inquiridos, aproximadamente 37,1% do total) e sugere que estratégias para incentivar uma maior participação (como questionários mais acessíveis ou comunicação mais direcionada) poderiam ser consideradas em futuros estudos.

4.2. Escalão etário



Os dados apresentados indicam a distribuição etária dos inquiridos, com um total de 15.176 participantes, dos quais 9.541 responderam à questão sobre a idade (62,9%), enquanto 5.635 não responderam (37,1%).

A maioria dos participantes encontra-se nas faixas etárias 50-59 anos (2.288 respondentes, 24%), 60-69 anos (2.568 respondentes, 26,9%) e 70-79 anos (2.091 respondentes, 21,9%).

Como a maioria dos respondentes pertence às faixas 50-79 anos, é possível que as respostas reflitam sobretudo as necessidades e preocupações deste grupo, como acessibilidade, tempos de espera e qualidade dos serviços de saúde próprios desta idade. Juntas, estas três faixas etárias representam 72,8% dos respondentes, evidenciando que a maior parte dos inquiridos são beneficiários mais velhos, provavelmente reformados ou mais próximos da reforma, o que reflete o perfil tradicional dos beneficiários utilizadores da ADSE: um público maioritariamente acima dos 50 anos.

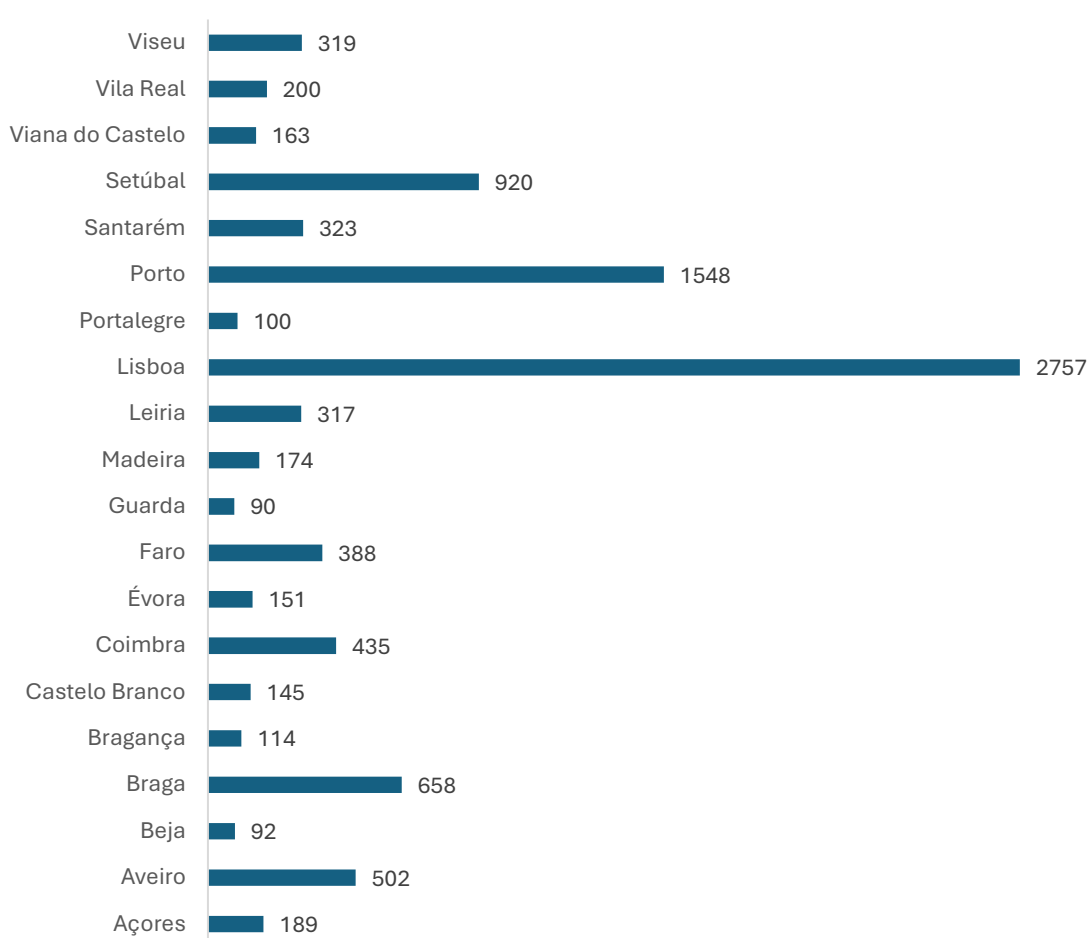
A faixa 40-49 anos (1.448 respondentes, 15,2%) também tem um número significativo de respostas, sugerindo um grupo ainda ativo e que pode estar a utilizar os serviços para si e para familiares dependentes.

Faixas mais jovens, 30-39 anos (557 respondentes, 5,8%) e 20-29 anos (110 respondentes, 1,2%), representam uma pequena percentagem dos inquiridos, indicando que a ADSE tem menor relevância para estas idades, possivelmente porque recorrem menos aos serviços de saúde ou porque existe um menor grau de envolvimento com o sistema.

A faixa com mais de 80 anos (479 respondentes, 5%) mantém um volume de respostas relevante, o que demonstra um envolvimento ainda significativo dos beneficiários mais idosos com a Rede Convencionada.

A taxa de não resposta à questão é de 37,1%, o que indica que alguns inquiridos não sentiram necessidade em fornecer esta informação.

4.3 Distrito de residência



Dos 15.176 respondentes, 9.585 responderam à questão sobre a sua localização geográfica. Por outro lado, 5.591 inquiridos (36,8%) optaram por não responder a esta questão, o que representa uma percentagem significativa e pode indicar falta de interesse ou de relevância da informação para alguns beneficiários.

Os dados demonstram uma maior concentração de respondentes nas regiões mais populosas, como Lisboa (2.757 respondentes, 28,8% do total de respostas válidas) e Porto (1.548

respondentes, 16,1%). Estas duas regiões, somadas, representam cerca de 44,9% dos participantes, refletindo a elevada concentração de beneficiários da ADSE nestes distritos.

Além disso, verifica-se um número expressivo de respostas em distritos como:

- Braga (658 respondentes, 6,9%)
- Setúbal (920 respondentes, 9,6%)
- Aveiro (502 respondentes, 5,2%)
- Coimbra (435 respondentes, 4,5%)
- Faro (388 respondentes, 4,0%)

Por outro lado, os distritos com menor número de respostas incluem:

- Guarda (90 respondentes, 0,9%)
- Beja (92 respondentes, 1,0%)
- Bragança (114 respondentes, 1,2%)
- Portalegre (100 respondentes, 1,0%)

As regiões autónomas também participaram no inquérito:

- Açores (189 respondentes, 2,0%)
- Madeira (174 respondentes, 1,8%)

Analisando estes dados, podemos concluir que existe uma concentração urbana: os distritos mais populosos, como Lisboa e Porto, registam o maior número de respostas, o que era esperado devido à maior densidade de beneficiários da ADSE nestas regiões.

Verifica-se uma distribuição equilibrada: embora algumas zonas do interior tenham um menor número de respondentes, há uma representação razoável em vários distritos.

Há um elevado número de não respostas: 5.591 inquiridos (36,8%), o que pode indicar que uma parte significativa dos beneficiários não vê relevância nesta informação ou não quis partilhar a sua localização.

No geral, a distribuição dos respondentes reflete a realidade populacional e geográfica de Portugal, com predominância de respostas nas áreas metropolitanas e menor participação nas regiões do interior.

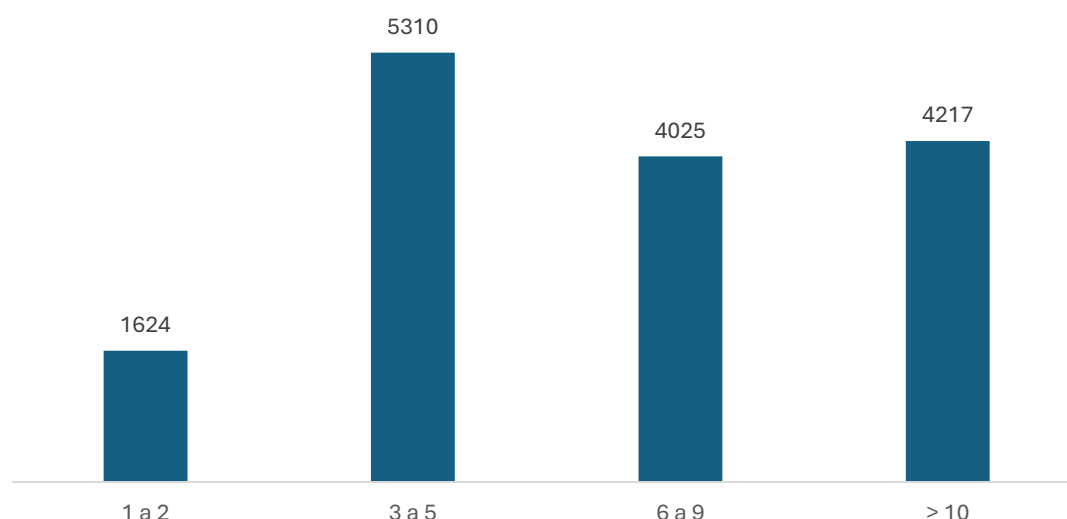
Em 2023, 76,2% dos respondentes tinham mais de 50 anos, sendo a faixa etária 60-69 anos a mais representativa, com 25,5% das respostas. Em 2024, essa tendência manteve-se, com o grupo 60-69 anos a liderar novamente com 24%, seguido das faixas 50-59 anos (23,5%) e 70-79 anos (21,4%), ambas com percentagens aproximadas.

Quanto ao género, a maioria dos inquiridos em 2023 era do sexo feminino (44,8%), enquanto 31,3% eram do sexo masculino. Uma percentagem significativa de participantes optou por não responder a esta questão nos dois anos em apreço.

Relativamente à distribuição geográfica, Lisboa foi a região com maior representatividade no inquérito, com 29,9% dos respondentes, seguida pelo Norte do país (27,7%).

Ao comparar os dois anos, verifica-se que a faixa etária predominante entre os respondentes continua entre os 50 e os 79 anos, mantendo um perfil demográfico semelhante.

5. Frequência de utilização da Rede Convencionada



Os dados apresentados referem-se ao número de vezes que os beneficiários recorreram aos Prestadores de cuidados de saúde da Rede Convencionada da ADSE.

Distribuição das Respostas por frequência de utilização:

- 1 a 2 vezes → 1.624 beneficiários (10,7%)
- 3 a 5 vezes → 5.310 beneficiários (35,0%)
- 6 a 9 vezes → 4.025 beneficiários (26,5%)
- 10 ou mais vezes → 4.217 beneficiários (27,8%)

O total de 15.176 beneficiários equivale ao total de inquiridos, indicando que todos responderam a esta questão.

Constata-se uma elevada procura pelos serviços: 89,3% dos beneficiários recorreram à Rede Convencionada três ou mais vezes, demonstrando uma forte utilização dos serviços disponibilizados.

A utilização frequente (6 ou mais vezes) situa-se em 54,3%, indicando uma necessidade contínua de cuidados médicos, possivelmente devido a doenças crónicas ou seguimentos regulares. Verifica-se uma baixa percentagem de utilização esporádica: apenas 10,7% dos beneficiários utilizaram os serviços uma ou duas vezes, o que sugere que a maioria recorre à Rede Convencionada de forma mais regular.

A análise dos dados mostra que a Rede Convencionada da ADSE desempenha um papel fundamental no acesso dos beneficiários a cuidados de saúde, com uma utilização significativa

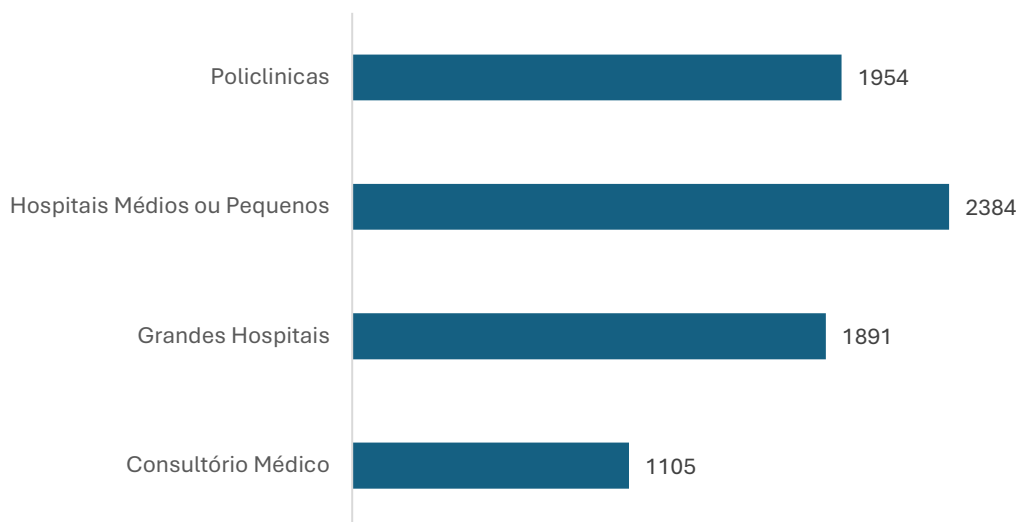
e recorrente. A elevada frequência de utilização poderá estar associada a um perfil de beneficiários mais velhos e com maior necessidade de cuidados médicos.

Em 2023, a maioria dos inquiridos (34,4%) recorreu aos prestadores da Rede entre 3 e 5 vezes.

Em 2024, essa percentagem manteve-se praticamente estável, situando-se nos 35%.

Por outro lado, o número de beneficiários que referiram ter utilizado a Rede entre 6 e 9 vezes registou uma redução significativa, passando de 55% em 2023 para 26,5% em 2024.

6. Tipologia dos Prestadores utilizados pelos beneficiários



Os dados apresentados referem-se à frequência de utilização dos beneficiários pelos diferentes tipos de Prestadores de cuidados de saúde na Rede Convencionada.

Dos 15.176 beneficiários que responderam ao inquérito, 7.334 indicaram que recorreram a apenas um tipo de prestador, o que representa 48,3% do total de respondentes, enquanto os restantes 51,7% combinaram diferentes serviços de saúde, demonstrando uma tendência para a complementaridade entre diferentes unidades de saúde.

Distribuição por tipo de prestador único utilizado:

- Consultório Médico → 1.105 beneficiários (15,1% dos que usaram apenas este tipo de prestador)
- Grandes Hospitais → 1.891 beneficiários (25,8%)
- Hospitais Médios ou Pequenos → 2.384 beneficiários (32,5%)
- Policlínicas → 1.954 beneficiários (26,6%)

A maior parte dos beneficiários que recorreram a apenas um prestador utilizou os Hospitais Médios ou Pequenos (32,5%), seguido dos que usaram Policlínicas (26,6%) e Grandes Hospitais (25,8%). O consultório médico foi o menos utilizado isoladamente (15,1%), o que pode indicar que muitos beneficiários recorrem a esse tipo de prestador em combinação com outros.

Em combinação com outro tipo de Prestador, obtemos os seguintes resultados:

- Consultório Médico e outros Prestadores → 2.311 beneficiários (15,2%)
- Grandes Hospitais e outros Prestadores → 1.605 beneficiários (10,6%)
- Hospitais Médios ou Pequenos e outros Prestadores → 1.920 beneficiários (12,6%)

- Policlínicas e outros Prestadores → 2.006 beneficiários (13,2%)

Os resultados mostram que os beneficiários recorrem a uma ampla variedade de Prestadores, não havendo uma concentração extrema num único tipo. Os Hospitais Médios ou Pequenos (isoladamente ou em conjunto com outros Prestadores) foram os mais procurados, com um total de 4.304 beneficiários. Seguem-se as Policlínicas (3.960 beneficiários) e os Consultórios Médicos (3.416 beneficiários).

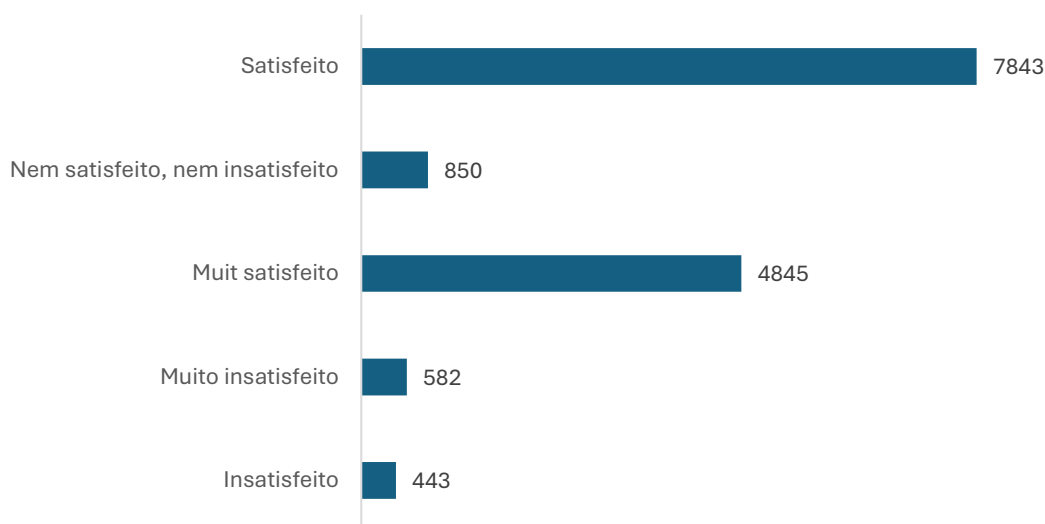
O facto de os Hospitais Médios ou Pequenos terem sido mais procurados do que os Grandes Hospitais, pode indicar uma preferência por serviços de proximidade ou maior facilidade de acesso.

A Rede Convencionada da ADSE é utilizada de forma diversificada, com os beneficiários a procurarem diferentes tipos de Prestadores conforme as suas necessidades de saúde. A elevada percentagem pode indicar uma necessidade de articulação mais eficiente entre serviços, garantindo um acesso fluido e complementar aos cuidados de saúde.

Em 2023, o maior número de acessos ocorreu em hospitais de média ou pequena dimensão (15,8%), seguido das policlínicas ou clínicas (13,3%). Em 2024 esta mesma realidade verifica-se. Além disso, a percentagem de beneficiários que recorreram a apenas um prestador manteve-se praticamente inalterada entre os dois anos, com 7.747 inquiridos em 2023 e 7.334 em 2024.

7. Grau de satisfação quanto ao tipo de cuidado recebido

7.1 Consultas médicas



Responderam a esta questão 14.563 beneficiários (de um total de 15.176 inquiridos). Não responderam: 613 (4,0% dos inquiridos).

Distribuição das Respostas:

- Muito satisfeito: 4.845 (33,3%)
- Satisfeito: 7.843 (53,9%)
- Nem satisfeito, Nem insatisfeito: 850 (5,8%)
- Insatisfeito: 443 (3,0%)
- Muito insatisfeito: 582 (4,0%)

A análise dos resultados sugere uma alta satisfação geral (87,2%). A grande maioria dos beneficiários está satisfeito ou muito satisfeito, totalizando 87,2% (4.845 muito satisfeitos + 7.843 satisfeitos). Este é um índice bastante positivo, indicando que a maior parte dos beneficiários está satisfeito com a qualidade das consultas médicas que receberam.

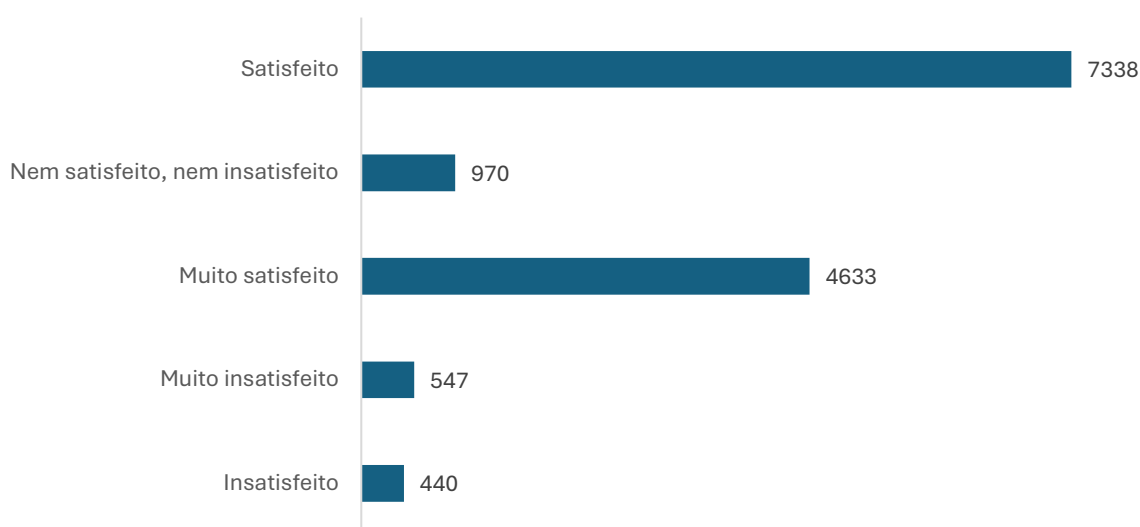
Um número significativo de respondentes (850 beneficiários, 5,8%) encontra-se numa posição neutra, ou seja, não se consideram nem satisfeitos nem insatisfeitos. Este grupo pode indicar uma falta de entusiasmo ou uma experiência que não se destaca de forma clara, mas também não é negativa.

7,0% dos respondentes (443 insatisfeitos + 582 muito insatisfeitos) expressaram algum grau de insatisfação. Este número, embora menor que os satisfeitos, representa uma área que pode ser alvo de melhorias, especialmente considerando que 4,0% indicaram estar muito insatisfeitos. Este grupo pode estar a enfrentar questões mais graves ou recorrentes que precisariam ser analisadas para melhorar a experiência dos beneficiários.

Em geral, a satisfação com as consultas médicas é bastante alta, com 87,2% dos respondentes satisfeitos ou muito satisfeitos. Contudo, é importante prestar atenção ao grupo de 7,0% que se mostrou insatisfeito, incluindo uma parte significativa (4,0%) que está muito insatisfeita.

Em 2023, as consultas médicas representaram uma alta satisfação geral, de 79,2%, contra 87,2% em 2024.

7.2 Meios complementares de diagnóstico e terapêutica



Relativamente aos Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica, como análises clínicas, radiografias (RX), tomografias computadorizadas (TAC), entre outros, dos 15.176 inquiridos, 13.928 responderam à questão, representando uma taxa de resposta de 91,8%. Já 1.248 beneficiários (8,2%) não responderam.

Distribuição das respostas e respetivas percentagens:

- Muito satisfeito: 4.633 beneficiários (33,3%)
- Satisfeito: 7.338 beneficiários (52,7%)
- Nem satisfeito, nem insatisfeito: 970 beneficiários (7,0%)

- Insatisfeito: 440 beneficiários (3,2%)
- Muito insatisfeito: 547 beneficiários (3,9%)

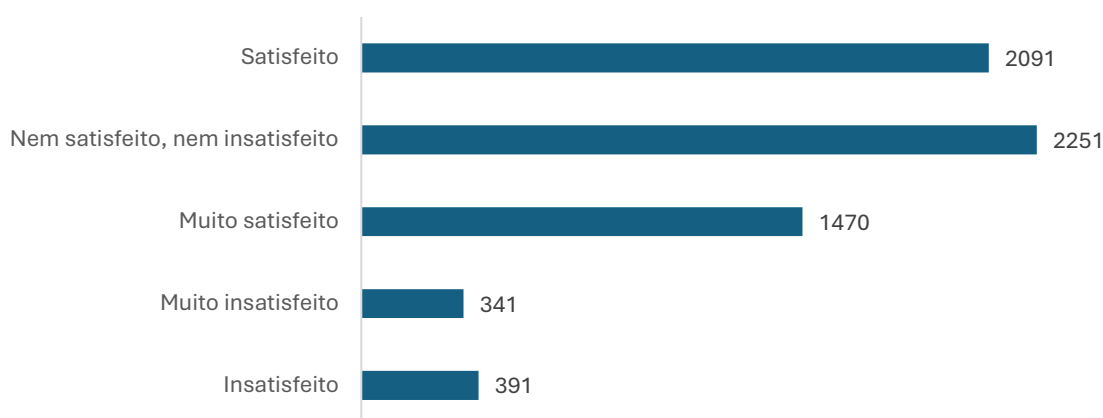
Os dados indicam um elevado nível de satisfação, com 86% dos respondentes a expressarem uma avaliação positiva ("Satisfeito" ou "Muito satisfeito"). A categoria "Muito satisfeito" representa 33,3% das respostas, enquanto 52,7% dos inquiridos declararam-se "Satisfeitos".

Por outro lado, 7,1% dos respondentes manifestaram insatisfação ("Insatisfeito" ou "Muito insatisfeito"), o que, embora seja uma percentagem relativamente baixa, representa 987 beneficiários que podem ter enfrentado dificuldades no acesso ou na qualidade dos serviços prestados.

Já 7% dos inquiridos adotaram uma posição neutra, sugerindo que podem não ter tido uma experiência suficientemente marcante, nem positiva nem negativa, para formar uma opinião clara.

Apesar da satisfação global elevada, 1 em cada 14 beneficiários expressam insatisfação. Talvez por causas relacionadas com tempos de espera, falta de facilidade na marcação e qualidade dos serviços prestados.

7.3 Fisioterapia



Da avaliação da satisfação dos beneficiários relativamente aos cuidados de fisioterapia prestados na Rede Convencionada da ADSE, resulta na seguinte distribuição de respostas e respetivas percentagens:

- Muito satisfeito: 1.470 beneficiários (21,3%)
- Satisfeito: 2.091 beneficiários (30,3%)

- Nem satisfeito, nem insatisfeito: 2.251 beneficiários (32,6%)
- Insatisfeito: 391 beneficiários (5,7%)
- Muito insatisfeito: 341 beneficiários (4,9%)

Os resultados revelam que 51,6% dos beneficiários estão globalmente satisfeitos com os serviços de fisioterapia, sendo que 30,3% classificam a experiência como "Satisfeito" e 21,3% como "Muito satisfeito".

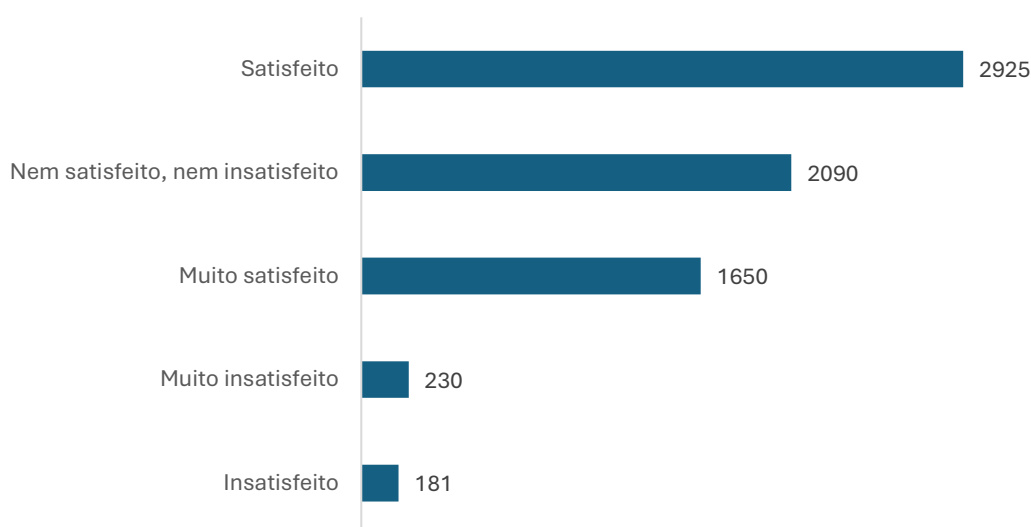
No entanto, há um número significativo de beneficiários que se mantêm neutro quanto à sua experiência (32,6%) e uma percentagem de 10,6% que se mostra insatisfeita ou muito insatisfeita. A elevada percentagem de beneficiários na categoria "Nem satisfeito, nem insatisfeito" pode indicar que o serviço é funcional, mas não se destaca nem pela positiva nem pela negativa.

Mais de 1 em cada 10 beneficiários (10,6%) manifestou insatisfação. Entre os aspetos a analisar podem estar a qualidade dos tratamentos, o tempo de espera para marcações e o acompanhamento dos profissionais de saúde.

A elevada percentagem de respostas neutras sugere ainda que há margem para melhorias na experiência dos beneficiários, para tornar o serviço de fisioterapia mais eficaz e satisfatório.

Em 2023, a fisioterapia representou 56,2% da satisfação geral contra 51,6% em 2024.

7.4 Enfermagem



Da avaliação da satisfação dos beneficiários relativamente aos cuidados de enfermagem prestados na Rede Convencionada da ADSE, resulta a seguinte distribuição de respostas e respetivas percentagens:

- Muito satisfeito: 1.650 beneficiários (23,3%)
- Satisfeito: 2.925 beneficiários (41,3%)
- Nem satisfeito, nem insatisfeito: 2.090 beneficiários (29,5%)
- Insatisfeito: 181 beneficiários (2,6%)
- Muito insatisfeito: 230 beneficiários (3,3%)

A maioria dos beneficiários que respondeu ao inquérito apresenta uma opinião positiva sobre os cuidados de enfermagem, com 64,6% a declarar-se satisfeito ou muito satisfeito.

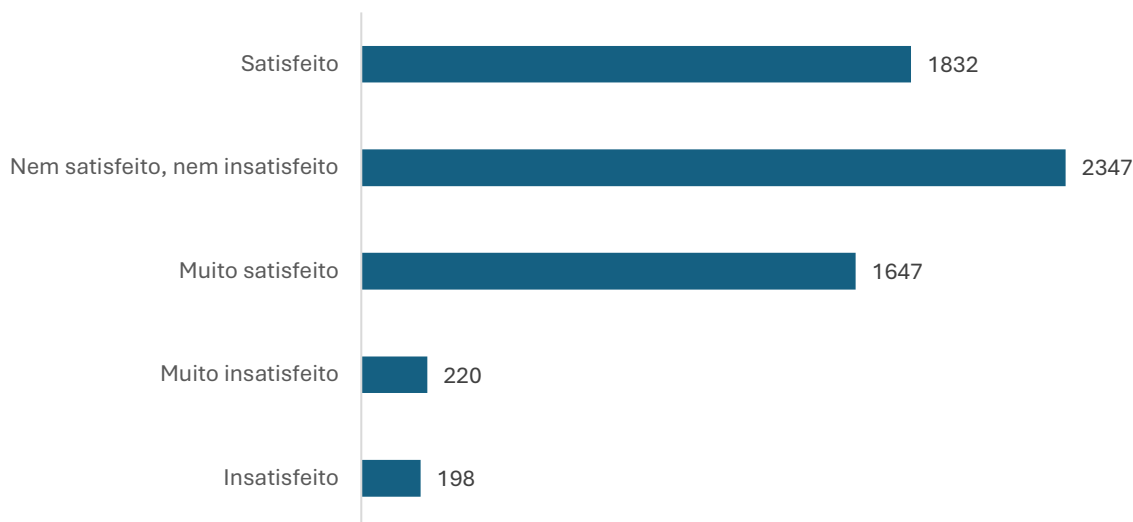
Por outro lado, 5,9% dos beneficiários manifestaram insatisfação, enquanto 29,5% adotaram uma posição neutra, indicando que o serviço é funcional, mas pode não se destacar o suficiente para gerar uma opinião positiva ou negativa marcante.

Um dado relevante é a elevada taxa de não resposta (8.100 inquiridos, o que corresponde a 53,4% do total). Isto pode sugerir que nem todos os beneficiários têm necessidade frequente de cuidados de enfermagem ou não têm opinião formada sobre os cuidados de enfermagem da Rede Convencionada.

A satisfação global é positiva, mas há espaço para melhorias, especialmente na experiência daqueles que se mostraram neutros ou insatisfeitos. Deve-se analisar os principais fatores de insatisfação, como tempo de espera, acessibilidade e qualidade do atendimento.

Em 2023, a enfermagem representou 42,6% da satisfação geral dos beneficiários, com 64,6% a declarar-se satisfeito ou muito satisfeito em 2024.

7.5 Cirurgia



Os resultados refletem apenas a experiência de um grupo relativamente reduzido de beneficiários.

Da avaliação da satisfação dos beneficiários relativamente aos cuidados cirúrgicos prestados na Rede Convencionada, resulta a seguinte distribuição de respostas e respetivas percentagens:

- Muito satisfeito: 1.647 beneficiários (26,4%)
- Satisfeito: 1.832 beneficiários (29,3%)
- Nem satisfeito, nem insatisfeito: 2.347 beneficiários (37,6%)
- Insatisfeito: 198 beneficiários (3,2%)
- Muito insatisfeito: 220 beneficiários (3,5%)

A análise dos dados revela que a maioria dos beneficiários apresenta uma opinião positiva sobre os cuidados cirúrgicos, com 55,7% a declararem-se satisfeitos ou muito satisfeitos.

Por outro lado, 6,7% dos inquiridos manifestaram insatisfação, um valor relativamente baixo, mas que ainda pode indicar áreas para melhoria.

O facto de 37,6% dos respondentes terem uma opinião neutra pode sugerir que o serviço foi funcional, sem problemas significativos, mas também sem exceder expectativas. O elevado número de respostas neutras sugere uma experiência mediana. Pode ser importante recolher feedback adicional para entender como melhorar aspetos como atendimento, tempos de espera e acompanhamento pós-operatório, entre outros

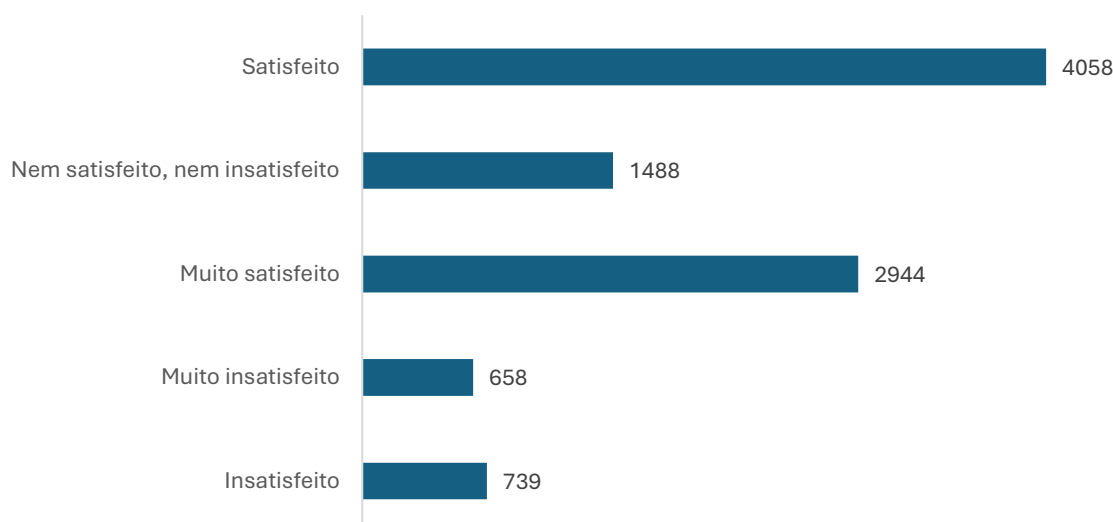
No entanto, um dos aspetos mais relevantes é a elevada taxa de não resposta: 8.932 beneficiários (58,9%) não responderam, o que pode indicar que uma grande parte dos inquiridos não utilizou os serviços de cirurgia na Rede Convencionada ou não se sentiu à vontade para avaliar o serviço.

Conclui-se, então, que a satisfação global é moderadamente positiva, mas existe espaço para otimizações, especialmente no sentido de elevar a perceção de qualidade dos serviços prestados.

A percentagem de insatisfeitos é relativamente baixa, mas não deve ser ignorada. Deve-se avaliar os principais fatores de descontentamento, como qualidade do atendimento, acessibilidade dos serviços, qualidade dos profissionais, eficácia do tratamento, acompanhamento pós-operatório, entre outros.

Em 2023, a cirurgia representou 51,2% da satisfação dos beneficiários e em 2024 este ato médico obteve 55,7% entre satisfeito ou muito satisfeito.

7.6 Medicina dentária



Da avaliação da satisfação dos beneficiários relativamente aos cuidados relacionados com a medicina dentária, resulta a seguinte distribuição de respostas e respetivas percentagens:

- Muito satisfeito: 2.944 beneficiários (29,8%)

- Satisfeito: 4.058 beneficiários (41,1%)
- Nem satisfeito, nem insatisfeito: 1.488 beneficiários (15,1%)
- Insatisfeito: 739 beneficiários (7,5%)
- Muito insatisfeito: 658 beneficiários (6,7%)

Os resultados indicam que a maioria dos beneficiários teve uma experiência positiva, com 70,9% dos respondentes a declararem-se satisfeitos ou muito satisfeitos com os serviços de medicina dentária.

A percentagem de beneficiários insatisfeitos ou muito insatisfeitos é relativamente baixa (14,2%), mas significativa, o que sugere que, embora existam algumas áreas a melhorar, o serviço é bem aceite pela maioria dos utilizadores. Deve ser analisado se existem queixas recorrentes, como dificuldade de marcação de consultas, qualidade dos tratamentos ou custos adicionais inesperados.

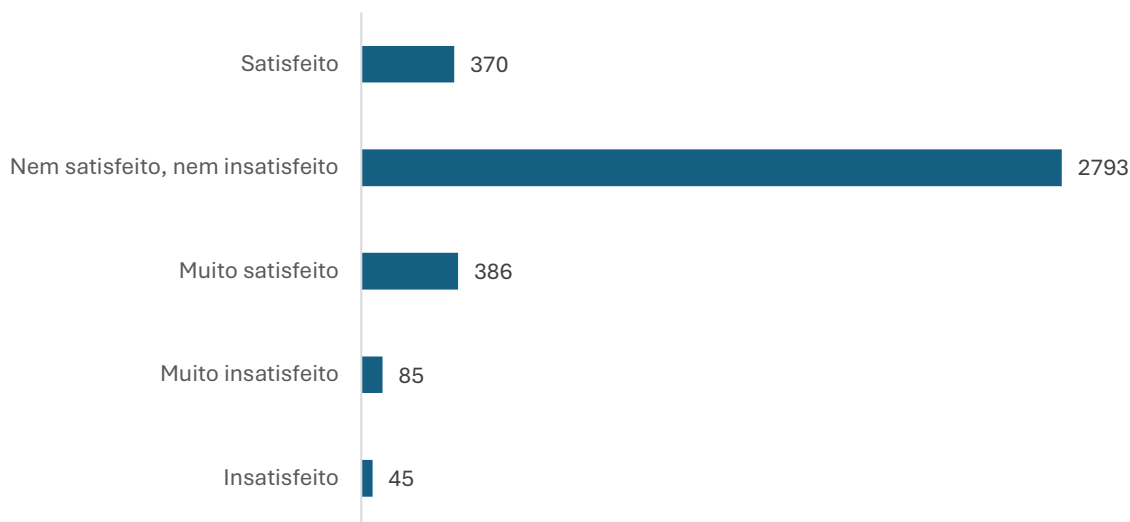
Cerca de 15,1% dos inquiridos apresentaram uma opinião neutra, o que pode indicar que o serviço foi considerado adequado, mas sem aspetos particularmente marcantes, positivos ou negativos. As respostas neutras sugerem uma experiência funcional, mas não excecional. Pode valer a pena investigar como elevar a perceção de qualidade dos serviços, promovendo melhorias na comunicação, no atendimento e nas instalações.

No entanto, um dos aspetos mais relevantes é a taxa de não resposta, com 5.289 beneficiários (34,8%) a não responderem à questão. Este fator pode indicar que uma parte significativa dos inquiridos não recorreu a serviços de medicina dentária na Rede Convencionada ou não se sentiu confortável para avaliar o serviço.

Pode, assim, concluir-se que a satisfação global é elevada, com mais de 70% dos beneficiários satisfeitos ou muito satisfeitos, mas há espaço para melhorias. No entanto, a existência de 14,2% de insatisfeitos e 34,8% de não respondentes indica que há aspetos que podem ser melhorados, especialmente no que diz respeito à acessibilidade e à qualidade do serviço prestado.

Em 2023, este ato médico posicionou-se com 64,6% no nível de satisfação dos beneficiários. Já em 2024, também a maioria dos beneficiários declarou uma experiência muito positiva, com 70,9%.

7.7 Tratamentos oncológicos



Da avaliação da satisfação dos beneficiários relativamente aos cuidados relacionados com a oncologia, resulta a seguinte distribuição de respostas e respetivas percentagens:

- Muito satisfeito: 386 beneficiários (10,5%)
- Satisfeito: 370 beneficiários (10,1%)
- Nem satisfeito, nem insatisfeito: 2.793 beneficiários (75,9%)
- Insatisfeito: 45 beneficiários (1,2%)
- Muito insatisfeito: 85 beneficiários (2,3%)

Os resultados mostram que a maioria dos respondentes (75,9%) escolheu uma posição neutra relativamente à sua satisfação com os serviços de oncologia. Esta percentagem pode refletir vários cenários, como:

- Dificuldade em avaliar o serviço devido à complexidade dos tratamentos
- Experiência mista, com aspetos positivos e negativos que levaram à escolha de uma posição intermédia
- Falta de contacto direto com o serviço por parte de alguns beneficiários que responderam ao inquérito.

Este elevado número de respostas neutras deve ser analisado para compreender se decorre de falta de opinião ou de uma experiência pouco marcante.

Por outro lado, 20,6% dos inquiridos declararam-se satisfeitos ou muito satisfeitos, um valor relativamente positivo, considerando a natureza crítica e exigente dos cuidados oncológicos.

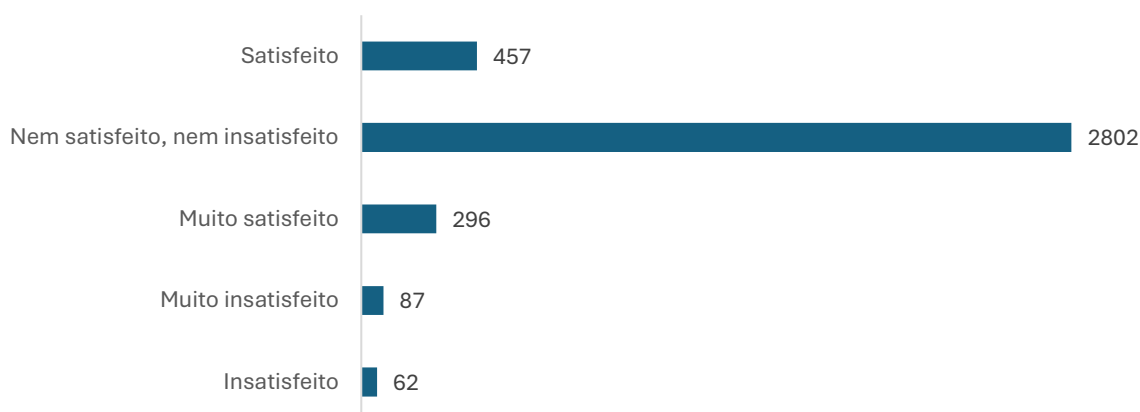
A taxa de insatisfação é muito baixa (3,5%), o que indica que, para a maioria dos beneficiários que utilizaram o serviço, não há queixas significativas quanto à qualidade dos cuidados recebidos. A oncologia exige um serviço especializado e humanizado, sendo relevante avaliar a acessibilidade, tempos de espera e acompanhamento ao doente.

Embora a satisfação supere a insatisfação, apenas 20,6% dos respondentes estão satisfeitos, o que indica margem para melhorar a perceção da qualidade dos serviços oncológicos.

No entanto, um aspeto importante a destacar é a elevada taxa de não resposta (11.497 beneficiários, ou 75,8%), o que pode assinalar que uma parte muito significativa dos inquiridos não teve contacto com serviços de oncologia e, por isso, não respondeu à pergunta.

Em 2023, 71,6% dos respondentes revelou não estar nem satisfeito, nem insatisfeito. Em 2024, esta posição neutra mantém-se com uma percentagem muito aproximada. (75,9%).

7.8 Cuidados respiratórios domiciliários



Da avaliação da satisfação dos beneficiários relativamente aos cuidados respiratórios domiciliários, resulta a seguinte distribuição de respostas e respetivas percentagens:

- Muito satisfeito: 296 (8%)
- Satisfeito: 457 (12,3%)
- Nem satisfeito, nem insatisfeito: 2.802 (75,7%)
- Insatisfeito: 62 (1,7%)
- Muito insatisfeito: 87 (2,4%)

75,7% marcaram a opção "nem satisfeito, nem insatisfeito". O grande número de respostas neutras sugere que a maioria dos beneficiários não tem uma opinião sobre os cuidados

respiratórios domiciliários, possivelmente pela falta de utilização do serviço ou, ainda, por uma experiência mediana ou falta de uma experiência marcante.

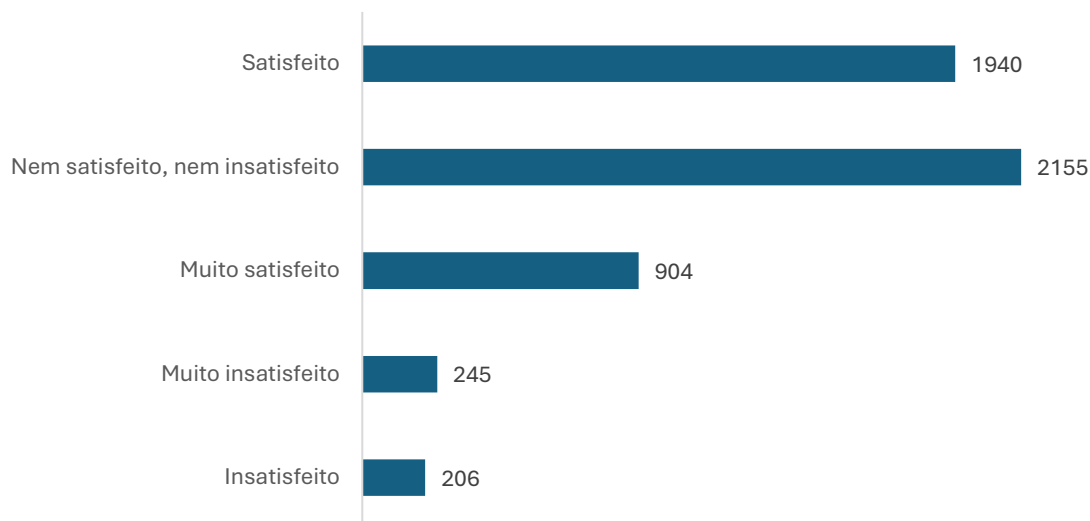
A elevada taxa de não resposta (11.472 beneficiários não responderam, cerca de 75,6% dos inquiridos), pode assinalar que muitos beneficiários não utilizam os cuidados respiratórios domiciliários ou não se sentem em posição de avaliar a qualidade do serviço.

A taxa de satisfação é modesta (total de satisfeitos, 753 beneficiários, 20,3% dos respondentes), e pode estar relacionada com a falta de utilização do serviço.

Verifica-se uma baixa insatisfação (total 149 beneficiários/4% dos respondentes), o que representa um ponto positivo, pois indica que a maioria dos beneficiários que utilizou o serviço não tem queixas significativas.

Em 2023, 70,8% dos beneficiários respondeu não estar nem satisfeito, nem insatisfeito. Em 2024, esta posição neutra mantém-se com uma percentagem muito aproximada. (75,7%).

7.9 Outros cuidados de saúde não especificados



Da avaliação da satisfação dos beneficiários relativamente a outros cuidados de saúde recebidos na Rede ADSE, resulta a seguinte distribuição de respostas e respetivas percentagens:

- Muito satisfeito: 904 (16,6%)
- Satisfeito: 1.940 (35,6%)
- Nem satisfeito, nem insatisfeito: 2.155 (39,6%)

- Insatisfeito: 206 (3,8%)
- Muito insatisfeito: 245 (4,5%)

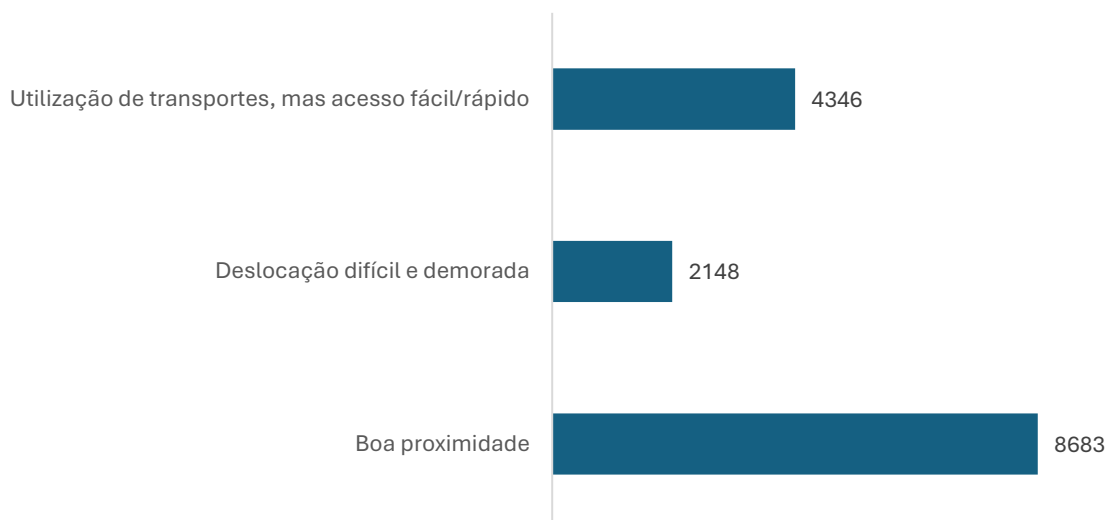
A taxa de satisfação é significativa (total 2.844 beneficiários/52,2% dos respondentes). Este é um dado positivo, pois sugere que a maioria dos beneficiários teve uma experiência positiva com os cuidados de saúde que não os considerados no inquérito.

A taxa de insatisfação é moderada (total de insatisfeitos 451 beneficiários/8,3% dos respondentes), com uma pequena percentagem dos respondentes a expressar descontentamento com os cuidados de saúde não especificados, o que não é um fator preocupante, mas ainda assim é necessário compreender as causas dessa insatisfação.

A grande quantidade de respostas neutras (2.155 beneficiários/39,6% dos respondentes) na opção "nem satisfeito, nem insatisfeito" pode apontar para uma falta de opinião suficientemente forte ou formada sobre os cuidados de saúde recebidos. Pode também demonstrar uma falta de experiência ou de contacto regular com este tipo de cuidados.

Já 9.726 beneficiários não responderam (64,2% dos inquiridos), o que pode refletir a não especificidade da pergunta. Ainda, pode sugerir que a maioria dos beneficiários não recebeu outros cuidados para além dos elencados no inquérito ou não teve uma experiência significativa para poder avaliar. A alta taxa de respostas neutras e a grande percentagem de não respostas indicam que mais informações podem ser necessárias para uma análise mais aprofundada da qualidade destes serviços.

8. Cobertura da Rede Convencionada



De notar que todos os inquiridos responderam a esta questão (15.176). A avaliação da satisfação dos beneficiários relativamente à cobertura da Rede Convencionada (8.683 beneficiários – 57,2% dos respondentes), conclui que as unidades da Rede Convencionada estão localizadas em áreas de boa proximidade, o que sugere que a Rede de cuidados está bem distribuída geograficamente para a maioria dos inquiridos. Este elevado percentual é um indicador positivo, refletindo um bom acesso aos serviços para uma parte significativa dos beneficiários respondentes.

Já quanto à resposta à questão "Deslocação difícil e demorada" (2.148 beneficiários – 14,1% dos respondentes): embora uma parte significativa dos respondentes tenha identificado uma boa proximidade, 14,1% dos inquiridos consideram que a deslocação aos Prestadores é difícil e demorada. Este valor pode sugerir que, apesar da boa cobertura geográfica geral, existem áreas mais afastadas ou de difícil acesso.

Quanto à utilização de transportes para chegar ao prestador (4.346 beneficiários - 28,6% dos respondentes) refere que utiliza transportes, mas considera o acesso fácil e rápido. Este dado indica que, embora a proximidade não seja ideal para todos, a Rede está suficientemente estruturada para garantir que as deslocações sejam relativamente ágeis para a maioria. Contudo, ainda há uma margem para melhorar, especialmente nas áreas onde os beneficiários possam sentir algum desconforto ou limitação no transporte.

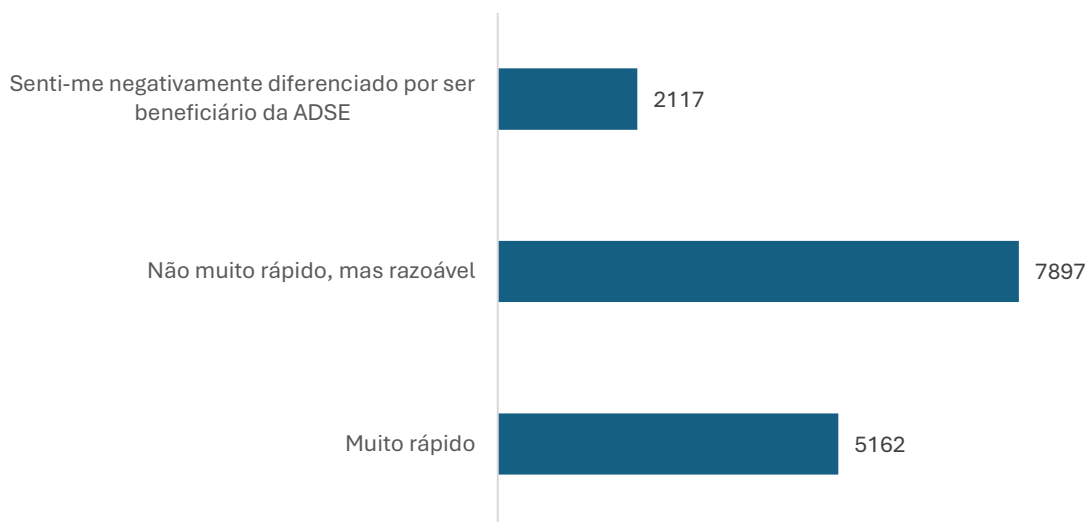
Em conclusão, os resultados mostram uma cobertura geográfica da Rede Convencionada bastante positiva para a maioria dos beneficiários, com 57,2% dos inquiridos a indicarem que a

Rede está localizada em zonas de boa proximidade. Contudo, cerca de 14,1% dos respondentes mencionam dificuldades significativas de deslocação, um aspeto que poderia ser melhorado com maior atenção a essas áreas. Além disso, cerca de 28,6% dos beneficiários, embora utilizando transportes, consideram o acesso relativamente fácil e rápido, o que sugere que o sistema está a funcionar adequadamente para um número considerável de pessoas, mas ainda existem oportunidades de otimização para garantir que seja igualmente eficiente para todos os beneficiários, especialmente os mais distantes ou que enfrentam maiores dificuldades de deslocação.

Em resumo, os resultados revelam que a Rede Convencionada da ADSE tem uma boa cobertura geográfica, mas devem ser tomadas medidas para garantir que as áreas com maiores dificuldades de acesso não sejam negligenciadas. O equilíbrio entre a proximidade e a facilidade de acesso ao transporte é essencial para garantir que todos os beneficiários possam usufruir de cuidados de saúde de qualidade sem restrições geográficas.

Em 2023, 59,9% revelou estar muito satisfeito com a cobertura da Rede Convencionada, nomeadamente quanto à sua proximidade. Este dado em 2024 é de 57,2%.

9. Acessibilidade para a marcação dos cuidados de saúde



De notar que todos os inquiridos responderam a esta questão (15.176).

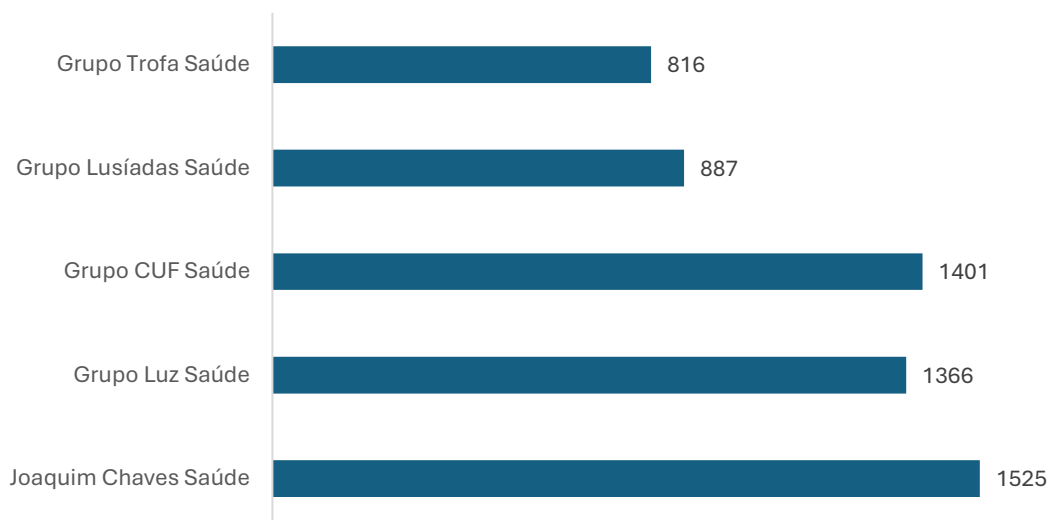
A avaliação da satisfação dos beneficiários relativamente à acessibilidade para a marcação dos cuidados de saúde revelou que consideram muito rápida a sua marcação (5.162 beneficiários – 34,0% dos respondentes). Este é um resultado positivo, indicando que uma parte significativa dos beneficiários consegue agendar os seus cuidados com relativa rapidez e eficiência.

O maior percentual de respostas (52%) refere que a marcação foi razoavelmente rápida: não muito rápido, mas razoável (7.897 beneficiários). Isto sugere que, embora a maior parte dos beneficiários consiga marcar os cuidados de saúde, a rapidez poderia ser otimizada para garantir um atendimento mais ágil.

Já 14% dos respondentes mencionam que sentiram uma diferença negativa ao mencionarem serem beneficiários da ADSE no ato de marcação dos atos médicos. Sentiram-se negativamente diferenciados 2.117 beneficiários. Este valor destaca uma preocupação relevante pois um grupo de beneficiários percebe um tratamento menos favorável ou mais demorado devido ao seu estatuto de beneficiário da ADSE.

Os resultados revelam, assim, uma avaliação geral positiva, com 86% dos beneficiários considerando que a marcação é feita de forma rápida ou razoável. Contudo, o dado de 14% dos respondentes a sentirem-se negativamente diferenciados merece atenção, pois revela que ainda há uma perceção de tratamento desigual e que há áreas para melhoria no tratamento equitativo de todos os beneficiários.

10. Classificação dos Prestadores pela positiva



A análise dos resultados obtidos para a pergunta "Dos Prestadores que utilizou em 2024, destaque 1 pela positiva (qualidade, rapidez, fiabilidade...)", com base nas menções feitas pelos beneficiários e considerando o Top 5 dos melhores Prestadores de saúde, pode ser organizada da seguinte forma:

- Total de respondentes: 5.995 (aproximadamente 39,5% dos inquiridos).
- Total de inquiridos: 15.176.
- Não responderam: 3.562 (aproximadamente 23,5% dos inquiridos).
- Outros Prestadores mencionados: 9.181, divididos entre 22 Prestadores adicionais.
- Total de Prestadores mencionados: 27.

No Top 5 dos Prestadores de saúde mais destacados pela positiva em 2024, de acordo com os beneficiários estão:

- 1º. Joaquim Chaves Saúde (25,4%)
- 2º. CUF (23,4%)
- 3º. Grupo Luz Saúde (22,8%)
- 4º. Lusíadas Saúde (14,8%)
- 5º. Trofa Saúde (13,6%)

Análise mais detalhada:

- Joaquim Chaves Saúde – 1.525 menções (25,4%)

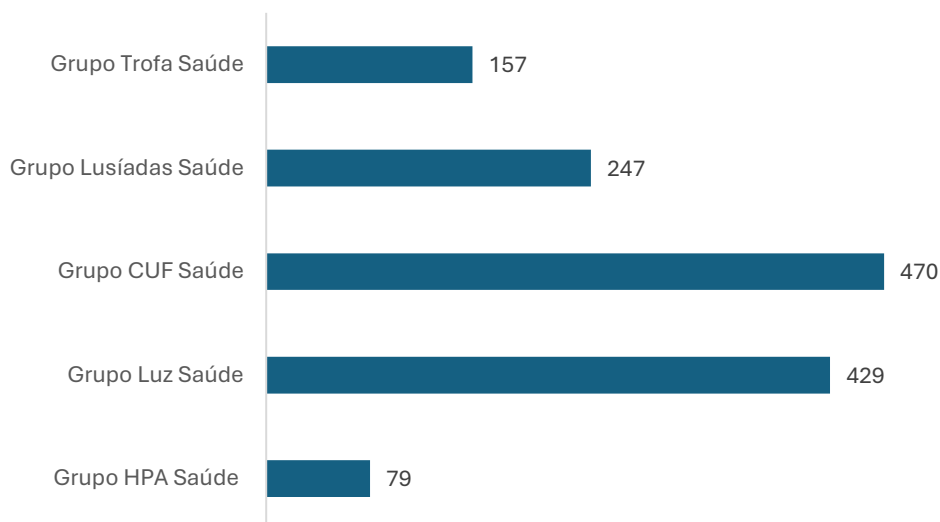
- Posição: 1º lugar
- Este prestador é claramente o mais destacado pelos beneficiários, com um número expressivo de menções. O destaque positivo pode estar relacionado a fatores como qualidade de serviço, rapidez no atendimento e fiabilidade, refletindo uma excelente satisfação dos utilizadores.
- CUF – 1.401 menções (23,4%)
 - Posição: 2º lugar
 - Com uma grande quantidade de menções, a CUF destaca-se pela sua sólida reputação, provavelmente associada a um bom nível de confiança, estrutura de atendimento e rapidez nos serviços. O seu desempenho é forte, mas ainda abaixo do Joaquim Chaves Saúde em termos de menções positivas.
- Grupo Luz Saúde – 1.366 menções (22,8%)
 - Posição: 3º lugar
 - O Grupo Luz Saúde ocupa a 3ª posição, com uma boa avaliação geral, embora ligeiramente abaixo da CUF. A satisfação dos beneficiários reflete aspetos de boa qualidade no atendimento e eficácia nos serviços prestados.
- Lusíadas Saúde – 887 menções (14,8%)
 - Posição: 4º lugar
 - Embora com menos menções do que os três primeiros Prestadores, o Grupo Lusíadas Saúde ainda recebe uma quantidade significativa de feedbacks positivos, indicando uma perceção geral favorável em relação à qualidade e fiabilidade do serviço, embora a sua posição seja inferior aos líderes do ranking.
- Trofa Saúde – 816 menções (13,6%)
 - Posição: 5º lugar
 - A Trofa Saúde completa o Top 5, com uma quantidade de menções razoável, sugerindo que é um prestador respeitado e confiável aos olhos dos beneficiários. A sua avaliação, embora um pouco abaixo do Grupo Lusíadas Saúde, ainda indica uma boa satisfação.

Temos assim que a Joaquim Chaves Saúde se destaca claramente em relação aos outros Prestadores com uma diferença significativa em número de menções, o que reflete um reconhecimento superior em termos de qualidade, acessibilidade, confiança e rapidez dos seus serviços. Os grupos de saúde CUF e Luz têm desempenhos muito próximos, ocupando as 2ª e 3ª posições. Os grupos de saúde Lusíadas e Trofa completam o Top 5, a diferença entre estes

dois Prestadores no ranking é pequena, indicando que ambos têm um número semelhante de satisfação.

Em 2023, o Top 5 dos prestadores melhor classificados foi: 1º. Grupo Luz Saúde, 2º. CUF, 3º. Grupo Trofa, 4º. Grupo Lusíadas e 5º. Sintra Médica. 2024 traz um novo prestador para o ranking, a Joaquim Chaves Saúde (25,4%), que se posiciona em 1º. Lugar, seguido da CUF (23,4%).

11. Classificação dos Prestadores pela negativa



A análise dos resultados obtidos para a pergunta "Dos Prestadores que utilizou em 2024, destaque 1 pela negativa, com base nas menções feitas pelos beneficiários e considerando o Top 5 dos melhores Prestadores de saúde, pode ser organizada da seguinte forma:

- Total de respondentes: 1.382 respostas, representando 9,1% dos inquiridos.
- Total de inquiridos: 15.176.
- Não responderam: 13.334 ou 87,8% dos inquiridos
- Outros Prestadores mencionados: 9.181, divididos entre 22 Prestadores mencionados.
- Total de Prestadores mencionados: 26.

Assim, no Top 5 dos Prestadores de saúde mais destacados pela negativa em 2024, de acordo com os beneficiários, temos:

- 1º. Grupo CUF Saúde (34%)
- 2º. Grupo Luz Saúde (31%)
- 3º. Grupo Lusíadas Saúde (17,9%)
- 4º. Grupo Trofa Saúde (11,4%)
- 5º. Grupo HPA Saúde (5,7%)

Este grupo representa os Prestadores que obtiveram o maior número de menções negativas, refletindo a perceção dos beneficiários sobre aspetos como falta de qualidade, dificuldades no

acesso ou demora no atendimento. Estes cinco Prestadores mais mencionados representam uma parte considerável das críticas e são considerados os piores classificados segundo os beneficiários.

Constata-se que a grande maioria dos inquiridos (13.334 ou 87,8%) não respondeu, o que pode indicar que muitos beneficiários não tiveram experiências negativas significativas ou optaram por não expressar uma opinião negativa.

Além dos cinco principais Prestadores listados, foram mencionados outros 21 Prestadores, que totalizaram 13.794 menções negativas, o que mostra uma ampla dispersão de opiniões negativas.

- Grupo CUF Saúde – 470 menções (34% das respostas negativas)
 - Posição: 1º lugar (mais mencionado negativamente)
 - O Grupo CUF é o prestador que recebeu o maior número de menções negativas, sugerindo problemas recorrentes apontados pelos beneficiários, como demoras no atendimento, dificuldades de acesso ou questões de qualidade nos serviços prestados.
- Grupo Luz Saúde – 429 menções (31% das respostas negativas)
 - Posição: 2º lugar
 - O Grupo Luz Saúde também recebeu um volume elevado de menções negativas, ficando logo atrás do Grupo CUF. Isso pode indicar experiências insatisfatórias, como tempos de espera prolongados ou falta de qualidade no atendimento.
- Grupo Lusiadas Saúde – 247 menções (17,9% das respostas negativas)
 - Posição: 3º lugar
 - O Grupo Lusiadas Saúde ocupa o terceiro lugar entre os Prestadores com mais menções negativas. Embora o número de reclamações seja menor que os dois primeiros colocados, ainda representa um percentual significativo.
- Grupo Trofa Saúde – 157 menções (11,4% das respostas negativas)
 - Posição: 4º lugar
 - A Trofa Saúde também se encontra entre os Prestadores mais criticados, embora em menor escala que os líderes da lista. Isso sugere que alguns beneficiários tiveram experiências negativas, mas a insatisfação não é tão generalizada quanto nos casos da CUF e Luz Saúde.
- Grupo HPA Saúde – 79 menções (5,7% das respostas negativas)
 - Posição: 5º lugar

- O Grupo HPA Saúde fecha o Top 5 dos piores Prestadores, com um número menor de críticas. No entanto, o fato de estar na lista indica que houve um nível de insatisfação relevante entre os beneficiários.

Das considerações acima resulta que o Grupo CUF Saúde foi o mais criticado pelos beneficiários, sugerindo que uma parte considerável dos beneficiários encontrou problemas significativos nos seus serviços. O Grupo Luz Saúde segue de perto, mostrando que também há uma insatisfação expressiva entre os beneficiários. O Grupo Lusíadas Saúde e Grupo Trofa Saúde também figuram entre os piores classificados, mas com menos reclamações do que os dois primeiros colocados. O Grupo HPA Saúde (79 menções) fecha a lista, sendo o menos citado entre os cinco piores, mas ainda com um volume relevante de menções negativas.

Em 2023, o Top 5 dos prestadores pior classificados foi: 1º. Grupo CUF, 2º. Grupo Lusíadas, 3º. Trofa, 4º. HPA Saúde e 5º. Sintra Médica. 2024 posiciona-se em 1º. lugar o Grupo CUF Saúde (34%), seguido do Grupo Luz Saúde (31%). Comparando os dois Top 5, entra para 2024 o Grupo HPA Saúde e sai a Sintra Médica.

12. Relatos de uma má experiência no contacto com os Prestadores

A questão "Teve alguma má experiência que queira partilhar connosco nos seus contatos com os Prestadores da Rede Convencionada?" foi de resposta livre, mas as respostas foram agrupadas em quatro diferentes categorias. O total de respostas foi 5.043, o que representa aproximadamente 33,2% dos 15.176 inquiridos.

Isto sugere que cerca de um terço dos inquiridos relataram pelo menos uma experiência negativa, indicando um nível de insatisfação considerável com os Prestadores da Rede Convencionada da ADSE.

Principais problemas assinalados:

- Faturação em regime livre de atos que deveriam estar convencionados – 1.272 menções (25,2%). Em 2023 obteve 26,5%.
- Outro/s (descrição livre) – 1.868 menções (37,1%). Em 2023 obteve 32,4%
- Mau atendimento – 847 menções (16,8%). Em 2023 obteve 18,3%.
- Sobrefaturação dos atos praticados – 719 menções (14,3%). Em 2023 obteve 15,5%.
- Escassez de oferta convencionada – 668 menções (13,3%). Em 2023 obteve 34,5%.

Os problemas relacionados com faturação somam 2.328 menções (46,2% do total), indicando que custos inesperados e falta de transparência são as maiores dificuldades sentidas pelos beneficiários.

Dificuldades com o acesso e atendimento também aparecem como reclamações recorrentes, afetando diretamente a experiência dos beneficiários.

Esta análise mostra áreas críticas que precisam de atenção por parte da Rede Convencionada da ADSE, especialmente na transparência dos custos, eficiência do atendimento e aumento da oferta de Prestadores.

Tendo em conta as opções assinaladas pelos inquiridos pode concluir-se que:

- Faturação em regime livre de atos que deveriam estar convencionados – 1.272 menções (25,2%). O maior número de reclamações está relacionado com atos cobrados como se fossem em regime livre, quando deveriam estar dentro do acordo da ADSE. Isto pode indicar problemas de transparência na faturação e possíveis abusos na cobrança por parte dos Prestadores de saúde.
- Mau atendimento – 847 menções (16,8%). O mau atendimento também foi amplamente relatado, indicando que a qualidade do serviço ao cliente, a postura dos profissionais de

saúde ou a forma como os beneficiários são tratados pode ser uma área crítica de insatisfação.

- Sobrefaturação dos atos praticados – 719 menções (14,3%). Cobranças excessivas por parte dos Prestadores também foram apontadas com frequência, sugerindo que a transparência na faturação é um problema recorrente.
- Descrição de atos na fatura que não correspondem aos realizados – 337 menções (6,7%). Erros ou fraudes na descrição dos procedimentos faturados foram relatados, o que pode indicar problemas administrativos ou possíveis irregularidades intencionais.

12.1 O campo “Outro/s (descreva, por favor)”

O campo “Outro/s (descreva, por favor)” recebeu 1.868 respostas (37,1%), mostrando que há uma grande variedade de experiências negativas que não se encaixam diretamente nas categorias pré-definidas. Isto pode sugerir problemas mais específicos ou individuais, que precisariam de uma análise qualitativa mais detalhada para identificar padrões comuns.

Analisando os principais problemas reportados pode concluir-se que:

- Dificuldade de Marcação – 499 menções (9,9%). Muitas pessoas enfrentam dificuldades para conseguir agendar consultas ou exames, o que pode estar relacionado com o tratamento diferenciado para os beneficiários da ADSE, falta de disponibilidade de horários ou problemas nos sistemas de marcação dos Prestadores (?).
- Escassez de oferta convencionada – 668 menções (13,3%). A falta de opções dentro da Rede ADSE também foi um problema relatado, sugerindo que há uma limitação na quantidade de Prestadores disponíveis ou dificuldades em certas especialidades.
- Dificuldade de acessibilidade/Admissão – 256 menções (5,1%). Problemas com a acessibilidade dos serviços, seja pela burocracia no atendimento, demora na receção dos beneficiários ou falhas na triagem inicial, também foram mencionados.
- Competência e profissionalismo do corpo clínico – 103 menções (2,0%). Algumas reclamações dizem respeito à falta de competência técnica e profissionalismo dos médicos e outros profissionais de saúde, embora esse número seja relativamente baixo.
- Outros – 342 menções (6,8%). Outra categoria de reclamações gerais, que podem abranger múltiplos fatores além dos listados.

12.2 Quadro resumo

1	Mau atendimento	847
2	Sobrefaturação dos atos praticados	719
3	Descrição de atos na fatura que não correspondem aos realizados	337
4	Faturação em regime livre de atos que, supostamente, estão convencionados com a ADSE	1272
	Outro/s (descreva, por favor, no espaço abaixo).	1868
5	Competência e profissionalismo do corpo clínico	103
6	Dificuldade de acessibilidade/admissão	256
7	Dificuldade de marcação	499
8	Escassez de oferta convencionada	668
9	Outros	342
	Total Geral	5 043

13. Conclusão

Os resultados apresentados refletem a perceção dos beneficiários da ADSE sobre diferentes dimensões da Rede Convencionada, com base numa escala de Likert. A pontuação varia entre 1 (muito insatisfeito) e 5 (muito satisfeito).

A satisfação moderadamente positiva, com uma média geral de 3,69, indica que os beneficiários estão razoavelmente satisfeitos com os serviços prestados pela Rede Convencionada, mas existem desafios a serem superados e espaço para melhorias.

A avaliação de 3,86 dado à cobertura da Rede mostra que a ADSE oferece uma Rede de prestadores ampla e relativamente satisfatória, o que é um ponto forte.

As dificuldades na marcação de consultas e exames são a maior preocupação com 3,4 de média, tendo sido o critério mais fraco, indicando necessidade de melhoria.

Em resumo, os beneficiários reconhecem a qualidade e a cobertura da Rede, mas apontam dificuldades no acesso aos serviços, especialmente na marcação de consultas.

13.1 Análise por dimensão

- Cobertura da Rede Convencionada – 3,86. Foi o critério com melhor avaliação, sugerindo que a maioria dos beneficiários considera que a Rede disponibiliza uma boa cobertura de prestadores e especialidades. No entanto, ainda não atinge níveis de satisfação muito elevados (acima de 4,0), o que pode indicar que há áreas onde a Rede pode ser expandida ou melhorada.
- Tipo de cuidados de saúde utilizados e grau de satisfação – 3,81. A satisfação com os serviços efetivamente utilizados é relativamente positiva, indicando que a qualidade dos cuidados prestados atende às expectativas da maioria dos beneficiários. Apesar disso, a nota ainda sugere que há margem para melhorias na experiência do utilizador, tempos de espera e atendimento clínico.
- Acessibilidade para a marcação dos cuidados de saúde – 3,4. Este foi o indicador mais crítico, com uma avaliação inferior a 3,5, o que reflete dificuldades enfrentadas pelos beneficiários na marcação de consultas e exames. Este resultado pode estar associado à diferenciação no tratamento dos beneficiários, tempos de espera elevados, dificuldades no contacto com os prestadores, entre outros.

O baixo desempenho neste critério pode impactar a perceção geral da Rede Convencionada e comprometer a satisfação dos beneficiários.

Relatório do Inquérito de Satisfação sobre o Atendimento na ADSE em 2024



Assunto

Resultados do inquérito de satisfação, aplicado aos beneficiários, sobre o atendimento na ADSE em 2024

ADSE, I.P.
Unidade Orgânica
Praça de Alvalade, 18
1746-001 Lisboa

FICHA TÉCNICA

TÍTULO

Relatório do Inquérito de Satisfação sobre o Atendimento na ADSE em 2024

PROPRIEDADE

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

EDIÇÃO

Gabinete de Comunicação e Relações Públicas (CRP)

COORDENAÇÃO

Chefe de Gabinete de Comunicação e Relações Públicas (CRP)

CONCEÇÃO TÉCNICA

Gabinete de Comunicação e Relações Públicas (CRP)

CONCEÇÃO GRÁFICA

Gabinete de Comunicação e Relações-Públicas (CRP)

CONTACTOS

Morada: Praça de Alvalade, nº 18, 1748-001 Lisboa

Telefone: (+351) 210 059 031

Endereço eletrónico: comunicacao@adse.pt

Página Web: www.adse.pt

DATA DE EDIÇÃO

Fevereiro.2025

CONTROLO DE VERSÕES

N.º Versão	Data	Alterações
1.0	28.02.2025	

Índice

Índice	2
1. Introdução.....	3
2. Metodologia e estrutura do inquérito	3
3. Caracterização dos inquiridos	6
4. Natureza do assunto que levou o beneficiário a recorrer ao atendimento	7
5. Vias de contacto utilizadas	9
6. Avaliação sobre a qualidade da informação disponibilizada.....	10
7. Avaliação sobre a qualidade do atendimento recebido	15
8. Avaliação sobre o nível de satisfação com a imagem global da ADSE (inovação, transparência, desempenho, implementação de melhorias, etc)?	24
9. Sugestões/recomendações de melhoria. Que outros serviços deveriam ser assegurados pela ADSE I.P., para além dos atuais?	24
10. Conclusão e classificação obtida	26

1. Introdução

O inquérito de satisfação sobre o atendimento realizado pela ADSE tem como principal objetivo avaliar, de forma sistemática e estruturada, a qualidade dos serviços prestados aos beneficiários. Esta ferramenta é essencial para medir o grau de satisfação dos utilizadores e identificar áreas específicas que podem ser aprimoradas, assegurando que todos os canais de contacto — presenciais, telefónicos e digitais — funcionem de forma eficiente e alinhada às expectativas dos beneficiários.

Ao realizar esta avaliação, a ADSE reforça o seu compromisso com a excelência no atendimento, colocando o beneficiário no centro das suas prioridades e promovendo uma cultura de melhoria contínua. A recolha de *feedback* direto permite não só otimizar a experiência do utilizador, mas também fortalecer a confiança e a transparência entre a ADSE e os seus beneficiários.

Os dados obtidos através do inquérito fornecem *insights* valiosos para:

- Aperfeiçoar processos internos, garantindo maior eficiência e eficácia nos serviços prestados.
- Definir e implementar ações corretivas direcionadas às áreas identificadas como críticas.
- Promover a inovação nos canais e métodos de atendimento, adaptando-os às necessidades e preferências dos beneficiários.
- Monitorizar continuamente a qualidade do atendimento, assegurando padrões elevados de serviço ao longo do tempo.

Desta forma, o inquérito não é apenas uma ferramenta de avaliação, mas também um instrumento estratégico para impulsionar melhorias sustentáveis e garantir que o atendimento da ADSE evolui de acordo com as expectativas e exigências dos seus beneficiários.

2. Metodologia e estrutura do inquérito

O preenchimento online, de forma anónima, destinava-se aos beneficiários que recorreram aos serviços de atendimento entre o dia 02 de janeiro e 30 de novembro de 2024. O inquérito manteve-se disponível para preenchimento entre os dias 16 e 30 de dezembro de 2024. O inquérito foi divulgado junto dos beneficiários através dos seguintes canais de comunicação: ADSE Direta, portal, Newsletter e Facebook. Uma vez que o inquérito não obteve as respostas esperadas, o inquérito foi divulgado novamente na edição da newsletter de janeiro.

O Gabinete de Comunicação e Relações Públicas foi quem deteve a responsabilidade da elaboração, aplicação e da análise dos resultados. Os dados recolhidos constam de uma base dados Excel, tendo sido esta a ferramenta utilizada para a sua análise.

O Inquérito é constituído por 8 questões. As duas primeiras questões têm carácter informativo e têm como objetivo traçar o perfil demográfico e a faixa etária dos participantes. As questões incluem:

- Idade;
- Distrito de residência

A terceira e quarta questões são sobre o motivo pelo qual houve recurso ao atendimento e a via de contacto escolhida. Este grupo de questões aborda o(s) motivo(s)/assunto(s) que levaram o beneficiário a recorrer ao atendimento e identifica as vias de contacto utilizadas, permitindo contextualizar as respostas subsequentes.

A quinta questão pretende avaliar a qualidade da informação disponibilizada, através dos diferentes canais de atendimento/informação (portal, MyADSE, redes sociais, newsletter, ADSE Direta), nomeadamente quanto à clareza e entendimento dos conteúdos, organização da informação, completude, utilidade e acessibilidade, atratividade, necessidades, expectativas e resolução.

Para estas questões, foram disponibilizadas quatro opções de resposta qualitativas: Muito satisfeito; Satisfeito; Pouco satisfeito; Insatisfeito; Muito insatisfeito; Sem opinião.

A sexta questão aborda a perceção geral dos beneficiários sobre o atendimento prestado (telefone, ofícios, Atendimento Online, presencial...), debruçando-se sobre a prestação do(s) técnico(s) (conhecimento, amabilidade, disponibilidade, etc.), para além do tempo de espera, condições de acessibilidade, entre outros.

O objetivo é avaliar vários aspetos do atendimento, nomeadamente:

- Eficiência: O atendimento foi rápido e resolveu o problema ou necessidade do beneficiário?
- Cortesia e educação: O trabalhador foi simpático, respeitoso e educado?
- Competência: O trabalhador tinha o conhecimento necessário para ajudar o beneficiário?
- Disponibilidade: O atendimento foi acessível e atendeu às expectativas em termos de tempo e recursos?

Estas respostas podem ser usadas para melhorar o serviço, identificar pontos fortes e fracos, e ajustar processos para otimizar a experiência do beneficiário. Além disso, ajuda a medir a qualidade do atendimento e entender a perceção sobre a ADSE e os serviços.

A avaliação global do serviço utiliza uma escala de Likert de 5 pontos para classificar o nível de satisfação com o atendimento como um todo: Muito satisfeito; Satisfeito; Pouco satisfeito; Insatisfeito; Muito insatisfeito; Sem opinião.

A sétima questão avalia o nível de satisfação global com a imagem da ADSE I.P. ao nível da inovação, transparência, desempenho, implementação de melhorias, etc, destinada a avaliar/classificar globalmente o serviço de atendimento (foram definidas como possíveis respostas as seguintes classificações qualitativas numa escala de Likert de 5 pontos (1 "Muito Insatisfeito", 2 "Insatisfeito", 3 "Pouco Satisfeito", 4 "Satisfeito", 5 "Muito Satisfeito").

Esta questão visa medir a satisfação geral dos beneficiários, avaliando não apenas os aspetos técnicos e operacionais, mas também as perceções subjetivas em relação à evolução e ao

impacto da ADSE na sua vida. É uma maneira de avaliar a perceção pública da ADSE I.P., ajudando a identificar áreas de sucesso, mas também aquelas que necessitam de ajustes ou desenvolvimento adicional para continuar a atender de forma eficaz e alinhada com as expectativas do público.

A oitava e última questão pede sugestões e recomendações para melhorar o serviço de atendimento (resposta aberta). A questão abre espaço para o *feedback* livre dos beneficiários, permitindo que eles se expressem sobre possíveis lacunas nos serviços oferecidos e sugiram melhorias ou novas iniciativas. Esta abordagem é fundamental para a evolução contínua da instituição, pois permite identificar necessidades não atendidas ou áreas que poderiam ser melhoradas, a partir da experiência direta dos beneficiários.

Esta resposta aberta, portanto, tem um carácter de envolvimento e co-criação, permitindo que os beneficiários se sintam ouvidos e, ao mesmo tempo, oferecer à ADSE I.P. informações valiosas para aprimorar o seu serviço de atendimento.

A análise estruturada e detalhada envolveu:

- Validação e tratamento dos dados para garantir a integridade e a qualidade das respostas;
- Análises quantitativas e qualitativas focadas na identificação de padrões, tendências e áreas críticas de melhoria;
- Elaboração de relatório que sintetiza os principais resultados e fornecem algumas recomendações para otimizar o atendimento.

2.1 Reforço da amostragem e metodologia de análise

Devido ao número reduzido de respostas obtidas na primeira fase do inquérito (apenas 250 participações, consideradas pouco representativas face ao universo de beneficiários), foi decidido prolongar o período de recolha de dados. Com o objetivo de ampliar a amostra e garantir resultados mais fiáveis e abrangentes, o inquérito foi novamente disponibilizado na newsletter de janeiro, incentivando um maior envolvimento por parte dos beneficiários.

Este esforço adicional visou assegurar que as conclusões obtidas fossem verdadeiramente representativas das opiniões e experiências dos beneficiários, permitindo à ADSE implementar ações corretivas e melhorias baseadas em dados sólidos e fiáveis.

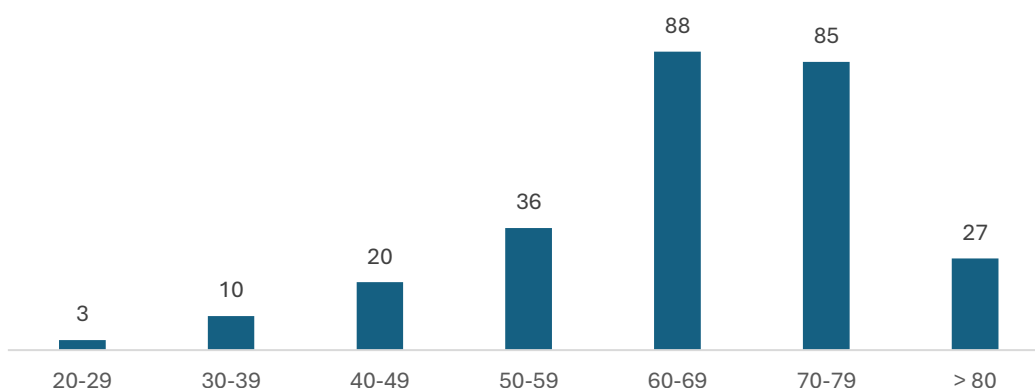
Não obstante este reforço, o total de respostas obtido foi 19, o que totalizou 269 respostas como amostra para a análise. Em 2023, este inquérito obteve 10138 respostas durante 20 dias. Não se conseguiu apurar qual a razão da disparidade de respostas relativamente ao ano anterior.

3. Caracterização dos inquiridos

Apresentam-se, seguidamente, os gráficos que traduzem os resultados do inquérito quanto aos dois dados pessoais escolhidos: faixa etária e distrito de residência, bem como a respetiva análise e conclusão.

Foi decidido que a identificação dos dados pessoais do beneficiário, como o NUB, CC e o género não seriam solicitados neste ano.

3.1 Faixa etária e nº. de respostas (amostra 269)



3.2 Percentagem de cada faixa etária com relação ao total da amostra

20-29 anos: 1,12%
 30-39 anos: 3,72%
 40-49 anos: 7,43%
 50-59 anos: 13,38%
 60-69 anos: 32,71%
 70-79 anos: 31,60%
 > 80 anos: 10,04%

Faixas etárias mais jovens (20-39 anos): Têm uma participação muito baixa (4,84% no total). A amostra é mais voltada para idades mais avançadas, o que pode indicar uma falta de representatividade desses grupos.

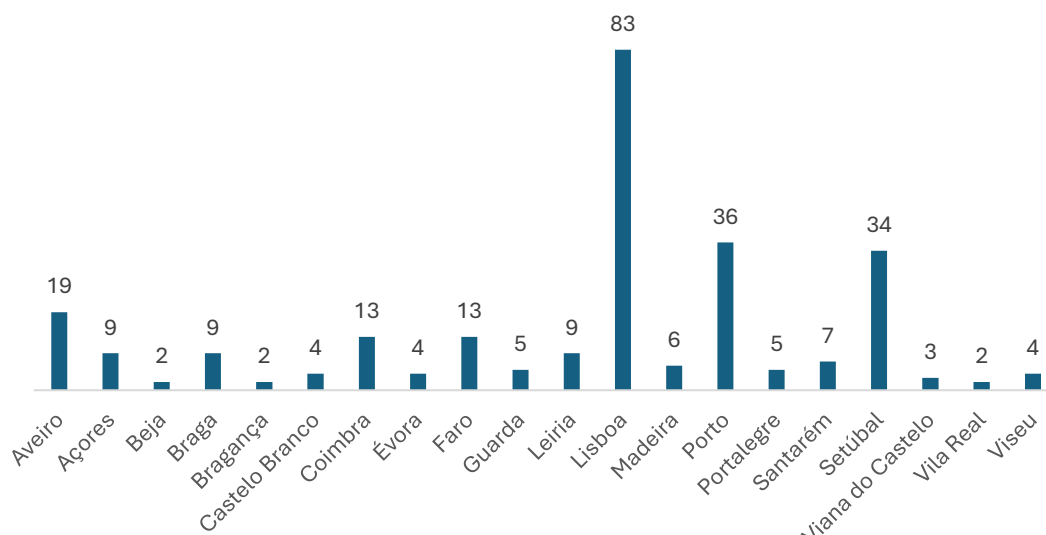
Faixas etárias intermédias (40-59 anos): Apresentam uma participação considerável (20,81%), mas ainda são superadas pelas faixas mais velhas.

Faixas etárias mais velhas (60-80 anos e > 80 anos): São as mais representativas, com 64,31% da amostra, especialmente as faixas 60-69 anos (32,71%) e 70-79 anos (31,60%), indicando que a maioria dos respondentes é mais velha.

Conclusão geral: A amostra é predominantemente composta por beneficiários mais velhas, com uma concentração significativa nas faixas de 60 a 79 anos. As faixas mais jovens têm uma representatividade bem menor.

Em 2023, a faixa etária que mais respondeu foi a de 50-59, com 26% das respostas, seguida da faixa etária 60-69 com 25% das respostas.

3.3 Distrito de residência



Lisboa (83), representa 30,86% e concentra quase um terço do total das respostas, possuindo o maior número de beneficiários, e Porto (36) 13,38%. Juntos representam quase 50% do total. Setúbal (34), com 12,64%, também apresenta números significativos, reforçando a concentração na região metropolitana de Lisboa (56% dos beneficiários).

Os distritos com representação moderada são Aveiro (19), Coimbra (13) e Faro (13) que têm uma presença relevante, respetivamente com 7,06%, 4,83% e 4,83%.

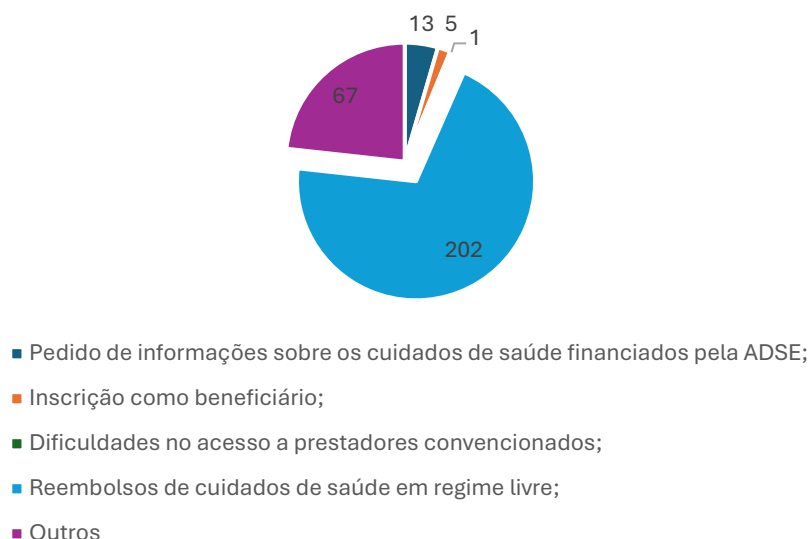
Com menor representatividade estão os distritos do interior como Beja (2), Bragança (2) e Vila Real (2), apresentando os menores números de respostas. No grupo menos representado, junta-se os Açores (9), com 3,35% e Madeira (6), representando 2,23%.

Em 2023, Lisboa também representou o maior número de inquiridos, com 29%, seguido do Porto, com 26% e de Setúbal com 9%. A representatividade dos distritos é muito semelhante ao ano anterior.

4. Natureza do assunto que levou o beneficiário a recorrer ao atendimento

Os beneficiários recorreram ao atendimento da ADSE por diversos motivos, refletindo as suas principais necessidades e preocupações. Entre os assuntos mais frequentes estão a inscrição como beneficiário, questões relacionadas com reembolsos de cuidados de saúde em regime livre e dificuldades no acesso a prestadores convencionados. Além disso, muitos procuraram

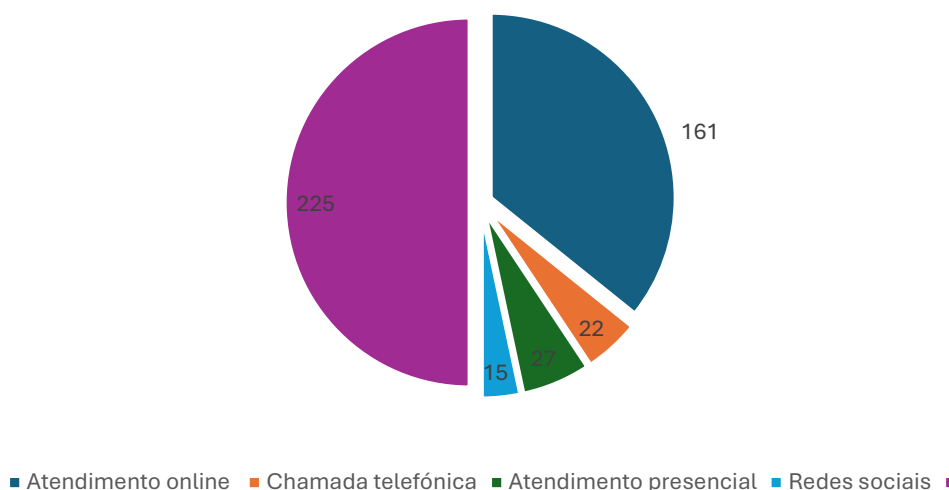
informações sobre os cuidados de saúde financiados pela ADSE ou apresentaram outras questões específicas através da opção de texto livre.



- Reembolsos de cuidados de saúde em regime livre (202 pedidos – 70,6%). Representam a grande maioria das respostas, indicando que os beneficiários têm mais dúvidas ou dificuldades no processo de reembolso (prazos, documentação ou valores de reembolso).
- Pedido de informações sobre os cuidados de saúde financiados pela ADSE (13 pedidos – 4,5%). Apesar de menos frequente, mostra que alguns beneficiários ainda precisam de esclarecimentos sobre as participações em Regime Livre.
- Inscrição como beneficiário (5 pedidos – 1,7%). O baixo número indica que a maioria dos beneficiários compreende o processo de inscrição ou não tem dificuldades significativas nesta etapa.
- Dificuldades no acesso a prestadores convencionados (1 pedido – 0,3%). O número reduzido sugere que a maioria dos beneficiários não encontra barreiras nesse aspeto, ou que o problema é pouco reportado.
- Outros (67 pedidos – 23,4%). Uma parcela significativa das respostas cai em categorias diversas, sugerindo que existem múltiplas questões que não se encaixam nas categorias predefinidas. Caiem aqui questões como: acesso à app, alargamento aos cônjuges, juntas médicas, transportes, mudança de situação profissional...

Em 2023, o assunto que levou 67% dos beneficiários ao contacto com a ADSE foi igualmente a questão dos reembolsos, seguida da questão das inscrições com 12%, e do pedido de informações sobre os cuidados de saúde financiados pela ADSE com 10%. Por último, as dificuldades no acesso a prestadores convencionados representando 5% das respostas.

5. Vias de contacto utilizadas



O gráfico mostra um total de 225 respostas em que a forma de contacto utilizada pelo beneficiário foi apenas uma das seguintes:

- Atendimento online (161 respostas – 72,6%). É, de longe, o canal mais utilizado, indicando que os beneficiários preferem resolver questões digitalmente.
- Atendimento presencial (27 respostas – 12,2%). Ainda há uma parcela significativa de beneficiários que prefere resolver questões pessoalmente.
- Chamada telefónica (22 respostas – 9,9%). Representa um volume razoável de atendimentos, mostrando que alguns beneficiários ainda optam pelo telefone para esclarecer dúvidas.
- Redes sociais (15 respostas – 6,8%). Um número menor de respostas sugere que este canal é utilizado mais para informações rápidas, sugestões ou reclamações pontuais.

Cerca de 22 respondentes, para além do atendimento online, contactaram a ADSE também por outras vias, sobretudo telefone e presencial.

Como outras formas de menor contacto com a ADSE são referidas as seguintes: app MyADSE, CTT, Loja do Cidadão e portal.

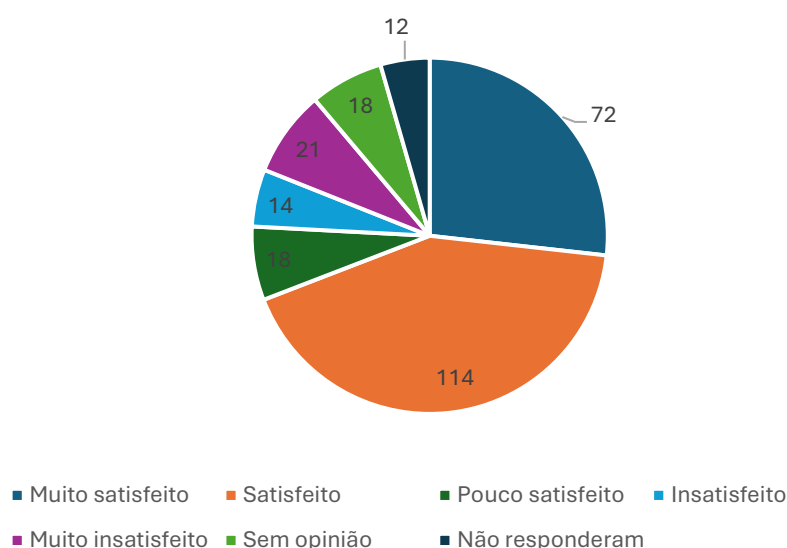
Em 2023, 74% dos respondentes indicaram o Atendimento online como meio privilegiado de contacto, seguido da chamada telefónica com 14% e por último ficou o atendimento presencial com 7%. Como "Outros" referiram 5% dos inquiridos.

6. Avaliação sobre a qualidade da informação disponibilizada

Para avaliar a qualidade e a suficiência da informação prestada, foram colocadas cinco questões aos beneficiários. O objetivo foi medir a clareza e simplicidade da linguagem utilizada, bem como a acessibilidade e objetividade da informação disponível nos diversos canais de comunicação da ADSE, incluindo o portal, a app MyADSE, a ADSE Direta, as redes sociais e a newsletter.

Para calcular as percentagens, primeiro somam-se todos os respondentes e excluem-se os que não responderam.

Questão 1 - As respostas escritas são claras e fáceis de entender



- 186 respondentes (67,1%) manifestaram satisfação:
 - Muito satisfeito (72) – 26,0%
 - Satisfeito (114) – 41,1%

A maioria dos inquiridos considera as respostas escritas adequadas e satisfatórias (67,1%). Está satisfeita, o que demonstra um bom desempenho nas respostas escritas.

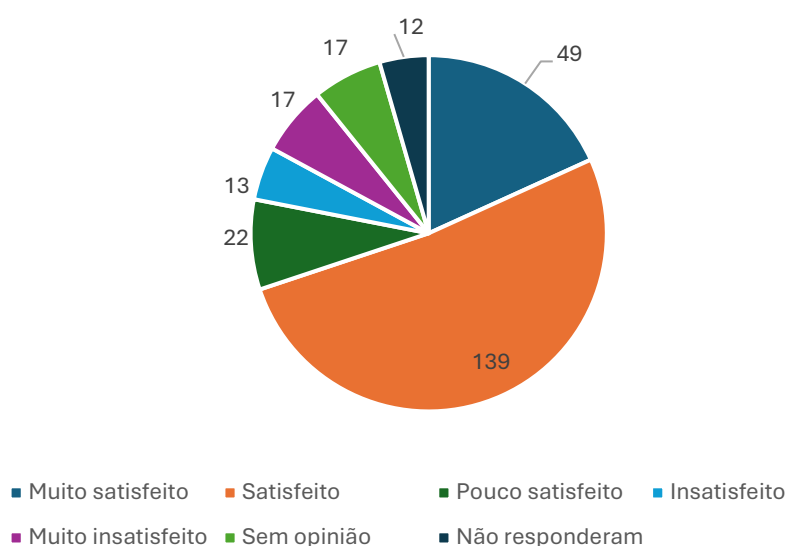
- 53 respondentes (19,1%) indicaram insatisfação:
 - Pouco satisfeito (18) – 6,5%
 - Insatisfeito (14) – 5,0%
 - Muito insatisfeito (21) – 7,6%

Um quinto dos inquiridos apresenta algum nível de insatisfação (19,1%), o que pode indicar oportunidades de melhoria na clareza, rapidez ou utilidade das respostas.

- 18 beneficiários (6,5%) declararam não ter opinião. Isto pode refletir desconhecimento ou falta de experiência com as respostas escritas da ADSE.

- 12 beneficiários (4,3%) não responderam. Representa uma pequena parcela do total, mas pode sugerir desinteresse ou falta de relevância do tema para estes inquiridos.

Questão 2 – A informação disponibilizada em www.adse.pt está organizada de forma lógica e acessível no site www.adse.pt



- 188 respondentes (67,4%) consideram a organização e acessibilidade do site satisfatórias:
 - Muito satisfeito (49) – 17,6%
 - Satisfeito (139) – 49,8%

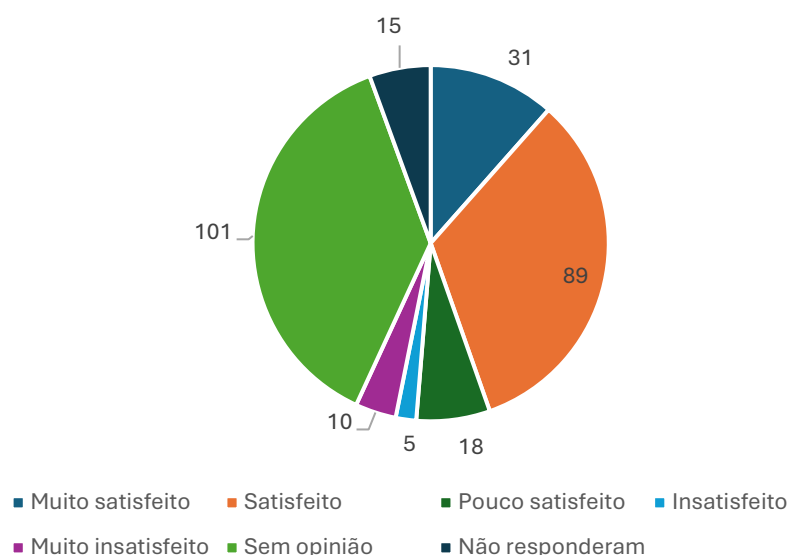
A maioria dos inquiridos considera que a informação no site está bem organizada e acessível. A maioria (67,4%) tem uma avaliação positiva da organização da informação, o que sugere que a estrutura e acessibilidade são, no geral, eficazes.

- 52 respondentes (18,6%) manifestaram insatisfação:
 - Pouco satisfeito (22) – 7,9%
 - Insatisfeito (13) – 4,7%
 - Muito insatisfeito (17) – 6,1%

Apesar de ser um grupo menor (18,6%), indica que há aspetos que podem ser melhorados na estrutura e apresentação da informação.

- 17 beneficiários (6,1%) não têm opinião, o que pode indicar que não exploraram suficientemente o site para avaliar a sua organização e acessibilidade.
- 12 beneficiários (4,3%) não responderam, podendo significar desinteresse pelo tema ou falta de experiência com a plataforma.

Questão 3 - Os canais de informação (Facebook, Instagram, Newsletter), são úteis e apelativos



- 120 respondentes (55,0%) manifestaram satisfação:

- Muito satisfeito (31) – 14,2%
- Satisfeito (89) – 40,8%

A maioria dos inquiridos considera os canais de informação úteis e apelativos (55,0%). Está satisfeita, o que demonstra um bom desempenho na comunicação através destes meios.

- 33 respondentes (15,1%) indicaram insatisfação:

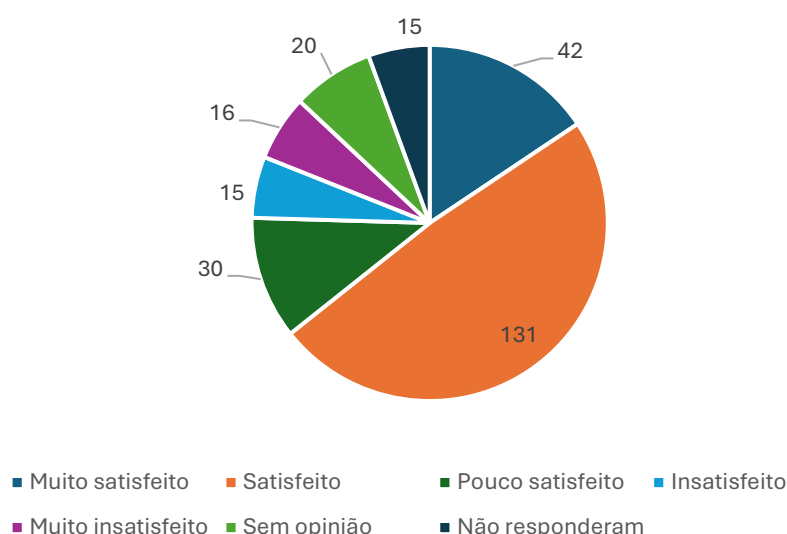
- Pouco satisfeito (18) – 8,3%
- Insatisfeito (5) – 2,3%
- Muito insatisfeito (10) – 4,6%

Uma parte dos inquiridos apresenta algum nível de insatisfação (15,1%), o que pode indicar oportunidades de melhoria na qualidade, acessibilidade ou relevância da informação disponibilizada nos canais.

- 101 beneficiários (46,0%) declararam não ter opinião. Isto pode refletir desconhecimento ou falta de experiência com os canais de comunicação da ADSE.

- 15 beneficiários (6,8%) não responderam. Representa uma pequena parcela do total, mas pode sugerir desinteresse ou falta de relevância do tema para estes inquiridos.

Questão 4 - De um modo geral, a informação atende às suas necessidades ou expectativas



• 173 respondentes (66,3%) manifestaram satisfação:

- o Muito satisfeito (42) – 16,1%
- o Satisfeito (131) – 50,2%

A maioria dos inquiridos considera a informação adequada e satisfatória (66,3%). Está satisfeita, o que demonstra um bom desempenho na disponibilização da informação.

• 61 respondentes (23,3%) indicaram insatisfação:

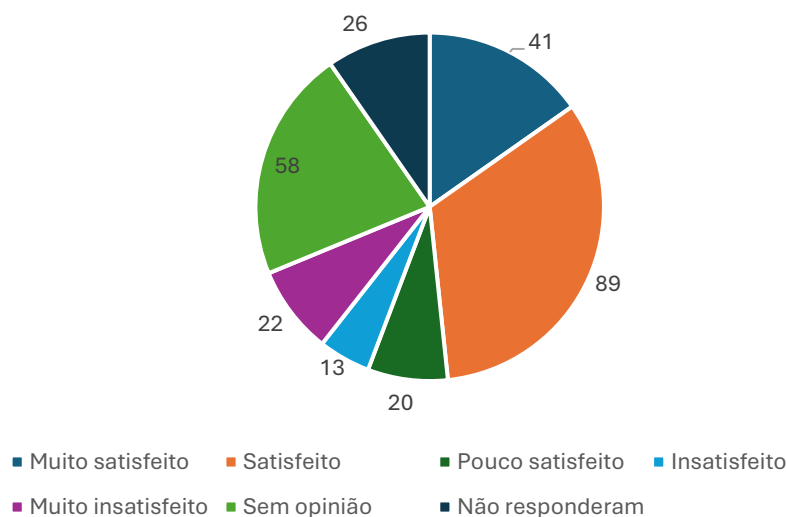
- o Pouco satisfeito (30) – 11,5%
- o Insatisfeito (15) – 5,7%
- o Muito insatisfeito (16) – 6,1%

Quase um quarto dos inquiridos apresenta algum nível de insatisfação (23,3%), o que pode indicar oportunidades de melhoria na clareza, rapidez ou utilidade da informação.

• 20 beneficiários (7,7%) declararam não ter opinião. Isto pode refletir desconhecimento ou falta de experiência com a informação disponibilizada.

• 15 beneficiários (5,7%) não responderam. Representa uma pequena parcela do total, mas pode sugerir desinteresse ou falta de relevância do tema para estes inquiridos.

Questão 5 - A app MyADSE e a ADSE Direta resolvem boa parte das minhas questões



• 130 respondentes (55,3%) manifestaram satisfação:

- o Muito satisfeito (41) – 17,4%
- o Satisfeito (89) – 37,9%

A maioria dos inquiridos considera que a app MyADSE e a ADSE Direta resolvem boa parte das suas questões (55,3%). Está satisfeita, o que demonstra um bom desempenho na utilidade e eficiência destes serviços.

• 55 respondentes (23,4%) indicaram insatisfação:

- o Pouco satisfeito (20) – 8,5%
- o Insatisfeito (13) – 5,5%
- o Muito insatisfeito (22) – 9,4%

Quase um quarto dos inquiridos apresenta algum nível de insatisfação (23,4%), o que pode indicar oportunidades de melhoria na funcionalidade, acessibilidade ou rapidez dos serviços digitais.

• 58 beneficiários (24,7%) declararam não ter opinião. Isto pode refletir desconhecimento ou falta de experiência com a app MyADSE e a ADSE Direta.

• 26 beneficiários (11,1%) não responderam. Representa uma parcela significativa do total, o que pode sugerir desinteresse ou falta de relevância do tema para estes inquiridos.

6.1 Comparação 2023

Em 2023, 70,8% dos beneficiários relataram que as respostas escritas são claras, 54% não manifestaram opinião sobre o atendimento telefónico, 69,3% demonstrou não ter opinião sobre se o atendimento presencial é amável, claro e completo, 36,9% afirmou que o tempo de espera é apropriado, 79,6% foram de opinião que o website www.adse.pt é acessível e útil, 73,9% disseram que os canais de informação são suficientes e apelativos (website, Facebook, newsletter, app MyADSE, ADSE Direta).

6.2 Classificação geral

Considerando as respostas de todas as questões, podemos dar uma média geral da qualidade da informação disponibilizada pela ADSE:

- Satisfação média: Aproximadamente 64% (média das percentagens de satisfação nas cinco questões)
- Insatisfação média: Aproximadamente 20% (média das percentagens de insatisfação)

Classificação: 4/5. A ADSE tem um bom desempenho na maioria das áreas relacionadas com a qualidade da informação, mas ainda há oportunidades de melhoria, principalmente nos serviços digitais como a app MyADSE e a ADSE Direta.

7. Avaliação sobre a qualidade do atendimento recebido

A pergunta “Qual a sua apreciação sobre a qualidade do atendimento que recebeu?” é um fator essencial para garantir um atendimento eficaz e transparente. Este estudo analisa a clareza, acessibilidade e objetividade das informações fornecidas através dos diferentes canais, como o portal, a app MyADSE, a ADSE Direta, as redes sociais e a newsletter.

- **Afirmção “Os funcionários são cordiais e disponíveis para ajudar”. Respostas:**

Respostas	Nº. de Respondentes	Percentagem (%)
Muito satisfeito	40	26,5%
Satisfeito	85	56,3%
Pouco satisfeito	14	9,3%
Insatisfeito	2	1,3%
Muito insatisfeito	10	6,6%
Subtotal de respostas válidas	151	100%
Sem opinião	91	-
Não responderam	27	-

Respostas	Nº. de Respondentes	Percentagem (%)
Total de respondentes	269	-

Respostas válidas (151 respondentes). A totalidade das respostas válidas representa 56,1% do total de respondentes (269 no total).

- o Muito satisfeito (26,5%): A avaliação mais alta, com 40 beneficiários expressando estarem muito satisfeitos com a cordialidade e disponibilidade dos funcionários.
- o Satisfeito (56,3%): A maior parte dos respondentes, 85 beneficiários, está satisfeita. Isso indica que, no geral, os funcionários são bem avaliados.
- o Pouco satisfeito (9,3%): Um grupo menor, 14 beneficiários, indicou que estão apenas parcialmente satisfeitos. Essa avaliação sugere que há pontos a serem melhorados, mesmo dentro de uma satisfação maior.
- o Insatisfeito (1,3%): Apenas 2 beneficiários mostraram-se insatisfeitos, indicando um número muito baixo de descontentamento.
- o Muito insatisfeito (6,6%): 10 beneficiários declararam-se muito insatisfeitos, representando uma fraca percentagem, mas que ainda assim deve ser levada em consideração para ajustes.

Respostas não válidas:

- o Sem opinião (91 beneficiários). Não responderam (27 beneficiários).

A grande quantidade de "sem opinião" e "não responderam" (118 beneficiários, ou 43,9%) sugere falta de opinião sobre a cordialidade ou disponibilidade dos funcionários. Isso pode indicar falta de contacto direto, um certo distanciamento, falta de clareza em relação à experiência dos funcionários, um nível de indiferença quanto ao serviço, falta de interesse ou desconhecimento sobre o serviço.

A análise indica uma alta satisfação geral, com 82,8% dos respondentes (satisfeitos + muito satisfeitos). No entanto, 16,6% (pouco satisfeitos, insatisfeitos e muito insatisfeitos) ainda apontam áreas de melhoria, principalmente no aspeto da cordialidade e disponibilidade dos funcionários. Além disso, o número significativo de beneficiários que não expressaram opinião ou não responderam (43,9%) pode indicar falta de envolvimento ou falta de experiência direta com os funcionários.

• **Afirmção "O tempo de espera do atendimento presencial é apropriado". Respostas:**

Respostas	Nº. de Respondentes	Percentagem (%)
Muito satisfeito	17	14,5%
Satisfeito	48	40,7%
Pouco satisfeito	14	11,9%
Insatisfeito	7	5,9%
Muito insatisfeito	7	5,9%

Respostas	Nº. de Respondentes	Percentagem (%)
Subtotal (Respostas Válidas)	93	100%
Sem opinião	131	-
Não responderam	42	-
Total de Respondentes	266	-

Entre os 93 respondentes que expressaram uma opinião válida:

- 55,2% (65 de 93) estão satisfeitos ou muito satisfeitos com o tempo de espera.
 - 40,7% (48 beneficiários) estão satisfeitos, indicando que, para a maioria, o tempo de espera é aceitável.
 - 14,5% (17 beneficiários) estão muito satisfeitos, demonstrando um grupo que considera o tempo de espera excelente.

O nível de satisfação é relativamente alto (55,2%) entre os que responderam validamente, indicando que a maioria considera o tempo de espera adequado.

- 23,7% (22 de 93) manifestaram algum grau de insatisfação.
 - 11,9% (14 beneficiários) estão pouco satisfeitos, sugerindo que o tempo de espera poderia ser melhorado.
 - 5,9% (7 beneficiários) estão insatisfeitos, indicando que, para esse grupo, o tempo de espera é problemático.
 - 5,9% (7 beneficiários) estão muito insatisfeitos, o que mostra um grupo de beneficiários fortemente insatisfeito.

A insatisfação é significativa (23,7%), sugerindo que uma parcela da população enfrenta tempos de espera excessivos e vê necessidade de melhorias.

Elevado Número de "Sem Opinião" e "Não Responderam"

- 131 beneficiários (49,2%) disseram não ter opinião sobre o tempo de espera.
- 42 beneficiários (15,8%) não responderam.

No total, 173 respondentes (65% do total) não deram uma resposta válida, o que pode indicar que a questão do tempo de espera pode não ser um fator relevante para a maioria dos participantes, podem não ter interesse na questão ou não recorreram ao atendimento presencial. O alto número de "Sem opinião" e "Não responderam" pode indicar que muitos não se sentem afetados pelo tempo de espera, o que pode significar que ele é aceitável na maior parte dos casos ou que a experiência varia muito entre os beneficiários.

- **Afirmção "A plataforma Atendimento Online responde cabalmente às suas necessidades de informação". Respostas:**

Respostas	Nº. de Respondentes	Percentagem (%)
Muito satisfeito	41	24,8%
Satisfeito	89	53,9%

Respostas	Nº. de Respondentes	Percentagem (%)
Pouco satisfeito	20	12,1%
Insatisfeito	13	7,9%
Muito insatisfeito	22	13,3%
Subtotal (Respostas Válidas)	165	100%
Sem opinião	58	-
Não responderam	26	-
Total de Respondentes	269	-

- 78,7% dos beneficiários que deram uma resposta válida (130 de 165) estão satisfeitos ou muito satisfeitos com a plataforma.
 - 53,9% (89 beneficiários) estão satisfeitos, indicando que a plataforma atende de maneira geral às necessidades de informação.
 - 24,8% (41 beneficiários) estão muito satisfeitos, reforçando uma experiência positiva para um quarto dos respondentes.

Isto sugere que a plataforma Atendimento Online é, no geral, eficaz e cumpre seu propósito para a maioria dos beneficiários. A satisfação é predominante, o que indica que a plataforma atende às expectativas da maioria dos beneficiários.

- 20,9% (35 de 165) expressaram algum grau de insatisfação moderada, mas relevante
 - 12,1% (20 beneficiários) estão pouco satisfeitos, o que pode indicar que a plataforma poderia ser melhorada em alguns aspetos.
 - 7,9% (13 beneficiários) estão insatisfeitos, apontando para deficiências mais perceptíveis na experiência do usuário.
 - 13,3% (22 beneficiários) estão muito insatisfeitos, um número considerável que mostra que a plataforma pode falhar para alguns utilizadores.

Embora a maioria esteja satisfeita, quase um quinto dos respondentes válidos vê espaço para melhorias. A insatisfação (20,9%) sugere que há áreas de melhoria, especialmente considerando os 22 respondentes muito insatisfeitos.

- Percentagem Significativa de "Sem Opinião" e "Não Responderam"
 - 58 beneficiários (21,6%) disseram não ter opinião. Isto pode indicar que não utilizaram a plataforma ou que não tiveram uma experiência marcante para avaliar.
 - 26 beneficiários (9,7%) não responderam. Este grupo pode não ter interesse na questão ou pode não ter notado a necessidade de avaliar a plataforma.

No total, 84 respondentes (31,2%) não deram uma resposta válida, o que mostra que quase um terço dos participantes não interage o suficiente com a plataforma para opinar ou que a sua relevância varia entre os utilizadores.

- **Afirmação "O atendimento telefónico é rápido, claro e amável". Respostas:**

Respostas	Nº. de Respondentes	Percentagem (%)
Muito satisfeito	16	13,3%
Satisfeito	40	33,3%
Pouco satisfeito	30	25,0%
Insatisfeito	15	12,5%
Muito insatisfeito	15	12,5%
Subtotal (Respostas Válidas)	120	100%
Sem opinião	120	-
Não responderam	33	-
Total de Respondentes	269	-

- 46,6% dos que deram uma resposta válida (56 de 120) estão satisfeitos ou muito satisfeitos com o atendimento telefónico.
 - 33,3% (40 beneficiários) estão satisfeitos, indicando que a experiência geral é positiva para uma parte significativa dos respondentes.
 - 13,3% (16 beneficiários) estão muito satisfeitos, mas esse número é relativamente baixo, sugerindo que poucos veem o atendimento como excelente.

O nível de satisfação (46,6%) é relativamente baixo, indicando que o atendimento telefónico precisa de melhorias para atender melhor às necessidades dos beneficiários.

- 50% (60 de 120) expressaram algum grau de insatisfação.
 - 25,0% (30 beneficiários) estão pouco satisfeitos, sugerindo que há aspetos que precisam de melhoria.
 - 12,5% (15 beneficiários) estão insatisfeitos, apontando para dificuldades mais evidentes.
 - 12,5% (15 beneficiários) estão muito insatisfeitos, o que indica que há um grupo considerável de beneficiários com uma experiência muito negativa no atendimento telefónico.

A insatisfação (50%) é alta, o que sugere que muitos beneficiários consideram o serviço inadequado.

- Alto Número de "Sem Opinião" e "Não Responderam"
 - 120 beneficiários (44,6%) disseram não ter opinião sobre o atendimento telefónico. Isto pode indicar que não usaram o serviço ou que não têm uma experiência relevante para avaliar.

- 33 beneficiários (12,3%) não responderam. Isto pode significar desinteresse na questão ou falta de uso do serviço.

No total, 153 respondentes (56,9%). A elevada taxa de "Sem opinião" e "Não responderam" pode indicar que o canal telefónico não é amplamente utilizado ou que os respondentes preferem outros meios de contacto.

• **Afirmação "As Lojas ADSE oferecem condições de acessibilidade". Respostas:**

Respostas	Nº. de Respondentes	Percentagem (%)
Muito satisfeito	13	18,3%
Satisfeito	44	62,0%
Pouco satisfeito	6	8,5%
Insatisfeito	2	2,8%
Muito insatisfeito	6	8,5%
Subtotal (Respostas Válidas)	71	100%
Sem opinião	157	-
Não responderam	41	-
Total de Respondentes	269	-

- 80,3% dos que deram uma resposta válida (57 de 71) estão satisfeitos ou muito satisfeitos com as condições de acessibilidade das Lojas ADSE.
 - 62,0% (44 beneficiários) estão satisfeitos, sugerindo que a maioria considera que as lojas oferecem boas condições de acessibilidade.
 - 18,3% (13 beneficiários) estão muito satisfeitos, um número mais reduzido, mas que reforça a perceção positiva.

A satisfação é predominante, sugerindo que, para quem respondeu, as lojas ADSE oferecem boas condições de acessibilidade.

- 19,7% (14 de 71) expressaram algum grau de insatisfação.
 - 8,5% (6 beneficiários) estão pouco satisfeitos, indicando que algumas melhorias podem ser necessárias.
 - 2,8% (2 beneficiários) estão insatisfeitos, sugerindo problemas pontuais.
 - 8,5% (6 beneficiários) estão muito insatisfeitos, mostrando que um pequeno grupo pode enfrentar dificuldades significativas de acessibilidade.

A insatisfação é relativamente baixa, mas ainda existem alguns pontos de melhoria a considerar.

- Alto Número de "Sem Opinião" e "Não Responderam"
 - 157 beneficiários (58,4%) disseram não ter opinião sobre a acessibilidade das lojas. Isto pode indicar que não frequentam as lojas ou que não têm dificuldades em avaliar.
 - 41 beneficiários (15,2%) não responderam. Isto pode refletir desinteresse na questão ou falta de conhecimento sobre o tema.

No total, 198 respondentes (73,6%) não deram uma resposta válida. Destes, 157 não têm opinião (58,4%), o que sugere que a acessibilidade pode não ser um fator relevante para a maioria dos utilizadores das lojas.

- **Afirmação “O seu problema não se resolveu, não por culpa do funcionário, mas das regras instituídas pela ADSE”. Respostas:**

Respostas	Nº. de Respondentes	Percentagem (%)
Muito satisfeito	7	7,7%
Satisfeito	32	35,2%
Pouco satisfeito	12	13,2%
Insatisfeito	14	15,4%
Muito insatisfeito	18	19,8%
Subtotal (Respostas Válidas)	91	100%
Sem opinião	141	-
Não responderam	45	-
Total de Respondentes	269	-

- 42,9% dos que deram uma resposta válida (39 de 91) estão satisfeitos ou muito satisfeitos.
 - 35,2% (32 beneficiários) estão satisfeitos, o que pode indicar que, apesar de não terem resolvido o problema, compreendem que a limitação vem das regras da ADSE e não dos funcionários.
 - 7,7% (7 beneficiários) estão muito satisfeitos, número baixo, possivelmente porque, apesar de não terem tido uma solução, sentiram que foram bem atendidos.

A satisfação global é moderada (42,9%), mas há uma parcela significativa de insatisfação (48,4%), podendo indicar que muitos beneficiários enfrentam dificuldades devido às regras da ADSE.

- 48,4% (44 de 91) expressaram algum grau de insatisfação.
 - 13,2% (12 beneficiários) estão pouco satisfeitos, o que pode indicar frustração com as regras, mas sem forte impacto na perceção geral.
 - 15,4% (14 beneficiários) estão insatisfeitos, sugerindo que consideram as regras problemáticas.
 - 19,8% (18 beneficiários) estão muito insatisfeitos, o que reflete um grupo que vê as regras da ADSE como um entrave significativo à resolução dos seus problemas.

A insatisfação significativa (48,4%) destaca a necessidade de revisão ou melhor comunicação das regras da ADSE para evitar frustrações.

- Alto Número "Sem Opinião" e "Não Responderam":
 - 141 beneficiários (52,4%) disseram não ter opinião sobre o tema. Isto pode indicar que não tiveram problemas não resolvidos devido às regras da ADSE.
 - 45 beneficiários (16,7%) não responderam. Pode refletir desinteresse na questão ou falta de experiência com a situação mencionada.

No total, 186 respondentes (69,1%) não deram uma resposta válida, o que sugere que esta questão não afeta a maioria dos inquiridos. O elevado número de beneficiários sem opinião (52,4%) sugere que este problema não é relevante para mais da metade dos inquiridos.

7.1 Comparação 2023

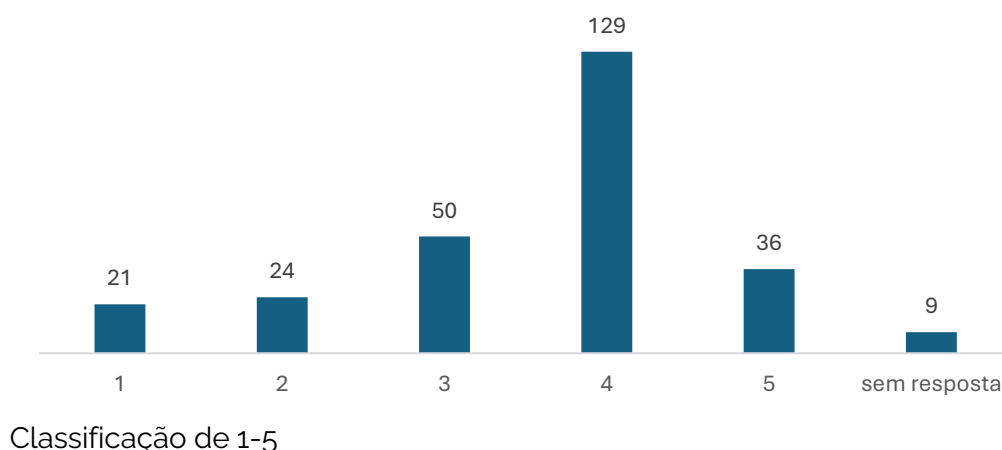
Em 2023, 63,6% entendeu que o atendimento é acessível e esclarecedor, 49,3% respondeu que os funcionários são cordiais e disponíveis para ajudar (41,6% declarou não ter opinião), a maioria dos inquiridos, 45,9%, respondeu não ter opinião sobre se os funcionários conhecem as regras, sobretudo as incluídas nas tabelas da ADSE e a maior percentagem, 43,8% respondeu que não tinha opinião sobre se o seu problema não se resolveu, não por culpa do funcionário, mas das regras instituídas pela ADSE.

7.2 Classificação geral

Considerando as respostas a todas as questões, podemos dar uma média geral da qualidade da informação disponibilizada pela ADSE. A análise sugere que, embora exista uma boa satisfação em algumas áreas (atendimento, plataformas online, comunicação e acessibilidade), outros aspetos, como atendimento telefónico e regras da ADSE, apresentam níveis elevados de insatisfação.

Classificação: 3/5. Tendo em conta a média ponderada das respostas. Esta classificação reflete um equilíbrio entre áreas com altos níveis de satisfação e outras que exigem atenção e melhorias, principalmente no atendimento telefónico e na gestão de regras da ADSE.

8. Avaliação sobre o nível de satisfação com a imagem global da ADSE (inovação, transparência, desempenho, implementação de melhorias, etc)?



Respostas	Nº. de Respondentes	Percentagem (%)
1 (Muito Insatisfeito)	21	8,1%
2 (Insatisfeito)	24	9,3%
3 (Pouco Satisfeito)	50	19,2%
4 (Satisfeito)	129	49,6%
5 (Muito Satisfeito)	36	13,9%
Subtotal (Respostas Válidas)	260	100%
Sem resposta	9	-
Total de Respondentes	269	-

- A maioria dos respondentes (63,5%) tem uma perceção geral bastante positiva, com 63,5% dos respondentes satisfeitos ou muito satisfeitos.
 - 49,6% (129 beneficiários) atribuíram nota 4 (satisfeito), mostrando que a ADSE é bem vista pela maioria, mas ainda há espaço para melhorias.
 - 13,9% (36 beneficiários) deram nota 5 (muito satisfeito), o que reflete um grupo menor, mas que vê a ADSE de forma muito positiva.

- 50 respondentes (19,2%) deram nota 3 (pouco satisfeito). Este grupo pode representar beneficiários que percebem avanços, mas ainda não estão completamente convencidos sobre a inovação, transparência e desempenho da ADSE.
- Percentual de insatisfação, 45 beneficiários (17,4%) demonstram insatisfação com a ADSE, o que sugere que existem áreas que precisam ser melhoradas.
 - 8,1% (21 beneficiários) atribuíram nota 1 (muito insatisfeito), um sinal de descontentamento significativo.
 - 9,3% (24 beneficiários) deram nota 2 (insatisfeito), o que pode indicar críticas à forma como a ADSE opera ou se comunica.

Apenas 9 beneficiários não responderam à questão, representando um percentual pequeno (3,3%). Isto sugere que a maioria dos inquiridos tem uma opinião sobre a imagem global da ADSE.

Para calcular a média de avaliação com base nos resultados anteriores, avaliou-se cada nível de satisfação pelo número dos respondentes correspondente, somaram-se os resultados e depois dividiram-se pela quantidade total de respostas válidas.

A fórmula é:

$$\text{Média} = 260(1 \times 21) + (2 \times 24) + (3 \times 50) + (4 \times 129) + (5 \times 36)$$

$$\text{Média} = 260(1 \times 21) + (2 \times 24) + (3 \times 50) + (4 \times 129) + (5 \times 36) / 260 \text{ respostas válidas}$$

$$\text{Média} = 26021 + 48 + 150 + 516 + 180 / 260$$

$$\text{Média} = 260 / 915$$

Média ≈ 3,52. A média de avaliação é aproximadamente 3,52.

Em 2023, a classificação obtida na apreciação global que os beneficiários fazem do atendimento da ADSE foi de 3,51%

9. Sugestões/recomendações de melhoria. Que outros serviços deveriam ser assegurados pela ADSE I.P., para além dos atuais?

A partir das respostas apresentadas, foi possível agrupar as sugestões/reclamações em cinco principais grupos para facilitar a análise.

• Aumento das comparticipações e revisão dos valores reembolsáveis

Muitos beneficiários mencionam que os valores das comparticipações são baixos face ao que pagam mensalmente.

Áreas críticas identificadas:

- Estomatologia e Oftalmologia – Muitos atos não são comparticipados ou possuem valores de reembolso insuficientes.
- Implantes dentários – Reclamação recorrente sobre a falta de apoio da ADSE.

- Medicinas alternativas – Sugestão para inclusão de serviços como podologia e psicologia (por falta de conhecimento das regras atuais).
- Revisão dos códigos de cirurgias – Proposta para adoção dos códigos da Ordem dos Médicos.

- **Melhoria nos prazos e processos de reembolso**

Grande parte dos respondentes reclama da demora excessiva nos reembolsos. Relatam casos onde pedidos feitos há meses continuam em processamento, sem transparência sobre o motivo da demora.

- **Expansão da Rede Convencionada**

Os beneficiários reclamam da falta de médicos e especialistas na Rede. Muitos beneficiários relatam dificuldades para encontrar consultas ou exames com valores convencionados.

- **Melhorias no atendimento e comunicação**

Os beneficiários falam em dificuldades no contacto telefónico: muitos relatos de chamadas que não são atendidas ou são desligadas abruptamente. Ainda, da falta de resposta a e-mails e pedidos de informação.

- **Melhorias na acessibilidade e atendimento presencial**

Idosos e pessoas com baixa literacia digital enfrentam dificuldades para utilizar os serviços online. Reclamam da falta de atendimento presencial em muitas cidades, sobretudo os de locais afastados.

10. Conclusão e classificação obtida

Com base nas classificações fornecidas para as diferentes áreas de avaliação, podemos analisar a satisfação geral com a ADSE da seguinte forma:

- Qualidade da informação disponibilizada: Classificação: 4/5 (Alta satisfação). A avaliação indica que, em termos de informação, a ADSE tem cumprido bem seu papel, com boa clareza e acesso aos dados. Há sempre espaço para melhorias, mas o desempenho é satisfatório.
- Qualidade do Atendimento Recebido: Classificação: 3/5 (Satisfação moderada). Embora a avaliação seja razoável, a qualidade do atendimento pode ser considerada apenas mediana. A necessidade de melhorias, como no atendimento telefónico e no tempo de espera, impacta esta avaliação.
- Imagem Global da ADSE (Inovação, Transparência, Desempenho, Implementação de Melhorias): Classificação: 3,52/5. A imagem da ADSE, considerando os aspetos de inovação, transparência e o desempenho geral, é classificada de maneira moderada, mas com um ligeiro viés positivo. A média de 3,52 sugere que a organização está no caminho certo, mas ainda precisa melhorar em várias áreas para alcançar uma avaliação mais alta.

Dado que a qualidade da informação (4/5) é bem avaliada e há uma classificação ligeiramente positiva para a imagem global da ADSE (3,52), podemos concluir que a Instituição está a fazer um bom trabalho em áreas chave, mas ainda enfrenta desafios em termos de atendimento

(3/5). A avaliação final pode ser classificada como 3,5/5 - A ADSE está num caminho de evolução, mas precisa continuar a implementar melhorias para aumentar a satisfação geral dos beneficiários.

Gabinete de Comunicação e Relações-Públicas
28.02.2024