

*Handwritten signature*  
*22.5.2013*

Ministra da Saúde  
**Ministra da Saúde**  
Marta Temido

## Plano de Atividades

Secretaria-Geral do Ministério da Saúde

2019



## FICHA TÉCNICA

**Título:** Plano de Atividades | 2019

**Autoria:** Secretaria-Geral do Ministério da Saúde

**Coordenação:** Direção de Serviços de Gestão, Informação, Relações Públicas e Arquivo (DSGIRPA)

### Participação:

Direção de Serviços de Gestão, Informação, Relações Públicas e Arquivo

Divisão de Gestão de Recursos (DGR)

Divisão de Informação e Relações Públicas (DIRP)

Divisão de Arquivo e Sistemas de Informação (DASI)

Direção de Serviços Jurídicos e de Contencioso (DSJC)

**Morada:** Av. João Crisóstomo n.º 9.º, 1.º andar, 1049-062 Lisboa

**Tel.:** 217 984 200

**Fax:** 217 984 240

**E-mail:** [sg@sg.min-saude.pt](mailto:sg@sg.min-saude.pt)

[www.sg.min-saude.pt](http://www.sg.min-saude.pt)

## Índice

Índice de Tabelas .....	4
Índice de Figuras .....	4
Siglas e Acrónimos .....	5
Nota Introdutória .....	6
1. CARACTERIZAÇÃO DA SECRETARIA-GERAL .....	7
1.1. Missão, Visão, Valores e Atribuições .....	7
1.2. Estrutura Orgânica .....	10
1.2.1 Organograma .....	11
1.3. Clientes Internos e Externos .....	11
1.4. Parcerias Estratégicas .....	12
1.5. Metodologia do Plano de Atividades .....	13
1.5.1. Enquadramento com Planos Superiores Institucionais .....	14
1.5.2. Mecanismos de Coordenação e Monitorização do Plano de Atividades .....	15
2. ESTRATÉGIA E OBJETIVOS .....	15
2.1. Análise Estratégica .....	15
2.2. Objetivos Estratégicos .....	16
2.3. Objetivos Operacionais .....	16
2.4. Articulação e Contributos entre Objetivos e Orientações Estratégicas do Ministério da Saúde 19	
2.5. Medidas Transversais .....	20
3. RECURSOS HUMANOS, FINANCEIROS, SISTEMAS DE INFORMAÇÃO E FORMAÇÃO .....	21
3.1. Recursos Humanos .....	21
3.2. Recursos Financeiros .....	21
3.3. Recursos Tecnológicos e Sistemas de Informação .....	25
3.4. Formação .....	25
4. PROGRAMA PARA A CONCILIAÇÃO DA VIDA PROFISSIONAL, PESSOAL E FAMILIAR 2018-2019 - 3 em linha .....	26
4.1. Medidas a adotar/ implementar pela SGMS no eixo 2 — Conciliar na AP -Medida 8 – Missão Conciliar .....	28
5. OPERACIONALIZAÇÃO POR UNIDADE ORGÂNICA .....	29
5.1. Direção de Serviços Jurídicos e de Contencioso (DSJC) .....	29
5.2. Direção de Serviços de Gestão, Informação, Relações Públicas e Arquivo (DSGIRPA) .....	30
6. PUBLICIDADE INSTITUCIONAL .....	35
7. MELHORIA DO DESEMPENHO E DA QUALIDADE .....	35

## Índice de Tabelas

Tabela 1 - Objetivos Operacionais definidos no Objetivo Estratégico 1 por Unidade Orgânica.....	17
Tabela 2 - Objetivos Operacionais definidos no Objetivo Estratégico 2 por Unidade Orgânica.....	18
Tabela 3 - Objetivos Operacionais definidos no Objetivo Estratégico 3 por Unidade Orgânica.....	18
Tabela 4 - Articulação entre Objetivos Estratégicos e Objetivos Operacionais no QUAR 2019.....	19
Tabela 5 - Recursos Tecnológicos .....	25
Tabela 6 - Recursos Humanos afetos à DSJC .....	29
Tabela 7 - Recursos Humanos afetos à DSGIRPA.....	30
Tabela 8 - Recursos Humanos afetos à DGR .....	31
Tabela 9 - Recursos Humanos afetos à DIRP .....	32
Tabela 10 - Recursos Humanos afetos à DASI.....	34

## Índice de Figuras

Figura 1 - N.º Efetivos em 31.12.2019 .....	21
Figura 2 - Orçamento Recursos Humanos .....	21
Figura 3 - Orçamento Total .....	22
Figura 4 - Orçamento Bens .....	22
Figura 5 - Orçamento Serviços.....	23
Figura 6 - Orçamento Outros .....	23
Figura 7 - Orçamento Capital.....	24
Figura 8 - Orçamento por Rubricas 2018      Figura 9 - Orçamento por Rubricas 2019 .....	24

## Siglas e Acrónimos

**ACES** - Agrupamentos dos Centros de Saúde  
**ARS** - Administrações Regionais de Saúde  
**CA** - Conselho de Administração  
**CD** - Conselho Diretivo  
**CRESAP** - Comissão de Recrutamento e Seleção para a Administração Pública  
**DASI** - Divisão de Arquivo e Sistemas de Informação  
**DGR** - Divisão de Gestão de Recursos  
**DGTF** - Direção-Geral do Tesouro e das Finanças  
**DIRP** - Divisão de Informação e Relações Públicas  
**DSGIRPA** - Direção de Serviços de Gestão, Informação, relações Públicas e Arquivo  
**DSJC** - Direção de Serviços Jurídicos e de Contencioso  
**EAD** - Empresa de Arquivo de Documentação, S.A.  
**INA** - Direção-Geral da Qualificação dos Trabalhadores em Funções Públicas  
**LOE** - Lei do Orçamento do Estado  
**MF** - Ministério das Finanças  
**MS** - Ministério da Saúde  
**OE** - Objetivo Estratégico  
**OOp** - Objetivo Operacional  
**PA** - Plano de Atividades  
**QUAR** - Quadro de Avaliação e Responsabilização  
**RGPD** - Regulamento Geral de Proteção de Dados  
**RH** - Recursos Humanos  
**SGMS** - Secretaria-Geral do Ministério da Saúde  
**SIADAP** - Subsistema de Avaliação do Desempenho dos Serviços da Administração Pública  
**SNS** - Serviço Nacional de Saúde  
**SPMS** - Serviços Partilhados do Ministério da Saúde  
**TIC** - Tecnologias de Informação e Comunicação  
**USF** - Unidades de Saúde Familiar  
**UCC** - Unidades de Cuidados Continuados  
**UCSP** - Unidades de Cuidados de Saúde Personalizados  
**USP** - Unidades de Saúde Pública

## Nota Introdutória

O Plano de Atividades da Secretaria-Geral do Ministério da Saúde, adiante designada por SGMS, foi elaborado com base nas orientações vertidas no Programa do XXI Governo Constitucional, nas orientações emanadas pela tutela, numa lógica de estabilidade e de continuidade da prossecução da visão estratégica definida de acordo com o Plano Nacional de Saúde - Revisão e Extensão a 2020 e com os Programas de Saúde Prioritários.

O Plano de Atividades (PA) como instrumento de gestão, enquadrado no Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública (SIADAP), assume especial relevo na atividade da SGMS, como documento estruturante na definição dos objetivos e atividades. Pelo que, a participação empenhada de todos aqueles que se encontram em exercício de funções na SGMS reveste um elemento fundamental e determinante para o cumprimento deste Plano.

O PA reflete o conjunto de atividades a desenvolver num ano de desafio, aos quais serão dadas respostas com determinação, rigor, competência e orientação para resultados.

Com o objetivo de aumentar a eficácia e eficiência das respostas às solicitações requeridas a esta Secretaria-Geral, continuaremos a trabalhar em 2019, no sentido de prestar um serviço público de qualidade.

Ciente de que o ano transato nos trouxe algumas mudanças inesperadas e, com elas, algum acréscimo de trabalho, agradeço a todos os colaboradores, esperando que este ano, continuemos a trabalhar com afinco e em espírito de diálogo e cooperação, ajudando a organização no seu desígnio de melhoria contínua.

A Secretária-Geral



Sandra Cavaca

## 1. CARACTERIZAÇÃO DA SECRETARIA-GERAL

Pretende-se, neste ponto introdutório, explicitar o propósito e elementos norteadores da atuação da SGMS, enunciando, de forma clara e transparente, a sua missão, visão, valores e atribuições, numa ótica de mudança e melhoria sistemática e contínua.

Em simultâneo, far-se-á o enquadramento da estrutura orgânica da SGMS, respetivo organograma e o elencar de todos os seus clientes, internos e externos.

### 1.1. Missão, Visão, Valores e Atribuições

#### Missão

A SGMS tem por missão assegurar o apoio técnico e administrativo aos membros do Governo integrados no Ministério da Saúde (MS) e aos demais órgãos, serviços e organismos que não integram o Serviço Nacional de Saúde (SNS), no que concerne à gestão de recursos internos, ao apoio técnico jurídico e contencioso, à documentação e informação e à comunicação e relações públicas.

#### Visão

Refletindo o entendimento sobre o percurso a empreender e objetivos a médio e longo prazo, a SGMS almeja ser reconhecida como uma entidade que presta serviços essenciais e de alta qualidade no universo da saúde, mormente nas áreas jurídica, avaliação do desempenho dos serviços da administração pública, património imobiliário, arquivo, informação e relações públicas.

#### Valores

A SGMS, na prossecução das suas atividades, funda-se em quatro valores, pilares para o desenvolvimento da sua missão e visão, que norteiam o relacionamento quer dos seus colaboradores, quer da Secretaria-Geral com os parceiros, fornecedores e a própria sociedade.

Sendo um organismo de referência para o MS, a SGMS pauta-se pela **Credibilidade**, pelo **Trabalho em Equipa**, garante de sucesso no cumprimento dos objetivos fixados, pela **Comunicação**, base da proximidade com os nossos clientes e imprescindível para uma clara partilha de informação, bem como pela **Inovação**, na procura de respostas adequadas às necessidades dos nossos clientes, que se regem por padrões de elevada exigência.



### Atribuições

As atribuições da SGMS encontram-se definidas pelo Decreto Regulamentar n.º 23/2012, de 9 de fevereiro, alterado pelo Decreto Regulamentar n.º 4/2016, de 8 de novembro, que se consubstanciam em:

- Prestar o apoio administrativo, técnico, jurídico e de contencioso aos gabinetes dos membros do Governo integrados no MS, bem como aos demais serviços, organismos e outras estruturas que não disponham de unidades orgânicas com competências nas referidas áreas;
- Assegurar as atividades do MS no âmbito do atendimento e informação ao público, da comunicação e relações públicas, bem como proceder à recolha, tratamento e difusão de informação de carácter geral ou especializado, facilitando o seu acesso aos cidadãos e profissionais da saúde, designadamente, privilegiando os meios eletrónicos;
- Promover boas práticas de gestão de documentos nos serviços e organismos do MS, bem como organizar e manter um serviço de documentação;
- Estudar, programar e coordenar a aplicação de medidas tendentes a promover a inovação, modernização e a política de qualidade, no âmbito do ministério, sem prejuízo das atribuições cometidas por lei a outros serviços, bem como assegurar a articulação com os organismos com atribuições interministeriais nestas áreas;
- Coordenar as ações referentes à organização e preservação do património e arquivo histórico e proceder à recolha, tratamento, conservação e comunicação dos arquivos que deixem de ser de uso corrente nos respetivos organismos produtores;
- Coordenar as ações referentes à organização, preservação e atualização do cadastro do património do MS e das entidades por ele tuteladas, assegurando a correta articulação com os serviços responsáveis pelo património do Estado;
- Instruir processos de aquisição, alienação, arrendamento, permuta, avaliação, locação financeira, restituição por desocupação e de constituição de direitos sobre imóveis dos serviços e organismos do MS;
- Gerir o edifício sede do MS, bem como outras instalações que lhe estejam afetas;



- Assegurar as funções de unidade ministerial de compras em relação aos bens e serviços cuja contratação não seja da competência da entidade pública prestadora de serviços partilhados do MS;
- Gerir o pessoal em situação de mobilidade especial que lhe seja afeto e assegurar a articulação com a entidade gestora da mobilidade, nos termos legais;
- Assegurar a elaboração do orçamento de funcionamento da SGMS e dos gabinetes dos membros do Governo do MS, bem como acompanhar a respetiva execução de acordo com a legislação em vigor;
- Assegurar o normal funcionamento do MS nas áreas que não sejam da competência específica de outros serviços;
- Prestar apoio logístico e administrativo aos serviços, organismos e órgãos do MS cujos diplomas orgânicos assim o determinem;
- Assegurar o apoio, coordenação e acompanhamento do Subsistema de Avaliação do Desempenho dos Serviços da Administração Pública (SIADAP 1) no âmbito dos órgãos, serviços e organismos do MS que não integram o Serviço Nacional de Saúde (SNS).

## 1.2. Estrutura Orgânica

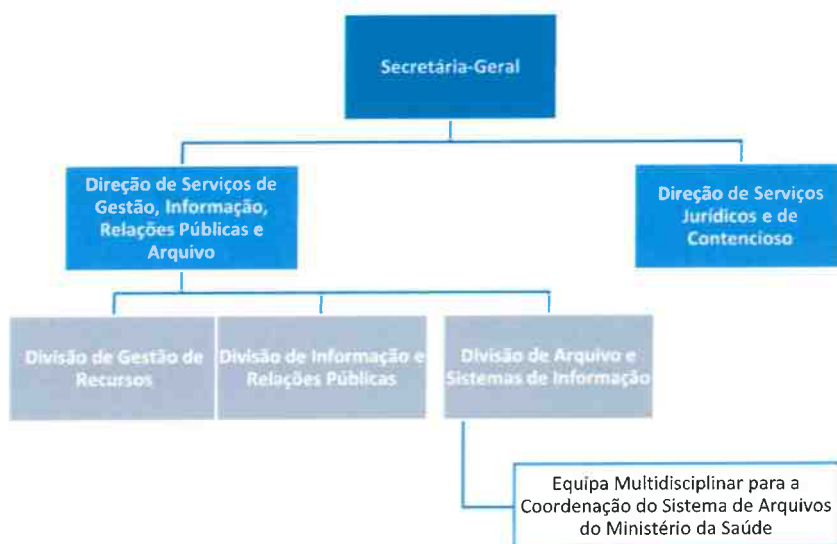
A SGMS é um serviço da Administração Direta do Estado, dotado de autonomia administrativa, sob tutela do MS.

O Decreto-Regulamentar n.º 23/2012, de 9 de fevereiro, alterado pelo Decreto-Regulamentar n.º 4/2016, de 8 de novembro, aprova a sua lei orgânica, definindo a missão, as atribuições e a organização interna. Por sua vez, a Portaria n.º 160/2012, de 22 de maio, enforma a estrutura nuclear da SGMS e respetivas competências.

Dirigida por um Secretário-Geral, a sua orgânica compreende duas direções de serviços: a Direção de Serviços Jurídicos e de Contencioso (DSJC) e Direção de Serviços de Gestão, de Informação, Relações Públicas e Arquivo (DSGIRPA). Esta Direção de Serviços desdobra-se ainda nas seguintes divisões: Divisão de Gestão de Recursos (DGR), Divisão de Informação e Relações Públicas (DIRP) e Divisão de Arquivo e Sistemas de Informação (DASI). Atualmente congrega ainda uma Equipa Multidisciplinar para a Coordenação do Sistema de Arquivos do MS, conforme se pode comprovar no organograma abaixo.

Por outro lado, decorrente da aplicação direta do Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD), a SGMS designou o Diretor da DSJC como encarregado de proteção de dados, que tem como função centralizar todas as questões de proteção de dados e adotar as medidas técnicas e organizativas adequadas e necessárias para assegurar e poder comprovar que todos os tratamentos de dados estão em conformidade com o mesmo.

### 1.2.1 Organograma



### 1.3. Clientes Internos e Externos

#### Clientes Internos

- Membros do Governo e respetivos gabinetes;
- Trabalhadores da SGMS;

#### Clientes Externos

- Órgãos, serviços e todos os organismos do MS, incluindo os estabelecimentos do Serviço Nacional de Saúde;
- Comissões e grupos de trabalho do MS aos quais a SGMS presta apoio:
  - Conselho Nacional de Saúde Mental;
  - Coordenação do Plano Nacional da Saúde para as Demências;
  - Conselho Nacional de Saúde;
  - Comissão Nacional de Coordenação da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados;
  - Coordenação da Reforma dos Cuidados de Saúde Primários;
  - Coordenação da Reforma dos Cuidados de Saúde Hospitalares;
  - Coordenação Nacional para Projetos Inovadores em Saúde;

- Coordenação Nacional para a Estratégia Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde;
- Grupo de Trabalho para a elaboração do Plano de Ação para a Saúde Global 2018-2019;
- Grupo de Trabalho para a definição dos critérios a observar nos Programas de Reabilitação Cardíaca;
- Grupo de Trabalho para a definição dos critérios a observar nos Programas integrados de Insuficiência Cardíaca;
- Grupo de Trabalho para estudar os diferentes modelos organizativos no funcionamento dos Serviços de Urgência;
- Grupo de Trabalho para estudar os diferentes modelos organizativos no funcionamento dos Blocos Operatórios;
- Grupo de Trabalho para a preparação e resposta de Eventos de Massa;
- Júri do Prémio em Bioética João Lobo Antunes | Edição 2019;
- Júri do Prémio em Saúde Pública Francisco George | Edição 2019;
- Cidadãos, empresas e sector social.

#### 1.4. **Parcerias Estratégicas**

O projeto de Sistemas de Gestão Documental nos Cuidados de Saúde Primários integra-se no macroprojecto da SGMS, promovendo a inovação, a transparência e as políticas de modernização e capacitação da Administração Pública (AP), concorrendo para uma maior eficácia e eficiência dos serviços e organismos do MS.

Neste contexto, a SGMS estabeleceu protocolos e parcerias estratégicas com as Administrações Regionais de Saúde (ARS) de Lisboa e Vale do Tejo, do Centro e do Norte. O projeto tem o seu enquadramento na criação de redes de partilha de conhecimento, ou seja, entre as ARS e as restantes unidades que as compõem, nomeadamente os Agrupamentos de Centros de Saúde (ACES), Unidades de Saúde Familiar (USF), Unidades de Cuidados de Saúde Personalizados (UCSP), Unidades de Cuidados Continuados (UCC), Unidades de Saúde Pública (USP), e entre estas e a SGMS.

Na sequência das suas atribuições e competências, a SGMS é o organismo encarregue de estudar, programar e coordenar a aplicação de medidas tendentes a promover a inovação, a modernização e a política de qualidade, no âmbito do MS.

Por conseguinte, a sua colaboração nestas parcerias tem por objetivo a promoção de boas práticas de gestão de documentos, a definição dos princípios orientadores que propiciem a produção de recomendações e a construção de instrumentos replicáveis nos Cuidados de Saúde Primários, em ordem à eficiente produção, gestão, desmaterialização e avaliação da informação.

Por outro lado, esta rede de cooperação/colaboração contribui também para a melhoria nas comunicações com outras entidades da AP, no que se refere à troca de informação, designadamente inter e intraministeriais: Caixa Geral de Aposentações (CGA), Finanças, Segurança Social, Instituto de Emprego, entre outros, tornando a interação com o cidadão fluida e simplificada.

Contudo, dada a complexidade dos universos em questão, os projetos avançam a ritmos diferentes prevendo-se que, em 2019, seja dado ênfase à gestão da informação administrativo-legal, intensificando-se a eficiência e eficácia dos cuidados de saúde e o atendimento de excelência ao utente/cidadão.

### 1.5. Metodologia do Plano de Atividades

A elaboração do presente PA enquadra-se no cumprimento das disposições legais do SIADAP 1.

O PA encontra-se alinhado com os principais documentos de definição de políticas nacionais, particularmente com o Programa do XXI Governo Constitucional e com as Orientações Interinstitucionais. No quadro das linhas de orientação estratégica plurianuais, está alinhado com o Plano Estratégico da SGMS 2017-2019.

Através de um processo participado de toda a estrutura organizacional, coordenado pela DGR, a quem compete a elaboração e coordenação do PA da SGMS, e em conjunto com o grupo de trabalho nomeado por Despacho da Secretária-Geral para o efeito (constituído pelos dirigentes intermédios e um técnico superior de cada unidade orgânica), é elaborada a proposta de definição dos objetivos operacionais para o ano de 2019, respetivo alinhamento estratégico e fixação dos indicadores de medida e demais elementos de monitorização do desempenho. No documento são incorporados os contributos *top-down*, bem como os

contributos rececionados numa abordagem *bottom-up*, através de atividades e metas sugeridas, quer pelos dirigentes, quer pelos colaboradores.

Considerando o estipulado na Lei do Orçamento de Estado n.º 71/2018, de 31 de dezembro, foram definidos indicadores de desempenho, tendo em consideração a conciliação entre a vida profissional, pessoal e familiar, bem como a efetividade e tempestividade das alterações obrigatórias de posicionamento remuneratório, objetivos a alcançar pelo Governo em 2019.

#### 1.5.1. Enquadramento com Planos Superiores Institucionais

O ciclo da informação administrativo-legal é um dos sustentáculos para o universo organizacional, científico e tecnológico das nossas instituições. Neste pressuposto, parte-se do enquadramento legal, organizacional e técnico para definir prioridades e construir redes de conhecimento, alinhadas com as políticas e linhas estratégicas nacionais e internacionais.

O projeto de Gestão Documental nas ARS favorece a inovação, pois permite a implementação de uma metodologia organizacional em que o objetivo é a simplificação, reengenharia e desmaterialização de processos, intensificando a utilização de tecnologias de informação e comunicação (TIC), permitindo, em última análise, novos métodos organizacionais no ciclo de gestão, nomeadamente na cadeia de informação de apoio à decisão e *report* à tutela e a melhoria contínua, quer nos serviços internos, quer na rapidez e eficiência de prestação de serviços ao utente/cidadão.

Neste sentido, o projeto encontra-se em alinhamento estratégico com a integração das políticas públicas de modernização e capacitação da AP, bem como concorre para a melhoria da prestação de serviços ao cidadão. Contribui ainda para a política nacional, integrando as medidas de modernização e simplificação administrativa, nomeadamente os Programas Simplex para a Saúde.

Por outro lado, adequa-se às prioridades nacionais e regionais e contribui para a execução dos indicadores e metas dos Programas Operacionais, nomeadamente, na redução dos custos públicos de contexto, no relacionamento da Administração com os cidadãos, enquadrando-se no Compete 2020, no Plano global estratégico de racionalização e redução de custos nas TIC na AP, na visão da transparência da AP e na missão da melhor gestão pública através de uma administração eficiente e de qualidade.

Do ponto de vista do plano sectorial do MS, o projeto é essencial para a “Estratégia Nacional para a Qualidade na Saúde 2015-2020” e enquadra-se nos objetivos do Plano Nacional de Saúde (PNS), nomeadamente no que concerne aos eixos de transparência e responsabilização.

Revela-se, igualmente, um pilar fulcral para a missão dos Cuidados de Saúde Primários, na expansão e melhoria da capacidade da rede de cuidados, na melhoria da qualidade e efetividade de resposta de primeira linha do SNS, modernização e qualificação organizacional e gestonária, bem como na aposta no seu sistema de informação.

### 1.5.2. Mecanismos de Coordenação e Monitorização do Plano de Atividades

A monitorização do PA é fundamental para a análise de eventuais desvios e nova programação ou reorientação do planeamento anual face a constrangimentos internos e externos que venham a revelar-se condicionadores para atingir os objetivos. Assim, essa monitorização será feita semestralmente, através do grupo de trabalho nomeado para a elaboração do PA, que elabora um relatório com o ponto de situação do nível de execução de cada um dos objetivos operacionais e indicadores que concorrem para os objetivos estratégicos da SGMS, sendo proposto para análise de resultados, discussão e definição de eventuais revisões ou reorientações do planeamento anual aos dirigentes e responsáveis intermédios.

## 2. ESTRATÉGIA E OBJETIVOS

### 2.1. Análise Estratégica

A análise estratégica foi definida no Plano Estratégico com o objetivo de facilitar, orientar e sistematizar a reflexão em torno da organização, do seu meio envolvente e das variáveis relevantes, no sentido de permitir aferir o nível de adequação da SGMS aos requisitos competitivos da atividade que desenvolve e aponta caminhos suscetíveis de assegurar a consecução da sua missão com a máxima eficácia e eficiência e, por essa via, alcançar a visão, alinhada com a carta de missão.



## 2.2. Objetivos Estratégicos

Para 2019, adotaram-se os objetivos estratégicos (OE) definidos no Plano Estratégico (PE) 2017-2019, designadamente:

**OE1** - Garantir o apoio técnico e administrativo aos gabinetes dos membros do Governo integrados no MS e aos demais órgãos e serviços, nos termos legalmente fixados, otimizando os procedimentos e os mecanismos de informação.

**OE2** - Melhorar a comunicação com o público, promovendo a sua acessibilidade aos serviços no âmbito do atendimento, informação e relações públicas, privilegiando os meios eletrónicos.

**OE3** - Promover a inovação, a modernização e a política de qualidade no âmbito do Ministério e ampliar o nível de competência técnica em diferentes áreas de intervenção.

Os objetivos estratégicos encontram-se alinhados em quatro perspetivas com o PE 2017-2019, clientes, processos, aprendizagem e inovação e financeira.

## 2.3. Objetivos Operacionais

Na sequência dos objetivos estratégicos definidos, foram estabelecidos objetivos operacionais, refletidos de igual modo no QUAR, considerando os fatores que os influenciam, nomeadamente as suas competências orgânicas.

Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Unidade Orgânica	PA	QUAR		Perspetiva
Objetivo Estratégico 1 Garantir o apoio técnico e administrativo aos gabinetes dos membros do Governo integrados no MS e aos demais órgão e serviços, nos termos legalmente fixados, otimizando os procedimentos e os mecanismos de informação	Executar os procedimentos inerentes à gestão administrativa dos recursos humanos da SGMS e dos gabinetes dos membros do Governo.	DSGIRPA	1.1			Cliente
	Executar e organizar procedimentos de recrutamento de pessoal	DSGIRPA	1.2			Cliente
	Análise e emissão de pareceres jurídicos na área RH para apoio dos Gabinetes do Governo	DSGIRPA	1.3			Cliente
	Assegurar todos os atos e procedimentos relativos à instrução dos processos de designação de membros de CD e de CA junto da CRESAP e elaboração dos respetivos Despachos e Resoluções de Conselho de Ministros.	DSGIRPA	1.4	OOp3	Eficácia	Cliente
	Coordenar as ações referentes à organização, preservação e atualização do cadastro do património do MS e das entidades por ele tuteladas	DGR	1.5	OOp6	Eficiência	Cliente
	Prestar apoio aos utilizadores para suporte e resolução de problemas técnicos em informática, comunicações e tecnologias de informação ( <i>Helpdesk</i> )	DASI	1.6			Cliente
	Assegurar a gestão dos pedidos de consulta, retorno e incorporação da documentação em custódia externa assegurando todos os procedimentos inerentes	DASI	1.7			Processos
	Garantir apoio técnico à elaboração, revisão e validação de autos de eliminação dos Serviços e Organismos do MS.	DASI	1.8			Cliente
	Elaborar e executar o orçamento de funcionamento da SGMS, dos gabinetes dos membros do Governo.	DGR	1.9	OOp5	Eficiência	Financeira
	Garantir a qualidade dos serviços prestados no âmbito do protocolo e relações públicas, designadamente na organização de reuniões e eventos de natureza diversa.	DIRP	1.10			Cliente
	Garantir a qualidade dos serviços prestados no âmbito do apoio técnico a comissões e grupos de trabalho.	DIRP	1.11			Cliente
	Emissão de pareceres, estudos, informações e elaboração de projetos de diploma	DSJC	1.12	OOp4	Eficiência	Cliente
	Elaborar as peças processuais com qualidade	DSJC	1.13	OOp2	Eficácia	Cliente
	Representar o Ministério da saúde em juízo	DSJC	1.14			Cliente

Tabela 1 - Objetivos Operacionais definidos no Objetivo Estratégico 1 por Unidade Orgânica

Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Unidade Orgânica	PA	QUAR
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO 2</b> Melhorar a Comunicação com o público, promovendo a sua acessibilidade aos serviços no âmbito do atendimento, informação e relações públicas, privilegiando os meios eletrónicos	Incrementar a quantidade e qualidade da informação disponibilizada aos cidadãos, profissionais e outras instituições através do Portal SNS.	DIRP	2.1	OOp9
	Contribuir para a melhoria da imagem do MS junto dos cidadãos, através do atendimento presencial, telefónico, eletrónico e por via postal, garantindo uma resposta por parte dos serviços.	DIRP	2.2	OOp1

Tabela 2 - Objetivos Operacionais definidos no Objetivo Estratégico 2 por Unidade Orgânica

Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Unidade Orgânica	PA	QUAR
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO 3</b> Promover a inovação, a modernização e a política de qualidade no âmbito do Ministério e ampliar o nível de competência técnica nas diferentes áreas de intervenção	Prazo médio de pagamento inferior a 5 dias	DGR	3.1	
	Acompanhar a execução do SIADAP 1 dos serviços de administração direta e indireta do MS.	DGR	3.2	
	Apresentação de proposta de orientação para elaboração do plano estratégico, atividades e relatório de execução do SIADAP 1 dos serviços de administração direta e indireta do MS.	DGR	3.3	OOp11
	Promover reuniões dos Grupos de Trabalho criados no âmbito dos projetos de gestão integrada da informação dos Serviços e Organismos do MS	DASI	3.4	OOp10
	Virtualização da infraestrutura de servidores	DASI	3.5	
	Planificar, organizar e ministrar ações de formação com base no diagnóstico de necessidades de formação dos trabalhadores (as) da SGMS.	DGR	3.6	
	Garantir a operacionalização atempada dos atos a que se refere o n.º 2 do art.º 16 da LOE	DSGIRPA	3.7	OOp7
	Promoção da conciliação da vida profissional, familiar e pessoal	DGR	3.8	OOp8

Tabela 3 - Objetivos Operacionais definidos no Objetivo Estratégico 3 por Unidade Orgânica

#### 2.4. Articulação e Contributos entre Objetivos e Orientações Estratégicas do Ministério da Saúde

Na tabela que se segue é demonstrada a relação e articulação entre os OE e os OOp do QUAR.

	OE1	OE2	OE3
OOp1: Contribuir para a melhoria da imagem do MS junto dos cidadãos, através do atendimento presencial, telefónico, eletrónico e por via postal, garantindo uma resposta por parte dos serviços		•	
OOp2: Elaborar as peças processuais com qualidade	•		
OOp3 : Assegurar todos os atos e procedimentos relativos à instrução dos processos de designação de membros de CD e de CA junto da CRESAP e elaboração dos respetivos Despachos e Resoluções de Conselho de Ministros	•		
OOp4: Emissão de pareceres, estudos, informações e elaboração de projetos de diploma	•		
OOp5: Elaborar e executar o orçamento de funcionamento da SGMS, dos gabinetes dos membros do Governo	•		
OOp6: Coordenar as ações referentes à organização, preservação e atualização do cadastro do património do MS e das entidades por ele tuteladas	•		
OOp7: Garantir a operacionalização atempada dos atos a que se refere o n.º 2 do art.º 16 da LOE			•
OOp8: Promoção da conciliação da vida profissional, familiar e pessoal			•
OOp9: Incrementar a quantidade e qualidade da informação disponibilizada aos cidadãos, profissionais e outras instituições através do Portal SNS		•	
OOp10: Promover reuniões dos Grupos de Trabalho criados no âmbito dos projetos de gestão integrada da informação dos Serviços e Organismos do MS			•
OOp11: Apresentação de proposta de orientação para elaboração do plano estratégico, atividades e relatório de execução do SIADAP 1 dos serviços de administração direta e indireta do MS			•

Tabela 4 - Articulação entre Objetivos Estratégicos e Objetivos Operacionais no QUAR 2019

## 2.5. Medidas Transversais

A SGMS irá dar continuidade e desenvolver as seguintes medidas de natureza transversal a todo o organismo:

- Elaboração do Plano Estratégico 2020-2022;
- Elaboração do Plano Anual de Formação;
- Atualização do plano de emergência institucional;
- Melhorias do sistema de gestão, monitorização e avaliação do cumprimento de objetivos;
- No âmbito da Resolução de Conselho de Ministros n.º 141/2018, 26 de outubro, já foram desenvolvidas algumas medidas no que concerne à utilização de materiais de plástico e papel, nomeadamente:
  - Substituição de garrafas de água de plástico por garrafas de vidro;
  - Instalação de pontos de enchimento de água da torneira;
  - Substituição dos copos de plástico por copos de papel (água e café);
  - Impressão em duas faces;
  - Restrição na impressão de cópias a cores;
- A SGMS irá desenvolver, no ano de 2019, a Fase III da Campanha de Sustentabilidade do MS, que genericamente se traduz na sensibilização dos colaboradores e utilizadores dos edifícios para as boas práticas, caracterizando-se através da:
  - a) Atualização da informação constante dos cartazes;
  - b) Atualização dos conteúdos digitais disponibilizados;
  - c) Realização de ações de sensibilização/formação para a sustentabilidade;
  - d) Associação da entidade a eventos pontuais associados à sustentabilidade;
  - e) Criação de eventos dedicados.



### 3. RECURSOS HUMANOS, FINANCEIROS, SISTEMAS DE INFORMAÇÃO E FORMAÇÃO

#### 3.1. Recursos Humanos

Para 2019 a previsão de recursos humanos é de 50 efetivos.

Dos efetivos da SGMS, 78% são do género feminino, com 38 efetivos e 24% representam o género masculino (12 efetivos).



Figura 1 - N.º Efetivos em 31.12.2019

Relativamente à distribuição dos profissionais da SGMS por carreira, verifica-se a predominância da carreira dos técnicos superiores, representativa de 44% do total dos trabalhadores, seguida da carreira dos assistentes operacionais e dos assistentes técnicos, que representam respetivamente, 24% e 16% do total dos trabalhadores.

#### 3.2. Recursos Financeiros

Tendo em consideração os valores orçamentados para o ano de 2019, prevê-se um aumento de 85.377€, conforme demonstra o gráfico seguinte:



Figura 2 - Orçamento Recursos Humanos

O orçamento geral da SGMS para o ano em análise é de 2.882.152€. O gráfico 3 demonstra a evolução histórica do orçamento total da SGMS nos últimos 5 anos.

Comparativamente ao orçamento total disponível de 2018 para 2019 verifica-se um aumento de 165.090€.

Para 2019 está contemplado no orçamento o total de 15.000€ referente a “Transferências Correntes”.

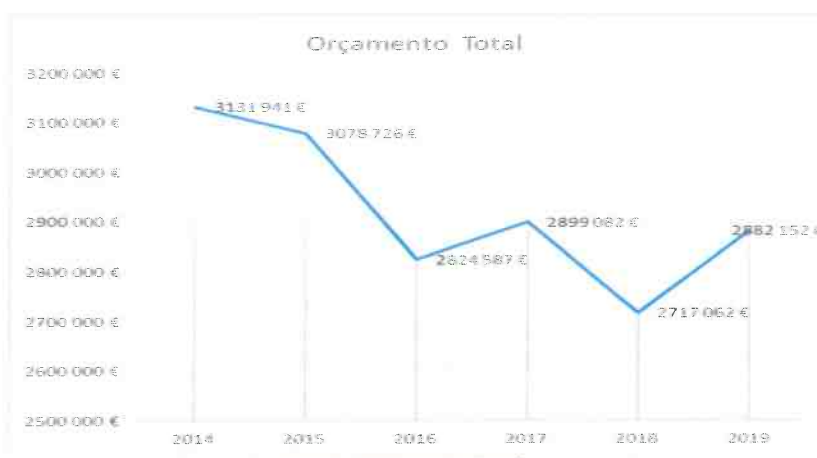


Figura 3 - Orçamento Total

No que se refere à aquisição de bens, em 2019 constata-se um aumento de 18.851€, que perfaz o valor total para esta rubrica de 84.866€.

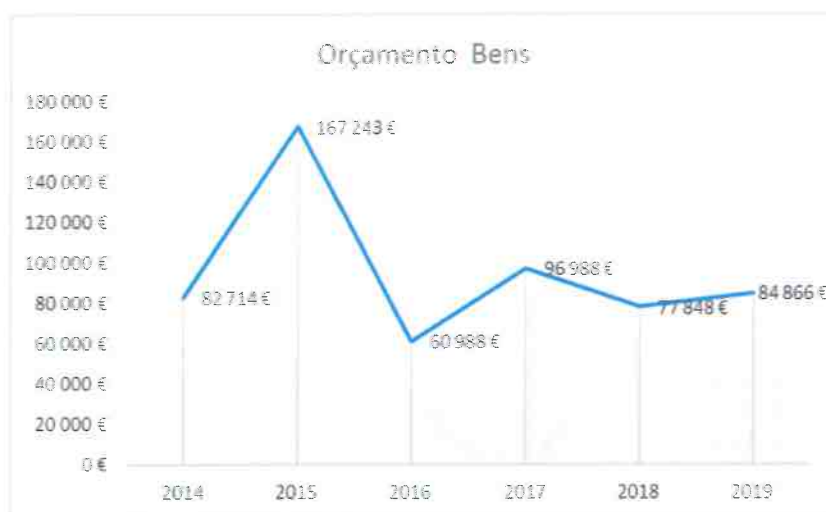


Figura 4 - Orçamento Bens



Para 2019, a rubrica dos serviços aumentou para 873.987 €.



Figura 5 - Orçamento Serviços

No que diz respeito às rubricas identificadas como “Outros”, incluem-se aqui os valores a pagar no âmbito das custas processuais, uma vez que é da competência da SGMS assegurar a representação do MS em todas as ações judiciais, bem como a previsão do pagamento de dois prémios a atribuir pelo MS, no âmbito de programas de saúde.



Figura 6 - Orçamento Outros

O orçamento para investimento prevê uma redução, em mais um ano consecutivo, estando disponíveis 1.000€.



Figura 7 - Orçamento Capital

Os gráficos 8 e 9 apresentam a distribuição do orçamento pelos diversos agrupamentos de rubricas em 2018 e 2019:

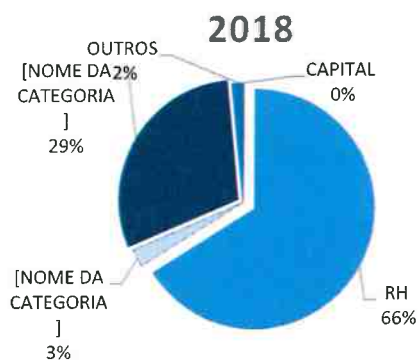


Figura 8 - Orçamento por Rubricas 2018

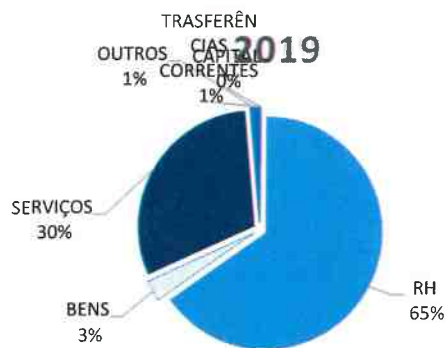


Figura 9 - Orçamento por Rubricas 2019

### 3.3. Recursos Tecnológicos e Sistemas de Informação

A SGMS funciona num edifício próprio do Estado, sito na Avenida João Crisóstomo, n.º 9, constituído por 8 pisos, aos quais acresce uma cave de garagem. No R/C, encontram-se a receção e uma sala polivalente. As unidades orgânicas da SGMS funcionam no 1.º e 2.º piso. No 1.º andar, ficam a Direção, a DSGIRPA, a DGR e a DIRP e no 2.º andar a DSJC e a DASI.

Para o desempenho da sua atividade, a SGMS conta com os seguintes recursos tecnológicos na estrutura de rede de dados e comunicações fixas:

<i>Recursos Tecnológicos em produção 2019</i>	
<i>Equipamentos Ativos de Rede</i>	22
<i>Servidores Físicos</i>	7
<i>Servidores Virtuais</i>	19
<i>Storages</i>	1
<i>Computadores</i>	70
<i>Portáteis</i>	15
<i>Equipamentos de Impressão e Cópia</i>	20
<i>Projetores Portáteis</i>	3
<i>Projetores Fixos</i>	3
<i>Telefones VOIP</i>	70
<i>Call Manager</i>	2
<i>Gateway GSM</i>	1
<i>Solução de Videoconferência</i>	2
<i>Rede Wireless - Pontos de acesso</i>	39

*Tabela 5 - Recursos Tecnológicos*

### 3.4. Formação

Considerando que a área de formação tem como principal objetivo a promoção, a qualificação e a valorização profissional dos recursos humanos, cabe à DGR a gestão da formação profissional, tendo em conta as necessidades gerais e específicas no âmbito das atribuições desta Secretaria-Geral.

Neste sentido, a DGR iniciou um trabalho de identificação das necessidades formativas dos serviços e dos profissionais, promovendo o reforço da utilização das tecnologias de informação e comunicação, e identificou áreas de interesse do trabalhador, reconhecidas pelo seu dirigente, como sendo áreas a ser melhoradas através de formação.

Para 2019, destacam-se as seguintes ações de formação:

- Medidas de autoproteção:
  - Segurança contra Incêndios e Emergências;
  - Primeiros Socorros e Suporte Básico de Vida;
  - Segurança contra Incêndios.
- Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD);
- Sistemas de Gestão da Qualidade - Implementação da NP EN ISO 9001: 2015
- Gestão por Processos - Business Process Managment
- Sistema Normalização Contabilística Administração Pública;
- Sistema Normalização Contabilística Prestação de Contas;
- Orçamento do Estado 2019;
- Conferência sobre iniciativas de reforma do processo administrativo e tributário;
- Social Media Management (Gestão de Redes sociais);
- Realização em vídeo.

#### 4. PROGRAMA PARA A CONCILIAÇÃO DA VIDA PROFISSIONAL, PESSOAL E FAMILIAR 2018-2019 - 3 em linha

O Programa 3 em Linha tem como objetivo promover um maior equilíbrio entre a vida profissional, pessoal e familiar, como condição para uma efetiva igualdade entre homens e mulheres e para uma cidadania plena, que permita a realização de escolhas livres em todas as esferas da vida. A importância desse equilíbrio é reconhecida no Pilar Europeu dos Direitos Sociais como uma das condições justas de trabalho. O programa visa melhorar o índice de bem-estar, no indicador "Balanço vida-trabalho" (INE), que tem vindo a decrescer desde 2011.

Conciliar melhor a vida profissional, pessoal e familiar favorece a diminuição do absentismo, o aumento da produtividade e a retenção de talento, contribuindo, também, para a sustentabilidade demográfica.

Trata-se de uma mudança cultural que exige convocar toda a sociedade e assumir um compromisso coletivo com medidas de impacto a curto, médio e longo prazo. Este programa representa, por isso, um esforço conjunto do Governo, de empresas públicas e privadas, e de entidades da AP central e local.

O Programa 3 em Linha estrutura-se em quatro eixos:

- **O eixo 1** – (Im)Pacto para a conciliação – agrega medidas que mobilizam diferentes tipos de entidades empregadoras para o desenvolvimento de práticas promotoras da conciliação e para sua difusão.
- **O eixo 2** – Conciliar na AP – agrega medidas que representam o compromisso da Administração Pública central e local com a promoção da conciliação.
- **O eixo 3** – Equipamentos, serviços e incentivos para a conciliação – agrega instrumentos que favorecem a conciliação, nomeadamente, no domínio do cuidado, da educação, dos transportes e da saúde.
- **O eixo 4** – Conhecer para conciliar – agrega medidas que conduzem à produção de conhecimento e à sua divulgação, suscetíveis de apoiar o desenvolvimento de novas ações.

O programa comporta medidas transversais e setoriais, projetos-piloto e medidas de aplicação generalizada, com destinatários diversos: organizações públicas, sociais e privadas, mulheres e homens nas diferentes fases do seu ciclo de vida (crianças, jovens, adultas/os e idosas/os) e famílias na sua diversidade de modelos. O impacto deste programa será avaliado três anos após o seu lançamento.

#### 4.1. Medidas a adotar/ implementar pela SGMS no eixo 2 – Conciliar na AP -Medida 8 - Missão Conciliar

**Telecomunicações:** negociar com um operador eventuais condições de desconto no valor das comunicações e/ou aquisição de equipamentos;

**Combustível:** Negociar com um operador eventuais condições de desconto na aquisição de combustível mediante atribuição de cartão;

**Óticas:** Encetar negociações com uma entidade parceira no sentido de obter descontos e efetuar rastreios nas instalações da SGMS;

**Farmácias:** foram já encetados contactos no sentido do alargamento do protocolo em vigor com outros balcões e revisão de percentagem de preço, de forma a conceder condições mais vantajosas para os trabalhadores/as;

**Prestação de serviços:** Encetar negociações com entidades parceiras no sentido de obter descontos em serviços de lavandaria, floristas, cabeleireiro/estética e outros que se mostrem pertinentes ou sugeridos pelos trabalhadores(as);

Analisar a viabilidade de instalação na SGMS de um **gabinete médico**;

**Criação de um pequeno gabinete de apoio**, formado por dirigentes e trabalhadores, com vista ao aconselhamento, mediação e apoio jurídico em matérias como IRS, arrendamento, pequenos conflitos e outras;

**Criação de um espaço multiusos no 8.º andar:**

- Prática de atividade física;
- Ocupação de tempos livres para os(as) filhos(as) dos trabalhadores nas férias letivas.

Disponibilizar **caixas de sugestões aos trabalhadores(as)** para deixarem mensagens sobre dificuldades, constrangimentos e propostas de medidas de conciliação que gostassem de ver desenvolvidas na SGMS.

## 5. OPERACIONALIZAÇÃO POR UNIDADE ORGÂNICA

A SGMS tendo por base o Plano Estratégico 2017-2019 e o Orçamento para 2019, assume o desenvolvimento das atividades definidas nos objetivos operacionais de cada unidade orgânica, espelhados nas fichas de atividade do Anexo 2.

### 5.1. Direção de Serviços Jurídicos e de Contencioso (DSJC)

À **DSJC** compete:

- Prestar apoio técnico-jurídico aos gabinetes dos membros do Governo, ao secretário-geral, bem como aos demais serviços, organismos e outras estruturas do Ministério da Saúde, abreviadamente designado por MS;
- Emitir pareceres jurídicos e elaborar projetos de diplomas legais;
- Emitir pareceres sobre requerimentos e recursos administrativos dirigidos aos membros do Governo e ao secretário-geral;
- Praticar todos os atos processuais exigíveis em contencioso administrativo previstos na lei;
- Assegurar a representação em juízo MS nos tribunais administrativos e fiscais por licenciados em direito com funções de apoio jurídico, expressamente designados nos termos do Código de Processo nos Tribunais Administrativos.

Recursos Humanos afetos à **DSJC**:

DSJC	EFETIVOS
Dirigente Intermédio 1º grau	1
Técnico Superior	7
Assistente Técnico	2
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>

Tabela 6 - Recursos Humanos afetos à DSJC



## 5.2. Direção de Serviços de Gestão, Informação, Relações Públicas e Arquivo (DSGIRPA)

À **DSGIRPA** compete assegurar as competências enunciadas:

- Promover e executar os procedimentos administrativos relativos à constituição, modificação e extinção da relação jurídica de emprego do pessoal da SGMS, bem como dos gabinetes dos membros do Governo e demais estruturas existentes no seu âmbito;
- Assegurar o processamento das remunerações e outros abonos do pessoal da SGMS e dos gabinetes dos membros do Governo e demais estruturas existentes no seu âmbito, bem como o registo de assiduidade e a elaboração do mapa de férias;
- Assegurar a realização dos procedimentos necessários à gestão e avaliação do desempenho dos trabalhadores da SGMS, bem como garantir o desenvolvimento de iniciativas adequadas que permitam a qualificação e a formação dos recursos humanos;

Recursos Humanos afetos à **DSGIRPA**:

DSGIRPA	EFETIVOS
Dirigente Intermédio 1º grau	1
Técnico Superior	2
Assistente Técnico	1
TOTAL	4

Tabela 7 -Recursos Humanos afetos à DSGIRPA

A **DSGIRPA** integra 3 unidades orgânicas flexíveis:

- Divisão de Gestão de Recursos (DGR)
- Divisão de Informação e Relações Públicas (DIRP)
- Divisão de Arquivo e Sistemas de Informação (DASI)

### 5.2.1. Divisão de Gestão de Recursos (DGR)

À **DGR** compete, em especial, prosseguir as competências enunciadas:

- Elaborar os instrumentos de planeamento estratégico e de gestão da SGMS;
- Assegurar a execução das normas de segurança, higiene e saúde no trabalho;

- Assegurar a elaboração e a execução do orçamento de funcionamento da SGMS, dos gabinetes dos membros do Governo e demais estruturas existentes no seu âmbito e elaborar as respetivas contas, remetendo-as às entidades definidas por lei, bem como assegurar a arrecadação de receitas e proceder à sua contabilização e entrega nos Cofres do Tesouro;
- Organizar os procedimentos de aquisição dos bens e serviços necessários ao funcionamento da SG e dos gabinetes dos membros do Governo e demais estruturas existentes no seu âmbito, e ainda, proceder ao acompanhamento e execução dos contratos de fornecimento de serviços, designadamente de locação e assistência técnica;
- Assegurar o normal funcionamento das instalações e equipamentos do MS, quando não seja da competência específica de outros serviços;
- Assegurar a gestão da frota automóvel afeta à SGMS, aos gabinetes dos membros do Governo e demais estruturas existentes no seu âmbito;
- Assegurar o apoio, coordenação e acompanhamento do Subsistema de Avaliação do Desempenho dos Serviços da Administração Pública (SIADAP 1) no âmbito dos órgãos, serviços e organismos do MS que não integram o SNS.»
- Incumbe, ainda, à DSGIRPA, em articulação com as entidades tuteladas pelo MS e com os serviços responsáveis pelo património do Estado:
  - a) Organizar, preservar e manter atualizado o cadastro do património do MS;
  - b) Instruir processos de aquisição, arrendamento, locação financeira, restituição por desocupação e constituição de direitos sobre imóveis dos serviços e organismos do MS;
  - c) Acompanhar e instruir processos tendentes à alienação, permuta e avaliação de imóveis dos serviços e organismos do MS;
  - d) Promover estudos na área da gestão do património do MS com vista à sua otimização.

Recursos Humanos afetos à **DGR**:

DGR	EFETIVOS
Dirigente Intermédia 2º grau	1
Técnico Superior	4
Assistente Técnico	2
Assistente Operacional	2
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>

*Tabela 8 - Recursos Humanos afetos à DGR*

### 5.2.2. Divisão de Informação e Relações Públicas (DIRP)

À **DIRP** compete assegurar as competências enunciadas:

- Garantir a recolha, o tratamento e a difusão de informação de carácter geral ou especializada, com interesse para as atividades do MS, dos profissionais de saúde e do cidadão, privilegiando, para o efeito, os meios eletrónicos, e assegurar a publicação de documentos no Diário da República;
- Organizar os serviços de receção, atendimento e encaminhamento do público na sede do MS e na SG, apoiando nesta área os gabinetes dos membros do Governo e as estruturas existentes no seu âmbito, bem como assegurar a informação ao público, atender e dar seguimento às exposições apresentadas, em articulação com os diversos serviços e organismos do MS;
- Assegurar as atividades no âmbito da comunicação e das relações públicas dos gabinetes dos membros do Governo e dos demais serviços e organismos do MS, incluindo estabelecimentos do Serviço Nacional de Saúde;
- Coordenar e difundir orientações e boas práticas relativamente à estratégia de comunicação e imagem do MS, bem como uniformizar a política de comunicação dos serviços e organismos do MS, incluindo estabelecimentos do Serviço Nacional de Saúde, na Internet, tendo como veículo âncora o Portal da Saúde;
- Assegurar a distribuição das publicações do MS, bem como a sua reprodução e edição;

Recursos Humanos afetos à **DIRP**:

DIRP	EFETIVOS
Dirigente Intermédio 2º grau	1
Técnico Superior	7
Assistente Técnico	1
Assistente Operacional	3
TOTAL	12

Tabela 9 - Recursos Humanos afetos à DIRP

### 5.2.3. Divisão de Arquivo e Sistemas de Informação (DASI)

A **DASI** compete:

- Promover as boas práticas de gestão de documentos nos serviços e organismos do MS, e organizar e gerir o Centro de Documentação, assegurando a integração e a catalogação das obras adquiridas, bem como a sua disponibilização aos gabinetes dos membros do Governo;
- Coordenar as ações referentes à organização e preservação do património e arquivo históricos do MS, em articulação com os demais serviços e organismos, procedendo à recolha, tratamento, conservação e comunicação dos arquivos que deixem de ser de uso corrente nos respetivos organismos produtores;
- Organizar e manter o arquivo da SGMS e dos gabinetes dos membros do Governo, suportado em regulamento atualizado que assegure a normalização de procedimentos, designadamente sobre guarda, acesso, conservação e destruição de documentos;
- Assegurar a receção, classificação, registo, distribuição e expedição da correspondência da SG e demais estruturas existentes no âmbito dos gabinetes dos membros do Governo;
- Assegurar a adequação da rede informática e das demais infraestruturas tecnológicas de informação e comunicação na SG, nos edifícios afetos aos membros do Governo, bem como às comissões, grupos de trabalho e outras estruturas que não disponham de meios apropriados, zelando pela segurança e integridade da informação e prestando apoio aos utilizadores, bem como garantir a gestão do sistema de comunicações fixas, móveis e de dados;
- Garantir a gestão e a manutenção dos recursos informáticos da SG e dos gabinetes dos membros do Governo e coordenar a gestão dos sistemas de informação e aplicações informáticas, potenciando a desburocratização, a simplificação de procedimentos e a transparência dos processos.
- Coordenar as ações referentes à organização e preservação do património e arquivo históricos do Ministério da Saúde, em articulação com os demais serviços e organismos, procedendo à recolha, tratamento, conservação e comunicação dos arquivos que deixem de ser de uso corrente nos respetivos organismos produtores;
- Organizar e manter o arquivo da SG e dos gabinetes dos membros do Governo, suportado em regulamento atualizado que assegure a normalização de procedimentos, designadamente sobre guarda, acesso, conservação e destruição de documentos;
- Atribuir os prazos de conservação dos documentos em fase ativa e semiativa dos hospitais;
- Coordenar o Projeto de avaliação documental da SGMS;

- Coordenar o Projeto de Gestão Documental;
- Criar os instrumentos de Normalização e Regulação Nacional de Arquivos de Saúde;
- Coordenar os grupos de trabalho no âmbito do Ministério da Saúde;
- Promover visitas técnicas aos organismos e planos de ação específicos das entidades englobando, entre outros, os seguintes domínios: gestão documental, avaliação documental, salvaguarda e descrição de espólios de interesse histórico e normalização de processos e procedimentos;
- Ministras formação de equipas no domínio da arquivística;
- Exercer as demais funções que lhe sejam atribuídas.

Recursos Humanos afetos à **DASI**:

<b>DASI</b>	Fem
Dirigente Intermédio 2º grau	1
Técnico Superior	3
Técnica Informática	1
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>

*Tabela 10 - Recursos Humanos afetos à DASI*

## 6. PUBLICIDADE INSTITUCIONAL

De acordo com o estipulado no n.º 10 da Resolução do Conselho de Ministros n.º 47/2010, de 8 de junho, há que incluir uma secção especificamente dedicada à informação sintética sobre as iniciativas de publicidade, sendo que durante o ano de 2018 a SGMS não realizou qualquer atividade relativa a publicidade institucional.

## 7. MELHORIA DO DESEMPENHO E DA QUALIDADE

Para atingir padrões de desempenho cada vez mais elevados, a SGMS procurará desenvolver medidas com vista ao reforço do ambiente organizacional, designadamente:

- Em 2019 será lançado o novo *site* da SGMS, moderno, apelativo e mais simpático para o utilizador. Uma nova imagem que pretende acompanhar a modernização das plataformas tecnológicas e colocar-se em linha com os atuais *sites* do universo da Saúde. No novo *site* será possível ter acesso a informação tão diversa como a Lei orgânica da SGMS, organograma, instrumentos de gestão, circulares informativas/normativas, legislação, recursos humanos, SIADAP 1, entidades de saúde, notícias, agenda, prémios, arquivo, galeria de fotografias e links úteis. Além disso, estão previstas novas formas de contacto, facilitadas através de formulários próprios, que garantam o devido reencaminhamento de todas as questões em tempo útil. Com o novo *site* pretende-se incrementar a quantidade e qualidade da informação disponibilizada a cidadãos, profissionais e outras instituições.
- Elaborar o programa de acolhimento e integração a trabalhadores da SGMS, no qual se incluirá a atualização do manual de acolhimento e visitas planeadas a todas as unidades orgânicas, com atividades específicas em cada uma delas.
- Desenvolver a área de protocolos com vista a benefícios para os trabalhadores da SGMS.
- No âmbito da responsabilidade social, a SGMS pretende implementar práticas de gestão socialmente mais responsáveis, reforçando o ambiente colaborativo e as relações entre trabalhadores e com clientes, parceiros e demais comunidade. O enfoque irá para o meio ambiente, designadamente para a diminuição da pegada ecológica da SGMS.
- Criar condições para a satisfação e motivação dos trabalhadores - Criar valor social na SGMS, promovendo o envolvimento dos trabalhadores com a organização e uma perceção de confiança através das medidas de responsabilidade social internas e externas.

## 8. QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO 2019

Para 2019 a SGMS definiu no seu Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) 11 objetivos operacionais, 3 OOp integram o parâmetro da eficácia, 5 OOp o parâmetro da eficiência e 3 OOp o parâmetro da qualidade. No QUAR foram considerados seis objetivos relevantes, correspondente a 55% do total dos OOp. Os objetivos operacionais foram decompostos em 12 indicadores de desempenho.



**ANEXOS**  
**ANEXO 1 - QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO 2019**

[illegible]

EFICIÊNCIA											
2024: Tabela de parâmetros, metas, informações e avaliação do impacto de atividades (ITA)											
INDICADORES	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Classificação
6.1. Número de dias de ausência	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	37	5	23	100%	A3	B5
6.2. Relativos do aumento ou diminuição (até ao 25 de julho do mês seguinte)	n.d.	n.d.	n.d.	9	3	5	3	9	100%	A1	B2
6.3. Relativos do aumento ou diminuição (até ao 25 de julho do mês seguinte)	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	15	30	5	15	50%	A3	B2
6.4. Relativos do aumento ou diminuição (até ao 25 de julho do mês seguinte)	9	9,3	4,3	3	4	3	1	2	50%	A2	B5
2024: Garantia a todos os cidadãos a prestação de serviços de saúde e acesso a cuidados de saúde (GSA)											
INDICADORES	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Classificação
7.1. Porcentagem de trabalhadores com formação em saúde pública	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	99%	9	100%	100%	A1	B5
7.2. Porcentagem de trabalhadores com formação em saúde pública	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	99%	9	100%	100%	A1	B5
2024: Principais resultados de atividades de saúde pública, prevenção e promoção (PPA)											
INDICADORES	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Classificação
8.1. 8.2. 8.3. 8.4. 8.5. 8.6. 8.7. 8.8. 8.9. 9.0. 9.1. 9.2. 9.3. 9.4. 9.5. 9.6. 9.7. 9.8. 9.9. 10.0.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.

[illegible]

RECURSOS HUMANOS - 2010						
CLASSIFICAÇÃO	EFETIVOS (Presença) 1-1-2010	EFETIVOS (Presença) 31-12-2010	PONTUAÇÃO	Nº PLANILHAS PONTUAÇÃO	Nº MATERIALIZADAS PONTUAÇÃO	DESVIO EM %
Dirigentes - Direção Superior	1		20	20		-20,00
Dirigentes - Direção Intermédia (18 e 2º) e Chefes de Equipa	6		16	96		-96,00
Técnicos Superiores (inclui Especialistas de Informática)	22		12	264		-264,00
Coordenadores Técnicos (inclui Chefes de Serviço)	0		9	0		0,00
Técnicos de Informática	1		8	8		-8,00
Assistentes Técnicos	8		8	64		-64,00
Assistentes Operacionais	12		5	60		-60,00
<b>Total</b>	<b>50</b>			<b>512</b>		<b>-512</b>

	31-12-2018	31-12-2017	31-12-2016	31-12-2015	31-12-2014
<b>Efetivos no Organismo</b>					
Nº de efetivos a exercer funções	49	50	51	56	53

RECURSOS FINANCEIROS - 2019 (Em R\$)									
DESIGNAÇÃO	2014 EXECUTADO	2015 EXECUTADO	2016 EXECUTADO	2017 EXECUTADO	2018 EXECUTADO	ORÇAMENTO INICIAL 2019	ORÇAMENTO CORRIGIDO 2019	ORÇAMENTO EXECUTADO 2019	DESMIO
Orçamento de Funcionamento	3.994.601,32 €	3.078.725,90 €	2.832.586,83 €	3.022.103,63 €	3.038.127,55 €	2.867.152,00 €	0,00 €	0,00 €	
Despesas com Pessoal	2.707.864,44 €	1.571.850,69 €	1.735.032,09 €	1.714.848,40 €	1.784.571,55 €	1.882.295,00 €			
Aquisições de Bens e Serviços Correntes	1.258.719,70 €	1.428.403,52 €	852.862,58 €	1.201.042,39 €	1.154.977,02 €	958.853,00 €			
Outras Despesas Correntes e de Capital	28.557,18 €	78.371,69 €	144.692,16 €	106.212,84 €	98.578,98 €	26.000,00 €			

Outros Valores	18 180,00 €	73 800,00 €	15 000,00 €
<b>TOTAL (OI+PI+OAC+Outros)</b>	<b>3 994 601,32 €</b>	<b>3 078 775,90 €</b>	<b>3 111 077,55 €</b>

INDICADORES		FONTE DE VERIFICAÇÃO
1.1	N.º respostas enviadas à SGM5/N.º exposições remetidas pela SGM5 aos serviços	SMARTDOCS
2.1	Cumprimento do prazo	SMARTDOCS
3.1	Data de conclusão da instrução do processo - Data de entrada do processo instruído	SMARTDOCS
4.1	Número de dias de execução	SMARTDOCS
5.1	Relatório de execução orçamental (até ao 5º dia útil do mês seguinte)	SMARTDOCS
6.1	Relatório Semestral (até ao 20 dia do mês seguinte)	SMARTDOCS
6.2	Data de saída do processo-Data de entrada do processo devidamente instruído (resultado em dias úteis)	SMARTDOCS
7.1	Porcentagem de trabalhadores com processamento da valorização remuneratória no mês seguinte ao termo do processo de avaliação de desempenho	SMARTDOCS
8.1	N.º de protocolos criados com empresas para que os trabalhadores beneficiem de condições mais favoráveis	RHV
9.1	N.º conteúdos aprovados para divulgação/n.º conteúdos propostos para divulgação	DGR
10.1	Relatório Anual das atividades desenvolvidas	REGISTO PRÓPRIO
11.1	Apresentação de proposta de orientação para elaboração de planos e resultados (dias do ano contados a partir de 1 de janeiro)	SMARTDOCS

Tipo de indicador (A)	A1 - Indicador de Impacto	Referem-se às consequências das ações desenvolvidas pelos serviços na sociedade (ex: Número de formandos colocados em serviços).
	A2 - Indicador de Resultado	Traduzem efeitos diretos e imediatos sobre a população-alvo das ações desenvolvidas pelos serviços (ex: Número de formandos com aproveitamento).
	A3 - Indicador de Realização	Descrevem a atividade desenvolvida pelo serviço, não fornecendo quaisquer indicações dos efeitos dessas ações sobre a sociedade (ex: N.º de ações de formação).
Meta Proposta 2019 face ao Ano Anterior (2018) (B)	B1 - Meta proposta com melhoria de desempenho face ao ano anterior	
	B2 - Meta proposta abaixo do desempenho face ao ano anterior	
	B3 - Meta proposta sem melhoria face ao ano anterior	
	B4 - Sem histórico disponível do ano anterior	
	B5 - Não aplicável (para novos indicadores)	
Objetivo Institucional (C)	Identificar o número do objetivo institucional	
Identificação do Indicador (D)	P - <u>Indicador Incremento Positivo</u> - Indicadores relativos a objetivos crescentes, cujos resultados do desempenho melhoram quando aumentam e que visam, geralmente, aumentar, melhorar, incrementar, etc.	
	N - <u>Indicador Incremento Negativo</u> - Indicadores referentes a objetivos decrescentes, cujos resultados melhoram quando diminuem e que visam, normalmente diminuir, reduzir, etc. Neste caso, a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido [(Meta N- Resultado)/Meta N].	



**ANEXO 2 - FICHAS DE ATIVIDADES DA SGMS 2019**  
**Direção de Serviços Jurídicos e de Contencioso (DSJC)**

PERSPETIVA	Atribuição D.R. 23/ 2012, 09.02 art.2	Objetivo Estratégico	Peso no Objetivo Estratégico %	Objetivo Operacional	Parâmetro do Objetivo	Indicador	Tipo de Indicador	Valor Prévio 2013	Valor Prévio 2014	Valor Prévio 2015	Valor Prévio 2016	Valor Prévio 2017	Valor Prévio 2018	Meta 2019	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fonte de verificação	Responsáveis pela execução	Eventuais Dependências Internas e Externas	Entidades Colaboradoras Internas e Externas	Contributo para as Orientações Estratégicas do MS
CLIENTE	Alínea d) n.º 2 art.2	1	11%	1.12 - Elaborar as peças processuais com qualidade (QUAR 2.1)	Eficiência	Cumprimento do prazo	RESULTADO	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	até 3 dias antes prazo	1	até 4 dias antes prazo	100%	Mapa de controlo	D.SJC	n.a	n.a	-
CLIENTE	Alínea a) n.º 2 art.2	1	16%	1.13 - Emissão de pareceres, estudos, informações e elaboração de projetos de diploma (QUAR 4.1)	Eficácia	Numero de dias da execução	RESULTADO	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	30	5	23	100%	Mapa de controlo	D.SJC	n.a	n.a	-
CLIENTE	Alínea e) n.º 2 art.2	1	11%	1.14 - Representar o Ministério da Saúde em juízo	Eficácia	N.º presenças obrigatórias em tribunal / N.º solicitações em tribunal (%)	RESULTADO	n.d	n.d	100%	100%	100%	100%	100%	0%	100%	100%	SmartDOCS	D.SJC	n.a	n.a	-

Direção de Serviços de Gestão, Informação, Relações Públicas e Arquivo (DSGIRPA)

Atribuição	Objetivo Estratégico	Peso no Objetivo Estratégico %	Parâmetro do Objetivo	Indicador	Tipo de Indicador	Valor Prévio 2014	Valor Prévio 2015	Valor Prévio 2016	Valor Prévio 2017	Valor Prévio 2018	Meta 2019	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fonte de verificação	Responsáveis pela execução	Eventuais Dependências Internas e Externas	Entidades Colaboradoras	Contributo para as Orientações	
Cliente	Alínea a) n.º 2 art.2	1	1.1 - Executar os procedimentos inerentes à gestão administrativa dos recursos humanos da SGMs e dos gabinetes dos membros do Governo.	Eficácia	Preparação dos 4 ficheiros para pagamento das remunerações até ao 5º dia útil de cada mês	REALIZAÇÃO	3	1	3,4	3	2	3	1	2	100%	RHV	DSGIRPA	Ministério das Finanças	N.A.	-
Cliente	Alínea a) n.º 2 art.2	1	1.2 - Executar e organizar procedimentos de recrutamento de pessoal	Eficácia	(Data da comunicação da necessidade de recrutamento- Data do envio para DR)/(resultado em dias)	REALIZAÇÃO	n.a	30	10	10	6	9	2	7	100%	SmartDOCS	DSGIRPA	INA, Ministério das Finanças, Gabinetes Ministeriais	INA	-
Cliente	Alínea a) n.º 2 art.2	1	1.3 - Análise e emissão de pareceres jurídicos na área RH para apoio dos Gabinetes do Governo	Eficácia	Data da resposta - Data de entrada do pedido devidamente instruído	REALIZAÇÃO	n.d	16,1	6	5	4	5	2	4	100%	SmartDOCS	DSGIRPA	N.A	N.A.	-
Cliente	Alínea a) n.º 2 art.2	1	1.4 - Assegurar todos os atos e procedimentos relativos à instrução dos processos de designação de membros de CD e de CA junto da CRESAP e elaboração dos respetivos Despachos e Resoluções de Conselho de Ministros.	Eficácia	Data de conclusão da instrução do processo - Data de entrada do processo instruído (QUAR 3.1)	REALIZAÇÃO	n.d	n.d	n.d	0,9	1	2	1	1	100%	SmartDOCS	DSGIRPA	Direção-Geral do Tesouro e Finanças, CRESAP	N.A.	-
Aprendizagem	n.2 art.º 2	3	3.7 - Garantir a operacionalização atempada dos atos a que se refere o n.º 2 do art.º 16 da LOE	Eficiência	Percentagem de trabalhadores com processamento da valorização remuneratória no mês seguinte ao termo do processo de avaliação de desempenho (QUAR 7.1)	REALIZAÇÃO	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	90%	0%	100%	n.d	RHV	DSGIRPA	Ministério das Finanças	N.A.	-



**Divisão de Gestão de Recursos (DGR)**

PERSPETIVA	Atribuição D.R. 23/2012, art. 2.º	Objetivo Estratégico	Peso no Objetivo Estratégico %	Objetivo Operacional	Parâmetro do Objetivo	Indicador	Tipo de Indicador	Valor Prévio 2014	Valor Prévio 2015	Valor Prévio 2016	Valor Prévio 2017	Valor Prévio 2018	Meta 2019	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fonte de verificação	Responsáveis pela execução	Eventuais Dependências Internas e Externas	Entidades Colaboradoras Internas e Externas	Contributo para as Estratégias do	
CLIENTE	Alínea f) n.º 2 art. 2.º	1		1.5 - Coordenar as ações referentes à organização, preservação e atualização do cadastro do património do MS e das entidades por ele tuteladas	Eficiência	Relatório semestral (QUAR 6.1)	IMPACTO	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	15	20	5	15	50%	SmartDOCS	DGR	DGTF, Entidade titular/ocupante do imóvel	Entidade titular/ocupante do imóvel	4.2	
CLIENTE	Alínea f) n.º 2 art. 2.º	1	12%		Eficiência	Data de saída do processo-Data de entrada do processo devidamente instruído (resultado em dias úteis) (QUAR 6.2)	RESULTADO	5	0,1	1	1	3	3	1	2	50%	SmartDOCS	DGR	N.A.	N.A.	4.2	
FINANCEIRA	Alínea l) n.º 2 art. 2.º	1	8%	1.9 - Elaborar e executar o orçamento de funcionamento da SGMS, dos gabinetes dos membros do Governo.	Eficiência	Relatório de execução até ao 5º dia útil do mês seguinte (QUAR 5.1)	IMPACTO	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	3	5	1	4	100%	GERFIP	DGR	N.A.	N.A.	-	
Financieira	Alínea l) n.º 2 art. 2.º	3	10%	3.1 - Prazo médio de pagamento inferior a 5 dias.	Eficiência	Prazo médio de pagamento	RESULTADO	n.d.	n.d.	n.d.	3	3,6	5	1	4	100%	SmartDOCS	DGR	N.A.	N.A.	-	
CLIENTE	Alínea o) n.º 2 art. 2.º	3	10%	3.2 - Acompanhar a execução do SIADAP 1 dos serviços de administração direta e indireta do MS.	Qualidade	Elaboração de parecer de todos os PA dos organismos, após 30 dias efetivos da receção da versão final dos documentos,	RESULTADO	n.d.	n.d.	n.d.	98%	98%	30/08/2017	30	10	23	100%	SmartDOCS	DGR	Entidades do MS que não integram o SNS	Entidades do MS que não integram o SNS	-
CLIENTE	Alínea o) n.º 2 art. 2.º	3	15%	3.3 - Apresentação de proposta de orientação para elaboração do plano estratégico, atividades e relatório de execução do SIADAP 1 dos serviços de administração direta e indireta do MS.	Qualidade	Apresentação de proposta de orientação para elaboração de planos e resultados (QUAR 11.1)	RESULTADO	n.d.	n.d.	n.d.	30/08/2017	13/09/2018 (256 dias)	20/09/2019	10	30/08/2019	100%	SmartDOCS	DGR	N.A.	N.A.	-	

Aprendizagem	n.º 2 art.2	3	5%	3,6 - Planificar, organizar e ministrar ações de formação com base no diagnóstico de necessidades de formação dos trabalhadores (as) da SGMS.	Qualidade	N.º de trabalhadores formados / N.º total de trabalhadores que manifestaram interesse	IMPACTO	n.d	n.d	n.d	100 %	100,00%	90%	10 %	100 %	SmartDOCS	DGR	N.A.	N.A.	-
Aprendizagem	n.º 2 art.2	3	10%	3,8 - Promoção da conciliação da vida profissional, familiar e pessoal	Eficiência	N.º de protocolos celebrados com entidades para que os trabalhadores beneficiem de condições mais favoráveis (QUAR 8.1)	RESULTADO	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	2	1	3	100 %	DGR	N.A.	N.A.	-

**Divisão de Informação e Relações Públicas (DIRP)**

PERSPETIVA	Atribuição D.R. 23/2012, 09.02	Objetivo Estratégico	Peso no Objetivo Estratégico %	Objetivo Operacional	Parâmetro do Objetivo	Indicador	Tipo de Indicador	Valor Prévio 2014	Valor Prévio 2015	Valor Prévio 2016	Valor Prévio 2017	Valor Prévio 2018	Meta 2019	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fonte de verificação	Responsáveis pela execução	Eventuais Dependências	Entidades Colaboradoras Internas e Externas	Contributo para as Orientações Estratégicas
CLIENTE	Alínea b) n.º 2	1	5%	1.10 - Garantir a qualidade dos serviços prestados no âmbito do protocolo e relações públicas, designadamente na organização de reuniões e eventos de natureza diversa.	Qualidade	Índice de satisfação	RESULTADO	5	4,5	4,5	4,5	4,33	4,5	0,2	5	100%	Smartdocs	DIRP	DIRP	n.a.	-
CLIENTE	Alínea n) n.º 2 art.2	1	6%	1.11 - Garantir a qualidade dos serviços prestados no âmbito do apoio técnico a comissões e grupos de trabalho.	Qualidade	Índice de satisfação	RESULTADO	5	4	4,6	4,4	4,43	4,5	0,2	5	100%	Questionário Avaliação	DIRP	DIRP	n.a.	-
CLIENTE	Alínea b) n.º 2 art.2	2	50%	2.1 - Incrementar a quantidade e qualidade dos serviços disponibilizados a cidadãos, profissionais e outras instituições através do Portal SNS.	Qualidade	N.º conteúdos aprovados para divulgação/n.º conteúdos propostos para divulgação (QUAR 9.1)	REALIZAÇÃO	n.d	n.d	n.d	85%	88%	90%	10%	100%	100%	Registo Próprio	DIRP	DIRP	Gabinete de Comunicação MS	-
CLIENTE	Alínea b) n.º 2 art.2	2	50%	2.2 - Contribuir para a melhoria da imagem do MS junto dos cidadãos, através do atendimento presencial, telefónico, eletrónico e por via postal, garantindo uma resposta por parte dos serviços.	Eficácia	N.º respostas enviadas à SGMS/N.º exposições remetidas pela SGMS aos serviços (QUAR 1.1)	REALIZAÇÃO	24,10%	25,30%	27,60%	30%	45%	45%	2%	57%	100%	Smartdocs	DIRP	DIRP	Entidades do SNS	-

Divisão de Arquivo e Sistemas de Informação (DASI)

PERSPETIVA	Atribuição D.R. 23/2012, 09.02	Objetivo Estratégico	Peso no Objetivo Estratégico %	Objetivo Operacional	Parâmetro do Objetivo	Indicador	Tipo de Indicador	Valor Prévio 2014	Valor Prévio 2015	Valor Prévio 2016	Valor Prévio 2017	Valor Prévio 2018	Meta 2019	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fonte de verificação	Responsáveis pela execução	Eventuais Dependências Internas e Externas	Entidades Colaboradoras Internas e Externas	Contributo para as Orientações
Cliente	Alínea n.º 2 art.º 2	1	6%	1.6 - Prestar apoio aos utilizadores para suporte e resolução de problemas técnicos em informática, comunicações e tecnologias de informação (Helpdesk)	Eficácia	(Data e Hora do Pedido) - (Data e Hora da intervenção) (Em Horas)	RESULTADO	21,6	15	7	5	5	4	1	3	75%	Helpdesk	DASI	SPMS	N.A.	-
Cliente	Alínea n.º 2 art.º 2	1	6%	1.7 - Assegurar a gestão dos pedidos de consulta, retorno e incorporação da documentação em custódia externa assegurando todos os procedimentos inerentes	Eficiência	Número de reincidências do mesmo problema	RESULTADO	n-d	n-d	n-d	2	3	2	1	1	25%	Helpdesk	DASI	N.A.	N.A.	-
Processos	Alínea n.º 2 art.º 2	1	6%	1.8 - Garantir apoio técnico à elaboração, revisão e validação de autos de eliminação dos Serviços e Organismos do MS.	Eficácia	Data e Hora do Pedido) - (Data e Hora da execução)(n.º de dias úteis)	RESULTADO	2	1	1	1	1	1	0,25	0,75	100%	SmartDOCS	DASI	N.A.	EAD	-
Cliente	Alínea c) n.º 2 art.º 2	1	5%	3.4 - Promover reuniões dos Grupos de Trabalho criados no âmbito dos projetos de gestão integrada da informação dos Serviços e Organismos do MS.	Eficácia	N.º de entidades apoiadas	RESULTADO	n-d	n-d	n-d	n-d	n-d	3	1	3	100%	Relatório	DASI	Autos de Eliminação dos Serviços e Organismos do MS	Serviços e Organismos do MS	-
Processos	Alínea d) n.º 2 art.º 2	3	15%	3.5 - Virtualização da infraestrutura de servidores	Qualidade	Relatório anual das atividades desenvolvidas (QUAR 10.1)	REALIZAÇÃO	n-d	n-d	n-d	n-d	n-d	1	0	1	100%	Relatório	DASI	Levantamento efetuado pelos participantes dos Grupos de Trabalho	Participantes dos Grupos de Trabalho	-
Cliente	Alínea n.º 2 art.º 2	3	15%		Eficácia	% de servidores virtualizados	RESULTADO	n-d	n-d	n-d	45%	50%	75%	10%	94%	100%	Listagem recursos	DASI	SPMS	N.A.	-

