

ANO: 2020

Instituto de Ação Social das Forças Armadas

MISSÃO: Garantir e promover a ação social complementar dos seus beneficiários e gerir o sistema de Assistência na Doença aos Militares das Forças Armadas (ADM).

Objetivos Estratégicos

| OE | DESIGNAÇÃO | META 2020 | TAXA REALIZAÇÃO |
|------|---|-----------|-----------------|
| OE 1 | Melhorar o apoio aos beneficiários | 100% | |
| OE 2 | Alcançar o equilíbrio financeiro do IASFA | 100% | |
| OE 3 | Melhorar a comunicação institucional | 100% | |
| OE 4 | Rentabilizar as capacidades do CAS | 100% | |
| OE 5 | Otimizar os processos de gestão interna | 100% | |
| OE 6 | Investir nas pessoas e em tecnologia | 100% | |

Objetivos Operacionais QUAR 2020

| Eficácia | | | | | | | | | | Peso | 20 | |
|---|--|------|-----------|------------|---------------|------|-----|-----------|-----------------|---------------|-------|--|
| 01. Aumentar a oferta de frações habitacionais para arrendamento | | | | | | | | | | Peso | 8 | |
| | INDICADOR | 2019 | META 2020 | Tolerância | Valor crítico | PESO | Mês | RESULTADO | Taxa realização | Classificação | | |
| 1 | Tempo médio de resposta aos pedidos de apoio dos beneficiários arrendatários | | 10 dias | 2 dias | 6 dias | 100% | | | | | | |
| 02. Executar planos de ação institucional | | | | | | | | | | Peso | 12 | |
| | INDICADOR | 2019 | META 2020 | Tolerância | Valor crítico | PESO | Mês | RESULTADO | Taxa realização | Classificação | | |
| 2 | Grau de execução ponderada do plano de ação Equilíbrio financeiro da ADM | | 65% | 10% | 95% | 100% | | | | | | |
| Eficiência | | | | | | | | | | Peso | 70 | |
| 03. Otimizar os processos internos | | | | | | | | | | Peso | 6,65 | |
| | INDICADOR | 2019 | META 2020 | Tolerância | Valor crítico | PESO | Mês | RESULTADO | Taxa realização | Classificação | | |
| 3 | Taxa de controlo dos bens de imobilizado | | 70% | 10% | 100% | 100% | | | | | | |
| 04. Reforçar a comunicação e interação com os Beneficiários | | | | | | | | | | Peso | 6,65 | |
| | INDICADOR | 2019 | META 2020 | Tolerância | Valor crítico | PESO | Mês | RESULTADO | Taxa realização | Classificação | | |
| 4 | Taxa de beneficiários contactados de idade superior a 80 anos, para despiste de situações de potencial maior isolamento social | | 75% | 10% | 100% | 100% | | | | | | |
| 05. Promover a boa gestão dos trabalhadores no domínio da igualdade de género | | | | | | | | | | Peso | 6,65 | |
| | INDICADOR | 2019 | META 2020 | Tolerância | Valor crítico | PESO | Mês | RESULTADO | Taxa realização | Classificação | | |
| 5 | Taxa de execução do Código de Boa Conduta para Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho | | 75% | 10% | 100% | 100% | | | | | | |
| 06. Melhorar a imagem institucional do IASFA | | | | | | | | | | Peso | 12,32 | |
| | INDICADOR | 2019 | META 2020 | Tolerância | Valor crítico | PESO | Mês | RESULTADO | Taxa realização | Classificação | | |
| 6 | Taxa de satisfação dos beneficiários com as novas funcionalidades do Portal | | 50% | 10% | 75% | 100% | | | | | | |
| 07. Promover a boa gestão dos trabalhadores nos domínios da segurança e da saúde no trabalho | | | | | | | | | | Peso | 12,74 | |
| | INDICADOR | 2019 | META 2020 | Tolerância | Valor crítico | PESO | Mês | RESULTADO | Taxa realização | Classificação | | |
| 7 | N.º de ações de prevenção e diagnóstico de situações de burnout em funções com maior desgaste realizadas | | 3 | 1 | 5 | 100% | | | | | | |
| 08. Promover a boa gestão dos trabalhadores no domínio da conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar | | | | | | | | | | Peso | 12,25 | |
| | INDICADOR | 2019 | META 2020 | Tolerância | Valor crítico | PESO | Mês | RESULTADO | Taxa realização | Classificação | | |
| 8 | N.º de medidas implementadas de conciliação da vida profissional com a vida familiar | | 3 | 1 | 5 | 100% | | | | | | |
| 09. Promover a boa gestão dos trabalhadores no domínio da motivação | | | | | | | | | | Peso | 12,74 | |
| | INDICADOR | 2019 | META 2020 | Tolerância | Valor crítico | PESO | Mês | RESULTADO | Taxa realização | Classificação | | |
| 9 | N.º de trabalhadores envolvidos em ações de teambuilding interno | | 20 | 8 | 35 | 100% | | | | | | |
| Qualidade | | | | | | | | | | Peso | 10 | |
| 10 Diminuir os tempos médios de espera e/ou de resposta | | | | | | | | | | Peso | 10 | |
| | INDICADOR | 2019 | META 2020 | Tolerância | Valor crítico | PESO | Mês | RESULTADO | Taxa realização | Classificação | | |
| 10 | Tempo médio de resposta às reclamações apresentadas à ADM | | 15 dias | 2 dias | 11 dias | 100% | | | | | | |

NOTA EXPLICATIVA

JUSTIFICAÇÃO DE DESVIOS

AVALIAÇÃO FINAL

Eficácia

- 01. Aumentar a oferta de frações habitacionais para arrendamento
- 02. Executar planos de ação institucional

Eficiência

- 03. Otimizar os processos internos
- 04. Reforçar a comunicação e interação com os Beneficiários
- 05. Promover a boa gestão dos trabalhadores no domínio da igualdade de género
- 06. Melhorar a imagem institucional do IASFA
- 07. Promover a boa gestão dos trabalhadores nos domínios da segurança e da saúde no trabalho
- 08. Promover a boa gestão dos trabalhadores no domínio da conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar
- 09. Promover a boa gestão dos trabalhadores no domínio da motivação

Qualidade

- 10 Diminuir os tempos médios de espera e/ou de resposta

Recursos Humanos

| DESIGNAÇÃO | PONTUAÇÃO | PLANEADOS | REALIZADOS | DESVIO |
|---|-----------|-------------|------------|--------|
| Dirigentes - Direção Superior | 20 | 60 | | |
| Dirigentes - Direção intermédia e chefes de equipa | 16 | 272 | | |
| Técnico Superior (inclui Especialistas de Informática + Oficiais) | 12 | 1416 | | |
| Docentes | 11 | 88 | | |
| Coordenador Técnico | 9 | 81 | | |
| Assistente Técnico (inclui Técnicos de Informática + sargentos) | 8 | 1864 | | |
| Encarregado operacional | 6 | 36 | | |
| Assistente operacional (Inclui Praças) | 5 | 2045 | | |
| Terapeuta | 10 | 160 | | |
| Enfermeiro | 10 | 340 | | |
| | | 6362 | | |

Recursos Financeiros

| DESIGNAÇÃO | PLANEADOS | REALIZADOS | DESVIO |
|-------------------------------|------------------------|------------|--------|
| Orçamento de funcionamento | 93 266 894,00 € | | |
| Despesa com pessoal (a) | 11 100 000,00 € | | |
| Aquisições de Bens e Serviços | 80 508 851,00 € | | |
| Outras despesas correntes | 1 658 043,00 € | | |
| PIDDAC | | | |
| Outros valores | 824 815,00 € | | |
| Total (OF+PIDDAC+Outros) | 94 091 709,00 € | | |

(a) Estão incluídas as despesas com a ADM

Indicadores _ Fonte de Verificação

| | | |
|----|---|---|
| 1 | Tempo médio de resposta aos pedidos de apoio dos beneficiários arrendatários $\frac{\sum(\text{data da resposta} - \text{Data do pedido de apoio})}{\text{N}^\circ \text{ de pedidos de apoio respondidos e resolvidos}}$ | Ficheiros de suporte da DSASC e respetivo report ao Gabinete de Auditoria. |
| 2 | Grau de execução ponderada do plano de ação Equilíbrio financeiro da ADM $\left(\sum \text{tx de realização de cada ação no parâmetro} \right) / \text{Ponderação por parâmetro na realização do Plano}$ | Ficheiros de suporte da DSADM e respetivo report ao Gabinete de Auditoria. |
| 3 | Taxa de controlo dos bens de imobilizado $\left(\frac{\text{Total de bens de imobilizado} - \text{bens em armazém virtual} - \text{bens em armazém local}}{\text{Total de bens de imobilizado}} \right) \times 100$ | Ficheiros de suporte do GRM e respetivo report ao Gabinete de Auditoria. |
| 4 | Taxa de beneficiários contactados de idade superior a 80 anos, para despiste de situações de potencial maior isolamento social $\left(\frac{\text{N}^\circ \text{ beneficiários com idade superior a 80 anos contactados}}{\text{N}^\circ \text{ beneficiários com mais de 80 existentes na zona do CAS cujos contactos estão disponíveis}} \right) \times 100$ | Ficheiros de suporte dos CAS e respetivo report ao Gabinete de Auditoria. |
| 5 | Taxa de execução do Código de Boa conduta para Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho $\left(\frac{\text{N}^\circ \text{ de medidas preventivas concretizadas}}{\text{N}^\circ \text{ total de medidas preventivas}} \right) \times 100$ | Submissão dos resultados da realização das ações para Despacho ao CD e respetivo report ao Gabinete de Auditoria. |
| 6 | Taxa de satisfação dos beneficiários com as novas funcionalidades do Portal _ $\left(\frac{\text{N}^\circ \text{ de beneficiários com uma satisfação nível 4+5}}{\text{N}^\circ \text{ total de beneficiários inquiridos}} \right) \times 100$ | Submissão dos resultados para Despacho ao CD e respetivo report ao Gabinete de Auditoria. |
| 7 | N.º de ações de prevenção e diagnóstico de situações de burnout em funções com maior desgaste realizadas | Submissão dos resultados da realização das ações para Despacho ao CD e respetivo report ao Gabinete de Auditoria. |
| 8 | N.º de medidas implementadas de conciliação da vida profissional com a vida familiar | Submissão dos resultados da realização das ações para Despacho ao CD e respetivo report ao Gabinete de Auditoria. |
| 9 | N.º de trabalhadores envolvidos em ações de teambuilding interno | Submissão dos resultados da realização das ações para Despacho ao CD e respetivo report ao Gabinete de Auditoria. |
| 10 | Tempo médio de resposta às reclamações apresentadas à ADM $\frac{\sum(\text{data da resposta} - \text{Data da reclamação})}{\text{N}^\circ \text{ de reclamações respondidas}}$ | Ficheiros de suporte da DSADM e respetivo report ao Gabinete de Auditoria. |