

HOMOLOGO

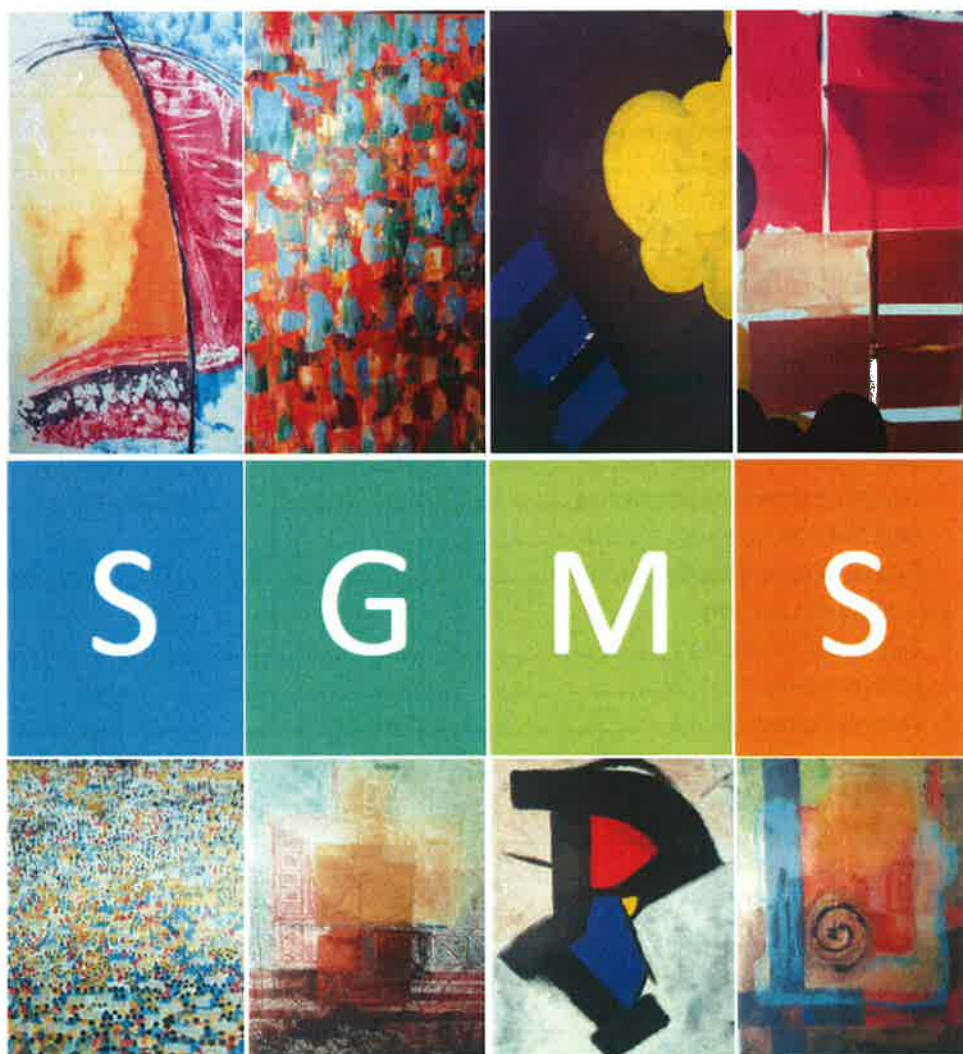
RELATÓRIO DE ATIVIDADES

SECRETARIA-GERAL DO MINISTÉRIO DA SAÚDE

18. JUL 2018

Adalberto Campos Fernandes
Ministro da Saúde

2017



REPÚBLICA
PORTUGUESA

SAÚDE



SNS
SERVIÇO NACIONAL
DE SAÚDE

CONTEÚDO

1.	NOTA INTRODUTÓRIA	4
2.	A SECRETARIA - GERAL.....	4
2.1.	EVOLUÇÃO HISTÓRICO-LEGAL	4
2.2.	MISSÃO, VISÃO E VALORES	5
2.3.	ATRIBUIÇÕES	5
2.4.	ORGANOGRAMA.....	7
2.5.	CLIENTES.....	7
2.6.	EXECUÇÃO ORÇAMENTAL.....	8
2.7.	BALANÇO E DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS.....	9
2.8.	BALANÇO FUNCIONAL.....	10
2.9.	RECURSOS HUMANOS.....	12
2.9.1.	CARACTERIZAÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS	12
2.9.2.	FORMAÇÃO PROFISSIONAL.....	13
2.9.3.	RECURSOS TECNOLÓGICOS.....	13
3.	AUTOAVALIAÇÃO	13
3.1.	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	14
3.2.	OBJETIVOS OPERACIONAIS EFICÁCIA	16
3.3.	OBJETIVOS OPERACIONAIS EFICIÊNCIA	16
3.4.	OBJETIVOS OPERACIONAIS QUALIDADE.....	16
4.	RESULTADOS POR OBJETIVO	19
4.1.	OBJETIVO ESTRATÉGICO 1	19
4.2.	OBJETIVO ESTRATÉGICO 2	22
4.3.	OBJETIVO ESTRATÉGICO 3	22
5.	PROJETOS E ATIVIDADES NÃO PLANEADAS	23
5.1.	INFORMAÇÃO E RELAÇÕES PÚBLICAS.....	23
5.2.	SERVIÇOS JURÍDICOS	27
5.3.	GESTÃO DE RECURSOS.....	27
6.	UNIDADES PRODUZIDAS.....	31
7.	PUBLICIDADE INSTITUCIONAL.....	32
8.	COMPARAÇÃO COM O DESEMPENHO DE SERVIÇOS IDÊNTICOS	32
8.1.	ENQUADRAMENTO.....	32
8.2.	SERVIÇOS PRESTADOS.....	32
8.3.	RESULTADOS.....	33
8.4.	GRELHA DE INDICADORES - DESCRITIVO.....	34
9.	AValiação PELOS CLIENTES	36
9.1.	AValiação PELOS CLIENTES EXTERNOS.....	37
9.1.1.	METODOLOGIA ADOTADA	37
9.1.2.	RESULTADOS	38
9.1.3.	DESEMPENHO DA ORGANIZAÇÃO	39
9.2.	AValiação PELOS CLIENTES INTERNOS - COLABORADORES.....	42
9.2.1.	METODOLOGIA ADOTADA	42
9.2.2.	ANÁLISE DOS RESULTADOS	43
9.2.3.	DESEMPENHO DA ORGANIZAÇÃO	45
9.3.	AValiação PELOS CLIENTES INTERNOS - DIRIGENTES INTERMÉDIOS	49

9.3.1.	METODOLOGIA ADOTADA	49
9.3.2.	RESULTADOS	50
9.3.3.	DESEMPENHO DA ORGANIZAÇÃO	51
10.	ANÁLISE COMPARATIVA DOS RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DA SGMS 2010-2017	56
11.	AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE CONTROLO INTERNO	57
12.	MEDIDAS PARA REFORÇO POSITIVO DO DESEMPENHO	59
13.	AVALIAÇÃO FINAL — APRECIÇÃO DOS RESULTADOS ALCANÇADOS.....	60
14.	PROPOSTA DE MENÇÃO QUALITATIVA	61
15.	CONCLUSÕES PROSPETIVAS	61
16.	QUAR	62

1. Nota introdutória

O presente Relatório de Atividades, elaborado nos termos das disposições da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, reflete o resultado das atividades desenvolvidas em 2017, pela Secretaria-Geral do Ministério da Saúde (SGMS).

Com a publicação do Decreto-Regulamentar n.º 4/2016, a 8 de novembro, sendo a primeira alteração ao Decreto Regulamentar n.º 23/2012, de 9 de fevereiro, a atividade da SGMS em 2017 foi influenciada por uma nova dinâmica, com o acréscimo de novas atribuições em virtude da inclusão do Subsistema de Avaliação do Desempenho dos Serviços da Administração Pública (SIADAP 1).

A SGMS superou 9 dos 26 objetivos fixados no Plano de Atividades de 2017, evidenciando-se a superação de 35% dos objetivos operacionais das diferentes unidades orgânicas. De salientar que, dos 9 objetivos propostos em Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR), a SGMS atingiu 4 e superou 5, tendo alcançado pontuações globais superiores a 100% nos parâmetros da eficácia e eficiência. A taxa de concretização global dos objetivos do QUAR foi de 116%.

Considera-se que as atividades planeadas foram concretizadas de forma extremamente satisfatória e em grau superior, refletindo o empenhamento e o elevado grau de orientação para os resultados demonstrados por todos os trabalhadores da SGMS.

2. A Secretaria-Geral

2.1. Evolução Histórico-Legal

A SGMS foi criada no âmbito do Decreto-Lei n.º 10/93, de 15 de janeiro, tendo sido posteriormente extinta e as suas funções transitadas para o então Departamento de Modernização e Recursos da Saúde (DMRS), pelo Decreto Regulamentar n.º 8-A/2002, de 15 de janeiro, com especial enfoque na área dos Recursos Humanos do Ministério da Saúde (MS).

Em 2005, é extinto o DMRS e é criada novamente a SGMS, conforme o Decreto-Regulamentar n.º 3-A/2005, de 31 de maio, sucedendo a SGMS ao DMRS em todos os direitos e obrigações.

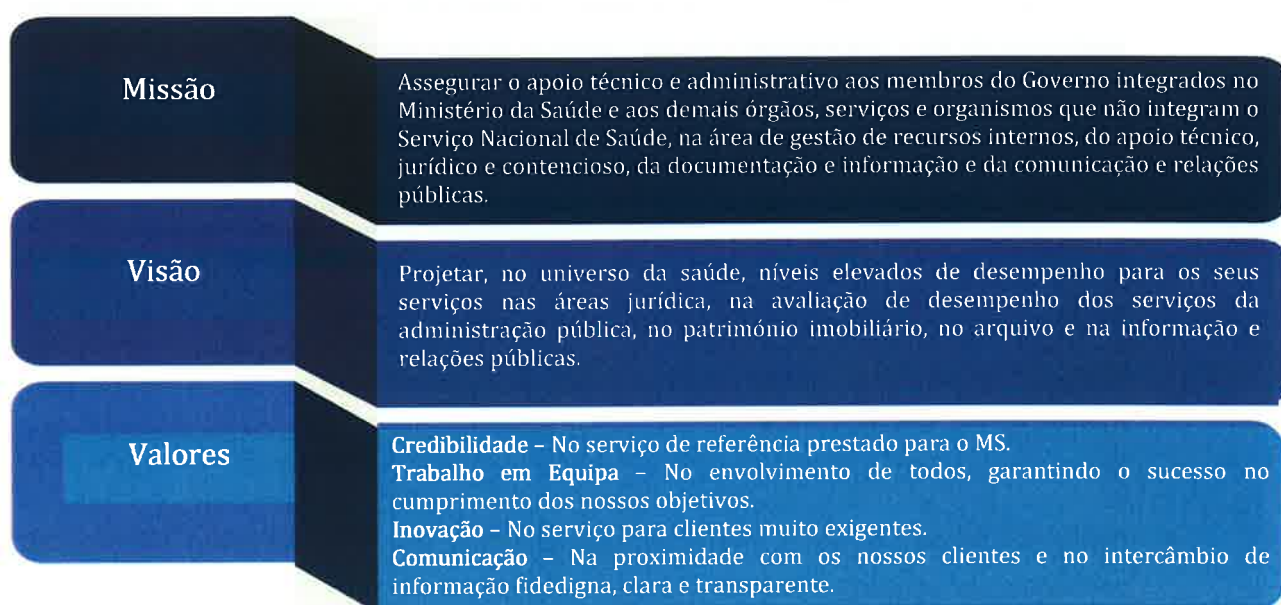
A Lei Orgânica do MS foi alterada pelo Decreto-Lei n.º 212/2006, de 27 de outubro, diploma este que transferiu para a Administração Central do Sistema de Saúde, IP (ACSS) a área dos recursos humanos, sendo as novas atribuições da SGMS definidas no Decreto Regulamentar n.º 65/2007, de 29 de maio.

Em 2011, é publicado um novo diploma de organização do MS (Decreto-Lei n.º 124/2011, de 29 de dezembro), que procedeu à reorganização dos serviços, tendo a SGMS perdido a competência de acompanhamento dos orçamentos de funcionamento e investimento dos serviços integrados,

transitando esta para a ACSS, estando as suas atuais atribuições definidas no Decreto-Regulamentar n.º 23/2012, de 9 de fevereiro.

A 8 de novembro de 2016, com a publicação do Decreto-Regulamentar n.º 4/2016, procedeu-se à primeira alteração ao Decreto-Regulamentar n.º 23/2012, de 9 de fevereiro, tendo o mesmo aprovado nova atribuição para a SGMS, relativa ao Subsistema de Avaliação do Desempenho dos Serviços da Administração Pública (SIADAP 1).

2.2. Missão, Visão e Valores

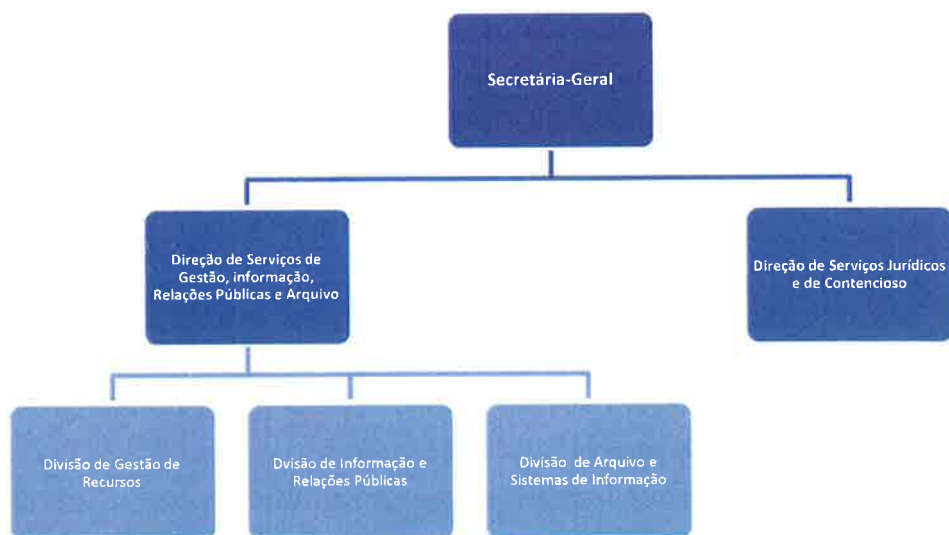


2.3. Atribuições

- 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).

2.4. Organograma



2.5. Clientes

Clientes Internos

- Membros do Governo e respetivos gabinetes
- Trabalhadores e dirigentes intermédios da SGMS

Clientes Externos

- Órgãos, serviços e todos os organismos do MS, incluindo estabelecimentos do Serviço Nacional de Saúde
- Comissões e grupos de trabalho do MS que não dispõem de meios apropriados
 - Conselho Nacional de Saúde Mental
 - Conselho Nacional de Saúde
 - Grupo de Trabalho Erradicação VIH Sida
 - Comissão para a Planificação da Resposta em Saúde em contexto de situações críticas e de exceção no Algarve
 - Comissão de Gestão do Plano de Contingência do MS para as Comemorações do Centenário das Aparições de Fátima
 - Grupo de Trabalho para análise, estudo e elaboração de propostas para organização da prestação de cuidados na área da psicologia no Serviço Nacional de Saúde (SNS)

- Comissão de Reforma do modelo de Assistência na Doença aos Servidores do Estado (ADSE)
- Comissão de Fiscalização Externa dos Serviços Partilhados do Ministério da Saúde (CFE SPMS)
- Coordenação da Reforma do SNS – Cuidados de Saúde Primários, Cuidados de Saúde Hospitalares e Cuidados Continuados Integrados
- Coordenador Nacional para Projetos Inovadores em Saúde - Novos hospitais e turismo de saúde
- Coordenação Nacional para a Estratégia Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde
- Grupo de Trabalho para a definição dos critérios a observar nos Programas de Reabilitação Cardíaca
- Grupo de Trabalho Envelhecimento Ativo
- Núcleo de Apoio Estratégico
- Cidadãos, empresas e sector social

2.6. Execução orçamental

Denominação	Dotação Disponível	Executado	Tx execução	% face ao total executado	Saldo entregue ao Tesouro no final de 2017
PESSOAL	1 761 316,00 €	1 714 848,40 €	97,36%	60,49%	46 467,60 €
BENS	59 197,00 €	58 699,89 €	99,16%	2,07%	497,11 €
SERVIÇOS	1 001 003,00 €	997 157,01 €	99,62%	35,17%	3 845,99 €
OUTROS PAGAMENTOS	22 114,00 €	18 287,79 €	82,70%	0,65%	3 826,21 €
CAPITAL	46 303,00 €	46 105,05 €	99,57%	1,63%	197,95 €
TOTAL	2 889 933,00 €	2 835 098,14 €	98,10%	100,00%	54 834,86 €



2.7. Balanço e Demonstração de Resultados

ATIVO	2015	2016	2017
Imobilizado Bruto	2 850 287,14	2 969 412,91	3 059 752,42
Imobilizações Corpóreas	2 850 287,14	0,00	3 018 793,42
Amortizações do Imobilizado Corpóreo	1 454 579,29	0,00	1 594 379,93
Imobilizações Financeiras	0,00	0,00	40 959,00
Provisões para Investimentos Financeiros	0,00	0,00	22 612,78
Amortizações Acumuladas	1 454 579,29	1 526 418,71	1 616 992,71
Circulante	1 158 745,64	1 085 578,23	1 084 493,93
Existências	77 165,12	36 525,46	15 378,85
Mat-primas, subsid. e consumo	77 165,12	36 525,46	15 378,85
Dívidas de Terceiros Curto Prazo	0,00	0,00	0,00
Títulos negociáveis	0,00	0,00	0,00
Depósitos bancários e Caixa	1 081 580,52	1 049 052,77	1 069 115,08
Acréscimos e Diferimentos	89 956,00	91 420,00	89 826,00
Acréscimos de proveitos	89 956,00	91 420,00	89 826,00
Custos diferidos	0,00	0,00	0,00
TOTAL DO ATIVO	2 644 409,49	2 619 992,43	2 617 079,64
CAPITAL PRÓPRIO			
	2015	2016	2017
Patrimônio	1 981 806,27	1 981 806,27	1 981 806,27
Ajustamentos de partes de capital	0,00	0,00	6 319,29
Reservas	5 520,40	5 520,40	-798,89
Resultados transitados	534 182,07	524 348,07	530 308,32
Resultado Líquido do Exercício	-9 834,00	5 960,25	-21 361,59
TOTAL DO CAPITAL PRÓPRIO	2 511 674,74	2 517 634,99	2 496 273,40
PASSIVO			
	2015	2016	2017
Dívidas a Terceiros M-L Prazo	0,00	10 937,44	0,00
Fornecedores (exceto 229)	0,00	10 937,44	0,00
Estado e outros entes públicos	0,00	0,00	0,00
Dívidas a Terceiros Curto Prazo	42 778,75	0,00	30 980,24
Adiantamentos por conta de vendas	0,00	0,00	0,00
Fornecedores (exceto 229)	42 778,75	0,00	9 923,32
Fornecedores de Imobilizado	0,00	0,00	0,00
Credores pela Execução do Orçamento	0,00	0,00	0,00
Adiantamento de Clientes	0,00	0,00	0,00
Estado e outros entes públicos	0,00	0,00	19 777,00
Outros Credores	0,00	0,00	1 279,92
Acréscimos e Diferimentos	89 956,00	91 420,00	89 826,00
Acréscimos de custos	89 956,00	91 420,00	89 826,00
Proveitos diferidos	0,00	0,00	0,00
TOTAL DO PASSIVO	132 734,75	102 357,44	120 806,24
TOTAL DO PASSIVO + CAPITAL PRÓPRIO	2 644 409,49	2 619 992,43	2 617 079,64

PROVEITOS	2015	2016	2017
Vendas	0,00	0,00	0,00
Transferências	3 068 251,26	2 714 907,20	2 992 604,09
Proveitos Operacionais	3 068 251,26	2 714 907,20	2 992 604,09
Proveitos e Ganhos Extraordinários	43 984,67	126 150,30	46 846,08
PROVEITOS TOTAIS	3 112 235,93	2 841 057,50	3 039 450,17
CUSTOS	2015	2016	2017
Custos com Mercadorias	15 231,71	52 025,50	34 010,27
Custos com Matérias-primas	0,00	0,00	0,00
Fornecimentos e Serviços Externos	1 425 251,79	959 235,46	1 199 611,63
Custos com Pessoal	1 577 319,69	1 736 496,09	1 731 434,40
Amortizações do Imobilizado	81 443,41	66 719,54	85 454,13
Outros Custos Operacionais	5 119,87	6 636,49	1 440,43
Custos Operacionais	3 104 366,47	2 821 113,08	3 051 950,86
Resultado Antes Juros e Custos Extraord.	7 869,46	19 944,42	-12 500,69
Custos e Perdas Extraordinários	17 703,46	13 984,17	3 741,03
CUSTOS TOTAIS	3 122 069,93	2 835 097,25	3 060 811,76
Resultado antes de Impostos	-9 834,00	5 960,25	-21 361,59
Impostos sobre Rendimentos do Exercício	0,00	0,00	0,00
Interesses minoritários	0,00	0,00	0,00
RESULTADO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO	-9 834,00	5 960,25	-21 361,59

2.8. Balanço funcional

Principais Indicadores	2015	2016	2017
(1) Capital Próprio	2 511 674,74	2 517 634,99	2 496 273,40
(2) Exigível a Médio-longo prazo*	0,00	10 937,44	0,00
(3) Capitais Permanentes (1+2)	2 511 674,74	2 528 572,43	2 496 273,40
(4) Imobilizado *	1 395 707,85	1 442 994,20	1 442 759,71
(5) Fundo de Maneio (3-4)	1 115 966,89	1 085 578,23	1 053 513,69
(6) NFM de Exploração	34 386,37	36 525,46	-15 601,39
(7) NFM Extra-exploração	0,00	0,00	0,00
(8) Necessidades Fundo Maneio NFM (7+8)	34 386,37	36 525,46	-15 601,39
(9) Sócios, ac. e dif., provisões pass. e...	2 163 161,04	2 098 105,54	2 138 230,16
(10) Tesouraria* (5-8-9)	-1 081 580,52	-1 049 052,77	-1 069 115,08

Anexo aos Cálculos	2015	2016	2017
Dívidas a Terceiros Médio-longo Prazo	0,00	10 937,44	0,00
= Exigível a Médio-longo Prazo	0,00	10 937,44	0,00
Imobilizado Incorpóreo	0,00	2 969 412,91	0,00
Imobilizado Corpóreo	2 850 287,14	0,00	3 018 793,42
Amortizações e Provisões acumuladas (-)	1 454 579,29	1 526 418,71	1 616 992,71
= Imobilizado Líquido	1 395 707,85	1 442 994,20	1 442 759,71
SALDOS	2015	2016	2017
Existências	77 165,12	36 525,46	15 378,85
(1) Total de Necessidades	77 165,12	36 525,46	15 378,85
Fornecedores	42 778,75	0,00	9 923,32
(2) Total de Recursos	42 778,75	0,00	30 980,24
(3) NFM de Exploração (1-2)	34 386,37	36 525,46	-15 601,39
(4) Existências	77 165,12	36 525,46	15 378,85
(5) Dívidas de Terceiros Curto Prazo	0,00	0,00	0,00
(6) Dívidas de Sócios	0,00	0,00	0,00
(7) Dívidas a Terceiros Curto Prazo	42 778,75	0,00	30 980,24
(8) Dívidas outros	0,00	0,00	0,00
(9) Empréstimos curto prazo	0,00	0,00	0,00
(10) NFM (4+5-6-(7-8-9))	34 386,37	36 525,46	-15 601,39
Títulos negociáveis	0,00	0,00	0,00
Depósitos bancários e Caixa	1 081 580,52	1 049 052,77	1 069 115,08
(A) Tesouraria Ativo	1 081 580,52	1 049 052,77	1 069 115,08
Empréstimos Obtidos c/ pz	0,00	0,00	0,00
(B) Tesouraria Passivo	0,00	0,00	0,00
(C) Tesouraria Líquida (A-B)	1 081 580,52	1 049 052,77	1 069 115,08
(D) EBITDA	45 328,20	-39 486,34	26 107,36
(E) Variação nas Nec. F Maneio	0,00	2 139,09	-52 126,85
(F) Tesouraria de Exploração (D-E)	45 328,20	-41 625,43	78 34,21

2.9. Recursos Humanos

2.9.1. Caracterização dos recursos humanos

O número de efetivos da SGMS tem vindo a diminuir desde 2014. No entanto, o ano em análise é o que reflete menor redução, de apenas 1, num total de 50 trabalhadores.

Os efetivos da SGMS são maioritariamente femininos (74%) com uma média de idades de 50 anos.

A média de antiguidade é de 23 anos.

O índice de admissões é de 6% (3 admissões) e o índice de saídas de 8% (4 saídas).

As carreiras com maior representatividade são as de Técnico Superior (46%) e de Assistente Operacional (24%).

No que se refere ao absentismo, a SGMS regista uma diminuição de 76 dias de ausência comparativamente ao ano de 2016, registando uma taxa de absentismo de 4,75% (598 dias de ausência), sendo que o motivo com maior representatividade corresponde às ausências por doença.

DESCRIÇÃO	2014	2015	2016	2017
DIRIGENTES	6	6	6	6
Direção Superior 1.º grau	1	1	1	1
Direção Superior 2.º grau	0	0	0	0
Direção Intermédia 1.º grau	2	2	2	2
Direção Intermédia 2.º grau	3	3	3	3
CARREIRAS GERAIS	46	49	44	43
Técnico Superior	19	24	21	23
Assistente Técnico	14	13	11	8
Assistente Operacional	13	12	12	12
CARREIRAS ESPECIAIS	1	1	1	1
Técnico Informática	1	1	1	1
Especialista Informática	0	0	0	0
TOTAL	53	56	51	50

2.9.2. Formação profissional

Em 2017, foram realizadas 10 ações de formação externas, com a participação de 13 efetivos, num total de 209 horas.

AÇÕES DE FORMAÇÃO REALIZADAS EM 2017	N.º DE PARTICIPANTES	VOLUME DE FORMAÇÃO (horas)
Novo Código do Procedimento Administrativo para Juristas	1	27
Assiduidade, Pontualidade e Trabalho Extraordinário/Suplementar na AP	1	21
Gestão Patrimonial na Administração Pública	1	14
Técnicas de Falar em Público e Voz off	1	12
O Protocolo na Administração Pública	2	14
Técnicas de Redação online: internet, intranet, e-mail e newsletter	2	28
Otimização e Gestão de dados em Excel	1	28
Revisão de Textos - Nível I	2	30
Revisão de Textos - Nível II	1	20
Revisão de Textos - Nível III	1	15
TOTAL	13	209

2.9.3. Recursos tecnológicos

<i>Recursos Tecnológicos em produção 2017</i>	
Equipamentos Ativos de Rede	22
Servidores Físicos	7
Servidores Virtuais	19
Storages	1
Computadores	65
Portáteis	15
Equipamentos Impressão e Cópia	19
Projetores Portáteis	3
Projetores Fixos	2
Telefones VOIP	70
Call Manager	2
Gateway GSM	1
Solução de Videoconferência	2
Rede Wireless - Pontos de acesso	39

3. Autoavaliação

3.1. Objetivos Estratégicos

Em 2017, a SGMS adotou os objetivos estratégicos (OE) definidos no Plano Estratégico para o triênio 2017-2019, designadamente:

OE1	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.
OE2	Melhorar a comunicação com o público, promovendo a sua acessibilidade aos serviços, no âmbito do atendimento, informação e relações públicas, privilegiando os meios eletrônicos.
OE3	Promover a inovação, a modernização e a política de qualidade no âmbito do MS e ampliar o nível de competência técnica nas diferentes áreas de intervenção.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS OPERACIONAIS QUAR e PA	PA	QUAR	UO					PA	QUAR	
				DSIC	DSGIRPA	DGR	DASI	DIRP			
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	Executar os procedimentos inerentes à gestão administrativa dos recursos humanos da SGMS e dos gabinetes dos membros do Governo	X		X				1.1		
		Executar e organizar procedimentos de recrutamento de pessoal	X		X				1.2		
		Análise e emissão de pareceres jurídicos na área RH para apoio dos Gabinetes do Governo	X		X				1.3		
		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.		X	X				1.4	00p3	Eficácia
		Coordenar as ações referentes à organização, preservação e atualização do cadastro do património do MS e das entidades por ele tuteladas		X		X			1.5	00p6	Eficiência
		Prestar apoio aos utilizadores para suporte e resolução de problemas técnicos em informática, comunicações e tecnologias de informação (Helpdesk)	X				X		1.6		
		Assegurar a gestão dos pedidos de consulta, retorno e incorporação da documentação em custódia externa assegurando todos os procedimentos inerentes	X				X		1.7		
		Avaliar espólio da SGMS em custódia externa	X				X		1.8		
		Elaborar e executar o orçamento de funcionamento da SGMS dos gabinetes dos membros do Governo		X		X			1.9	00p5	Eficiência
		Garantir a qualidade dos serviços prestados no âmbito do protocolo e relações públicas, designadamente na organização de reuniões e eventos de natureza diversa.	X					X	1.10		
		Garantir a qualidade dos serviços prestados no âmbito do apoio técnico a comissões e grupos de trabalho.	X					X	1.11		
		Garantir que a tramitação de atos para publicação em Diário da República satisfaz as necessidades dos gabinetes dos membros do Governo	X						1.12		
		Elaborar estudos, pareceres e informações solicitados pela SGMS, pelos membros do Governo e demais órgãos e serviços integrados no MS 1 dia antes do prazo estipulado	X		X				1.13		
		Emitir pareceres em processos de recursos administrativos com qualidade		X	X				1.14	00p4	Eficiência
		Emitir pareceres sobre projetos de diplomas	X		X				1.15		
		Elaborar peças processuais e informações relativas a processos judiciais com qualidade		X	X				1.16	00p2	eficacia
		Representar o Ministério da Saúde em juízo	X		X				1.17		
		Elaborar projetos de diplomas	X		X				1.18		
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	OE 2: Melhorar a Comunicação com o público, promovendo a sua acessibilidade aos serviços no âmbito do atendimento, informação e relações públicas, privilegiando os meios eletrónicos		X				X	2.1	00p7	Qualidade
		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.		X				X	2.2	00p1	Eficácia
OE3	Promover a inovação, a modernização e a política de qualidade no âmbito do Ministério e ampliar o nível de competência técnica nas	Elaborar relatório síntese do SIADAP 1 dos serviços de administração direta e indireta do MS.	X			X			3.1		
		Acompanhar a execução do SIADAP 1 dos serviços de administração direta e indireta do MS.	X			X			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.		X		X			3.3	00p9	Qualidade
		Promover ações de formação sobre avaliação documental		X			X		3.4	00p8	Qualidade
		Virtualização da infraestrutura de servidores	X				X		3.5		
		Planificar, organizar e ministrar ações de formação com base no diagnóstico de necessidades de formação dos trabalhadores (as) da SGMS.	X			X			3.6		

Os objetivos estratégicos definidos, que correspondem aos resultados a alcançar a longo prazo, transversais a toda a sua atividade, encontram-se desagregados em Objetivos Operacionais (OOp) em alinhamento com as linhas estratégicas.

O Plano de Atividades agrega um total de 26 OOp a operacionalizar. No âmbito do Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR), foram definidos, para 2017, 9 OOp, abrangendo as várias áreas funcionais da organização, repartidos pelos parâmetros de eficácia, eficiência e qualidade.

3.2. Objetivos operacionais eficácia

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. (OE2)

OOp2: Elaborar peças processuais e informações relativas a processos judiciais com qualidade. (OE1) - R

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. (OE1)

3.3. Objetivos operacionais eficiência

OOp4: Emitir pareceres em processos de recursos administrativos com qualidade (OE1) - R

OOp5: Elaborar e executar o orçamento de funcionamento da SGMS, dos gabinetes dos membros do Governo. (OE1)

OOp6: Coordenar as ações referentes à organização, preservação e atualização do cadastro do património do MS e das entidades por ele tuteladas. (OE1) - R

3.4. Objetivos operacionais qualidade

OOp7: Incrementar a quantidade e qualidade dos serviços disponibilizados a cidadãos, profissionais e outras instituições através do Portal SNS. (OE2) - R

OOp8: Promover ações de formação sobre avaliação documental. (OE3)

OOp9: Apresentação de proposta de orientação para elaboração do plano estratégico, atividades e relatório de execução do SIADAP 1 dos serviços da administração direta e indireta do MS. (OE3) - R

A SGMS assumiu, em 2017, nove objetivos operacionais (OOp), divididos pelos parâmetros eficácia, eficiência e qualidade. Do total dos objetivos operacionais, cinco são considerados relevantes (um OOp no parâmetro eficácia, dois OOp na eficiência e dois OOp na qualidade).

Dos nove objetivos operacionais, cinco foram superados (56%), dos quais três são objetivos operacionais relevantes (OOp 2, OOp 4 e OOp 6).

Os nove OOp estão decompostos em dez indicadores.

O desempenho da SGMS, em relação aos parâmetros de avaliação, designadamente no que se refere aos objetivos de eficácia, eficiência e de qualidade, resultou numa avaliação final de 116% em termos de taxa de realização global.

No parâmetro da eficácia, 126%, na eficiência 126% e na qualidade 100%, conforme quadro com o grau de execução do QUAR em 2017.

SGMS			Grau de Execução QUAR 2017			
Parâmetro	N.º Objetivos	N.º Indicadores	Não Atingiu	Atingiu	Superou	Taxa de Realização
Eficácia	3	3			3	126%
Eficiência	3	4		1	2	126%
Qualidade	3	3		3		100%
TOTAL	9	10	0	4	5	116%

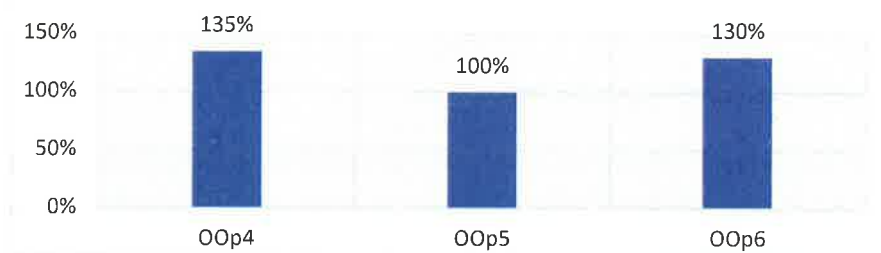
Relativamente às taxas de realização dos objetivos operacionais, o parâmetro eficácia apresenta uma ponderação de 30%, sendo que os objetivos operacionais propostos foram todos superados (OOp 1, OOp 2 e OOp 3), com um resultado de 126%.

Taxa de Realização dos Objetivos Operacionais do Parâmetro Eficácia QUAR 2017



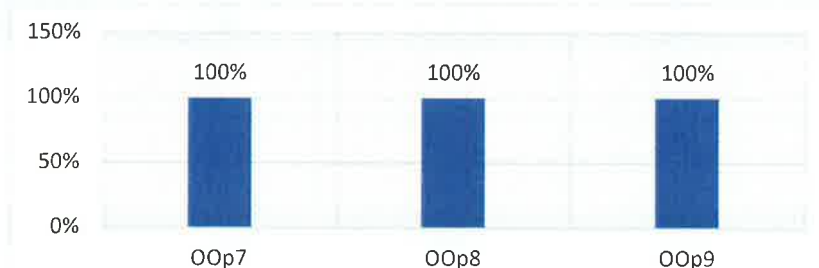
Com uma ponderação de 30%, os indicadores de eficiência foram dois atingidos e um superado, com uma taxa de realização de 126%.

Taxa de Realização dos Objetivos Operacionais do Parâmetro Eficiência QUAR 2017

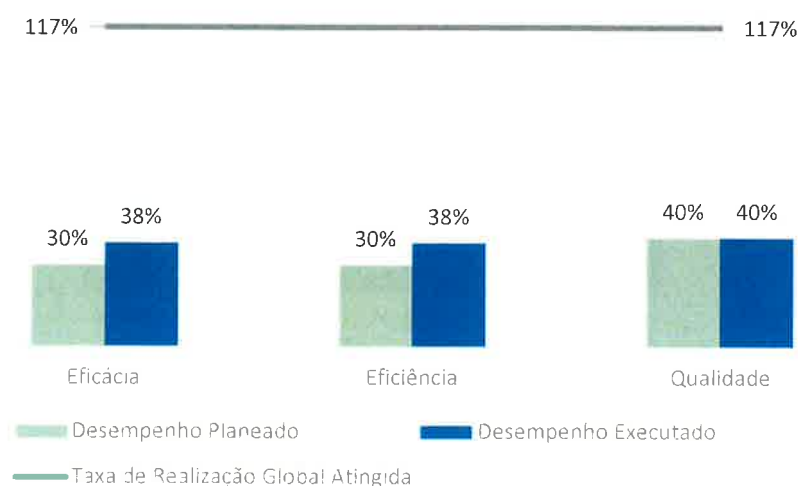


No parâmetro de qualidade, com uma ponderação de 40%, os objetivos traçados foram todos atingidos, com uma taxa de realização de 100%.

Taxa de Realização dos Objetivos Operacionais do Parâmetro Qualidade QUAR 2017









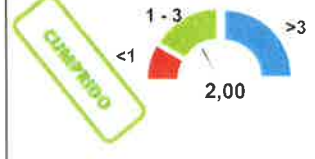
Taxa de Realização Decomposta por Parâmetro QUAR 2017



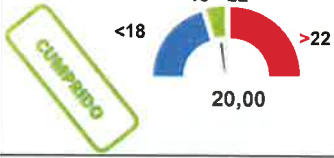

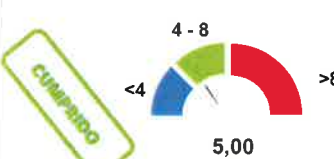
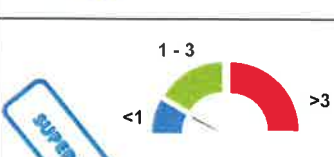




4. Resultados por objetivo

4.1. Objetivo estratégico 1

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.

Unidade Orgânica	Objetivo Operacional	Parâmetro	Perspetiva	Indicador	Peso do indicador	Meta	Resultado
DSGIRPA	1.1. Executar os procedimentos inerentes à gestão administrativa dos recursos humanos da SGMS e dos gabinetes dos membros do Governo.	Eficácia	Cliente	Preparação dos 4 ficheiros para pagamento das remunerações até ao 5.º dia útil de cada mês	100%	3	
DIRP	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	Cliente	Índice de satisfação	100%	≥ 4,2	
DIRP	1.11. Garantir a qualidade dos serviços prestados no âmbito do apoio técnico a comissões e grupos de trabalho.	Qualidade	Cliente	Índice de satisfação	100%	≥ 4,0	
DIRP	1.12. Garantir que a tramitação de atos para publicação em Diário da República satisfaz as necessidades dos gabinetes dos membros do Governo.	Qualidade	Cliente	Índice de satisfação	100%	≥ 4,0	
DSJC	1.13. Elaborar estudos, pareceres e informações solicitados pela SGMS, pelos membros do Governo e demais órgãos e serviços integrados no MS 1 dia antes do prazo estipulado.	Eficácia	Cliente	Data de entrega	100%	1	
DSJC	1.14. Emitir pareceres em processos de recursos administrativos com qualidade.	Eficácia	Cliente	Data de resposta - data de entrada do pedido de pareceres e informações devidamente instruído (dias)	100%	30	
DSJC	1.15. Emitir pareceres sobre projetos de diplomas.	Eficácia	Cliente	Data estipulada para entrega - Data de entrega (dias)	100%	2	


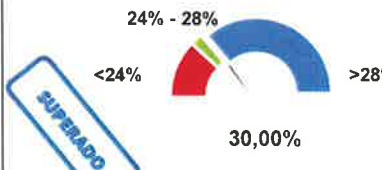
Unidade Orgânica	Objetivo Operacional	Parâmetro	Perspetiva	Indicador	Peso do indicador	Meta	Resultado
DSJC	1.16. Elaborar peças processuais e informações relativas a processos judiciais com qualidade.	Eficácia	Cliente	Data estipulada para entrega - Data de entrega (dias)	100%	2	
DSJC	1.17. Representar o MS em juízo.	Eficácia	Cliente	N.º presenças obrigatórias em tribunal / N.º solicitações em tribunal (%)	100%	100%	
DSJC	1.18. Elaborar projetos de diplomas.	Eficácia	Cliente	Data de resposta - data de entrada do pedido de pareceres e informações devidamente instruído (dias)	100%	20	
DSGIRPA	1.2. Executar e organizar procedimentos de recrutamento de pessoal.	Eficácia	Cliente	Data da comunicação da necessidade de recrutamento - Data do envio para DR	100%	10	
DSGIRPA	1.3. Análise e emissão de pareceres jurídicos na área de recursos humanos (RH) para apoio dos Gabinetes dos membros do Governo.	Eficácia	Cliente	Data da resposta - Data de entrada do pedido devidamente instruído	100%	6	
DSGIRPA	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	Cliente	Data de conclusão da instrução do processo - Data de entrada do processo instrutório	100%	2	
DGR	1.5. Coordenar as ações referentes à organização, preservação e atualização do cadastro do património do MS e das entidades por ele tuteladas.	Eficiência	Cliente	N.º total de imóveis com registo completo/ N.º total de imóveis registados	50%	98%	
				Data de saída do processo - Data de entrada do processo devidamente instruído (resultado em dias úteis)	50%	3	

Unidade Orgânica	Objetivo Operacional	Parâmetro	Perspetiva	Indicador	Peso do indicador	Meta	Resultado
DASI	1.6. Prestar apoio aos utilizadores para suporte e resolução de problemas técnicos em informática, comunicações e tecnologias de informação (Helpdesk).	Eficácia	Cliente	Data e Hora do Pedido - Data e Hora da intervenção (Horas)	75%	5	
				Número de reincidências do problema	25%	3	
DASI	1.7. Assegurar a gestão dos pedidos de consulta, retorno e incorporação da documentação em custódia externa, assegurando todos os procedimentos inerentes.	Eficácia	Processos	Data e Hora do Pedido - Data e Hora da execução (N.º de dias úteis)	100%	1	
DASI	1.8. Avaliar espólio da SGMS em custódia externa.	Eficiência	Processos	% de contentores avaliados	100%	10%	
DGR	1.9. Elaborar e executar o orçamento de funcionamento da SGMS e dos gabinetes dos membros do Governo.	Eficiência	Financeira	Relatório de execução até ao 5.º dia útil do mês seguinte	100%	5	

A taxa de realização do **objetivo estratégico 1** do plano de atividades é de **138,62%**.

4.2. Objetivo estratégico 2

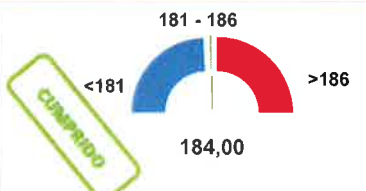

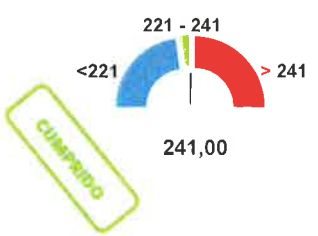
Melhorar a comunicação com o público, promovendo a sua acessibilidade aos serviços no âmbito do atendimento, informação e relações públicas, privilegiando os meios eletrónicos.




Unidade Orgânica	Objetivo Operacional	Parâmetro	Perspetiva	Indicador	Peso do indicador	Meta	Resultado
DIRP	2.1. Incrementar a quantidade e qualidade dos serviços disponibilizados a cidadãos, profissionais e outras instituições através do Portal SNS.	Qualidade	Cliente	N.º conteúdos aprovados para divulgação / n.º conteúdos propostos para divulgação	100%	≥ 80%	 85,00%
DIRP	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	Cliente	N.º respostas enviadas à SGMS / N.º exposições remetidas pela SGMS aos serviços	100%	≥ 26%	 30,00%

A taxa de realização do **objetivo estratégico 2** do plano de atividades é de **110,82%**.

4.3. Objetivo estratégico 3

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.

Unidade Orgânica	Objetivo Operacional	Parâmetro	Perspetiva	Indicador	Peso do indicador	Meta	Resultado
DGR	3.1. Elaborar relatório síntese do SIADAP 1 dos serviços da administração direta e indireta do MS.	Qualidade	Cliente	Apresentação de proposta de homologação dos resultados de avaliação dos serviços	100%	01/07/2017	 184,00
DGR	3.2. Acompanhar a execução do SIADAP 1 dos serviços da administração direta e indireta do MS.	Qualidade	Cliente	N.º Organismos que entregaram os documentos referentes aos planos de atividades / N.º Total de Organismos na data estipulada para o efeito	100%	70%	 98,00%
DGR	3.3. Apresentação de proposta de orientação para elaboração do plano estratégico, atividades e relatório de execução do SIADAP 1 dos serviços da administração direta e indireta do MS.	Qualidade	Cliente	Apresentação de proposta de orientação para elaboração de planos e resultados	100%	20/08/2017	 241,00

Unidade Orgânica	Objetivo Operacional	Parâmetro	Perspetiva	Indicador	Peso do indicador	Meta	Resultado
DASI	3.4. Promover ações de formação sobre avaliação documental	Qualidade	Aprendizagem	N.º de ações realizadas	100%	1	
DASI	3.5. Virtualização da infraestrutura de servidores	Eficácia	Cliente	% de servidores virtualizados	100%	50%	
DGR	3.6. Planificar, organizar e ministrar ações de formação com base no diagnóstico de necessidades de formação dos trabalhadores(as) da SGMS.	Qualidade	Aprendizagem	N.º de trabalhadores formados / N.º total de trabalhadores que manifestaram interesse em ações de formação	100%	60%	

A taxa de realização do **objetivo estratégico 3** do plano de atividades é de **108,36%**.

5. Projetos e atividades não planeadas

5.1. Informação e Relações Públicas

No âmbito das atividades de informação e relações públicas dinamizadas pela SGMS, salientam-se, em 2017, as seguintes ações:

Assinatura de protocolos com a Fundação Francisco Manuel dos Santos (FFMS)

A SGMS assinou dois protocolos com a Fundação Francisco Manuel dos Santos, que visaram enriquecer o espólio literário das bibliotecas e dos espaços de leitura dos estabelecimentos, bem como os conhecimentos dos utentes do SNS.

Graças aos protocolos, foram distribuídos 50 mil livros editados pela Fundação Francisco Manuel dos Santos por 1.541 estabelecimentos. Foram entregues, também, cem jogos com conteúdos da PORDATA/FFMS, para disponibilizar, de forma lúdica, acesso a estatísticas sobre Portugal.

Exposição permanente no edifício-sede do Ministério da Saúde

Foi inaugurada, a 11 de agosto de 2017, no edifício-sede do Ministério da Saúde, uma exposição sobre a história da saúde em Portugal. Esta mostra consiste num painel ilustrativo dos principais momentos da história da saúde pública e do SNS, abarcando os responsáveis institucionais, a evolução das instituições e dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, a legislação mais relevante e o desenvolvimento dos recursos humanos e tecnológicos.

Protocolo com a Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo – Candidaturas SAMA 2020

A SGMS assinou um acordo com a Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo (ARSLVT) tendo como finalidade enquadrar uma candidatura conjunta às Operações de Capacitação da Administração Pública ao abrigo do Sistema de Apoio à Modernização e Capacitação da Administração Pública (SAMA2020). Foram submetidos dois projetos a concurso.

O projeto CAPACITAR3 visa contribuir para o aumento da formação e capacitação dos profissionais dos cuidados de saúde primários, em especial dos que desempenham funções de atendimento ao público, bem como desenvolver a valorização e capacitação dos recursos humanos através do alinhamento das áreas tecnológica, comportamental e organizacional.

O projeto Rede de Gestão do Atendimento e de Conteúdos: Quiosques Multicanal pretende contribuir para a modernização dos espaços de atendimento dos cuidados de saúde primários de toda a ARSLVT, nomeadamente através da gestão e da transmissão de conteúdos de saúde geridos centralmente.

Atualização do Guia do Utente

Em articulação com outros serviços e organismos do Ministério da Saúde, a SGMS atualizou o Guia do Utente do SNS, cuja última versão contava mais de dez anos. O Guia pretende dar a conhecer o SNS na ótica do utilizador e constituir um apoio útil a todos os que o utilizam, contribuindo para uma participação mais informada e eficaz.

Eventos

Em 2017, a SGMS organizou cerca de quarenta eventos, salientando-se, pela dimensão e visibilidade, os seguintes:

Dia Nacional do Não Fumador

O Dia Nacional do Não Fumador, que se assinalou a 17 de novembro, foi celebrado com uma cerimónia, que decorreu na Biblioteca Nacional do Desporto, no Palácio Foz, em Lisboa. Nesta iniciativa, foi apresentado o concurso de ideias «Campanha contra o Tabagismo 2018», desafio lançado aos alunos da EPAD – Escola Profissional de Artes, Tecnologias e Desporto, que apresentaram as suas propostas para o *spot* audiovisual para a campanha da luta contra o tabagismo.

Montanha de Sal

Para assinalar o Dia Mundial da Alimentação, a 16 de outubro, foi organizada uma cerimónia comemorativa sob o tema «Juntos contra o sal», que decorreu na Praça dos Restauradores, em Lisboa. Na ocasião, foi construída uma «montanha de sal», com 30 toneladas de sal, representando o excesso de sal consumido pelos portugueses.

Alimentação Saudável 2017-2020

A SGMS organizou, em conjunto com a Junta de Freguesia de Alvalade, no dia 29 de julho, no Mercado de Alvalade, em Lisboa, a apresentação da Estratégia Interministerial para a Alimentação Saudável 2017-2020, que incluiu *showcooking* dos *chefs* Justa Nobre e Nuno de Queiroz Ribeiro. O debate foi organizado em três painéis temáticos: Compromisso Político, Perspetiva dos *Chefs* e Perspetiva dos Líderes Digitais.

Dia Mundial das Hepatites


No Dia Mundial contra as Hepatites, assinalado a 28 de julho, foram apresentados o relatório do Programa Nacional para as Hepatites Virais 2016-2017 e as linhas estratégicas do Programa Nacional para as Hepatites Virais 2017-2018. A iniciativa decorreu no Largo Agostinho da Silva, Lisboa, sendo o primeiro evento organizado pela SGMS ao ar livre. Contou com a participação de Rui Reininho.

+ Saúde na Economia | + Economia na Saúde

Realizou-se, no dia 26 de junho, no Pavilhão do Conhecimento, em Lisboa, o encontro «+ Saúde na Economia | + Economia na Saúde», uma iniciativa conjunta da Saúde, Economia e Negócios Estrangeiros. O objetivo deste encontro consistiu em realizar um diagnóstico e definir uma estratégia de políticas públicas para a internacionalização e a atração de investimento estrangeiro na área das indústrias da Saúde. A iniciativa contou com quatro *workshops* temáticos: Gestão e Projetos; Medicamento; Equipamentos e Dispositivos Médicos; Investigação, Desenvolvimento e Ensaio Clínicos.










Portal SNS

A SGMS é responsável pela gestão de conteúdos Portal SNS, especificamente no que concerne às notícias e à informação institucional (organograma, entidades de saúde, programas de saúde).

Indicadores	Total	Média Diária	Var. 2016
N.º notícias	1155	3,2	2% 
N.º acessos	4.202.874	11.515	Não comparável
N.º visualizações	3.553.146	9.735	Não comparável

Twitter

A SGMS gere o perfil do Ministério da Saúde na rede social Twitter (@saude_pt), desde 2016, data da sua criação.

Indicadores	Média mensal 2016	Média mensal 2017	Variação Anual
Número de <i>tweets</i>	37	62	70% 
Impressões	28.917	71.867	149% 
Visitas ao perfil	283	572	102% 
Menções	22	152	582% 
Novos seguidores	106	151	43% 
Cliques na hiperligação	127	194	53% 
<i>Retweets</i>	65	128	99% 
Respostas	5	11	148% 
Favoritos	115	293	155% 

Legenda:

Impressões – Número de vezes que os utilizadores viram o *tweet*.

Fonte: Analytics Twitter

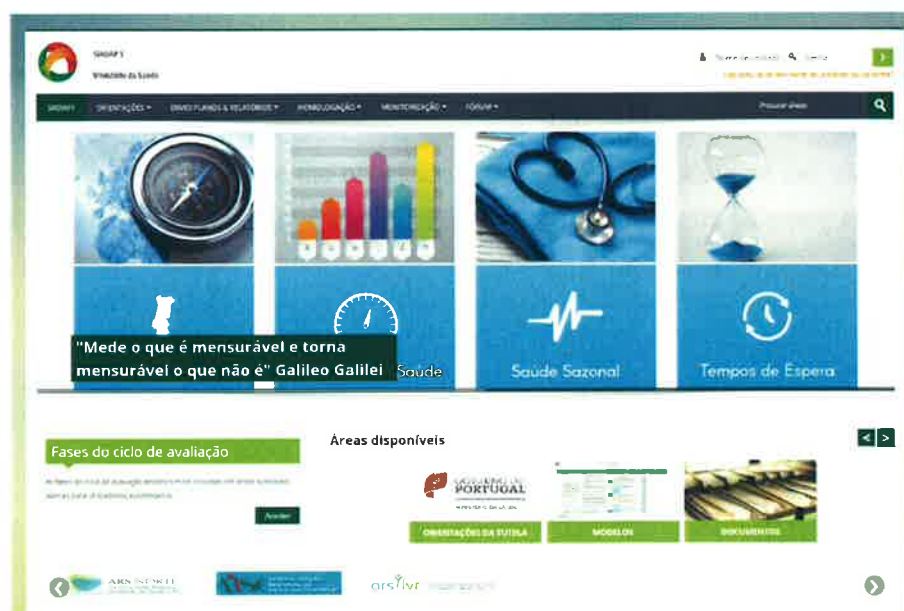
5.2. Serviços Jurídicos

No âmbito das atividades não planeadas, destacou-se, em 2017, a criação de uma base de dados na qual passam a constar todas as sentenças e acórdãos emitidos sobre os processos judiciais de contencioso administrativo trabalhados nesta Direção de Serviços.

5.3. Gestão de Recursos

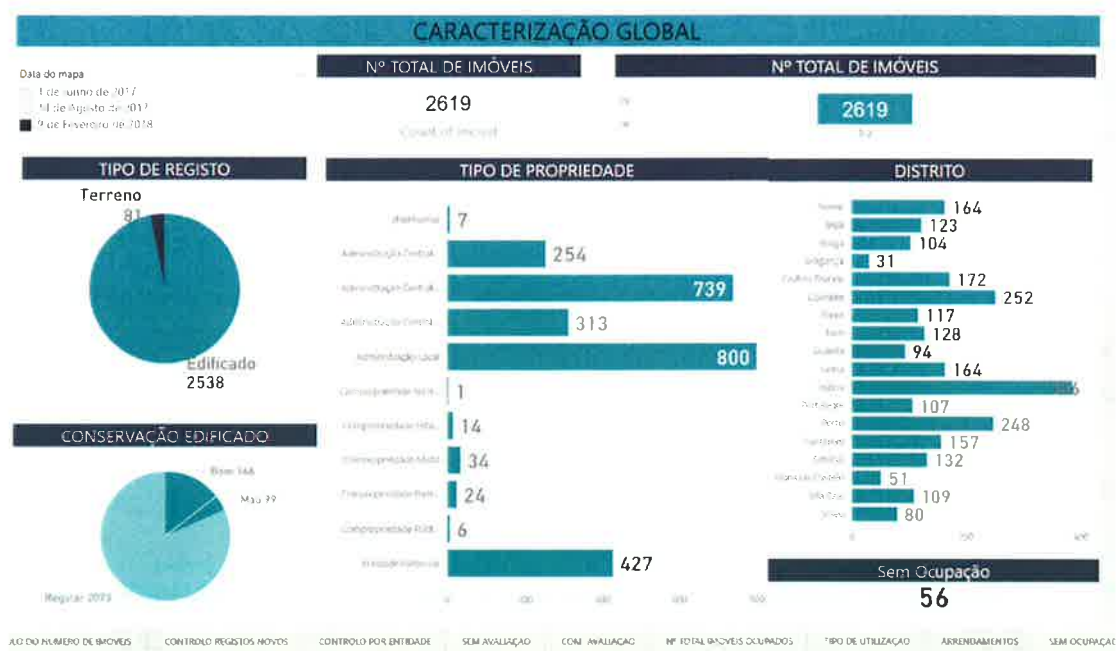
No âmbito das atividades operacionais não planeadas, a DGR desenvolveu um conjunto de atividades complementares com o objetivo de simplificar e complementar a sua atividade conforme o seguinte:

Desenvolvimento da plataforma SIADAP1



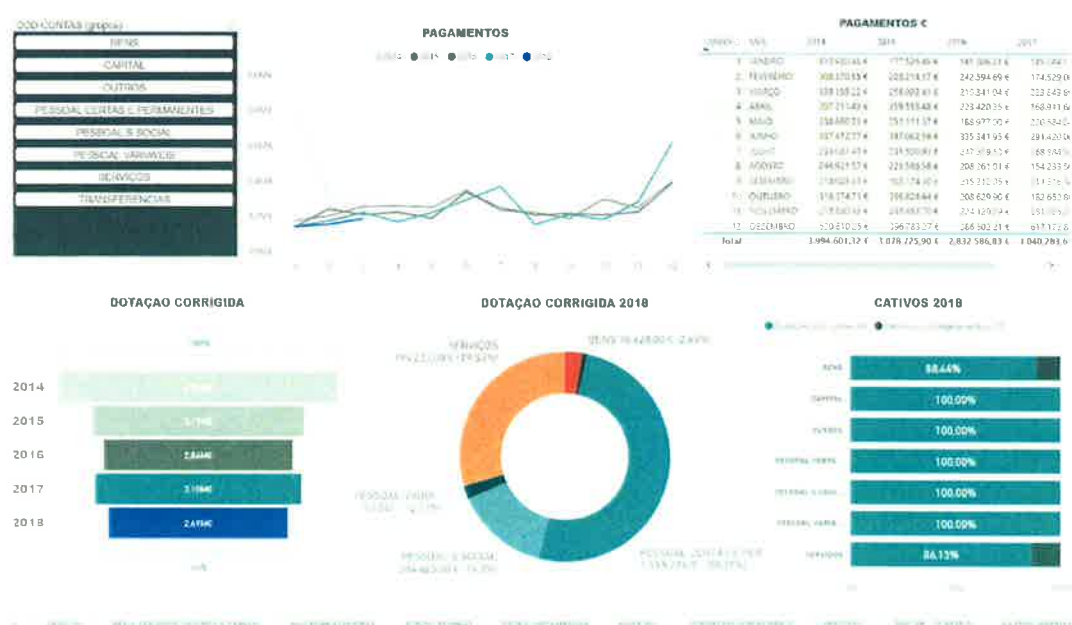
Esta plataforma visa essencialmente disciplinar e estruturar todo o processo ligado às funções da SGMS enquanto entidade coordenadora do sistema de avaliação.

Desenvolvimento em Power BI da análise dos dados do Sistema de Inventariação dos Imóveis do Estado



Esta nova ferramenta veio permitir à DGR uma maior elasticidade na análise dos dados do Sistema de Inventariação dos Imóveis do Estado (SIIE), permitindo um avaliação e estudo mais eficiente e aprofundado do ponto de situação dos registos dos imóveis de todas as entidades do MS, estando em curso o estudo da versão móvel.

Desenvolvimento em Power BI da análise dos dados orçamentais e patrimoniais da SGMS e da Ação Governativa

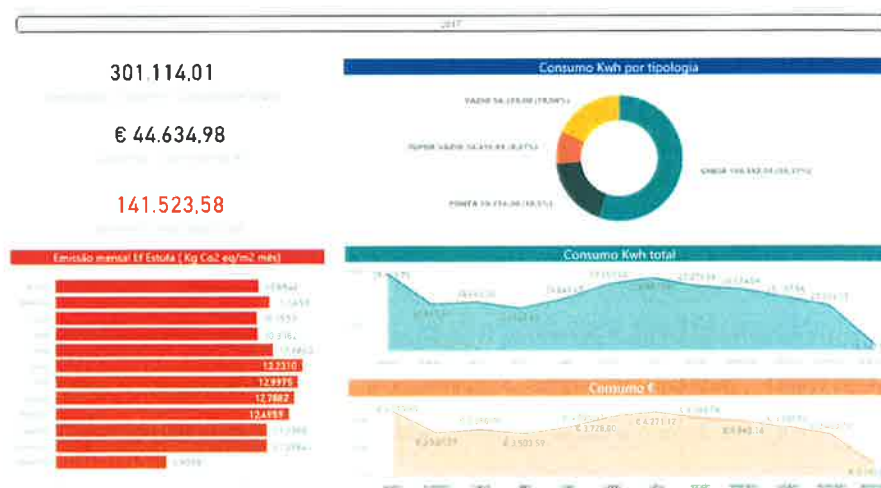


À semelhança do realizado para os imóveis, foi interligado o sistema de BI do Gerfip com esta ferramenta, permitindo interligar mais de 20 mapas orçamentais, dando uma ideia mais clara e objetiva da situação orçamental, económica e financeira aos utilizadores deste tipo de informação. Está em fase de testes a versão mobile móvel para indicadores macro.

Desenvolvimento em Sharepoint do microsite da Divisão de Gestão de Recursos



Este *microsite* pretende ser um espaço de partilha de informação, não só para os trabalhadores da DGR como para toda a organização, onde já está concentrada quer informação de gestão da SGMS, quer outra de interesse geral, como, por exemplo, a relativa aos consumos de energia, pretendendo-se, após implementação do Sistema de Normalização Contabilística para Administrações Públicas (SNC-AP) a divulgação da contabilidade analítica.



Criação de *dashboards* para análise dos processos de aquisição dos organismos do SNS.



Desenvolvimento de uma base de dados com o objetivo de concentrar os registos inerentes à gestão da frota, permitindo a exportação de dados e interligação com outros suportes analíticos. Em curso está o processo de exportação de mapas em CSV para *upload* direto no Sistema de Gestão do Parque de Veículos do Estado (SGPVE).

6. Unidades produzidas

No quadro que segue, apresentam-se as atividades desenvolvidas pelas diferentes unidades orgânicas desta Secretaria-Geral, contribuindo para o desempenho institucional no cumprimento dos objetivos estabelecidos.

TIPO DE PRODUTO	DSJC	DSGIRPA	DGR	DIRP	DASI	TOTAL
Atendimento Presencial	4	83		158		245
Atendimento Telefônico				2 365		2 365
Certidões e Declarações		19				19
Circulares e mensagens informativas/orientações para serviços do MS		1		40		41
Despachos/ Projetos Diploma		204				204
Estudos, Manuais e Relatórios		2		1		3
Informações e Pareceres	228	50	218	17		513
E-mails Recebidos e Respondidos				3 947		3 947
Pedido de informação enviados por tribunais	12			581		593
Reuniões Apoiadas				445		445
Reclamações Recebidas (Livro de Reclamações)				44 262		44 262
Ofícios	807	339	873	720		2 739
Peças Processuais	276					276
Pedidos de Apoio Informático					116	116
Pedidos de Consulta ao Arquivo					21	21
Processos de Medalhas e Louvores				24		24
Processos de Publicação de Diplomas em DR				546		546
Faturas entradas			1 561			1 561
Processos de aquisição			865			865
Pedidos de Autorização de Pagamentos			1 606			1 606
Imóveis registrados na plataforma do SIIE			2 627			2 627
Vencimentos processados		1 235				1 235
Cartões de Identidade emitidos		6				6
Procedimentos Concursais		3				3
Sistema de Informação da Organização do Estado (SIOE)		16				16
Ficheiros de Vencimentos (ADSE, CGA, IRS, RCI, GERAP/ESPAP)		144				144
Pedidos de Aposentação e Contagens de Tempo		4				4
Guias de Vencimento		7				7
Pedidos de Incorporação no Arquivo					16	16

7. 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, no Relatório de Atividades há que incluir uma secção especificamente dedicada à informação sintética sobre as iniciativas de publicidade, sendo que, durante o ano de 2017, a SGMS não realizou qualquer atividade relativa a publicidade institucional.

8. Comparação com o desempenho de serviços idênticos

8.1. Enquadramento

Âmbito	Indicador	SGMF	SGMJ	SGEC	SGMTSSS	SGMS
Recursos humanos (31/12/2017)	Número total de trabalhadores em exercício de funções	132	85	170	114	50
	Número de dirigentes intermédios	8	9	12	12	5
	Número de coordenadores técnicos	3	3	2	4	0
	Índice tecnicidade (sentido restrito)	40,9%	41%	57,6%	40,4%	46%
	Índice tecnicidade (sentido lato, inclui técnico superior e pessoal informática)	46,2%	44%	63,5%	N.A.	48%
Recursos financeiros	Número de vencimentos processados e pagos pelo orçamento da SGMS	14	1129	25.100	1436	605
	Valor do orçamento de funcionamento (em milhões de €)	5,101	4.579	60,67	5,03	2,8
	Valor do orçamento de investimento (em milhões de €)	0,104 ¹	N.A	1,52	0,05	0,05
	Número de contratos geridos	254	98	166	1207	20

Legenda: NA - Não se Aplica; ND - Não Disponível

8.2. Serviços Prestados

Indicador	SGMF	SGMJ	SGEC	SGMTSSS	SGMS
Número de entidades clientes por tipologia de serviços					
Recursos Humanos	328 ²	16	24	53	17
Recursos Financeiros	16	5	12	14	4
Aprovisionamento / logística	23	5	20	14	4
Formação	1	16	38	21	4

¹ Não inclui Projeto da UNILEO

² 6 AG, 10 SP, 12 QEI/Macau

Comunicação e relações públicas	42	16	38	29	18
Arquivo e documentação	+30 ³	16	189	26	ND
Inovação e qualidade	17	1	15	23	7
Informática	2650	5	20	N.A.	N.A.
Jurídicos	ND	5	17	30	N.A.
UMC	20	25	140	20	N.A.
UGP	23	N.A.	1.284	14	64
Número de clientes - Cidadão	1346	N.D.	78.346	13.110	71.259 ⁴
Número global de vencimentos processados	10.508	1852	25.100	5476	1133
Número global de orçamentos geridos	24	5	10	19	44

Legenda: NA - Não se Aplica; ND - Não Disponível

8.3. Resultados

Área	Indicador	SGMF	SGMJ	SGEC	SGMTSSS	SGMS
Finanças	Taxa de Execução Orçamental de Funcionamento	78,8%	95,1%	95,5%	92,6%	98%
	Prazo médio de pagamento a fornecedores (em dias)	N.D.	20	21,12	25,3	2
Qualidade	Índice de satisfação global clientes externos	3,94	N.D.	4,38	4,39	3,8
	Índice de satisfação global clientes internos	3,65	3,6	4,07	4,02	3,3
Gestão	Percentagem de objetivos operacionais concretizados	77,3%	N.D.	100%	97,67%	100%
Informática	Prazo médio de resposta a pedidos (em horas)	2	N.D.	2h59	N.A.	4
Jurídica	Prazo médio de resposta a pedidos de informação / pareceres em processos gratuitos (em dias)	N.D.	10,2	5,93	13	10,40
Arquivo e Documentação	Número de metros lineares do arquivo histórico tratados	352,02	N.D.	510	169	57
UMC	Percentagem de categorias centralizadas	87,5%	95%	72,72%	69%	N.A.
Património	Percentagem de imóveis registados no SIIE	100%	N.A.	100%	100%	99%
Recursos Humanos	Percentagem de trabalhadores que frequentaram formação	55,3%	81%	69,5%	54,5%	45%

Legenda: NA - Não se Aplica; ND - Não Disponível

³ 24 Serviços de Finanças + 6 Gabinetes Ministeriais + Organismos do MF.

⁴ 6 976 (Atendimentos presenciais, telefone, email, via postal); 64 283 (Utilizadores do site da SGMS).

8.4. Grelha de indicadores - Descritivo

Área	Indicador	Fórmula de cálculo	Abrangência	Fontes de verificação	Instrumentos de recolha de dados	Definição	Parâmetro em avaliação
Financeira	Taxa de Execução Orçamental de Funcionamento	$(\text{Despesas de funcionamento/orçamento corrigido}) \times 100$	Todas as Rubricas do Orçamento da SG	SIG; SIC; GERFIP; SIG	Mapas do SIC; Mapas do SIG; Relatório; Sistema de gestão documental	Orçamento de funcionamento é entendido como as receitas a cobrar durante o ano económico e as despesas a realizar, independentemente do momento em que as mesmas ocorrem. A taxa de execução traduz o rácio entre o orçamento corrigido no início do ano económico e o orçamento executado no final do ano económico	Controlo da despesa e a melhoria da evolução das receitas
	Prazo médio de pagamento a fornecedores (em dias)	Legal	SG	SIG	Mapas do SIG	Prazo de pagamento a fornecedores de bens e serviços, calculado de acordo com fórmula legalmente estabelecida	Redução dos custos de financiamento e de transação e maior transparência na fixação de preços
Qualidade	Índice de satisfação global clientes externos	Média simples das respostas ao Inquérito ⁵	Clientes nível 1,2, e 3	Relatórios de Avaliação da Satisfação	Questionários	Resultado de um estudo focalizado na opinião que o cliente externo tem sobre um serviço prestado.	Melhoria contínua dos processos e garantia de qualidade
	Índice de satisfação global clientes internos	Média simples das respostas ao Inquérito ⁶	Todos os trabalhadores da SG	Relatórios de Avaliação da Satisfação	Questionários	Resultado de um estudo focalizado na opinião que o cliente Interno (colaboradores da Organização) tem sobre o organismo.	Melhoria contínua dos processos e garantia de qualidade
Gestão	Percentagem de objetivos operacionais concretizados ⁷	$(\text{Objetivos cumpridos e superados/objetivos planeados}) \times 100$	Todos os objetivos da SG	Plano e Relatório de Atividades	Mapas do BSC e Excel	Rácio entre os objetivos anuais Planeados e os objetivos anuais executados e que espelham o desempenho da organização	Melhoria do desempenho operacional da Organização

⁵ Escala de Lickert (1, 2,3,4,5). Sempre que seja utilizada outra escala devem os resultados ser convertidos.

⁶ Idem

⁷ Objetivos planeados e não revisitos

Informática	Prazo médio de resposta a pedidos (em horas) ⁸	Somatório de tempos de resposta/número total de respostas	SG	Relatórios da Aplicação	Aplicação de gestão de pedidos	Rácio entre o somatório dos tempos gastos na prestação de serviços sobre o número total de pedidos de serviço num determinado período.	Tempo de resposta
Jurídica	Prazo médio de resposta a pedidos de informação/ pareceres em processos gratuitos (em dias)	Somatório de tempos de resposta/número total de respostas	Clientes tipo 1,2,3	Pareceres; Relatórios da aplicação de Gestão Documental	Aplicação de Gestão Documental	Rácio obtido entre o somatório do tempo de resposta a pedidos de informação/ pareceres sobre o número total de respostas num determinado período.	Tempo de resposta
Arquivo e Documentação	Número de metros lineares do arquivo histórico tratados	Somatório da documentação descrita em base de dados e transferida de suporte documental para disponibilização	Clientes tipo 1,2,3	Registos específicos de tratamento	Registos em bases de dados; Mapas/folhas; Módulo de dados estatísticos	Resultado da descrição e preservação da documentação produzida ou reunida pelos diferentes órgãos e serviços, no âmbito da sua atividade, e que, nos termos e de acordo com as regras e princípios de gestão documental estabelecidos, deve ser conservada.	Tratamento do Património Arquivístico
UMC	Percentagem de categorias centralizadas	(Número de categorias centralizadas/número de categorias a centralizar) x100	Ministério	Relatório ANPC	Plataforma e outros	Relativamente à totalidade das categorias integradas em Acordos Quadro, quantificar a percentagem das que foram objeto de procedimentos agregados	Incremento da negociação centralizada
Património	Percentagem de imóveis registados no SIIE	(Número de imóveis registados no SIIE/ número de imóveis) x100	Ministério	Relatórios extraídos da Aplicação	SIIE	Relativamente à totalidade de imóveis a cargo do Ministério, quantificar a percentagem dos que se encontram inscritos no novo sistema integrado (SIIE)	Gestão e controlo do Património imobiliário do Estado
Recursos Humanos	Percentagem de trabalhadores que frequentaram formação	(Número trabalhadores com formação/número trabalhadores da SG) x100	SG	Relatórios de Formação; Balanço social	Registo das participações em ações de formação	Relativamente à totalidade dos trabalhadores da organização, quantificar a percentagem dos que frequentaram ações de formação certificada	Desenvolvimento do potencial humano das organizações

9. Avaliação pelos clientes

Abordagem Metodológica

a) Amostragem

A SGMS analisa a avaliação feita pelos seus diferentes públicos, clientes externos, colaboradores e dirigentes intermédios, relativamente à organização, aplicando questionários distintos para cada um. Na tabela seguinte encontra-se a população-alvo considerada para o procedimento da construção amostral.

Clientes	Procedimento de construção amostral	Universo	N.º de inquiridos	Taxa de resposta
Gabinetes ministeriais, comissões e outras estruturas às quais dá apoio	Métodos amostrais não aleatórios intencionais	Chefes de gabinete, adjuntos, assessores e outros colaboradores dos gabinetes dos membros do Governo do MS e coordenadores	46	26%
Dirigentes intermédios		Dirigentes intermédios da SGMS	5	100%
Colaboradores		Todos os colaboradores da SGMS em exercício de funções em 31 de dezembro de 2017	56	66%

Os inquéritos são constituídos por duas partes distintas e foi utilizada, na sua construção, a Escala de Lickert de cinco níveis, em que 1 corresponde a Muito Insatisfeito, 2 a Insatisfeito, 3 a Satisfeito Medianamente, 4 a Satisfeito e 5 a Muito Satisfeito. Foi também incluído um campo de resposta aberta para acolher sugestões e propostas de melhoria e um índice de satisfação global, utilizando a Escala de Lickert de cinco níveis idêntica à anterior.

Os questionários foram aplicados *online* (<https://pt.surveymonkey.com/>), sendo o envio efetuado por correio eletrónico, através da Divisão de Informação e Relações Públicas. Também foram garantidos o anonimato e a confidencialidade, já que não foi solicitado qualquer elemento de identificação aos inquiridos, nem recolhida informação sobre o computador no qual o preenchimento do inquérito foi realizado.

b) Amostra

A amostra está representada na tabela abaixo indicada.

Universo amostral	Dimensão da amostra				Período de aplicação
	N.º de respondentes	N.º de perguntas	N.º de respostas validadas	% de respostas validadas	
Membros dos gabinetes ministeriais, comissões e outras estruturas (Parte I - Visão global da organização)	12	360	350	97%	Lançado a 13 de março com data limite de resposta a 23 de março de 2018. Insistência a 20 de março. Última resposta a 23 de março de 2018.
Membros dos gabinetes ministeriais, comissões e outras estruturas (Parte II - Desempenho da organização)	10	408	273	67%	Lançado a 13 de março com data limite de resposta a 23 de março de 2018. Insistência a 20 de março. Última resposta a 23 de março de 2018.
Dirigentes intermédios da SGMS (Parte I - Diagnóstico da organização)	5	200	196	98%	Lançado a 13 de março com data limite de resposta a 23 de março de 2018. Insistência a 20 de março. Última resposta a 23 de março de 2018.
Dirigentes intermédios da SGMS (Parte II - Desempenho da organização)	5	210	167	80%	Lançado a 13 de março com data limite de resposta a 23 de março de 2018. Insistência a 20 de março. Última resposta a 23 de março de 2018.
Colaboradores da SGMS (Parte I - Ambiente da organização)	37	1.332	1320	99%	Lançado a 13 de março com data limite de resposta a 23 de março de 2018. Insistência a 20 de março. Última resposta a 23 de março de 2018.
Colaboradores da SGMS (Parte II - Desempenho da organização)	37	1.517	989	65%	Lançado a 13 de março com data limite de resposta a 23 de março de 2018. Insistência a 20 de março. Última resposta a 23 de março de 2018.

Relativamente ao tratamento dos dados, uma parte dos resultados foi calculada automaticamente pela aplicação informática através da qual os inquiridos responderam e o restante tratamento foi efetuado numa folha de cálculo Excel, utilizando o método descritivo.

9.1. Avaliação pelos clientes externos

9.1.1. Metodologia adotada

Foram consideradas duas partes distintas na metodologia adotada para aplicação dos questionários. A primeira parte visou recolher a perceção dos clientes externos, ou seja, como eles veem a nossa organização, quanto ao envolvimento e participação, acessibilidade e qualidade dos produtos/serviços prestados. A segunda parte destinou-se a avaliar os serviços prestados pelas diferentes unidades orgânicas aos clientes externos e assim recolher a sua opinião sobre a qualidade e quantidade dos serviços prestados. Foram recolhidos 12 questionários, com um total de 360 perguntas, obtendo-se 350 respostas validadas, sendo que apenas a 10 perguntas não foi dada resposta relativamente à primeira parte («visão global da organização»).

9.1.2. Resultados

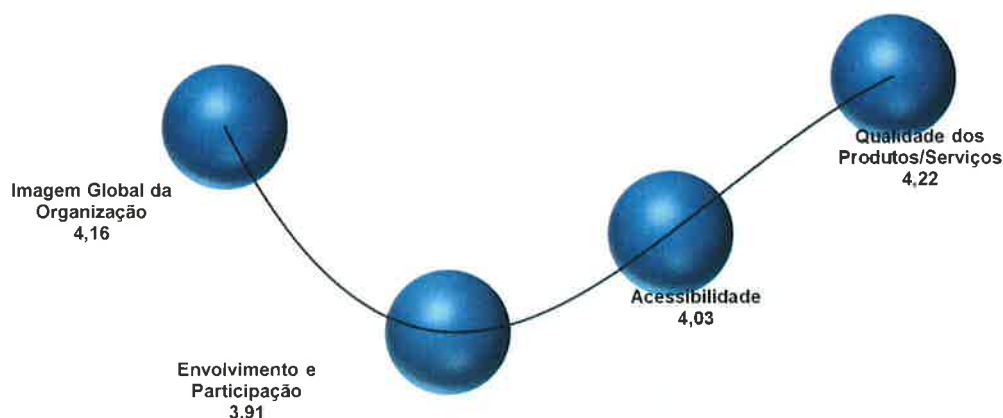
Dos resultados apurados, conclui-se que os clientes externos refletem elevada satisfação em todos os indicadores, com exceção do indicador «acessibilidade», que registou 1% de muita insatisfação e 9% de insatisfação. Nos indicadores «imagem global da organização», «acessibilidade» e «envolvimento e participação», os clientes externos registaram alguma insatisfação, conforme abaixo expresso.

Médias globais por índices de satisfação

Áreas	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito medianamente	Satisfeito	Muito satisfeito
Imagem global da organização	0,0%	1,0%	15,1%	51,0%	33,0%
Envolvimento e participação	0,0%	5,8%	16,4%	58,5%	19,3%
Acessibilidade	1,0%	9,0%	9,0%	47,0%	33,6%
Qualidade dos produtos/serviços	0,0%	0,0%	23,0%	32,0%	45,0%

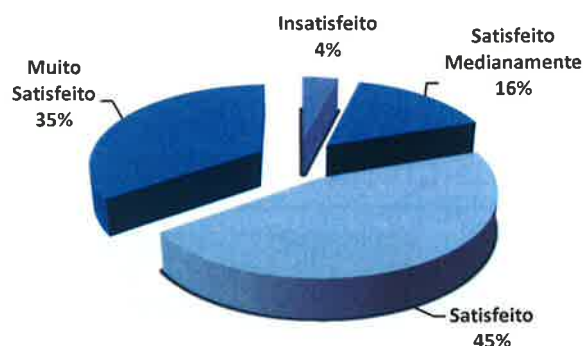
As médias globais por indicador estão evidenciadas no gráfico seguinte, sendo no indicador «envolvimento e participação» que a avaliação é menos favorável.

Média global por dimensão de análise



Em termos globais, 35% dos indicadores receberam uma avaliação de cinco valores (muito satisfeito) e 45% quatro valores (satisfeito), sendo que 16% referiram estar apenas medianamente satisfeitos, obtendo uma notação de três valores.

Índices de satisfação



9.1.3. Desempenho da organização

A segunda parte do inquérito destinou-se a avaliar a opinião dos clientes externos relativamente à qualidade dos diversos serviços que a SGMS lhes presta. O questionário aplicado estruturou-se da seguinte forma:

- Nível de satisfação global;
- Nível de satisfação percecionada pelos clientes externos relativamente às áreas de atuação da SGMS;
- Nível de contacto com os serviços por parte dos clientes externos;
- Dimensões selecionadas, agrupadas por atributos das unidades orgânicas:
 - ✓ Modernização
 - ✓ Pessoal
 - ✓ Orçamento e Contabilidade
 - ✓ Aprovisionamento e Logística
 - ✓ Assuntos Jurídicos e de Contencioso
 - ✓ Informação
 - ✓ Relações Públicas
 - ✓ Arquivo e Sistemas de Informação

No total das perguntas de todos os indicadores, não foram dadas 135 respostas, sendo validadas 273.

Os resultados da avaliação do desempenho da organização por parte dos clientes externos, por áreas e agrupados por dimensões de análise, estão evidenciados na seguinte tabela, existindo apenas insatisfação na área de pessoal e informação. Em todas as áreas, a maior parte dos subindicadores registou satisfação mediana, tornando-os candidatos a ações de melhoria.

Nas áreas de Informação, Relações Públicas, Arquivo, Expediente e Sistemas de Informação todos os subindicadores ultrapassaram a média de quatro, com exceção do subindicador «Tramitação das publicações em Diário da República».

Resultados da Avaliação

Dimensões de análise	Avaliação											
	Muito insatisfeito		Insatisfeito		Satisfeito medianamente		Satisfeito		Muito satisfeito		Sem contacto	Média
	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	S/C	
1. Área da Modernização												
Inovação e simplificação de processos e procedimentos	0%	0	0%	0	27%	3	9%	1	27%	3	36%	4,00
Divulgação de iniciativas na área da organização e qualidade	0%	0	0%	0	27%	3	18%	2	9%	1	45%	3,67
Média de respostas (%) por índice de satisfação	0,0%	0	0,0%	0	27,3%	6	13,6%	3	18,2%	4	40,9%	3,84
2. Recursos Humanos, Financeiros e Patrimoniais												
Área de Pessoal												
Processamento de abonos (vencimentos, ajudas de custo, horas extraordinárias)	0%	0	0%	0	27%	3	36%	4	27%	3	9%	4,00
Aposentação, licenças e contagem de tempo (CGA)	0%	0	0%	0	18%	2	9%	1	0%	0	73%	3,33
Rigor da informação processada	0%	0	0%	0	27%	3	36%	4	27%	3	9%	4,00
Celeridade na emissão de pareceres e informações	0%	0	9%	1	9%	1	36%	4	18%	2	27%	3,88
Esclarecimento de dúvidas	0%	0	18%	2	9%	1	36%	4	27%	3	9%	3,80
Média de respostas (%) por índice de satisfação	0,0%	0	5,5%	3	18,2%	10	30,9%	17	20,0%	11	25,5%	3,80
Área de Orçamento e Contabilidade												
Medidas para a utilização eficaz dos recursos financeiros/orçamentais	0%	0	0%	0	20%	2	30%	3	10%	1	40%	3,83
Planeamento orçamental custo e disponibilização de indicadores de gestão orçamental	0%	0	0%	0	30%	3	20%	2	10%	1	40%	3,67
Rigor da informação prestada	0%	0	0%	0	20%	2	30%	3	10%	1	40%	3,83
Celeridade na emissão de pareceres/informações	0%	0	0%	0	20%	2	30%	3	10%	1	40%	3,83
Média de respostas (%) por índice de satisfação	0,0%	0	0,0%	0	22,5%	9	27,5%	11	10,0%	4	40,0%	3,79
Área Aprovisionamento e Logística												
Qualidade dos bens e serviços adquiridos	0%	0	0%	0	27%	3	45%	5	27%	3	0%	4,00
Celeridade na disponibilização de bens e serviços	0%	0	0%	0	50%	5	30%	3	20%	2	0%	3,70
Manutenção das instalações e dos equipamentos	0%	0	0%	0	36%	4	36%	4	27%	3	0%	3,91
Gestão dos equipamentos de comunicações (telemóveis, tablets, etc)	0%	0	0%	0	27%	3	45%	5	27%	3	0%	4,00
Manutenção e gestão da frota automóvel	0%	0	0%	0	20%	2	20%	2	20%	2	40%	4,00
Média de respostas (%) por índice de satisfação	0,0%	0	0,0%	0	32,2%	17	35,5%	19	24,4%	13	8,0%	3,92
3. Assuntos Jurídicos e de Contencioso												
Intervenção em processos administrativos (elaboração de pareceres)	0%	0	0%	0	9%	1	36%	4	9%	1	45%	4,00
Intervenção em processos judiciais	0%	0	0%	0	20%	2	20%	2	10%	1	50%	3,80
Articulação com o autor do ato	0%	0	0%	0	10%	1	20%	2	10%	1	60%	4,00
Média de respostas (%) por índice de satisfação	0%	0	0%	0	13%	4	25%	8	10%	3	52%	3,93
4. Áreas de Informação, Relações Públicas, Arquivo e Sistemas de Informação												
Área Informação												
Fiabilidade e diversidade da informação disponibilizada	0%	0	0%	0	9%	1	45%	5	45%	5	0%	4,36
Qualidade das notícias no Portal do SNS	0%	0	0%	0	9%	1	45%	5	36%	4	9%	4,30
Conteúdos disponíveis no site da SGMS	0%	0	0%	0	9%	1	45%	5	27%	3	18%	4,22
Relevância dos conteúdos publicados no perfil de Twitter do Ministério da Saúde	0%	0	0%	0	10%	1	40%	4	30%	3	20%	4,25
Divulgação de iniciativas	0%	0	0%	0	27%	3	27%	3	45%	5	0%	4,18
Diversidade e eficácia dos suportes de divulgação da informação (correio eletrónico, portais da internet, papel)	0%	0	0%	0	18%	2	36%	4	45%	5	0%	4,27
Tramitação das publicações em Diário da República	0%	0	10%	1	20%	2	20%	2	30%	3	20%	3,88
Média de respostas (%) por índice de satisfação	0%	0	1%	1	15%	11	37%	28	37%	28	10%	4,21
Área Relações Públicas												
Cortesia no atendimento e qualidade do serviço prestado pela central telefónica	0%	0	0%	0	0%	0	38%	3	50%	4	13%	4,57
Apoio técnico a comissões e grupos de trabalho	0%	0	0%	0	0%	0	43%	3	29%	2	29%	4,40
Gestão e apoio logístico às salas de reuniões (ex. documentação, meios audiovisuais, águas e cafés, sinalética)	0%	0	0%	0	0%	0	57%	4	43%	3	0%	4,43
Organização de eventos	0%	0	0%	0	13%	1	25%	2	63%	5	0%	4,50
Apoio à assessoria de imprensa	0%	0	0%	0	0%	0	29%	2	43%	3	29%	4,60
Média de respostas (%) por índice de satisfação	0%	0	0%	0	3%	1	38%	14	45%	17	14%	4,50
Área de Arquivo e Sistemas de Informação												
Acesso à documentação em arquivo	0%	0	0%	0	18%	2	45%	5	27%	3	9%	4,10
Apoio informático (helpdesk)	0%	0	0%	0	27%	3	27%	3	36%	4	9%	4,10
Gestão do hardware (computadores e impressoras)	0%	0	0%	0	36%	4	36%	4	27%	3	0%	3,91
Média de respostas (%) por índice de satisfação	0%	0	0%	0	27,3%	9	36,4%	12	30,3%	10	6,1%	4,04

Relativamente ao contacto com os serviços por parte dos clientes externos, as áreas de Arquivo, Expediente e Sistemas de Informação são as mais utilizadas, seguindo-se as de Informação, Relações Públicas e Modernização e Qualidade.

A tabela seguinte mostra as médias globais dos níveis de satisfação dos clientes externos, identificando-se satisfação mediana em todas as áreas, sendo que 1% diz-se insatisfeito na área de informação e 5,5% também estão insatisfeitos na área de pessoal.

Médias globais por índices de satisfação dos clientes externos

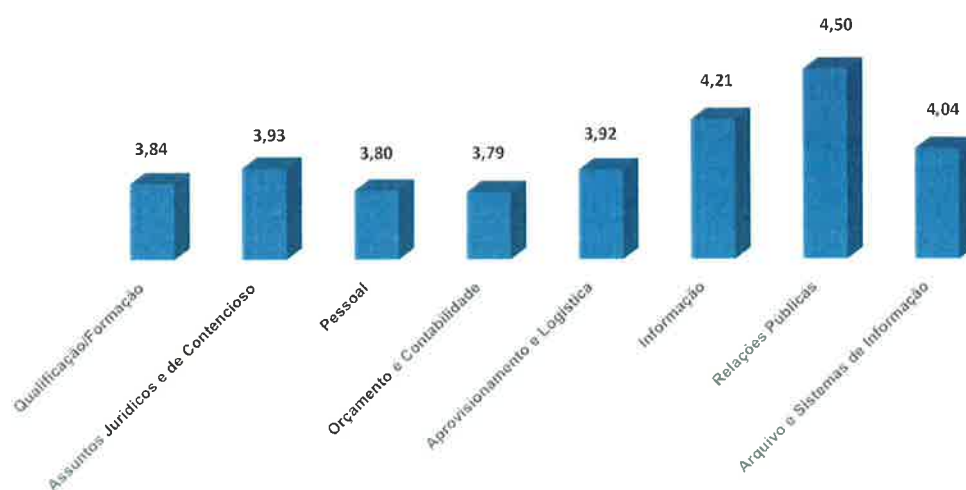
Áreas de serviços	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito medianamente	Satisfeito	Muito satisfeito	Sem contacto
Modernização	0,0%	0,0%	27,3%	13,6%	18,2%	40,9%
Pessoal	0,0%	5,5%	18,2%	30,9%	20,0%	25,5%
Orçamento e Contabilidade	0,0%	0,0%	22,5%	27,5%	10%	40,0%
Aprovisionamento e Logística	0,0%	0,0%	32,2%	35,5%	24,4%	8,0%
Assuntos Jurídicos e de Contencioso	0,0%	0,0%	13,0%	25,0%	10,0%	52,0%
Informação	0,0%	1,0%	15,0%	37,0%	37,0%	10,0%
Relações Públicas	0,0%	0,0%	3,0%	38,0%	45,0%	14,0%
Arquivo e Sistemas de Informação	0,0%	0,0%	27,3%	36,4%	30,3%	6,1%

A
médi
a
glob
al
situo

u-se acima de quatro em apenas duas áreas de atuação. Continua a demonstrar-se, porém, o bom acolhimento, por parte dos clientes externos, aos serviços que a SGMS lhes presta.

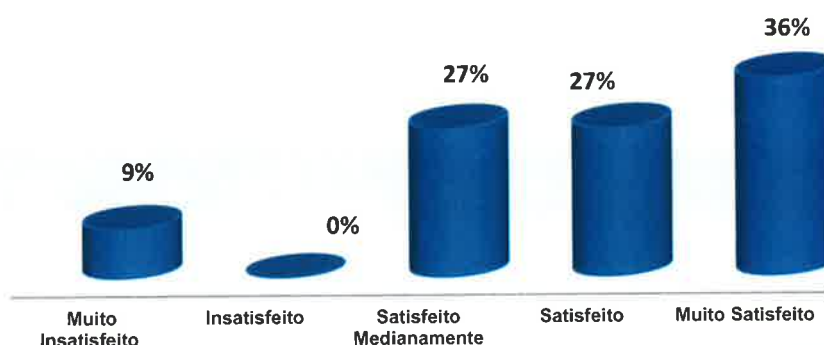
Globalmente, os clientes externos expressam maior satisfação com as áreas de Informação, Relações Públicas e Sistemas de Informação, seguindo-se as restantes áreas.

Média por área de atuação



Em termos globais, 36% dos clientes externos estão muito satisfeitos, 27% satisfeitos e 27% medianamente satisfeitos. Um cliente afirmou estar muito insatisfeito na área de informação. O índice de satisfação global médio foi de 3,82, ligeiramente inferior em comparação com os valores do ano transato (4,50).

Índice global de satisfação dos clientes externos



Dos resultados globais apurados, podemos concluir que a organização é percebida de uma forma globalmente positiva por parte dos clientes externos. A insatisfação manifestada em vários indicadores abre, no entanto, oportunidades de melhoria.

9.2. Avaliação pelos clientes internos - Trabalhadores

9.2.1. Metodologia adotada

O procedimento adotado foi o da amostra probabilística, sendo esta composta por todos os colaboradores da SGMS.

Na metodologia adotada para aplicação dos questionários foram consideradas duas partes distintas: a primeira parte pretende dar a conhecer como cada um se sente quanto à gestão e motivação na organização; a segunda parte destina-se a avaliar o desempenho da organização, pelos colaboradores, tendo em conta os serviços prestados pelas diferentes unidades orgânicas.

A primeira parte do questionário é composta por quatro dimensões: Posicionamento da Organização (imagem, papel e relacionamento com os clientes e a sociedade no geral), Gestão e Liderança (planeamento, comunicação, informação, participação e envolvimento), Gestão das Pessoas (acompanhamento, incentivos e desenvolvimento) e Motivação (métodos de trabalho, trabalho em equipa, participação na formação e em processos de mudança).

O anonimato dos inquiridos e a confidencialidade foram assegurados. A taxa de resposta foi de 66% num universo de 56 colaboradores.

9.2.2. Análise dos resultados

Para a análise dos resultados da primeira parte do questionário, foi considerado o total de respostas dos 37 questionários, contabilizando 1.332 perguntas, das quais 1.320 foram validadas, sendo que apenas 12 não foram respondidas.

Na tabela seguinte, estão indicadas as médias globais dos níveis de satisfação dos colaboradores nos indicadores relativos ao ambiente da organização. Em todos os indicadores se verifica alguma insatisfação, sendo nos indicadores «gestão e liderança» que esta mais se evidencia. Salienta-se, no entanto, alguma polaridade, com os trabalhadores a se dividirem entre a satisfação e a insatisfação.

Média global por índices de satisfação

Áreas	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito medianamente	Satisfeito	Muito satisfeito
Posicionamento	18,0%	17,0%	18,0%	31,0%	17,0%
Gestão e liderança	28,0%	11,0%	17,0%	31,0%	13,0%
Gestão das pessoas e gestão dos processos de mudança	24,0%	11,0%	22,0%	30,0%	13,0%
Motivação	21,0%	6,0%	24,0%	35,0%	14,0%

O gráfico seguinte mostra que é no indicador «motivação» que os colaboradores estão, em média, menos satisfeitos, seguindo-se os indicadores «gestão e liderança» e «gestão das pessoas e gestão dos processos de mudança». É no indicador «posicionamento» que os colaboradores demonstram maior satisfação.

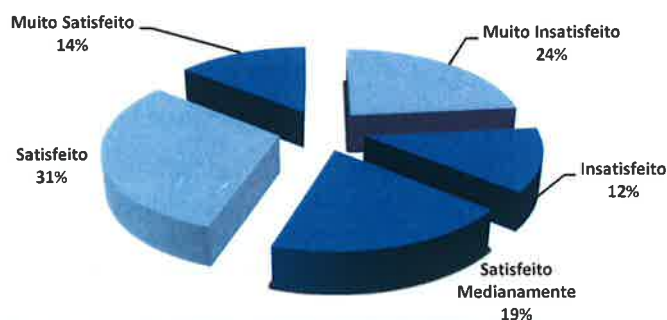
Média global por dimensão de análise



O gráfico seguinte, que pondera os resultados dos indicadores «posicionamento» e «gestão e liderança», mostra que, no total dos subindicadores, 17% receberam uma avaliação de cinco valores (muito satisfeito). No indicador «gestão das pessoas e gestão dos processos de mudança», 13% dos colaboradores também afirmaram estar muito satisfeitos, no total dos subindicadores. No indicador «motivação», 14% dos colaboradores manifestaram estar muito satisfeitos.

No total, 31% dos colaboradores disseram estar satisfeitos, 14% muito satisfeitos e 19% medianamente satisfeitos, mas 12% estão insatisfeitos e 24% muito insatisfeitos, o que demonstra uma grande assimetria no âmbito da organização. Em média, o índice de satisfação situa-se no intervalo]224,30;216,90[, com 95% de confiança e um nível de significância de 0,05, sendo a margem de erro inferior a dois (1,89).

Níveis de satisfação dos colaboradores



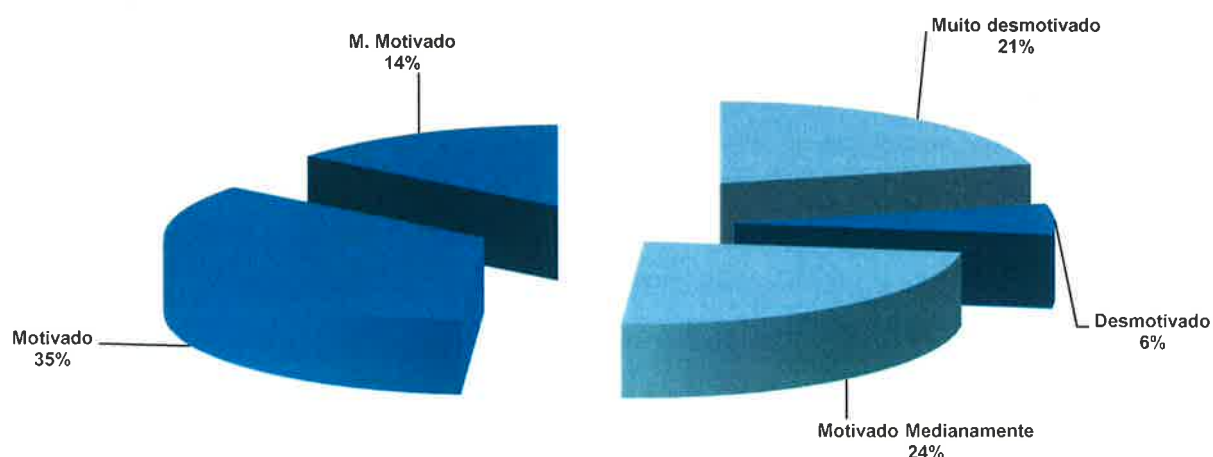
Quanto aos níveis de motivação, 14% dizem estar muito motivados e 35% motivados, sendo que 24% estão apenas medianamente motivados. Dos inquiridos, 6% mostram desmotivação e 21% dizem estar muito desmotivados.

Surgem aqui oportunidades de melhoria, em todos os subindicadores, já que nenhum deles atingiu os quatro valores, em média.

Os dados demonstram que o ambiente organizacional tem tendência a ser considerado como favorável. No entanto, a assimetria nos níveis de satisfação e motivação e o facto de 21% dos colaboradores afirmarem muito desmotivados indicam que poderá ser desenvolvido algum trabalho sobre determinados parâmetros ou grupos de trabalhadores.

Sublinha-se aqui que a taxa de resposta ao inquérito foi de 66%, o que poderá indiciar alguma falta de envolvimento e participação por parte dos colaboradores.

Níveis de motivação dos colaboradores



9.2.3. Desempenho da organização

A segunda parte do inquérito destinou-se a avaliar o nível de satisfação e a opinião dos colaboradores relativamente aos serviços prestados pela SGMS, tendo em conta que as perceções de qualidade de um serviço refletem as apreciações que os colaboradores fazem num momento específico. Uma vez que a qualidade pode ser considerada como o grau e direção das discrepâncias entre as perceções de desempenho e as expectativas dos seus colaboradores, o questionário aplicado estruturou-se da seguinte forma:

- Nível de satisfação percecionada;
- Dimensões selecionadas, agrupadas por atributos das unidades orgânicas:
 - ✓ Modernização e Qualificação;
 - ✓ Recursos Humanos, Financeiros e Patrimoniais;
 - ✓ Assuntos Jurídicos e de Contencioso;
 - ✓ Informação, Relações Públicas;
 - ✓ Arquivo, Expediente;
 - ✓ Sistemas de Informação.

A um total de 1.517 perguntas de todos os indicadores, não foram dadas 528 respostas, sendo validadas 989.

Em todos os indicadores se verifica insatisfação, sendo mais visível em «qualificação/formação». O índice «insatisfeito» foi o escolhido por 22,6% dos respondentes, seguindo-se o índice «muito insatisfeito», com 21,1%, resultado da insatisfação refletida em todos os subindicadores.

Os resultados são mais favoráveis nas áreas de «Relações Públicas» e «Expediente e Arquivo», com 3,80 e 3,78 valores de satisfação média, respetivamente.

Destaca-se, pela positiva, os subindicadores relativos ao «Atendimento e encaminhamento pela central telefónica» e «Apoio informático (*helpdesk*)», que, em média, contabilizaram 4,48 e 4,06 valores, respetivamente. Em todos os subindicadores na área da informação, perto de 20% dos colaboradores afirmaram estar muito insatisfeitos, verificando-se oportunidades de melhoria em todos os subindicadores.

No indicador «Recursos Humanos, Financeiros e Patrimoniais», nenhum subindicador atingiu a média de 4,00. No que concerne aos «Assuntos Jurídicos e de Contencioso», 9% dos respondentes estão muito satisfeitos e satisfeitos e 8% estão apenas medianamente satisfeitos. Cerca de 71% dos respondentes afirmaram não ter contacto com a área.

Os resultados da avaliação do desempenho da organização por áreas e agrupados por dimensões da análise, por parte dos colaboradores, estão evidenciados na tabela seguinte, salientando-se que a média mais baixa é de 2,09, registada no indicador «qualidade/formação», seguindo-se a área da «modernização», com 2,45, evidenciando oportunidades de melhoria nos dois subindicadores.

Resultados da avaliação do desempenho

Dimensões de análise	Avaliação											
	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito medianamente	Satisfeito	Muito satisfeito	Sem contacto	Média					
1. Modernização e Qualificação												
	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	S/C	
Área da Modernização												
Inovação sistemática de processos e procedimentos	24%	8	21%	7	9%	3	21%	7	3%	1	24%	2,46
Divulgação de iniciativas na área da organização e qualidade	24%	8	18%	6	12%	4	18%	6	3%	1	26%	2,44
Média de respostas (%) por índice de satisfação	23,5%	16	19,1%	13	10,3%	7	19,1%	13	2,9%	2	25,0%	2,45
Área da Qualificação/Formação												
Desenvolvimento de planos de formação profissional para todos os trabalhadores	24%	8	26%	9	15%	5	6%	2	9%	3	21%	2,37
Divulgação do programa de formação	12%	4	32%	11	21%	7	12%	4	6%	2	18%	2,61
Qualidade e atualidade do programa de formação	18%	6	26%	9	21%	7	6%	2	9%	3	21%	2,52
Correspondência entre o programa de formação e as tarefas dos trabalhadores	26%	9	18%	6	18%	6	12%	4	6%	2	21%	2,41
Desenvolvimento de novas competências através da formação	24%	8	18%	6	21%	7	9%	3	12%	4	18%	2,61
Avaliação do impacto da formação no desempenho dos trabalhadores e da organização	24%	8	15%	5	24%	8	9%	3	9%	3	21%	2,56
Média de respostas (%) por índice de satisfação	21,1%	43	22,6%	46	19,6%	40	8,8%	18	8,3%	17	19,6%	2,09
2. Recursos Humanos, Financeiros e Patrimoniais												
Área de Pessoal												
Processamento de abonos (vencimentos, ajudas de custo, horas extraordinárias)	6%	2	6%	2	22%	7	25%	8	25%	8	16%	3,67
Rigor da informação processada	16%	5	6%	2	16%	5	25%	8	28%	9	9%	3,48
Eficiência no controlo da assiduidade	25%	8	3%	1	9%	3	25%	8	28%	9	9%	3,31
Aposentação, licenças e contagem de tempo (CGA)	6%	2	3%	1	13%	4	13%	4	13%	4	52%	3,47
Celeridade na emissão de pareceres e informações	9%	3	0%	0	13%	4	19%	6	19%	6	41%	3,63
Esclarecimento de dúvidas	22%	7	9%	3	13%	4	22%	7	31%	10	3%	3,32
Média de respostas (%) por índice de satisfação	14,1%	27	1,7%	9	14,1%	27	21,4%	41	24,0%	46	21,6%	3,48
Área de Orçamento e Contabilidade												
Pertinência da informação disponibilizada	12%	4	0%	0	9%	3	15%	5	24%	8	39%	3,65
Esclarecimento de dúvidas	12%	4	3%	1	12%	4	18%	6	21%	7	33%	3,50
Grau de realização dos objetivos financeiros e ou/orçamentais	9%	3	0%	0	9%	3	12%	4	18%	6	52%	3,63
Divulgação de informação	13%	4	3%	1	3%	1	9%	3	19%	6	53%	3,40
Média de respostas (%) por índice de satisfação	11,5%	15	1,5%	2	8,4%	11	13,7%	18	20,6%	27	14,3%	3,55
Área Aprovisionamento e Logística												
Qualidade dos bens e serviços adquiridos	18%	6	9%	3	15%	5	27%	9	18%	6	12%	3,21
Celeridade na disponibilização de bens e serviços	9%	3	0%	0	24%	8	21%	7	33%	11	12%	3,79
Manutenção das instalações e dos equipamentos	3%	1	15%	5	18%	6	30%	10	24%	8	9%	3,63
Gestão dos equipamentos de comunicações (telemóveis)	6%	2	3%	1	3%	1	13%	4	19%	6	56%	3,79
Média de respostas (%) por índice de satisfação	9,1%	12	6,8%	9	15,2%	20	22,8%	30	28,6%	31	22,4%	3,61
3. Assuntos Jurídicos e de Contencioso												
Elaboração de pareceres/informações	3%	1	0%	0	6%	2	9%	3	9%	3	73%	3,78
Resposta a pedidos de informação	3%	1	0%	0	9%	3	9%	3	9%	3	70%	3,70
Média de respostas (%) por índice de satisfação	3%	2	0%	0	6%	5	9%	6	9%	6	71%	3,74
4. Áreas de Informação, Relações Públicas, Arquivo, Expediente e Sistemas de Informação												
Área Informação												
Esforço desenvolvido para melhorar disponibilidade e rigor e transparência da informação	18%	6	15%	5	9%	3	15%	5	18%	6	27%	3,00
Qualidade das notícias no Portal do SNS	21%	7	12%	4	6%	2	21%	7	18%	6	21%	3,04
Relevância dos conteúdos publicados no perfil de Twitter do Ministério da Saúde	21%	7	12%	4	3%	1	12%	4	12%	4	41%	2,70
Conteúdos disponíveis no site da SGMS	21%	7	24%	8	6%	2	18%	6	15%	5	18%	2,79
Diversidade e eficácia dos suportes de divulgação da informação (correio eletrónico, portais da internet, papel)	18%	6	12%	4	24%	8	15%	5	15%	5	18%	2,96
Média de respostas (%) por índice de satisfação	20%	33	15%	23	9%	16	16%	27	15%	26	25%	2,90
Área Relações Públicas												

Cortesia no atendimento e qualidade do serviço prestado pela central telefónica	0%	0	0%	0	9%	3	24%	8	47%	6	21%	4,48
Divulgação de iniciativas	15%	5	12%	4	15%	5	15%	5	21%	7	24%	3,19
Gestão e apoio logístico às salas de reuniões (ex. documentação, meios audiovisuais, águas e cafés, sinalética)	9%	3	0%	0	15%	5	18%	6	24%	8	35%	3,73
Média de respostas (%) por índice de satisfação	8%	8	4%	4	13%	13	19%	19	30%	21	26%	3,80
Área de Expediente, Arquivo e Sistemas de Informação												
Área Expediente e Arquivo												
Celeridade e eficácia do serviço de expediente	0%	0	3%	1	25%	8	13%	4	19%	6	41%	3,79
Resposta aos pedidos efetuados na área de arquivo e documentação (incorporação, consulta, etc.)	3%	1	0%	0	22%	7	9%	3	19%	6	47%	3,76
Média de respostas (%) por índice de satisfação	2%	1	2%	1	23%	15	11%	7	19%	12	44%	3,78
Área Sistemas de Informação												
Orientação das tecnologias de informação para apoio aos trabalhadores na gestão das suas tarefas	12%	4	0%	0	6%	6	38%	13	18%	6	15%	3,59
Fiabilidade e segurança dos sistemas de informação	12%	4	0%	0	29%	10	26%	9	12%	4	21%	3,33
Eficácia do sistema de gestão documental	24%	8	6%	2	18%	6	21%	7	6%	2	26%	2,72
Fiabilidade da aplicação de controlo de assiduidade	33%	11	0%	0	6%	2	27%	9	15%	5	18%	2,89
Apoio informático (<i>helpdesk</i>)	9%	3	0%	0	6%	2	41%	14	38%	13	6%	4,06
Gestão dos equipamentos de comunicações fixas (telefones VOIP)	9%	3	0%	0	9%	3	33%	11	21%	7	27%	3,79
Gestão do <i>hardware</i> (computadores e impressoras)	12%	4	0%	0	3%	1	41%	14	26%	9	18%	3,86
Média de respostas (%) por índice de satisfação	15,7%	37	1%	2	11,0%	30	32,6%	77	19,5%	46	18,7%	3,46

Relativamente à utilidade dos serviços para os colaboradores, as áreas de Modernização/Qualificação, Arquivo, Expediente e Sistemas de Informação são as mais utilizadas, seguindo-se as áreas de Recursos Humanos, Financeiros e Patrimoniais, Informação e Relações Públicas. A menos utilizada pelos colaboradores é a área de Assuntos Jurídicos e de Contencioso.

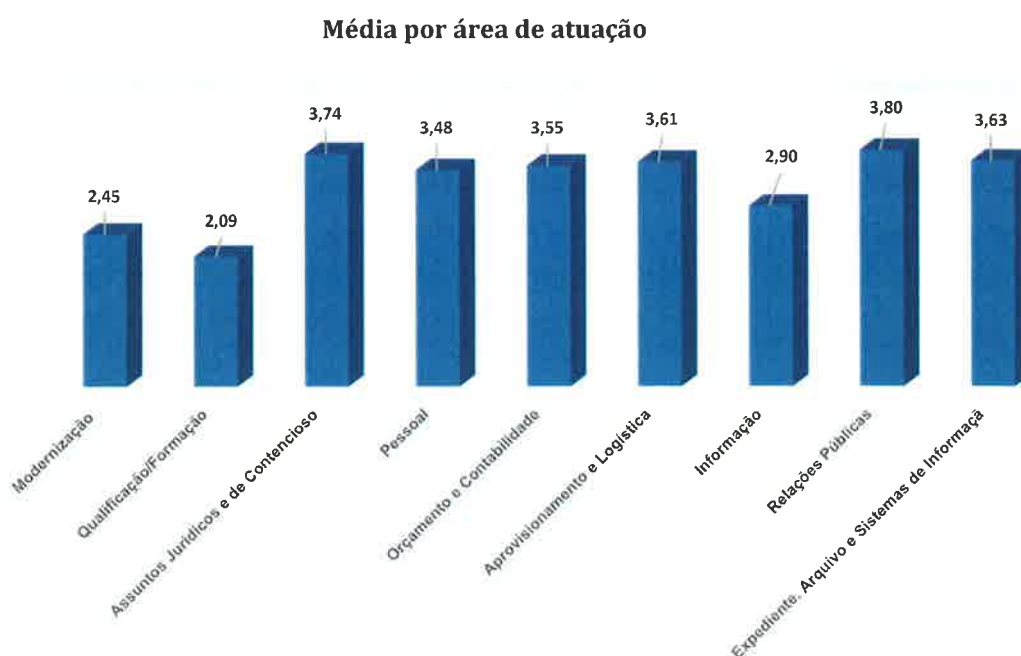
A tabela seguinte mostra as médias globais dos níveis de satisfação dos trabalhadores, identificando-se satisfação mediana acima dos 20% nas áreas Expediente e Arquivo, Aprovisionamento e Logística e Pessoal. Na área de Assuntos Jurídicos e de Contencioso, 9% dos colaboradores estão muito satisfeitos e satisfeitos. Nos Sistemas de Informação, 32,6% dos colaboradores afirmaram estar satisfeitos.

Médias globais por índices de satisfação dos colaboradores

Áreas	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito medianamente	Satisfeito	Muito satisfeito	Sem contacto
Modernização	23,5%	19,1%	10,3%	19,1%	2,9%	25,0%
Qualificação/Formação	21,1%	22,6%	19,6%	8,8%	8,3%	19,6%
Pessoal	14,1%	4,7%	14,1%	21,4%	24,0%	21,6%
Orçamento e Contabilidade	11,5%	1,5%	8,4%	13,7%	20,6%	44,3%
Aprovisionamento e Logística	9,1%	6,8%	15,2%	22,8%	28,6%	22,4%

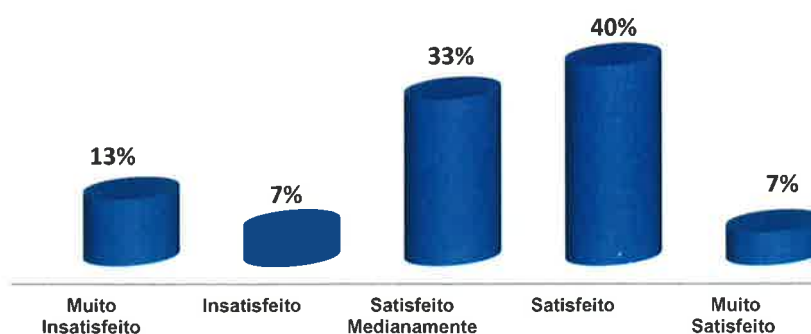
Assuntos Jurídicos e de Contencioso	3,0%	0,0%	8,0%	9,0%	9,0%	71,0%
Informação	20,0%	15,0%	9,0%	16,0%	15,0%	25,0%
Relações Públicas	8,0%	4,0%	13,0%	19,0%	30,0%	14,0%
Expediente e Arquivo	2,0%	2,0%	23,0%	11,0%	19,0%	44,1%
Sistemas de Informação	15,7%	1,0%	11,0%	32,6%	19,5%	18,7%

O gráfico seguinte mostra que, em média, os colaboradores expressam fraca satisfação em todas as áreas, já que nenhuma atinge os quatro valores, ficando abaixo dos números obtidos nos inquéritos aos dirigentes intermédios e clientes externos.



O índice médio de satisfação global foi de 3,20, superior ao atingido em 2015, mas inferior a 2016. Dos respondentes, apenas 7% disseram estar muito satisfeitos, 40% satisfeitos e 33% medianamente satisfeitos, enquanto 7% se mostraram insatisfeitos e 13% muito insatisfeitos. Como nota positiva, salienta-se o facto de a taxa de participação ter aumentado para 66%, comparativamente aos 50% atingidos no ano transato.

Índice global de satisfação dos colaboradores



No campo destinado a sugerir melhorias, foram apresentadas várias sugestões:

- ✓ Necessidade de mais formação, ajustada às funções de cada colaborador, visando melhoria no desempenho das tarefas que lhe são atribuídas;
- ✓ Reforço dos mecanismos de diálogo entre dirigentes e colaboradores;
- ✓ Promoção da equidade entre trabalhadores;
- ✓ Investimento na comunicação interna e nas relações interpessoais entre colaboradores e dirigentes, visando a troca de experiências na organização;
- ✓ Ações para aumento da transparência e da informação no âmbito das unidades orgânicas;
- ✓ Maior valorização e integração das pessoas;
- ✓ Implementação de procedimentos de apoio aos trabalhadores e ações de esclarecimento sobre o regulamento do horário de trabalho;
- ✓ Maior rigor no cumprimento do regulamento do horário de trabalho;
- ✓ Melhoria da informação disponibilizada no Portal SNS e no *site* da Secretaria-Geral, designadamente da relativa às instituições do SNS.

9.3. Avaliação pelos clientes internos - Dirigentes intermédios

9.3.1. Metodologia adotada

Na primeira parte dos questionários pretendeu-se mostrar como os dirigentes intermédios percecionam o posicionamento da organização, a gestão e liderança, a gestão das pessoas e dos processos de mudança, o planeamento e a estratégia, visando o diagnóstico da organização. A segunda parte destinou-se a diagnosticar o desempenho da organização, através da opinião sobre os serviços prestados pelas diferentes unidades orgânicas.

Foi adotado o procedimento amostral de uma amostra probabilística, sendo abrangidos todos os dirigentes intermédios da SGMS.

Relativamente à primeira parte («Diagnóstico da organização»), a taxa de resposta foi de 100%, no universo da amostra considerado, já que todos os dirigentes intermédios responderam ao questionário.

Dos cinco questionários respondidos, com um total de 200 perguntas, obtiveram-se 196 respostas validadas, restando apenas quatro por responder.

9.3.2. Resultados

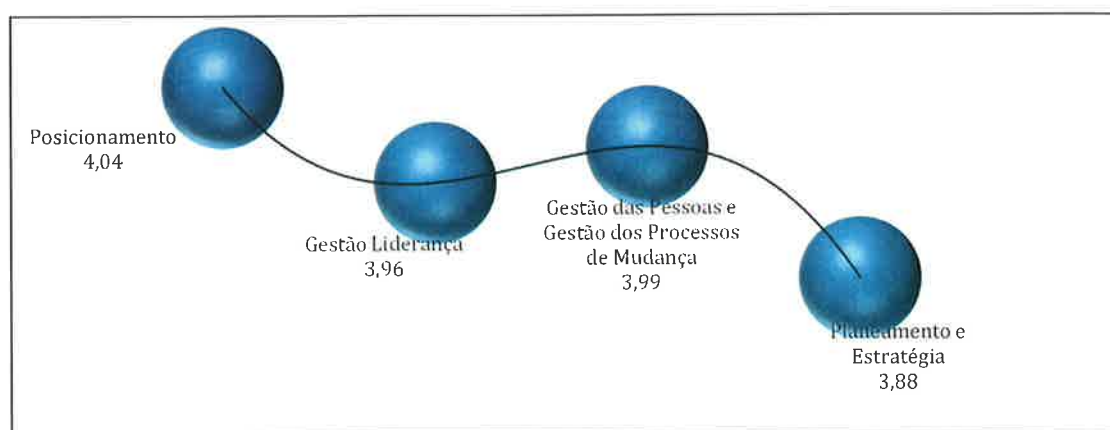
A tabela e o gráfico seguinte mostram as médias globais dos níveis de satisfação dos dirigentes nos indicadores do diagnóstico da organização.

Médias globais por índices de satisfação

Áreas	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito medianamente	Satisfeito	Muito satisfeito
Posicionamento	0,0%	0,0%	7,0%	82,0%	11,0%
Gestão e liderança	0,0%	0,0%	8,0%	88,0%	4,0%
Gestão das pessoas e gestão dos processos de mudança	0,0%	0,0%	6,40%	88,2%	5,5%
Planeamento e estratégia	0,0%	0,0%	19,0%	74,5%	6,5%

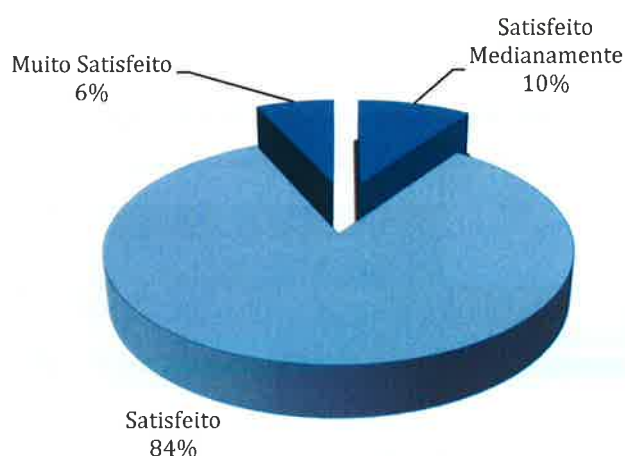
O gráfico seguinte mostra que é na «gestão das pessoas e gestão dos processos de mudança» que os dirigentes estão, em média, menos satisfeitos, seguindo-se os indicadores «gestão e liderança» e «planeamento e estratégia». Por outro lado, é no indicador «posicionamento» que os dirigentes demonstram maior satisfação.

Média global por dimensão de análise



Em termos globais, 84% dos dirigentes deram uma avaliação de quatro valores (satisfeito), 6% cinco valores (muito satisfeito) e 10% três valores (medianamente satisfeito). Nos índices «muito insatisfeito» e «insatisfeito», os dirigentes não demonstraram qualquer insatisfação relativamente à primeira parte do questionário.

Níveis de satisfação dos dirigentes



9.3.3. Desempenho da organização

A segunda parte do inquérito destinou-se a avaliar a opinião dos dirigentes sobre os diversos serviços prestados em cada unidade orgânica da SGMS, recolher informação sobre potenciais melhorias e perceber quais os indicadores que são considerados fundamentais para o sucesso da organização, visando melhorar o desempenho e corresponder às necessidades e expectativas dos cidadãos/clientes.

O questionário aplicado estruturou-se da seguinte forma:

- Nível de satisfação percecionada pelos dirigentes relativamente às áreas de atuação da SGMS;
- Nível de contacto com os serviços por parte de cada dirigente;
- Dimensões selecionadas, agrupadas por atributos das unidades orgânicas:
 - ✓ Modernização e Qualificação;
 - ✓ Recursos Humanos, Financeiros e Patrimoniais;
 - ✓ Assuntos Jurídicos e de Contencioso;
 - ✓ Informação e Relações Públicas;
 - ✓ Arquivo e Expediente;
 - ✓ Sistemas de Informação.

No universo de cinco dirigentes intermédios, a taxa de resposta foi de 100%, já que todos responderam ao questionário. No total de 210 perguntas, foram validadas 167, já que a 43 não foi dada resposta.

Na tabela seguinte estão evidenciados os resultados da avaliação do desempenho da organização agrupados por dimensões de análise e áreas de atuação.

Os subindicadores, na área de «qualificação/formação» e «modernização e qualificação» foram os que registaram valores mais baixos.

Resultados da avaliação do desempenho

Dimensões de análise	Avaliação											
	Muito insatisfeito		Insatisfeito		Satisfeito medianamente		Satisfeito		Muito satisfeito		Sem contacto	Média
1. Modernização e Qualificação												
	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	S/C	
Área da Modernização												
Inovação sistemática de processos e procedimentos	0%	0	0%	0	0%	0	60%	3	0%	0	40%	4,00
Divulgação de iniciativas na área da organização e qualidade	0%	0	0%	0	20%	1	40%	2	0%	0	40%	3,67
Média de respostas (%) por índice de satisfação	0,0%	0	0,0%	0	10,0%	1	50%	5	0,0%	0	40,0%	3,84
Área da Qualificação/Formação												
Desenvolvimento de planos de formação profissional para todos os trabalhadores	0%	0	0%	0	20%	1	60%	3	20%	1	0%	4,00
Divulgação do programa de formação	0%	0	0%	0	20%	1	80%	4	0%	0	0%	3,80
Qualidade e atualidade do programa de formação	0%	0	0%	0	20%	1	60%	3	20%	1	0%	4,00
Correspondência entre o programa de formação e as tarefas dos trabalhadores	0%	0	0%	0	20%	1	40%	2	40%	2	0%	4,20
Desenvolvimento de novas competências através da formação	0%	0	0%	0	20%	1	40%	2	40%	2	0%	4,20
Média de respostas (%) por índice de satisfação	0,0%	0	0,0%	0	20,0%	5	56%	14	24%	6	0,0%	4,04
2. Recursos Humanos, Financeiros e Patrimoniais												
Área de Pessoal												
Processamento de abonos (vencimentos, ajudas de custo, horas extraordinárias)	0%	0	0%	0	0%	0	20%	1	80%	4	0%	4,80
Rigor da informação processada	0%	0	0%	0	0%	0	40%	2	60%	3	0%	4,60
Eficiência no controlo da assiduidade	0%	0	0%	0	0%	0	40%	2	60%	3	0%	4,60
Aposentação, licenças e contagem de tempo (CGA)	0%	0	0%	0	0%	0	20%	1	20%	3	60%	4,50
Celeridade na emissão de pareceres e informações	0%	0	0%	0	0%	0	60%	3	40%	2	0%	4,40
Esclarecimento de dúvidas	0%	0	0%	0	0%	0	60%	3	40%	2	0%	4,40
Média de respostas (%) por índice de satisfação	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	40%	12	53%	17	10,0%	4,55
Área de Orçamento e Contabilidade												
Grau de realização dos objetivos financeiros e/ou orçamentais	0%	0	0%	0	0%	0	20%	1	40%	2	40%	4,60
Impacto da análise custo-benefício	0%	0	0%	0	0%	0	40%	2	40%	2	20%	4,60
Articulação entre gestão financeira e os objetivos estratégicos da organização	0%	0	0%	0	0%	0	40%	2	40%	2	20%	4,50
Eficiência na afetação de recursos financeiros /orçamentais	0%	0	0%	0	0%	0	40%	2	40%	2	20%	4,50
Média de respostas (%) por índice de satisfação	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	30%	7	40%	8	20,0%	4,55
Área Aprovisionamento e Logística												
Qualidade dos bens e serviços	0%	0	0%	0	0%	0	40%	2	40%	2	20%	4,50
Celeridade na disponibilização de bens e serviços	0%	0	0%	0	0%	0	20%	1	60%	3	20%	4,75
Manutenção das instalações e dos equipamentos	0%	0	0%	0	0%	0	40%	2	40%	2	20%	4,50
Gestão dos equipamentos de comunicações (telemóveis)	0%	0	0%	0	0%	0	40%	2	40%	2	20%	4,50
Manutenção e gestão da frota automóvel	0%	0	0%	0	0%	0	20%	1	20%	1	60%	4,50

Medida de respostas (%) por índice de satisfação	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	32,0%	8	40,0%	10	28,0%	4,55
3. Assuntos Jurídicos e de Contencioso												
Intervenção em processos administrativos (elaboração de pareceres)	0%	0	0%	0	0%	0	20%	1	0%	0	80%	4,00
Intervenção em processos judiciais	0%	0	0%	0	0%	0	20%	1	0%	0	80%	4,00
Articulação com o autor do ato	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	100%	-
Medida de respostas (%) por índice de satisfação	0%	0	0%	0	0%	0	13%	2	0%	0	87%	4,00
4. Áreas de Informação, Relações Públicas, Arquivo, Expediente e Sistemas de Informação												
Área Informação												
Esforço desenvolvido para melhorar disponibilidade e rigor e transparência da informação	0%	0	0%	0	0%	0	60%	3	40%	2	0%	4,40
Qualidade das notícias no Portal do SNS	0%	0	0%	0	0%	0	60%	3	40%	2	0%	4,40
Relevância dos conteúdos publicados no perfil de Twitter do Ministério da Saúde	0%	0	0%	0	0%	0	60%	3	40%	2	0%	4,40
Conteúdos disponíveis no site da SGMS	0%	0	0%	0	0%	0	80%	4	20%	1	0%	4,20
Diversidade e eficácia dos suportes de divulgação da informação (correio eletrónico, portais da internet, papel)	0%	0	0%	0	0%	0	40%	1	40%	2	20%	4,20
Medida de respostas (%) por índice de satisfação	0%	0	0%	0	0%	0	60%	14	36%	9	4%	4,32
Área Relações Públicas												
Cortesia no atendimento e qualidade do serviço prestado pela central telefónica	0%	0	0%	0	0%	0	20%	1	80%	4	0%	4,80
Divulgação de iniciativas	0%	0	0%	0	0%	0	40%	2	60%	3	0%	4,60
Gestão e apoio logístico às salas de reuniões (ex. documentação, meios audiovisuais, águas e cafés, sinalética)	0%	0	0%	0	0%	0	40%	2	40%	2	20%	4,50
Medida de respostas (%) por índice de satisfação	0%	0	0%	0	0%	0	33%	5	60%	9	7%	4,63
Área de Expediente, Arquivo e Sistemas de Informação												
Resposta aos pedidos efetuados na área de arquivo e documentação (incorporação, consulta, etc.)	0%	0	0%	0	0%	0	40%	2	20%	1	40%	4,33
Celeridade e eficácia do serviço de expediente	0%	0	0%	0	0%	0	60%	3	20%	1	20%	4,25
Adequação da informação disponibilizada pelos sistemas de informação	0%	0	0%	0	0%	0	60%	3	20%	1	20%	4,25
Interoperabilidade das aplicações em uso na organização	0%	0	0%	0	20%	1	60%	3	0%	0	20%	3,75
Fiabilidade e segurança dos sistemas de informação	0%	0	0%	0	0%	0	60%	3	20%	1	20%	4,25
Eficácia do sistema de gestão documental	0%	0	0%	0	0%	0	60%	3	20%	1	20%	4,25
Gestão dos equipamentos de comunicações fixas (telefones VOIP)	0%	0	0%	0	0%	0	60%	3	20%	1	20%	4,25
Gestão do hardware (computadores e impressoras)	0%	0	0%	0	0%	0	40%	2	40%	2	20%	4,50
Apoio informático (helpdesk)	0%	0	0%	0	0%	0	40%	2	40%	2	20%	4,50
Medida de respostas (%) por índice de satisfação	0,0%	0	0,0%	0	2,2%	1	53,3%	24	22,2%	10	22,2%	4,26

Relativamente ao contacto e utilização dos serviços em cada área em avaliação, por parte dos dirigentes, os dados estão evidenciados na tabela seguinte.

Podem visualizar-se, abaixo, as médias globais dos níveis de satisfação dos dirigentes por áreas.

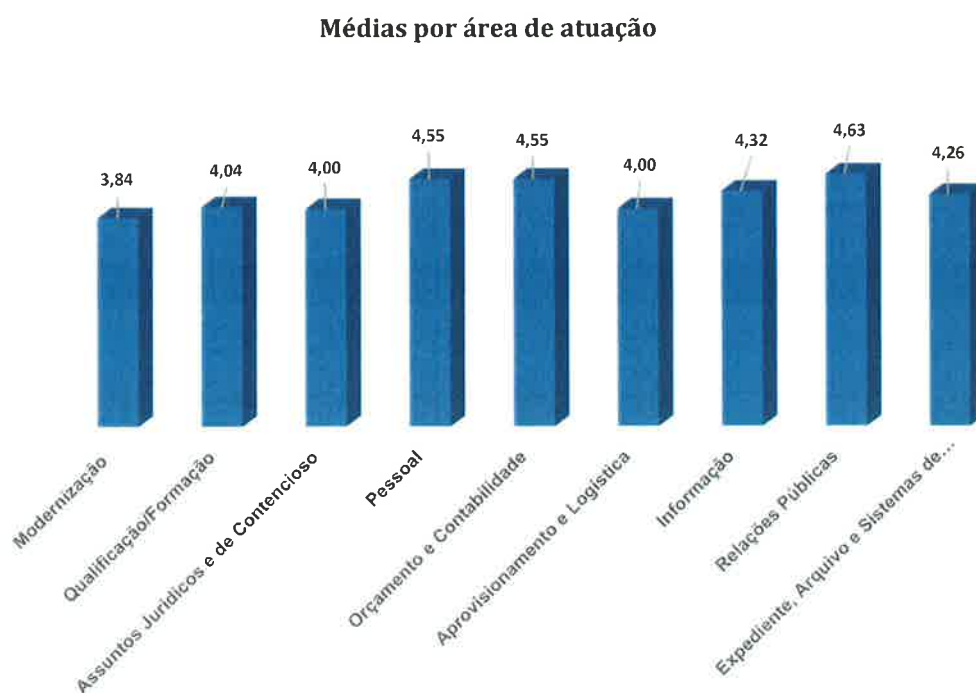
Médias Globais dos Níveis de Satisfação dos Dirigentes Intermédios

Áreas de Serviços	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito medianamente	Satisfeito	Muito satisfeito	Sem contacto
Modernização	0,0%	0,0%	10,0%	50,0%	0,0%	40,0%
Qualificação	0,0%	0,0%	20,0%	56,0%	24,0%	0,0%
Pessoal	0,0%	0,0%	0,0%	40,0%	50,0%	10,0%
Orçamento e Contabilidade	0,0%	0,0%	0,0%	35,0%	40,0%	25,0%
Aprovisionamento e Logística	0,0%	0,0%	0,0%	32,0%	40,0%	28,0%
Assuntos Jurídicos e de Contencioso	0,0%	0,0%	0,0%	13,0%	0,0%	87,0%
Informação	0,0%	0,0%	0,0%	60,0%	36,0%	4,0%
Relações Públicas	0,0%	0,0%	0,0%	33,0%	60,0%	7,0%
Expediente, Arquivo e Sistemas de Informação	0,0%	0,0%	2,2%	53,3%	22,2%	22,2%

Globalmente, os dirigentes expressam maior satisfação com as áreas de Recursos Humanos, Financeiros e Patrimoniais. Três áreas contabilizam médias superiores a quatro.

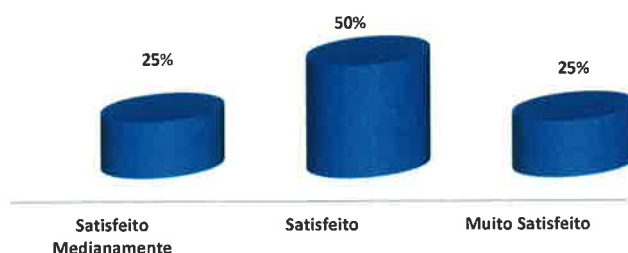


Os dirigentes expressam maior satisfação com a área de Relações Públicas, situando-se os níveis de satisfação entre [3,84; 4,63]. É na área de modernização e qualificação que os dirigentes evidenciam menor satisfação.



Em termos globais, 25% dos dirigentes estão muito satisfeitos, 50% satisfeitos e 25% dizem estar apenas medianamente satisfeitos. Nos outros índices, não se registou qualquer valor. O índice de satisfação global médio foi de 4,00, aumentando ligeiramente relativamente aos valores do ano transato (3,70).

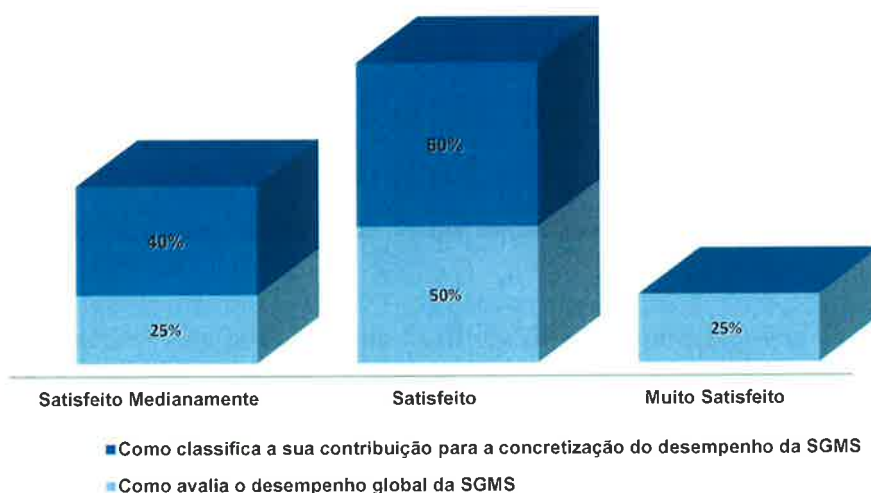
Índice global de satisfação dos dirigentes



Quando questionados sobre a sua própria contribuição para a concretização do desempenho da SGMS, três dirigentes afirmaram estar satisfeitos e dois apenas medianamente satisfeitos, refletindo um valor médio de apenas 3,60. Tais dados poderão indicar que alguns dirigentes sentem que poderão contribuir mais para a organização.

Já na avaliação relativamente ao desempenho global da organização, um está muito satisfeito, dois mostraram satisfação e um diz estar apenas satisfeito medianamente.

Avaliação do desempenho global por parte dos dirigentes



Dos resultados globais apurados, podemos concluir que a organização é percebida de uma forma globalmente positiva por parte dos dirigentes. A insatisfação manifestada em vários indicadores abre, no entanto, oportunidades de melhoria e, tomando como referência as médias dos

subindicadores com avaliação inferior a 4 valores, apresentam-se, na tabela seguinte, os subindicadores candidatos.

Não se verificou nenhuma sugestão, por parte dos dirigentes, visando a melhoria dos serviços.

10. Análise comparativa dos resultados da avaliação da SGMS 2010-2017

Comparando os resultados alcançados ao longo dos últimos oito anos, encontramos uma evolução positiva, embora pouco significativa, em relação à avaliação dos serviços por parte dos clientes internos e externos.

Análise comparativa dos índices médios de satisfação por tipo de cliente

Tipologia de clientes	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Resultado médio por tipo de cliente
Clientes externos	4,30	4,26	4,41	4,43	4,67	4,41	4,50	3,82	4,35
Dirigentes intermédios	4,00	4,33	4,20	4,25	4,20	4,00	3,70	4,00	4,09
Colaboradores	3,44	3,64	3,61	3,00	2,83	3,08	3,25	3,20	3,26
Índice global médio de satisfação	3,91	4,08	4,07	3,89	3,90	3,83	3,82	3,67	3,90

Dos resultados médios apurados, pode-se concluir que, apesar de existirem algumas manifestações de insatisfação, a organização é percecionada de uma forma globalmente positiva por parte dos clientes externos e dirigentes, bem como pelos colaboradores, ainda que menos significativamente.

A evolução dos resultados de avaliação por todos os tipos de clientes (externos, dirigentes intermédios e colaboradores), ao longo dos oito anos, é mostrada no gráfico seguinte, verificando-se evolução positiva por parte dos clientes externos, embora os índices médios de satisfação dos dirigentes intermédios tenham recuado ligeiramente a partir de 2014.

Quanto ao índice médio de satisfação dos colaboradores, tem vindo a evoluir alternadamente. Os resultados dos últimos três anos deixam adivinhar alguma estabilização, depois do mínimo atingido em 2014.

Alguna degradação dos resultados, na avaliação realizada por dirigentes intermédios e pelos colaboradores, poderá estar relacionada com a consecutiva perda de competências da SGMS. Mas tal não nos pode fazer perder de vista a ambição de melhorar a qualidade dos serviços prestados, de forma contínua, com vista à concretização dos objetivos estratégicos, com enfoque nos clientes internos e externos e nos resultados.

11. Avaliação do sistema de controlo interno

A SGMS considera de importância vital um controlo efetivo sobre as atividades desenvolvidas na organização, a clara definição de princípios de atuação, fluxos e circuitos, a simplificação de procedimentos e a fiabilidade e segurança das fontes e sistemas de informação.

Neste sentido, desde 2012, foram desenvolvidas várias atividades pela Direção de Serviços de Gestão, Informação, Relações Públicas e Arquivo, enquadradas nas quatro principais áreas dos sistemas de controlo interno: ambiente de controlo, estrutura organizacional, atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço e fiabilidade dos sistemas de informação.

O quadro que se segue reflete a avaliação do sistema de controlo interno da SGMS, adaptado do anexo A das recomendações do Conselho Coordenador da Avaliação dos Serviços (CCAS).

QUESTÕES	APLICADO			FUNDAMENTAÇÃO
	S	N	NA	
1 – Ambiente e Controlo				
1.1 Estão claramente definidas as especificações técnicas do sistema de controlo interno?	X			<p>- Valorização de valores éticos e de integridade, equidade e transparência no âmbito da Administração Pública.</p> <p>- Existência de reuniões periódicas de acompanhamento da atividade desenvolvida entre a Secretária-Geral e os dirigentes intermédios.</p> <p>- Existência de controlos externos, designadamente através do Coordenador do Programa Orçamental da Saúde (ACSS) e da Direção-Geral do Orçamento.</p> <p>- Plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas</p> <p>- Plano de Atividades, Plano de frequência de ações de Formação e SIADAP.</p>
1.2 É efetuada internamente uma verificação efetiva sobre a legalidade, regularidade e boa gestão?	X			
1.3 Os elementos da equipa de controlo e auditoria possuem a habilitação necessária para o exercício da função?			X	
1.4 Estão claramente definidos valores éticos e de integridade que regem o serviço (ex. códigos de ética e de conduta, carta do utente, princípios de bom governo)?			X	
1.5 Existe uma política de formação do pessoal que garanta a adequação do mesmo às funções e complexidade das tarefas?	X			
1.6 Estão claramente definidos e estabelecidos contactos regulares entre a direção e os dirigentes das unidades orgânicas?	X			
1.7 O serviço foi objeto de ações de auditoria e controlo externo?	X			
Estrutura Organizacional				
2.1 A estrutura organizacional estabelecida obedece às regras definidas legalmente?	X			<p>- Legislação associada ao funcionamento da SGMS, a saber: Decreto-Regulamentar n.º 4/2016, de 8 de novembro, que altera o Decreto-Regulamentar n.º 23/2012, de 9 de fevereiro, que aprova a orgânica da SGMS; Portaria n.º 160/2012, de 22 de maio, que fixa a estrutura nuclear da SGMS, e o Despacho n.º 7883/2012, de 8 de junho, que procede à criação das unidades orgânicas</p>
2.2 Qual a percentagem de colaboradores do serviço avaliados de acordo com o SIADAP 2 e 3?	100%			
2.3 Qual a percentagem de colaboradores do serviço que frequentaram pelo menos uma ação de formação?	26%			

				flexíveis da SGMS. - Avaliação dos colaboradores da SGMS foi efetuada no estrito cumprimento do SIADAP.
3 – Atividades e Procedimentos de Controlo Administrativo Implementados no Serviço				
3.1 Existem manuais de procedimentos internos?	X			- Existência de manual de controlo interno da SGMS;
3.2 A competência para autorização da despesa está claramente definida e formalizada?	X			- Reconhecimento e valorização dos fluxos de informação e comunicação;
3.3 É elaborado anualmente um plano de compras?	X			- Trabalho em <i>workflow</i> auditável, através da utilização de <i>software</i> de gestão; documental e <i>GeRFiP</i> , traduzindo-se numa definição clara das competências e circuito de toda a informação;
3.4 Está implementado um sistema de rotação de funções entre trabalhadores?	X			- Em normas legais e despachos de delegações de competências;
3.5 As responsabilidades funcionais pelas diferentes tarefas, conferências e controlos estão claramente definidas e formalizadas?	X			- Definição clara da competência para autorização da despesa decorrente da Lei Orgânica;
3.6 Há descrição dos fluxos dos processos, centros de responsabilidade por cada etapa e dos padrões de qualidade mínimos?	X			- Existência de um plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas desde 2009, publicado na página da SGMS, sendo o mesmo monitorizado.
3.7 Os circuitos dos documentos estão claramente definidos de forma a evitar redundâncias?	X			
3.8 Existe um plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas?	X			
3.9 O plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas é executado e monitorizado?	X			
4 – Fiabilidade dos Sistemas de Informação				
4.1 Existem aplicações informáticas de suporte ao processamento de dados, nomeadamente, nas áreas de contabilidade, gestão documental e tesouraria?	X			As aplicações de suporte são as seguintes: - <i>SmartDocs</i> – O sistema de gestão documental é transversal a toda a organização, sendo o suporte para todo o controlo administrativo;
4.2 As diferentes aplicações estão integradas, permitindo o cruzamento de informação?	X			- <i>GeRFiP</i> – Gestão Patrimonial, Financeira e Contabilística;
4.3 Encontra-se instituído um mecanismo que garanta a fiabilidade, oportunidade e utilidade dos <i>outputs</i> dos sistemas?	X			- <i>RHV</i> – Processamento de vencimentos da SGMS e dos Gabinetes Governamentais;
4.4 A informação extraída dos sistemas de informação é utilizada nos processos de decisão?	X			- <i>SIIE</i> – Sistema de Informação dos Imóveis do Estado;
4.5 Estão instituídos requisitos de segurança para o acesso de terceiros a informação ou ativos do serviço?	X			- Plataformas eletrónicas de contratação pública;
4.6 A informação dos computadores de rede está devidamente salvaguardada (existência de <i>backups</i>)?	X			- <i>Pi Time</i> – Registo Biométrico de assiduidade e pontualidade dos trabalhadores;
4.7 A segurança na troca de informações e <i>software</i> está garantida?	X			- Quanto à integração da informação, esta fixou-se entre o <i>GeRFiP</i> , o <i>SRH</i> e o <i>RHV</i> ; - Todos os sistemas anteriormente descritos dão garantia de fiabilidade, oportunidade e utilidade dos <i>outputs</i> ; - As informações extraídas das diversas operações geram resultados fidedignos e atempados que, por sua vez, são o ponto de

				<p>análise para a tomada de decisão;</p> <p>- A SGMS tem implementada uma solução de <i>backups</i> da <i>Symantec</i> com sistema de <i>tape library</i> e rotinas de salvaguarda dos servidores da infraestrutura central e informação em espaço de colaboração e armazenamento pessoal;</p> <p>- Estão instituídos requisitos de segurança para entrada de terceiros no sistema de informação da SGMS, por <i>software</i> e <i>hardware</i>, e implementados vários mecanismos de segurança da informação. É garantido o acesso seguro aos sistemas internos a todos os trabalhadores da organização, através da criação de uma VPN segura.</p> <p>- Segurança na troca de informação e <i>software</i>, sendo a rede informática certificada.</p>

12. Medidas para reforço positivo do desempenho

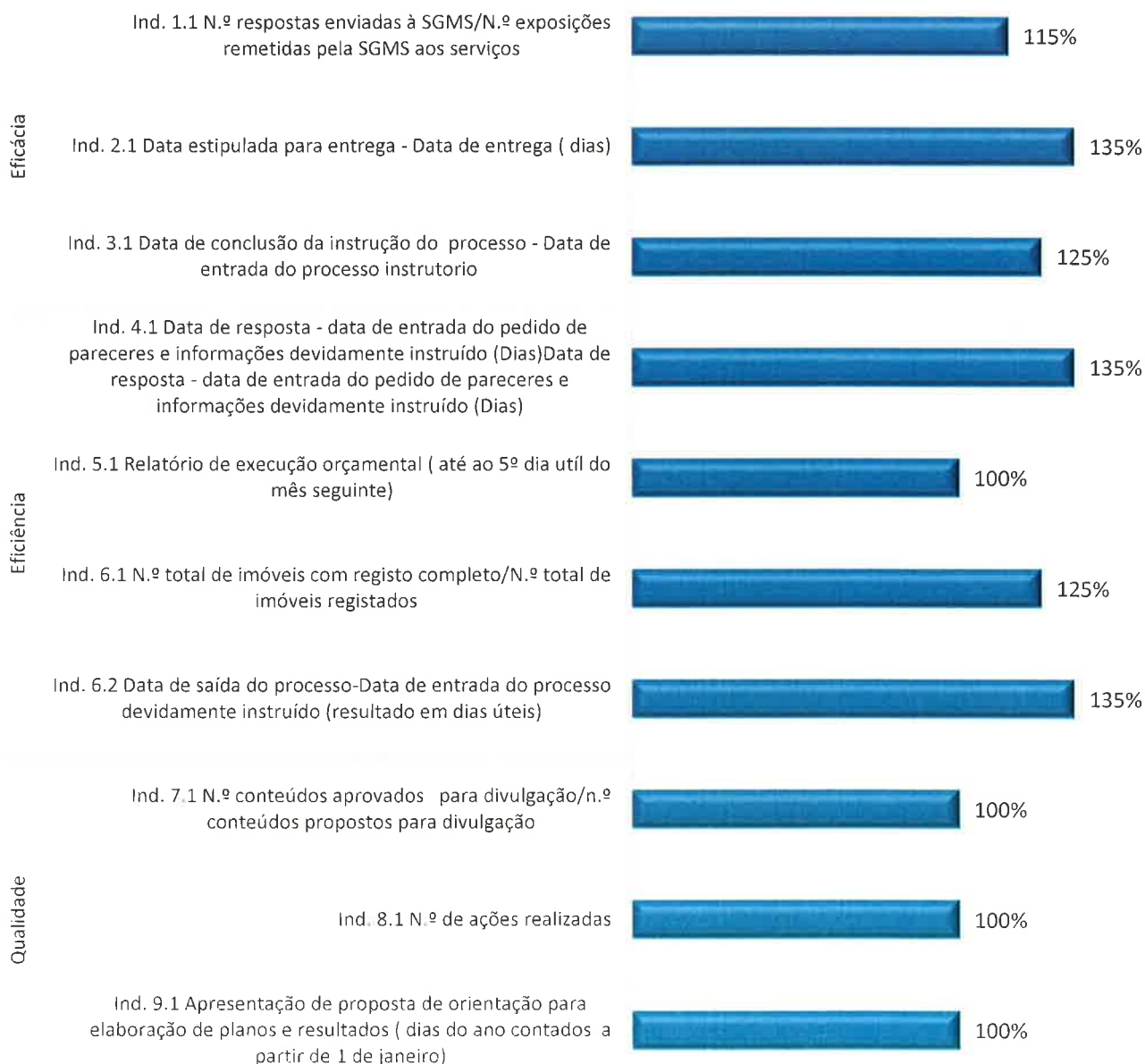
A concretização da missão e atribuições da SGMS, pela sua complexidade e exigência, determinam um esforço individual e coletivo dos seus dirigentes, do conjunto dos trabalhadores e bem assim de quantos contribuem diretamente para a qualidade do seu desempenho.

Durante o ano de 2018 serão prosseguidas as seguintes medidas de melhoria:

- Continuar a assegurar formação técnica específica aos recursos humanos para aquisição e aperfeiçoamento das competências detidas pelos trabalhadores, pelo que em 2018 terá continuidade a atividade formativa, de modo a abranger um leque mais alargado de trabalhadores, agilizando-se procedimentos administrativos de inscrição e frequência de formação organizada externamente;
- Promover a melhoria contínua da qualidade da resposta aos nossos clientes e reforçar o trabalho, no sentido de os dotar de informação relevante e manter níveis elevados de desempenho interno, promovendo novas medidas de simplificação, designadamente o desenvolvimento de um sistema de comunicação interno, que permita uma maior aproximação e partilha de informação na organização.
- Disponibilização de uma caixa de sugestões, com o objetivo de recolher contributos dos trabalhadores.

13. Avaliação final – apreciação dos resultados alcançados

Em 2017, a SGMS superou as metas definidas para os indicadores n.º 1.1, 2.1 e 3.1 do parâmetro eficácia, superou os indicadores 4.1, 6.1 e 6.2 e atingiu o indicador 5.1 do parâmetro eficiência, tendo cumprindo as metas estabelecidas para os indicadores do parâmetro qualidade (7.1, 8.1 e 9.1).



14. Proposta de menção qualitativa

Em 2017, a SGMS dos 9 objetivos fixados em QUAR superou 5, correspondendo a 56% dos objetivos definidos.

A avaliação global do desempenho desta Secretaria-Geral, atendendo à taxa de concretização global dos objetivos do QUAR 2017 de 116%, com a superação de 5 objetivos e atingindo 4, de acordo com o disposto na alínea b) do n.º 1 do art.º 188 da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, classifica-se como um Desempenho Bom, em 2017.

15. Conclusões prospetivas

Considerando que a SGMS atingiu ou superou a maior parte dos seus objetivos, importa destacar as atividades não planeadas que não só sobrecarregaram os recursos humanos, como também o orçamento disponível, evidenciando assim uma manifesta necessidade de melhoria, quer ao nível de comunicação, quer no âmbito da formação dos trabalhadores. Neste sentido, com o objetivo de melhorar o seu desempenho, propõem-se os seguintes vetores de atuação:

- Potenciar a modernização administrativa, a simplificação e desmaterialização de processos e boas práticas;
- Reforçar a comunicação interna da SGMS, designadamente apostar na intranet;
- Reforçar a comunicação externa;
- Alargar a oferta de serviços no âmbito da comunicação, particularmente nas redes sociais;
- Melhorar a oferta formativa.

16. QUAR



ANO: 2017

Ministério da Saúde

NOME DO ORGANISMO

SECRETARIA-GERAL DO MINISTÉRIO DA SAÚDE

MISSÃO DO ORGANISMO

Assegurar o apoio técnico e administrativo aos membros do Governo Integrados no Ministério da Saúde e aos demais órgãos, serviços e organismos que não integram o Serviço Nacional de Saúde, nos domínios da gestão de recursos internos, do apoio técnico jurídico e contencioso, da documentação e informação e da comunicação e relações públicas

OBJECTIVOS ESTRATÉGICOS

DESIGNAÇÃO (A)

- OE 1 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.
- OE 2 Melhorar a comunicação com o público, promovendo a sua acessibilidade aos serviços no âmbito do atendimento, informação e relações públicas, privilegiando os meios eletrónicos.
- OE 3 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

OBJECTIVOS OPERACIONAIS

EFICÁCIA
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 (OE2)

INDICADORES	2012	2013	2014	2015	2016	Meta 2017	Tolerância	Valor crítico	Peso	Mês Análise	Resultado	Taxa de Realização	Classificação
1.1 N.º respostas enviadas à SGMIS/N.º exposições remetidas pela SGMIS aos serviços	n.d	28,5%	24,10%	25,30%	27,60%	26%	2%	28%	100%	12	30%	115%	Superou
OOp2: Melhorar prazos processuais e informações relativas a processos judiciais com qualidade (OE1) - R													
2.1 Data estipulada para entrega Data de entrega (dias)	n.d	n.d	n.d	n.d	5	2	1	3	100%	12	5	135%	Superou

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 respectivos Despachos e Resoluções de Conselho de Ministros.
(OE1)

INDICADORES	2012	2013	2014	2015	2016	Meta 2017	Tolerância	Valor crítico	Peso	Mês Análise	Resultado	Taxa de Realização	Classificação
§ 1 Data de conclusão da instrução do processo - Data de entrada do processo instrutorio	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	2	1	1	100%	12	1	125%	Superou

EFICIÊNCIA

OOp4: Emitir pareceres em processos de recursos administrativos com qualidade (OE1) - R

INDICADORES	2012	2013	2014	2015	2016	Meta 2017	Tolerância	Valor crítico	Peso	Mês Análise	Resultado	Taxa de Realização	Classificação
Data de resposta - data de entrada do pedido de pareceres e informações devidamente instruído (dias)Data de resposta - data de entrada do pedido de pareceres e informações devidamente instruído (dias)	30	30	30	24,5	29	30	5	24	100%	12	10	135%	Superou

OOp5: Elaborar e executar o orçamento de funcionamento da SGMS, dos gabinetes dos membros do Governo (OE1)

INDICADORES	2012	2013	2014	2015	2016	Meta 2017	Tolerância	Valor crítico	Peso	Mês Análise	Resultado	Taxa de Realização	Classificação
Relatório de execução orçamental (até ao 5º dia útil do mês seguinte)	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	5	1	4	100%	12	4	100%	Atingiu

OOp6:Coordenar as ações referentes à organização, preservação e atualização do cadastro do património do MS e das entidades por ele tuteladas (OE1)-R

INDICADORES	2012	2013	2014	2015	2016	Meta 2017	Tolerância	Valor crítico	Peso	Mês Análise	Resultado	Taxa de Realização	Classificação
§ 1 Nº total de imóveis com registo completo/Nº total de imóveis registados	85%	77,46%	86%	95%	98,00%	98%	1%	99%	50%	12	99%	125%	Superou
§ 2 Data de saída do processo-Data de entrada do processo devidamente instruído (resultado em dias úteis)	11	10	5	0,1	0,5	3	1	2	50%	12	0,9	135%	Superou

QUALIDADE													40%
OOp7: Implementar a quantidade e qualidade dos serviços disponibilizados a cidadãos, profissionais e outras instituições através do Portal SMS.(OIE2) - R													60%
INDICADORES	2012	2013	2014	2015	2016	Meta 2017	Tolerância	Valor crítico	Peso	Mês Análise	Resultado	Taxa de Realização	Classificação
1. N.º conteúdos aprovados para divulgação/n.º conteúdos propostos para divulgação	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	80%	10%	91%	100%	12	85%	100%	Atingiu
OOp8: Promover ações de formação sobre avaliação documental (OIE3)													30%
INDICADORES	2012	2013	2014	2015	2016	Meta 2017	Tolerância	Valor crítico	Peso	Mês Análise	Resultado	Taxa de Realização	Classificação
1. N.º de ações realizadas	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	1	0	2	100%	12	1	100%	Atingiu
OOp9: 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.(OIE3) - R													30%
INDICADORES	2012	2013	2014	2015	2016	Meta 2017	Tolerância	Valor crítico	Peso	Mês Análise	Resultado	Taxa de Realização	Classificação
1. Apresentação de proposta de orientação para elaboração de planos e resultados (dias do ano contados a partir de 1 de janeiro)	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	20/08/2017	10	29/08/2017	100%	12	30/08/2017	100%	Atingiu

NOTA EXPLICATIVA

OE = Objetivo Estratégico; OOp = Objetivo Operacional; R = Relevante; E = Estimativa; NA = Não Aplicável; ND = Não Disponível; F = Apuramento Final.

JUSTIFICAÇÃO DE DESVIOS

A preencher nas fases de monitorização e avaliação anual final.

TAXA DE REALIZAÇÃO DOS OBJECTIVOS						
	PLANIFICADO %	EXECUTADO %	TAXA DE REALIZAÇÃO %			
EFICÁCIA	30%	38%	126%			
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 (OE2)	30%	35%	115%			
OOp2 Elaborar peças processuais e informações relativas a processos judiciais com qualidade (OE1) - R	40%	54%	135%			
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 (OE1)	30%	38%	125%			
EFICIÊNCIA	30%	38%	126%			
OOp4 Emitir pareceres em processos de recursos administrativos com qualidade (OE1) - R	40%	54%	135%			
OOp5 Elaborar e executar o orçamento de funcionamento da SGMS, dos gabinetes dos membros do Governo (OE1)	20%	20%	100%			
OOp6 Coordenar as ações referentes a organização, preservação e atualização do cadastro do património do MS e das entidades por ele tuteladas (OE1)-R	40%	52%	130%			
QUALIDADE	40%	40%	100%			
OOp7 Incrementar a quantidade e qualidade dos serviços disponibilizados a cidadãos, profissionais e outras instituições através do Portal SNS (OE2) - R	40%	40%	100%			
OOp8 Promover ações de formação sobre avaliação documental (OE3)	30%	30%	100%			
OOp9 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 (OE3) - R	30%	30%	100%			
Taxa de Realização Global	100%	116%	116%			
RECURSOS HUMANOS - 2017						
DESIGNAÇÃO	EFETIVOS (Planificação) 1-1-2017	EFETIVOS (Realização) 31-12-2017	PONTUAÇÃO	NH PLANIFICADOS PONTUAÇÃO	NH REALIZADOS PONTUAÇÃO	DESVIO (DESVIO EM %)
Dirigentes - Direção Superior	1	1	20	20	20	0%
Dirigentes - Direção Intermedia (1ª e 2ª) e Chefes de Equipa	5	5	16	80	80	0%
Técnicos Superiores (inclui Especialistas de Informática)	21	23	12	252	276	10%
Coordenadores Técnicos (inclui Chefes de Secção)	0	0	9	0	0	0%
Técnicos de Informática	1	1	8	8	8	0%
Assistentes Técnicos	11	8	8	88	64	-27%
Assistentes Operacionais	12	12	5	60	60	0%
Totais	51	50		508	508	0%
Efetivos no Orçamento						
Nº de efetivos a exercer funções			31-12-2017 (R)	31-12-2016	31-12-2015	31-12-2014

RECURSOS FINANCEIROS - 2017 (Euros)

DESIGNAÇÃO	2012	2013	2014	2015	2016	ORÇAMENTO INICIAL 2017	ORÇAMENTO CORRIGIDO 2017	ORÇAMENTO EXECUTADO 2017	DESVIO	DESVIO EM %
Orçamento de Funcionamento	4 854 507,89 €	4 808 981,94 €	3 994 601,32 €	3 078 725,90 €	2 832 586,83 €	2 945 891,00 €	2 865 272,00 €	3 022 103,63 €	156 831,63 €	5%
Despesas com Pessoal	3 668 357,64 €	3 270 458,12 €	2 707 864,44 €	1 571 950,69 €	1 735 032,09 €	1 804 282,00 €	1 768 731,00 €	1 714 848,40 €	-53 882,60 €	-3%
Aquisições de Bens e Serviços Correntes	1 159 206,98 €	1 357 025,87 €	1 258 179,70 €	1 428 403,52 €	952 862,58 €	1 101 609,00 €	1 054 184,00 €	1 201 042,39 €	146 858,39 €	14%
Outras Despesas Correntes e de Capital	26 943,27 €	181 497,95 €	28 557,18 €	78 371,69 €	144 692,16 €	40 000,00 €	42 357,00 €	106 212,84 €	63 855,84 €	151%
Outros Valores		66 239,46 €				26 848,00 €	26 060,00 €	18 180,00 €	-7 880,00 €	-30%

TOTAL (OF+PIBDA+C+Outros)

4 854 507,89 €	4 875 121,40 €	3 994 601,32 €	3 078 725,90 €	2 832 586,83 €	0,00 €	2 922 739,00 €	2 891 332,00 €	3 040 283,63 €	148 951,63 €	5%
----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	--------	----------------	----------------	----------------	--------------	----

INDICADORES

- 1.1 N.º respostas enviadas à SGMS/N.º exposições remetidas pela SGMS aos serviços
- 2.1 Data estipulada para entrega - Data de entrega (dias)
- 3.1 Data de conclusão da instrução do processo - Data de entrada do processo instrutório
- 4.1 Data de resposta - data de entrada do pedido de pareceres e informações devidamente instruído (Dias)Data de resposta - data de entrada do pedido de pareceres e informações devidamente instruído (Dias)
- 5.1 Relatório de execução orçamental (até ao 31 de maio do mês seguinte)
- 6.1 N.º total de imóveis com registo completo/N.º total de imóveis registados
- 6.2 Data de saída do processo-Data de entrada do processo devidamente instruído (resultado em dias úteis)
- 7.1 N.º conteúdos aprovados para divulgação/N.º conteúdos propostos para divulgação
- 8.1 N.º de ações realizadas
- 9.1 Apresentação de proposta de orientação para elaboração de planos e resultados (dias do ano contados a partir de 1 de janeiro)

FONTES DE VERIFICAÇÃO

- SMARTDOCS
- SMARTDOCS
- SMARTDOCS
- SMARTDOCS
- SMARTDOCS
- SMARTDOCS
- SIIE
- SMARTDOCS
- SMARTDOCS
- SMARTDOCS