

MINISTÉRIO DA SAÚDE  
SECRETARIA-GERAL

# Relatório de Atividades 2012



## Índice

Índice .....	2
Siglas e Acrónimos.....	4
Sumário Executivo .....	5
1. Caracterização da SGMS.....	10
1.1.Missão.....	10
1.2.Atribuições: .....	10
1.3.Visão .....	11
1.4.Valores.....	11
1.5.Clientes .....	14
2.Avaliação de Resultados .....	15
2.1.Objetivos da SGMS.....	15
2.2    Revisão do QUAR.....	16
2.3.Resultados por Objetivo Estratégico.....	17
2.3.1.Objetivo Estratégico 1.....	17
2.3.2.Objetivo Estratégico 2.....	22
2.3.3.Objetivo Estratégico 3.....	23
2.4.Resultados por Perspetiva.....	28
3.Atividades Não Planeadas .....	29
3.1.Objetivo Estratégico 1.....	29
3.1.3.1Objetivo Estratégico 2.....	32
4.Comparação Com o Desempenho De Serviços Idênticos - Exercício de Benchmarking.....	34
4.1. Resultados do Benchmarking .....	34
4.3. Conclusões do benchmarking .....	36
5.Unidades Produzidas .....	36
5.1. Atividades desenvolvidas no âmbito do arquivo.....	38
5.2. Gestão de sites de <i>internet</i> .....	40
6. Documentos recebidos e expedidos .....	42
7. Avaliação Global do Grau de Utilização dos Meios.....	43
7.1.Recursos Humanos .....	43
7.1.1.Caracterização .....	44
7.1.2.Formação Profissional .....	44
7.2.Recursos Financeiros.....	46
7.3.Recursos Tecnológicos .....	47
8. Auto-Avaliação .....	48
8.1.Amostragem .....	48
8.2.Amostra.....	48
8.3.Avaliação pelos Clientes .....	49
8.3.1. Avaliação pelos Clientes Externos.....	49
8.3.2.Metodologia adotada .....	49
8.3.3. Análise dos resultados.....	50
8.4.Desempenho da Organização .....	52
8.5. Avaliação pelos Colaboradores .....	58
8.5.1.Enquadramento e objetivos .....	58
8.5.2.Metodologia adotada .....	58
8.5.3.Análise dos resultados.....	58

8.5.4.Desempenho da Organização .....	62
8.6.Avaliação pelos Dirigentes .....	68
8.6.1.Enquadramento e objetivos .....	68
8.6.2. Metodologia adotada .....	68
8.6.3.Análise dos resultados do inquérito de avaliação da SGMS dos Dirigentes intermédios .....	68
8.6.4.Desempenho da Organização .....	71
9. Análise Comparativa dos Resultados da Avaliação da SGMS 2010-2012 .....	77
10. Avaliação do sistema de controlo interno.....	78
11. Medidas para Reforço Positivo do Desempenho .....	80
12. Avaliação Final – Apreciação dos Resultados Alcançados .....	80
12.1.Proposta de menção Qualitativa .....	81
13. Conclusões Prospetivas .....	81
Anexos .....	82
ANEXO A - Ficha de Autoavaliação – QUAR .....	82
ANEXO B - Análise Síntese do Balanço Social .....	82
ANEXO C - Relatório de Avaliação da Formação .....	82
ANEXO D- Análise Económica e Financeira.....	82
ANEXO E – Exercício de Benchmarking .....	82

## Siglas e Acrónimos

---

ACS	Alto Comissariado da Saúde
ACSS	Administração Central do Sistema de Saúde, IP
AQ	Acordo Quadro
AP	Administração Pública
ASST	Autoridade para os Serviços de Sangue e da Transplantação
DSGIRPA	Direção de Serviços de Gestão, Informação, Relações Públicas e Arquivo
DASI	Divisão de Arquivo e Sistemas de Informação
DGR	Divisão de Gestão de Recursos
DGTF	Direção-Geral do Tesouro e Finanças
DIRP	Divisão de Informação e relações Públicas
DSJC	Direção de Serviços Jurídicos e de Contencioso
ESPAP	Entidade dos Serviços Partilhados da Administração Pública
GEADAP	Gestão Integrada da Avaliação de Desempenho da Administração Pública
MS	Ministério da Saúde
PREMAC	Programa de Redução e Melhoria da Administração Central
QUAR	Quadro de Avaliação e Responsabilização
SGMS	Secretaria-Geral do Ministério da Saúde
SME	Situação de Mobilidade Especial
SNS	Serviço Nacional de Saúde
SNCP	Sistema Nacional Das Compras Públicas
UMCCI	Unidade de Missão para os Cuidados Continuados Integrados

## Sumário Executivo

---

O Governo assumiu, ainda durante o ano de 2011 a urgência de “reduzir os custos do Estado e procurar modelos mais eficientes de funcionamento”, afirmando, nessa linha, a intenção expressa de “eliminar as estruturas sobrepostas na estrutura do Estado, reduzindo o número de organismos e entidades”.

Iniciou-se assim o processo de reorganização da Administração Central do Estado, determinado pelo PREMAC, no âmbito do Compromisso Eficiência, o qual impôs a racionalização e redução das estruturas da Administração, bem com a diminuição das estruturas orgânicas dependentes de cada ministério e, consequentemente, a redução do número de cargos dirigentes, tanto de nível superior, como de nível intermédio.

Foram aprovadas as novas Leis orgânicas dos ministérios, seguindo-se a aprovação dos diplomas orgânicos dos respetivos órgãos e serviços.

Assim, através do Decreto-Lei n.º 124/2011, de 29 de dezembro, foi aprovada a nova orgânica do Ministério da Saúde (MS), na qual são reforçadas as atribuições de cada entidade na área da sua missão nuclear. Em consequência, a Secretaria-Geral do Ministério da Saúde (SGMS), na área da sua missão nuclear, para além de manter competências ao nível do apoio administrativo, técnico, jurídico e de contencioso aos gabinetes dos membros do Governo integrados no MS e aos demais órgãos, serviços e organismos deste ministério que não integrem o SNS, vê reforçadas as suas competências ao nível da gestão do cadastro do património de todo o MS, ao passo que as atribuições no domínio orçamental e de planeamento de recursos humanos transitaram para a esfera da Administração Central do Sistema de Saúde, IP (ACSS).

Com a nova lei orgânica a SGMS viu a sua estrutura nuclear reduzida a apenas duas direções de serviços e três divisões, tendo perdido um cargo dirigente superior e três dirigentes intermédios, assumindo o compromisso de reduzir também o mapa de pessoal nos anos de 2013 e 2014.

Apesar de se ter contado com um menor número de colaboradores/as do que se tinha planeado, concretizaram-se os projetos e iniciativas programados e também se garantiu a execução de muitas outras atividades não previstas no planeamento.

Podemos salientar como iniciativas de grande importância a promoção da mobilidade de trabalhadores do mapa de pessoal da SGMS para outros serviços e organismos, a aplicação dos cortes remuneratórios e de prestações acessórias que teve impactos negativos em todas as organizações, bem como a dinamização da Mobilidade Especial e a redução do parque de veículos.

Ainda por força da reestruturação decorrente do PREMAC e, nos termos do disposto no Decreto Regulamentar n.º 23/2012, a SGMS viu as suas competências reforçadas na área da gestão dos arquivos, competindo-lhe a aplicação da legislação que define a política de arquivos e também a promoção da racionalização do ciclo de vida dos documentos, controlando o seu crescimento, através da avaliação e seleção documental, minimizando os custos da conservação e promovendo e/ou facilitando uma adequada preservação dos acervos de conservação permanente.

Dando início à execução desta missão, a SGMS em articulação com a Direção Geral do Livro, Arquivo e das Bibliotecas (DGLAB) realizou no ano de 2012 junto dos serviços e unidades prestadoras de cuidados de saúde do Serviço Nacional de Saúde (SNS), um diagnóstico à situação arquivística do MS, tendo sido analisadas as respostas dos serviços e formuladas recomendações para uma atuação integrada, com vista ao desenvolvimento do sistema de arquivos do MS.

Esta iniciativa obteve 89% de participantes, 57 entidades respondentes num universo de 64 entidades convidadas, das quais 50 Hospitais, 5 ARS e 9 Serviços da Administração Central do Estado.

Tendo como visão ser um serviço de referência a nível da inovação, modernização e desenvolvimento organizacional, os resultados da SGMS dependem da vontade e ambição dos seus profissionais, da isenção e do rigor do seu trabalho.

É de salientar que, contrariamente a anos anteriores, o QUAR de 2012 sofreu algumas alterações relativamente ao que se encontrava inicialmente definido e aprovado por Despacho do Senhor Secretário de Estado Adjunto do Ministro da Saúde.

Nesta conformidade, a SGMS elaborou proposta de revisão de alguns objetivos e indicadores QUAR, que foi aprovada pelo Senhor Secretário de Estado Adjunto do Ministro da Saúde, após parecer positivo da Direção-Geral da Saúde.

Para a prossecução das suas atividades, a SGMS contou com orçamento inicial de 5.810.660€, sendo que às despesas com pessoal foi afeta a verba de 1.865.075€ para um total de 59 trabalhadores. Em resultado do fluxo de entradas e saídas, no final do ano, estavam em efetividade de funções 59 trabalhadores, representando uma despesa paga com pessoal de 1.490.057€.

A formação ministrada, em 2012, incidiu sobre várias áreas temáticas, nomeadamente, as relacionadas com a Gestão documental e arquivo, gestão da qualidade e Saúde, Higiene e Segurança no Trabalho.

A atividade da SGMS foi norteadada por três objetivos estratégicos. O primeiro objetivo estratégico refletiu, na sua essência, a missão legalmente definida para a SGMS. Este objetivo, maioritariamente enquadrado numa perspetiva de satisfação de clientes, visa também a prestação de serviços a outros organismos do MS, no sentido de normalizar processos, disponibilizar informação e gerir de uma forma mais eficiente os recursos. São disto exemplo a Unidade Ministerial de Compras e a Unidade de Gestão Patrimonial.

O segundo objetivo estratégico colocou o enfoque na relação do organismo com os cidadãos e na disponibilização célere e rigorosa de informação, aproveitando e criando sinergias com outros agentes atuantes no setor da saúde, em linha com as orientações do Plano Nacional de Saúde 2012-2016.

O terceiro objetivo visava promover a modernização da SGMS, inovando processos e práticas de gestão, fomentando a qualidade do serviço, medindo e monitorizando o nível de serviço público prestado e o grau de satisfação dos clientes. Para tal baseia-se numa lógica de melhoria de desempenho, apoiada essencialmente na formação dos recursos humanos.

Os objetivos estratégicos decompunham-se em 18 objetivos específicos das unidades orgânicas, definidos de acordo com as perspetivas do cliente, financeira, processos internos e aprendizagem e crescimento, que refletem a visão e a estratégia da SGMS segundo o modelo do *Balanced Scorecard*. A partir dos

objetivos específicos foram delineados 41 objetivos operacionais, cujos resultados são agora medidos através de 49 indicadores e respetivas fontes de verificação. Os objetivos operacionais são ainda caracterizados consoante a sua natureza: eficácia, eficiência e qualidade.

No ano transato, dos 49 indicadores da SGMS, 36,73% foram superados, 55,10% foram atingidos e 8,16% não foram atingidos. Acresce ainda a concretização de 16 atividades não planeadas, demonstrando a flexibilidade e a abertura da organização aos novos desafios colocados por uma realidade sempre em mutação.

Findo o ano de 2012, foram realizados inquéritos de avaliação da satisfação dos clientes externos, dos colaboradores e dos dirigentes da SGMS, que teve por base uma escala de avaliação comum, tipo *Likert* para cada indicador, subdividido em vários indicadores.

Dos resultados apurados, concluiu-se que os clientes externos refletem elevada satisfação relativamente à imagem global e aos serviços oferecidos pela organização. Os inquéritos revelam que 50% dos clientes externos estão satisfeitos, 38% muito satisfeitos e apenas 12% se mostram satisfeitos medianamente, registando-se um índice de satisfação global de 4,25. Quanto aos colaboradores demonstraram um índice de satisfação global de 3,64, sendo que mais de 60% dos inquiridos mostraram-se satisfeitos medianamente, 29% muito satisfeitos e 6% satisfeitos, tendo-se observado um registo nulo nos índices de insatisfação. No que toca aos dirigentes intermédios, os questionários revelam que 67% dos dirigentes estão satisfeitos e 33% muito satisfeitos com a organização, o que se traduz num índice global de 3,8.

## Nota Introdutória

A elaboração deste Relatório de Atividades decorre das imposições definidas pela Lei nº 66-B/2007, de 28 de dezembro, explicitamente as prescritas na alínea e) do n.º 1 do artigo 8.º e no artigo 15.º, presidindo ainda à sua organização as instruções emanadas pela Direção-Geral da Saúde, encerrando assim o ciclo de gestão relativo ao ano de 2012.

O presente documento procura fazer uma análise do grau de cumprimento dos projetos e atividades planeadas para 2012, com especial incidência nos resultados do conjunto de objetivos estratégicos e operacionais prosseguidos, designadamente dos que foram inscritos no QUAR para 2012, as atividades desenvolvidas, as atividades não planeadas, as unidades produzidas e os documentos recebidos e expedidos. Apresentam-se ainda as medidas levadas a cabo, em 2012, para reforço positivo do desempenho. E, finalmente é avaliado o grau de utilização dos recursos humanos, financeiros e tecnológicos. Estão anexos ao presente Relatório o relatório de autoavaliação do QUAR, o balanço social, o relatório de avaliação da formação, o exercício de Benchmarking realizado entre as Secretarias-Gerais e o documento financeiro.

No âmbito da participação da SGMS no Grupo de Trabalho sobre Benchmarking, constituído, numa fase inicial, pelas Secretarias-Gerais dos Ministérios da Administração Interna, da Economia, Inovação e Desenvolvimento e da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior e, posteriormente, alargado a todas as SG'S da AP, irão ser, pela primeira vez, utilizados os resultados obtidos.

Este mecanismo de Benchmarking tem sido utilizado de forma crescente no sector público dos países da OCDE, como forma de melhorar a eficiência e aumentar a satisfação dos utilizadores (OCDE, 1997). Em Portugal a sua utilização generalizada iniciou-se em 2008, por força da avaliação de Desempenho dos Serviços da Administração Pública (SIADAP 1).

Este processo sistemático e contínuo de comparação das práticas de uma organização com organizações similares no âmbito dos processos e dos resultados, é um meio de identificar oportunidades para melhorar o desempenho dos serviços e/ou reduzir os custos- (Accenture, 2009:4).

Assim, e seguindo a Orientação Técnica do Conselho Coordenador da Avaliação dos Serviços e atendendo a que as Secretarias-Gerais são serviços com missões e atribuições similares, foi possível desenvolver o processo de *benchmarking* que teve como principais preocupações garantir a fidedignidade e comparabilidade dos dados recolhidos, bem como a criação de sinergias que permitam a partilha de conhecimentos e experiências e que conduzam, a longo prazo, a processos concretos de *benchlearning*. Refira-se, que o exercício realizado por todas as SG'S, não teve como fim último criar um ranking, mas estabelecer indicadores que viabilizem a comparação e sobretudo que permitam avançar para o *benchlearning*.

Na última parte do Relatório, são apresentados os resultados dos inquéritos de avaliação realizados aos clientes externos, colaboradores e dirigentes intermédios, que visaram aferir a forma como estes



percecionam a organização, o ambiente e o seu desempenho. Face aos resultados da atividade e dos inquéritos de avaliação da satisfação, são ainda propostas medidas para reforço positivo do desempenho. Decorrentes da missão e atribuições da SGMS e da observância de orientações emanadas pela tutela, garantiu-se o desenvolvimento de um extenso e, por vezes, complexo leque de atividades previstas e não previstas no planeamento inicial.

Sustentaram a construção do Relatório, entre outros, os contributos provenientes das várias unidades orgânicas internas, os dados extraídos do SMARDOCS, bem como a análise dos questionários de satisfação.

Pese embora o contexto adverso em que se desenvolveu a atividade e, apesar das restrições ao nível da gestão orçamental e de recursos humanos, a avaliação global referente ao ano de 2012 pode considerar-se bastante positiva, pois registou-se uma melhoria do nível de desempenho institucional, materializada na superação de 50% dos objetivos operacionais fixados no QUAR, incluindo os mais relevantes, tendo sido cumpridos 50%.

## 1. Caracterização da SGMS

---

De acordo com o n.º 1 do artigo 10º do Decreto-Lei n.º 124/2011, de 29 de dezembro, conjugado com o n.º 1 do artigo 2.º do Decreto Regulamentar n.º 23/2012, de 9 de fevereiro, a missão da SGMS é a que se transcreve:

### 1.1. Missão

---

#### Missão

- A Secretaria-Geral tem por missão 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.

### 1.2. Atribuições:

---

As atribuições da SGMS, mantiveram-se coincidentes com a orgânica anterior, conforme descrição no n.º 2 do artigo 2.º do Decreto Regulamentar n.º 23/2012, de 9 de fevereiro.

Atribuições:

- a) 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;
- b) 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;
- c) Promover boas práticas de gestão de documentos nos serviços e organismos do MS, bem como organizar e manter um serviço de documentação;
- d) 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;
- e) 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;

- f) 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;
- g) 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;
- h) Gerir o edifício sede do MS, bem como outras instalações que lhe estejam afetas;
- i) 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;
- j) 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;
- l) Assegurar a elaboração do orçamento de funcionamento da SG e dos gabinetes dos membros do Governo do MS, bem como acompanhar a respetiva execução de acordo com a legislação em vigor;
- m) Assegurar o normal funcionamento do MS nas áreas que não sejam da competência específica de outros serviços;
- n) Prestar apoio logístico e administrativo aos serviços, organismos e órgãos do MS cujos diplomas orgânicos assim o determinem.

### 1.3. Visão

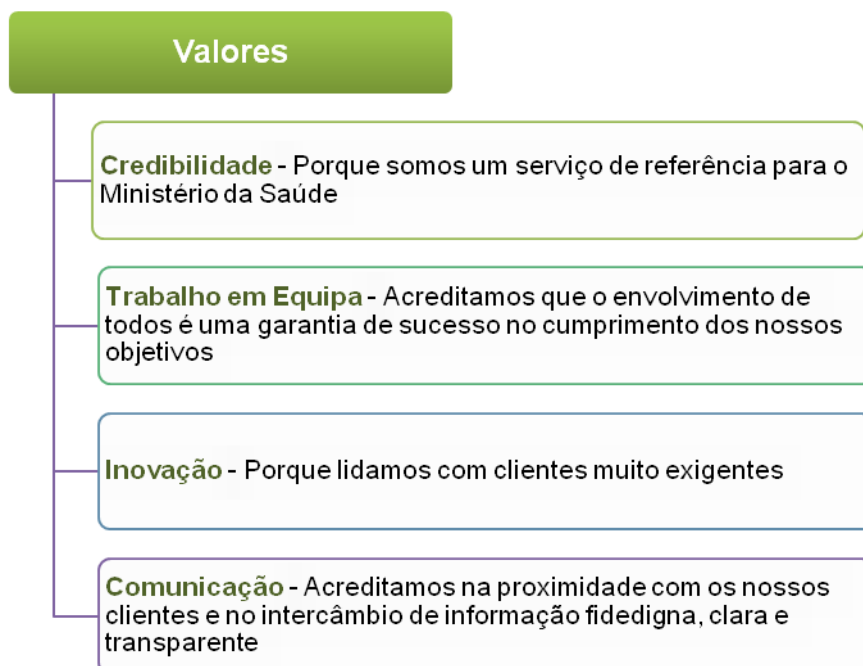
A visão da SGMS reflete, na sua essência, aquilo que, em termos futuros, deverá ser alcançado por este organismo, a qual resulta na vontade e ambição dos seus profissionais, na isenção e rigor do seu trabalho.

#### Visão

- Atingir nos próximos 3 anos níveis de desempenho que projectem a SGMS no universo da saúde, por forma a que os seus serviços sejam considerados essenciais nas áreas jurídica, das compras públicas, do património imobiliário, do arquivo e da informação.

### 1.4. Valores

Os valores pelos quais se guia a SGMS caracterizam a organização no âmbito da execução da atividade e correspondem ao que é exigido, no contexto da atuação dos seus profissionais, nas diversas matérias.



A SGMS é um serviço da administração direta do Estado, dotado de autonomia administrativa, com um papel integrador e dinamizador da orgânica do MS, por forma a reforçar a ligação entre a sociedade e os serviços e a garantir a articulação institucional entre os organismos.

Ao abrigo do Plano de Redução e Melhoria da Administração Central, a orgânica do MS foi alterada pelo Decreto-Lei n.º 124/2011, de 29 de dezembro, com implicações diretas na atividade da SGMS. Por um lado, as suas competências ao nível da gestão do cadastro do património foram reforçadas, enquanto que as atribuições no domínio orçamental e de planeamento de recursos humanos dos serviços e organismos do MS passaram para a esfera da Administração Central do Sistema de Saúde, IP (ACSS).

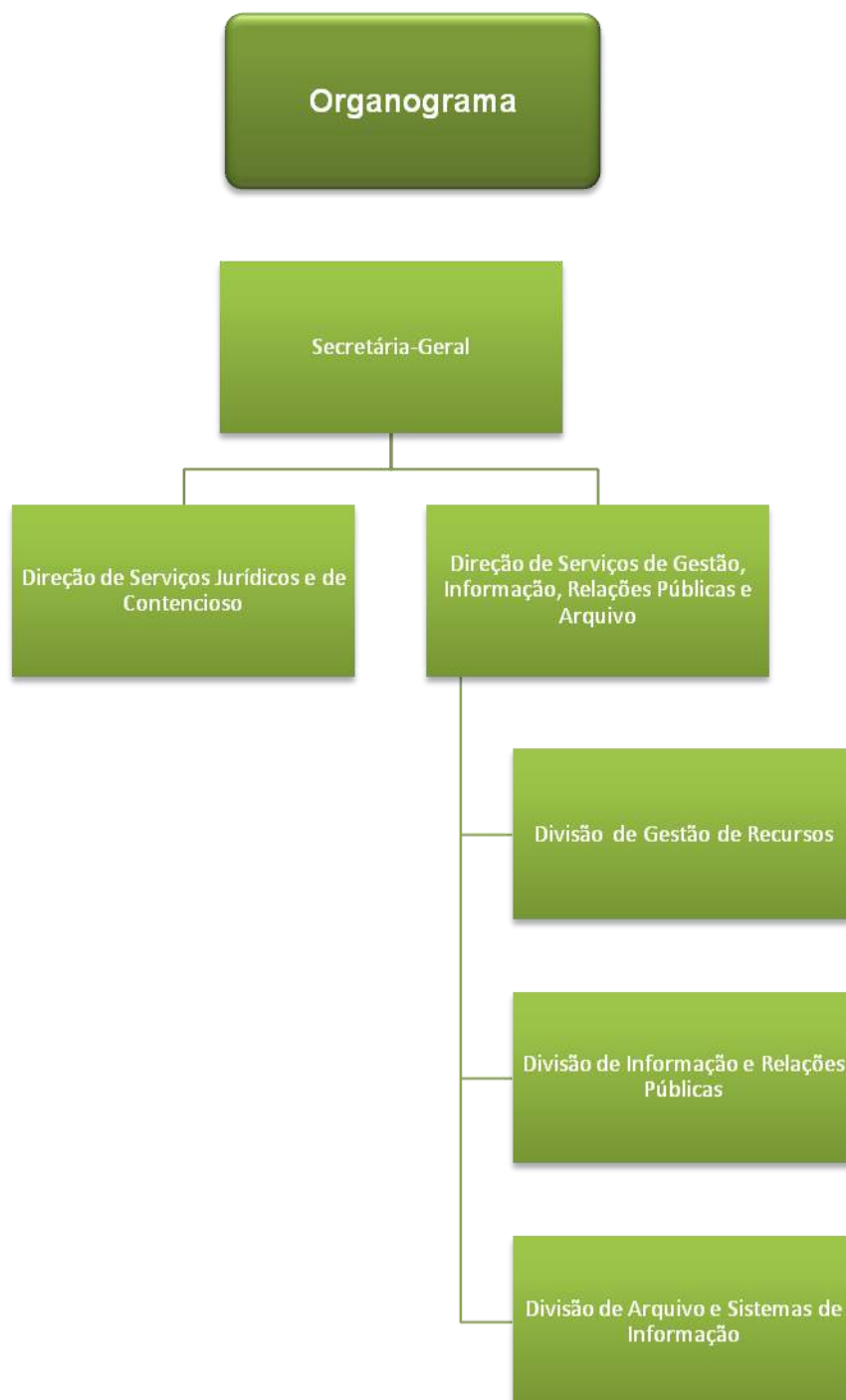
A publicação do Decreto-Regulamentar n.º 23/2012, de 9 de fevereiro, veio aprovar a nova lei orgânica da SGMS, definindo a missão, as atribuições e o tipo de organização interna, embora no que se refere à missão, esta não tenha sofrido qualquer alteração relativamente ao anterior diploma que descrevia a orgânica da SGMS (Decreto-Regulamentar n.º 65/2007, de 29 de maio, agora revogado). No desenvolvimento deste diploma, foi publicada a Portaria n.º 160/2012, de 22 de maio, que determina a estrutura nuclear e estabelece o número máximo de unidades orgânicas flexíveis do serviço e as competências das respetivas unidades orgânicas nucleares.

Da publicação da Portaria n.º 160/2012, de 22 de maio, resulta a nova estrutura nuclear da SGMS e respetivas competências.

A SGMS é dirigida por um Secretário-Geral e a sua orgânica compreende 2 direções de serviços: Direção de Serviços Jurídicos e de Contencioso (DSJC) e Direção de Serviços de Gestão, de Informação, Relações Públicas e Arquivo (DSGIRPA).

Pelo Despacho n.º 7883/2012, de 8 de junho, e tendo em conta o limite máximo de três unidades orgânicas flexíveis fixado pelo artigo 4.º da Portaria anteriormente referida, foram criadas na DSGIRPA as

seguintes divisões: Divisão de Gestão de Recursos (DGR), Divisão de Informação e Relações Públicas (DIRP) e Divisão de Arquivo e Sistemas de Informação (DASI).



### 1.5. Clientes

Na tabela seguinte discriminam-se os clientes internos e externos da SGMS em 2012.

Clientes internos	
➤	Trabalhadores da SG
➤	Trabalhadores colocados em situação de mobilidade especial
Clientes externos	
➤	Membros do Governo e respetivos gabinetes;
➤	Órgãos, serviços e organismos do MS;
➤	Comissões e grupos de trabalho do MS que não dispõem de meios apropriados: Comissão para a Informação Clínica, Conselho Nacional de Saúde Mental, Comissão Nacional de Saúde Materna, da Criança e Adolescente, Comissão Paritária MS/União das Misericórdias Portuguesas, Grupo de Trabalho Modelo Prova Sieriação/Internato Médico, Grupo de Trabalho de Revisão do Regulamento de Transporte de Doentes, Grupo de Trabalho da Reforma Hospitalar, Grupo de Trabalho com o Objetivo de Analisar as Condições de Abertura do Modelo C de USF, Grupo de Trabalho para a Preparação da Legislação sobre a Metodologia de Ação do Enfermeiro de Família e Subcomissão de Saúde Mental e Cuidados de Saúde Primários.
➤	Cidadãos, empresas e setor social.

## 2.Avaliação de Resultados

### 2.1.Objetivos da SGMS

#### Objectivo 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.

#### Objectivo 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.

#### Objectivo 3

- Promover a inovação, a modernização e a política de qualidade no âmbito do Ministério, desenvolvendo boas práticas no âmbito da gestão dos diferentes setores de atuação da SGMS e ampliando o nível de competência técnica dos seus trabalhadores.

Os objetivos estratégicos definidos são os resultados a alcançar pela SGMS a longo prazo, sendo eles transversais a toda a sua atividade e têm como finalidade concretizar a sua missão.

O **objetivo 1** reflete, na sua essência, a missão legalmente definida para a SGMS. Este objetivo, maioritariamente enquadrado numa perspetiva de satisfação de clientes, visa também a prestação de serviços a outros organismos do MS, no sentido de normalizar processos, disponibilizar informação e gerir de uma forma mais eficiente os recursos. São disto exemplo, a Unidade Ministerial de Compras e a Unidade de Gestão Patrimonial.

O **objetivo 2** coloca o enfoque na relação do organismo com os cidadãos e na disponibilização célere e rigorosa de informação, aproveitando e criando sinergias com outros agentes atuantes no sector da saúde, em linha com as orientações do Plano Nacional de Saúde 2012-2016.

O **objetivo 3** visa promover a modernização da SGMS, inovando processos e práticas de gestão, fomentando a qualidade do serviço, medindo e monitorizando o nível de serviço público prestado e o grau de satisfação dos clientes. Para tal baseia-se numa lógica de melhoria de desempenho, apoiada essencialmente na formação dos recursos humanos.

Os objetivos estratégicos decompõem-se nos **objetivos específicos** de cada unidade orgânica, definidos de acordo com as perspetivas do cliente, financeira, processos internos e aprendizagem e crescimento, que refletem a visão e a estratégia da SGMS segundo o modelo do Balanced Scorecard.

A partir dos objetivos específicos foram delineados **objetivos operacionais**, cujos resultados são agora medidos através de indicadores pertinentes, claros e credíveis, e respetivas fontes de verificação, de forma a permitir a mensurabilidade e a comparabilidade dos desempenhos dos serviços. Estes objetivos são ainda caracterizados consoante a sua natureza: eficácia, eficiência e qualidade.



## 2.2 Revisão do QUAR

É de salientar que, contrariamente a anos anteriores, o QUAR de 2012 sofreu algumas alterações relativamente ao que se encontrava inicialmente definido e aprovado por Despacho do Senhor Secretário de Estado Adjunto do Ministro da Saúde.



Nesta conformidade, a SGMS elaborou proposta de revisão de alguns objetivos e indicadores QUAR, que foi aprovada pelo Senhor Secretário de Estado Adjunto do Ministro das Finanças, após parecer positivo da Direção-Geral da Saúde e que se materializou no seguinte:

**1 - Revisão do indicador n.º 7 - Data de resposta à exposição-data de entrada da exposição por e-mail (resultado em horas)**

- Com a entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 113/2011, de 29 de novembro, a 1 de janeiro de 2012, que regula o acesso às prestações do Serviço Nacional de Saúde (SNS) por parte dos utentes no que respeita ao regime das taxas moderadoras e à aplicação de regimes especiais de benefícios, deu-se um afluxo da procura dos serviços de informação e relações públicas da SGMS sem precedentes.

Não tendo este aumento da procura sido acompanhado por um alargamento dos recursos existentes, foi necessário reestruturar a oferta de serviços, privilegiando o contacto telefónico (cuja procura decuplicou), em detrimento da manutenção da meta relativa ao tempo de resposta às mensagens de correio eletrónico dos cidadãos (72 horas). Ressalva-se, no entanto, que foram salvaguardados os prazos de resposta ao cidadão impostos pelo artigo 39.º do Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril (15 dias).

Uma vez que a SGMS foi assumida como ponto de esclarecimento presencial e telefónico dos cidadãos no que toca ao novo regime de taxas moderadoras e considerando que a procura dos serviços de informação e relações públicas se mantiveram a um nível elevado e com picos notórios nas sucessivas fases do processo de reavaliação da situação de insuficiência económica para a aplicação de regimes especiais de benefícios, entendeu-se que a meta referente ao atendimento eletrónico devia ser alterada, de forma a acomodar a nova realidade da procura e da oferta destes serviços.

**2 - Reformulação do indicador n.º 10 - Número de conteúdos partilhados**

Tendo sido estabelecida a parceria com o Programa Harvard Medical School Portugal para a partilha de conteúdos, no início do ano de 2012, foi elaborado um plano de trabalhos plurianual, tendo como base uma estimativa de cerca de 2.000 conteúdos fornecida pela entidade parceira.

Na sequência do trabalho de migração dos conteúdos, foi detetado que o número total de conteúdos a partilhar ascendia a 360, ainda que estes se desdobrem em diferentes suportes (texto, áudio, vídeo). Assim, entendeu-se ser imprescindível a reformulação do indicador, de forma a coincidir com a oferta real de conteúdos do Programa Harvard Medical School Portugal.

---

## **2.3.Resultados por Objetivo Estratégico**

### **2.3.1.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.

## 2.3.1.1.DSJC

**Objetivo Específico 1 – Prestar assessoria jurídica e legislativa aos gabinetes dos membros do Governo e outras estruturas – Perspetiva do Cliente**

Objetivos Operacionais	Peso no Objetivo Específico	Indicadores	Fonte de verificação	Peso no Objetivo Operacional	Metas	Tipo de Objetivo	Resultado
1. Elaborar estudos, pareceres e informações solicitados pela SGMS, pelos membros do Governo e demais órgãos e serviços integrados no MS	40%	N.º processos saídos / N.º processos jurídicos entrados devidamente instruídos	RELATÓRIO SMARTDOCS	100%	100%	Eficácia	Atingido
2. Emitir pareceres em processos de recursos administrativos	30%	Data de saída do processo-Data de entrada do processo devidamente instruído	RELATÓRIO SMARTDOCS	100%	30 dias	Eficiência	Atingido
3. Emitir pareceres sobre projetos de diplomas	30%	N.º projetos diplomas elaborados/N.º projetos solicitados	RELATÓRIO SMARTDOCS	100%	95%	Eficiência	Superado

**Objetivo Específico 2 – Assegurar a representação do MS em contencioso administrativo – Perspetiva do Cliente**

Objetivos Operacionais	Peso no Objetivo Específico	Indicadores	Fonte de verificação	Peso no Objetivo Operacional	Metas	Tipo de Objetivo	Resultado
4. Elaborar peças processuais e informações relativas a processos judiciais	50%	N.º peças exigíveis e informações elaboradas/N.º solicitações do tribunal após entrada da DSJC	RELATÓRIO SMARTDOCS	100%	100%	Eficácia	Atingido
5. Representar o Ministério da Saúde em juízo	50%	N.º presenças obrigatórias em tribunal/N.º solicitações em tribunal	RELATÓRIO SMARTDOCS	100%	95%	Eficácia	Atingido

**Objetivo Específico 3 – Assegurar a execução das políticas do Governo na área legislativa – Perspetiva do Cliente**

Objetivos Operacionais	Peso no Objetivo Específico	Indicadores	Fonte de verificação	Peso no Objetivo Operacional	Metas	Tipo de Objetivo	Resultado
6. Elaborar projetos de diplomas	100%	Nº projetos elaborados/Nº de solicitações	RELATÓRIO SMARTDOCS	100%	90%	Eficácia	Superado

## Avaliação qualitativa da atividade da DSJC sobre o Objetivo Estratégico 1

N= 6 Indicadores



## 2.3.1.2.DSGIRPA

**Objetivo Específico – Assegurar a gestão e o apoio técnico e administrativo nos termos legalmente estabelecidos – Perspetiva do Cliente**

Objetivos Operacionais	Unidade Orgânica	Peso no Objetivo Específico	Indicadores	Fonte de verificação	Peso no Objetivo Operacional	Metas	Tipo de Objetivo	Resultado
1. Executar os procedimentos inerentes à gestão administrativa dos recursos humanos da SGMS e dos gabinetes dos membros do Governo	DGR	30%	Nº de procedimentos executados/Nº de procedimentos exigíveis	RELATÓRIO SMARTDOCS	40%	100%	Eficácia	Atingido
			Envio dos 4 ficheiros para pagamento das remunerações na data estipulada	RHV	60%	Até 1.º dia útil de cada mês	Eficácia	Atingido
2. Executar e organizar procedimentos de recrutamento de pessoal	DGR	10%	Data da comunicação da necessidade de recrutamento/ data de envio para DR	RELATÓRIO SMARTDOCS	100%	30 dias	Eficiência	Atingido
3. Assegurar a manutenção da base de dados do SIOE da SGMS e dos gabinetes dos membros do Governo	DGR	15%	Data de conclusão do processo – Data limite	Base de dados da DGAEP - SIOE	100%	Prazo estipulado anualmente pela DGAEP	Eficiência	Superado

4. Coordenar e assegurar todos os atos e procedimentos relativos à gestão do pessoal em SME	DGR	30%	Data da conclusão do processo – Data de entrada do pedido	RELATÓRIO SMARTDOCS	50%	10 dias úteis	Eficiência	Superado
			Envio do ficheiro para pagamento das remunerações na data estipulada	SRH	50%	Até ao 1.º dia útil de cada mês	Eficácia	Atingido
5. Elaborar relatório síntese do SIADAP 2 e 3 dos serviços de administração direta e indireta do MS	DGR	15%	Um relatório	RELATÓRIO SMARTDOCS e BACKOFFICE	100%	Prazo estipulado anualmente pela DGAEP	Eficácia	Atingido

**Objetivo Específico – Coordenar as ações referentes à organização, preservação e atualização do cadastro do património do MS e das entidades por ele tuteladas – Perspetiva do Cliente**

Objetivos Operacionais	Unidade Orgânica	Peso no Objetivo Específico	Indicadores	Fonte de verificação	Peso no Objetivo Operacional	Metas	Tipo de Objetivo	Resultado
6. Gerir o Programa de Gestão do Património Imobiliário afeto a todo o Ministério da Saúde, no âmbito da UGP	DGR	60%	N.º total de imóveis com registo completo/ N.º total de imóveis registados	SIE	100%	85%	Eficácia	Atingido
7. Apreciação de processos patrimoniais, relativos a regularizações jurídico-registras do património imobiliário do MS, assegurando a devida articulação com a Direção-Geral do Tesouro e Finanças	DGR	40%	Data de saída do processo – Data de entrada do processo devidamente instruído	RELATÓRIO SMARTDOCS	100%	10 dias úteis	Eficácia	Atingido

**Objetivo Específico – Prestar informação aos membros do Governo e outras estruturas, respeitando critérios de qualidade – Perspetiva do Cliente**

Objetivos Operacionais	Unidade Orgânica	Peso no Objetivo Específico	Indicadores	Fonte de verificação	Peso no Objetivo Operacional	Metas	Tipo de Objetivo	Resultado
8. Manter prazos reduzidos de resposta às necessidades informativas	DIRP	100%	Data de resposta/Data de entrada do pedido	REGISTO PRÓPRIO	100%	<=48 horas	Eficiência	Superado

**Objetivo Específico – Garantir a qualidade dos serviços prestados na divulgação de orientações, comunicações e relações públicas – Perspetiva do Cliente**

Objetivos Operacionais	Unid. Org.	Peso no Objetivo Específico	Indicadores	Fonte de verif.	Peso no Objetivo Oper.	Metas	Tipo de Objetivo	Resultado	Fundamentação
9. Divulgar, de imediato, informação com origem nos gabinetes dos membros do Governo e estruturas às quais a SGMS dá apoio (DR, circulares, portais web, presencial)	DIRP	40%	Data de resposta-data de entrada do pedido de divulgação	PORTAL DA SAÚDE, SÍTIO DA SGMS e E-MAIL	<= 48 horas	85%	Eficiência	Superado	
10. Assegurar a realização de reuniões, eventos e cerimónias	DIRP	30%	N.º de falhas reportadas por ocorrência	FOLHA DE REGISTO PRÓPRIA	100%	<= 3	Qualidade	Superado	
11. Produzir informação estatística sobre relação MS/Cidadão	DIRP	30%	Relatório – Tratamento das reclamações do “Livro amarelo”	RELATÓRIO PRODUZIDO	40%	30-06-2012	Eficiência	Superado	
			Relatório – Movimento das Lojas do Cidadão	RELATÓRIO PRODUZIDO	40%	31-07-2012	Eficiência	Superado	
			Inquérito – Proposta de inquérito aos utilizadores dos postos da saúde das Lojas do Cidadão	INQUÉRITO	20%	30-08-2012	Eficiência	Não Atingido	O Inquérito não chegou a ser submetido, tendo a data estipulada para o efeito coincido com o encerramento de 5 dos 6 balcões do MS nas lojas do cidadão

**Objetivo Específico – Promover as boas práticas de gestão documental nos serviços de âmbito central do MS – Perspetiva do Cliente**

Objetivos Operacionais	Unidade Orgânica	Peso no Objetivo Específico	Indicadores	Fonte de verificação	Peso no Objetivo Operacional	Metas	Tipo de Objetivo	Resultado
12. Garantir as condições para incorporação de massas documentais	DASI	30%	N.º de concretizações/n.º de pedidos	FOLHA DE REGISTO PRÓPRIA	100%	90%	Eficiência	Atingido

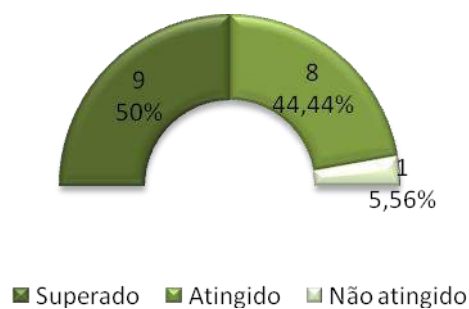
13. Levantar documentação acumulada e espaços de arquivo dos restantes serviços da Administração Direta do MS	DASI	70%	Relatório de avaliação	RELATÓRIO PRODUZIDO	100%	70%	Eficácia	Superado
---	------	-----	------------------------	---------------------	------	-----	----------	----------

### Objetivo Específico – Melhorar a adequação das infraestruturas tecnológicas de informação e comunicação – Perspetiva do Cliente

Objetivos Operacionais	Unidade Orgânica	Peso no Objetivo Específico	Indicadores	Fonte de verificação	Peso no Objetivo Operacional	Metas	Tipo de Objetivo	Resultado
14. Prestar apoio aos utilizadores para suporte e resolução de problemas técnicos em informática, comunicações e tecnologias de informação (Helpdesk)	DASI	100%	Tempo de resposta <= 2 dias (%)	RELATÓRIO SMARTDOCS	100%	75%	Eficiência	Superado

### Avaliação qualitativa da atividade da DSGIRPA sobre o Objetivo Estratégico 1

N= 18 Indicadores



### 2.3.2.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.

#### 2.3.2.1.DSGIRPA

### Objetivo Específico – Incrementar a qualidade da informação prestada ao cidadão – Perspetiva do Cliente

Objetivos Operacionais	Orgânica	Peso no	Indicadores	Fonte de	Peso no	Metas	Tipo de	Resultado
------------------------	----------	---------	-------------	----------	---------	-------	---------	-----------

		Objetivo Específico		verificação	Objetivo Operacional		Objetivo	
15. Responder às exposições e aos pedidos de informação do cidadão	DIRP	40%	Data de resposta à exposição- data de entrada da exposição por carta	RELATÓRIO SMARTDOCS	50%	<= 15 dias	Eficiência	Atingido
	DIRP		Data de resposta à exposição- data de entrada da exposição por e-mail	RELATÓRIO SMARTDOCS	50%	<= 72 horas	Eficiência	Superado
16. Assegurar a atualização de conteúdos diários a disponibilizar via web	DIRP	30%	N.º de conteúdos /dia	PORTAL DA SAÚDE	100%	>=3	Eficiência	Atingido
17. Estabelecer parceria com o Programa Harvard medical School Portugal para a partilha de conteúdos	DIRP	30%	N.º de conteúdos partilhados	PORTAL DA SAÚDE	100%	500	Qualidade	Atingido

### 2.3.3.Objetivo Estratégico 3

Promover a inovação, a modernização e a política de qualidade no âmbito do Ministério, desenvolvendo boas práticas no âmbito da gestão dos diferentes setores de atuação da SGMS e ampliando o nível de competência técnica dos seus trabalhadores.

#### 2.3.3.1.DSJC

**Objetivo Específico – Assegurar o desenvolvimento e formação dos profissionais nas suas áreas de competência – Perspetiva de Aprendizagem e Conhecimento**

Objetivos Operacionais	Peso no Objetivo Específico	Indicadores	Fonte de verificação	Peso no Objetivo Operacional	Metas	Tipo de Objetivo	Resultado	Fundamentação para a anulação ou não cumprimento dos objetivos
7. Analisar necessidades e propostas de áreas de desenvolvimento	100%	Uma proposta global para o serviço	RELATÓRIO SMARTDOCS	100%	20-11-2012	Qualidade	Não Atingido	Tendo em conta a formação efetuada nos anos anteriores e considerando, por um lado a não existência de alterações profundas e estruturais no quadro legislativo da administração pública da saúde e, por outro lado, a oferta de formação inovadora nestas áreas, não se mostrou necessário a apresentação de uma proposta redundante de formação.

## 2.3.3.2.DSGIRPA

**Objetivo Específico – Aferir a qualidade percecionada dos serviços oferecidos pela SGMS – Perspetiva do Cliente**

Objetivos Operacionais	Orgânica	Peso no Objetivo Específico	Indicadores	Fonte de verificação	Peso no Objetivo Operacional	Metas	Tipo de Objetivo	Resultado
18. Realizar inquérito aos utilizadores dos serviços da SGMS	DIRP	100%	Relatório de avaliação	DOCUMENTO PRODUZIDO	100%	10-04-2012	Qualidade	Atingido

**Objetivo Específico – Incrementar o sistema de gestão documental – Perspetiva de Processos**

Objetivos Operacionais	Orgânica	Peso no Objetivo Específico	Indicadores	Fonte de verificação	Peso no Objetivo Operacional	Metas	Tipo de Objetivo	Resultado
19. Fazer a gestão dos pedidos de consulta ao arquivo e de incorporação de documentos	DASI	20%	Data de resposta/ data de entrada do pedido	REGISTO PRÓPRIO	100%	<= 72 horas	Eficiência	Atingido
20. Elaborar Plano de Preservação Digital da SGMS	DASI	30%	Proposta de plano	SMARTDOCS	100%	31-12-2012	Eficácia	Atingido
21. Reformular e atualizar a Portaria de Gestão de Documentos da SGMS (Portaria n.º 707/95, de 4 de julho)	DASI	30%	Data de apresentação da proposta de portaria	DOCUMENTO PRODUZIDO	100%	31-11-2012	Eficácia	Atingido
22. Gerir as publicações remetidas ao Núcleo de Documentação	DASI	20%	N.º de obras tratadas material e intelectualmente	DOCBASE	100%	75%	Eficiência	Superado

**Objetivo Específico – Incrementar a produção, utilização e partilha de informação na SGMS – Perspetiva de Processos**

Objetivos Operacionais	Orgânica	Peso no Objetivo Específico	Indicadores	Fonte de verificação	Peso no Objetivo Operacional	Metas	Tipo de Objetivo	Resultado
23. Elaborar nova imagem e editar boletim informativo SGMS	DIRP	100%	Nova imagem	BOLETINS	50%	30-06-2012	Qualidade	Atingido
	DIRP		N.º de boletins produzidos	BOLETINS	50%	4	Eficiência	Atingido



**Objetivo Específico – Gerir os recursos informáticos e otimizar os sistemas de comunicação e informação da infraestrutura da SGMS – Perspetiva de Processos**

Objetivos Operacionais	Orgânica	Peso no Objetivo Específico	Indicadores	Fonte de verificação	Peso no Objetivo Operacional	Metas	Tipo de Objetivo	Resultado
24. Gerir equipamentos informáticos e de comunicações, a rede informática e as demais infraestruturas tecnológicas de informação e comunicação	DASI	30%	N.º de falhas resolvidas/ N.º de falhas detetadas	REGISTO PRÓPRIO	100%	80%	Eficiência	Superado
25. Prestar apoio aos utilizadores para suporte e resolução de problemas técnicos em informática, comunicações e tecnologias de informação (Helpdesk)	DASI	35%	Data de resposta/ data de entrada do pedido	REGISTO PRÓPRIO/ PERFIL SMARTDOCS	100%	<= 2 dias úteis	Eficiência	Atingido
26. Assegurar o acesso e as condições técnicas internas necessárias ao bom funcionamento das várias aplicações informáticas utilizadas na infraestrutura da SGMS e garantir o suporte ao utilizador	DASI	35%	Data de resposta/ data de entrada do pedido	REGISTO PRÓPRIO/ PERFIL SMARTDOCS	100%	<= 24 horas	Eficiência	Atingido

**Objetivo Específico – Desenvolver os instrumentos de gestão necessários à decisão – Perspetiva de Processos**

Objetivos Operacionais	Orgânica	Peso no Objetivo Específico	Indicadores	Fonte de verificação	Peso no Objetivo Operacional	Metas	Tipo de Objetivo	Resultado	Fundamentação para o não cumprimento dos objetivos
27. Elaborar o Relatório de Atividades da SGMS	DGR	20%	Produção do Relatório de Atividades da SGMS	RA	100%	10-04-2012	Eficácia	Não Atingido	O não cumprimento da meta deveu-se ao atraso no envio dos dados por parte das várias

									unidades orgânicas, para efeitos de consolidação e elaboração do Relatório de Atividades.
28. Elaborar o Plano de Atividades com a colaboração de todas as unidades orgânicas	DGR	20%	Produção do Plano de Atividades da SGMS	PA	100%	19-03-2012	Eficácia	Atingido	
29. Elaborar o Balanço Social	DGR	20%	Produção do Balanço Social da SGMS	BS	100%	31-03-2012	Eficácia	Atingido	
30. Assegurar a realização dos procedimentos necessários à avaliação do desempenho dos funcionários da SGMS	DGR	40%	Carregamento no GEADAP dos objetivos para 2012	GEADAP	100%	28-02-2012	Eficácia	Não Atingido	A Lei orgânica da Secretaria-Geral aprovada pelo Decreto-Regulamentar. N.º 23/2012 entrou em vigor em março, e o processo de racionalização de efetivos decorrente do PREMAC motivou alterações profundas na estrutura nuclear da Secretaria-Geral, o que tornou de todo inviável o cumprimento deste objetivo.

**Objetivo Específico – Promover a racionalização de processos, tendo em vista a redução de custos de funcionamento – Perspetiva de Processos**

Objetivos Operacionais	Orgânica	Peso no Objetivo Específico	Indicadores	Fonte de verificação	Peso no Objetivo Operacional	Metas	Tipo de Objetivo	Resultado
31. Desenvolver procedimentos de aquisição de bens e serviços no âmbito da	DGR	100%	Taxa de poupança gerada, face aos valores de mercado	RELATÓRIO SMARTDCOS	100%	7%	Eficácia	Superado

UMC, com vista à redução de custos								
------------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--

**Objetivo Específico – Elaborar e acompanhar a execução dos orçamentos da SGMS e Gabinetes – Perspetiva Financeira**

Objetivos Operacionais	Orgânica	Peso no Objetivo Específico	Indicadores	Fonte de verificação	Peso no Objetivo Operacional	Metas	Tipo de Objetivo	Resultado
32. Elaborar e executar o orçamento de funcionamento da SGMS, dos gabinetes dos membros do Governo	DGR	100%	Orçamentos e Mapas de Execução orçamental	RELATÓRIO SMARTDCOS	100%	Até ao dia 10 de cada mês	Eficácia	Atingido

**Objetivo Específico – Assegurar o desenvolvimento e formação dos profissionais nas suas áreas de competência – Perspetiva de Aprendizagem**

Objetivos Operacionais	Orgânica	Peso no Objetivo Específico	Indicadores	Fonte de verificação	Peso no Objetivo Operacional	Metas	Tipo de Objetivo	Resultado
33. Avaliar necessidades de desenvolvimento e formação da unidade orgânica	DGR	100%	Uma proposta global para o serviço	RELATÓRIO SMARTDCOS	100%	20-11-2012	Qualidade	Superado

**Objetivo Específico – Assegurar o desenvolvimento e formação dos profissionais da SGMS nas suas áreas de competências – Perspetiva de Aprendizagem**

Objetivos Operacionais	Orgânica	Peso no Objetivo Específico	Indicadores	Fonte de verificação	Peso no Objetivo Operacional	Metas	Tipo de Objetivo	Resultado
34. Planificar, organizar e ministrar ações de formação com base no diagnóstico de necessidades de formação dos	DGR	40%	Elaboração de um plano de formação	RELATÓRIO SMARTDCOS	100%	31-10-211	Qualidade	Superado
	DGR	60%	N.º ações de formação realizadas/ N.º total de ações de formação previstas	MOODLE	50%	90%	Eficácia	Superado

trabalhadores da SGMS	DGR		N.º de trabalhadores formados/ N.º total de trabalhadores da SGMS	MOODLE e RHV	50%	35%	Eficácia	Superado
-----------------------	-----	--	---	--------------	-----	-----	----------	----------

### Avaliação qualitativa da atividade da DSGIRPA sobre o Objetivo Estratégico 3

N= 20 Indicadores



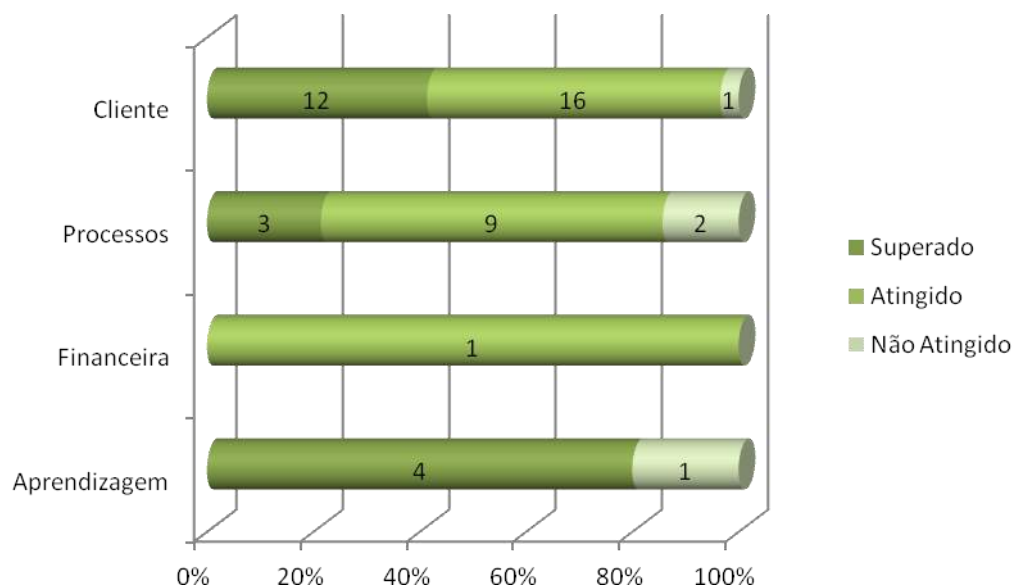
■ Superado ■ Atingido ■ Não atingido

### 2.4.Resultados por Perspetiva

No quadro e gráfico seguintes, vemos o grau de concretização dos objetivos operacionais (indicadores) da SGMS de acordo com as diferentes perspetivas assumidas pelo modelo do Balanced Scorecard.

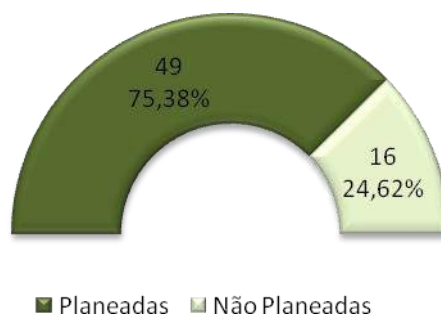
Neste contexto, verifica-se que, na perspetiva do cliente, a mais exigente, num total de 29 indicadores de atividade, 41,38% foram superados, 55,17% foram atingido e 3,45% não atingidos. Na perspetiva de processos, com 14 indicadores, 21,43% foram superados, 64,29% atingidos e os restantes 14,29% não atingidos. A perspetiva financeira, que contou apenas com um indicador de atividade ficou atingido. No que toca à perspetiva da aprendizagem, com cinco objetivos operacionais (5 indicadores), 80% dos objetivos foram superados e os restantes 20% não foram atingidos.

	Superado	Atingido	Não Atingido
Aprendizagem	4	0	1
Financeira	0	1	0
Processos	3	9	2
Cliente	12	16	1
Total	19	26	4



### 3. Atividades Não Planeadas

Durante o ano de 2012, a SGMS desenvolveu 16 atividades que não estavam previstas no Plano de Atividades, o que representou 24,62% do total das atividades desenvolvidas.



#### 3.1. Objetivo Estratégico 1

## Objectivo 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.

### 3.1.1.DSGIRPA

#### **Objetivo Específico – 1. Executar os procedimentos inerentes à gestão e administração dos recursos humanos da SG e dos organismos aos quais presta apoio – Perspetiva do Cliente**

1. Auditoria ao Sistema de Mobilidade Especial promovida pela Inspeção-Geral de Finanças (IGF).  
Esta Auditoria teve como objetivos verificar a regularidade e conformidade legal dos pagamentos efetuados aos trabalhadores em SME e apreciar sumariamente o sistema de controlo interno associado ao SME.  
Atendendo a que esta foi a primeira auditoria realizada pela IGF ao SME, foi necessário fazer, não só, todo o enquadramento legal deste regime, como também, a explicação detalhada das aplicações informáticas que suportam este Sistema (*Backoffice* e SRH).  
No âmbito da colaboração prestada foram preparados diversos ficheiros informáticos, prestados esclarecimentos, quer presencialmente, quer por email, tendo sido disponibilizados atempadamente todos os dados e informações solicitadas.
  
2. Envio de processos individuais para a Administração Central do Sistema de Saúde, I.P. (ACSS) e Direção-Geral da Saúde (DGS) por força da extinção da Unidade de Missão dos Cuidados Continuados Integrados (UMCCI) e do Alto Comissariado da Saúde (ACS).  
Na sequência da aprovação da lei orgânica do Ministério da Saúde, a UMCCI e o ACS foram extintos, tendo as suas atribuições sido integradas na ACSS, I.P. e na DGS, respetivamente.  
No âmbito do apoio técnico e administrativo que esta Secretaria-Geral prestava aos referidos serviços, foi necessário preparar os processos individuais dos trabalhadores que se encontravam a exercer funções na UMCCI e no ACS, com vista à remessa para os organismos que lhes sucederam, atividade que implicou a verificação detalhada de todos os processos, apuramento da assiduidade (faltas, férias e licenças), encerramento do processamento de vencimentos e elaboração das respetivas guias, controlo direto no que se refere à transição de bens e ao acompanhamento para a apresentação de contas.  
Por outro lado, o apoio a outras estruturas, designadamente aos vários Grupos de Trabalho e Comissões que foram surgindo ao longo do ano, obrigou a que, com menos meios humanos fosse possível dar-lhes todo o apoio logístico e administrativo.

#### **Objetivo Específico – 2. Emitir pareceres em matéria de organização, recursos humanos e alteração de mapas de pessoal - Perspetiva do Cliente**

1. Acompanhamento do PREMAC no Ministério da Saúde em articulação com o Gabinete do Ministro da Saúde.

Esta atividade implicou a emissão de documentos técnicos de enquadramento dos processos de reorganização dos serviços integrados na administração direta e indireta do Ministério da Saúde; a análise das listas de atividades/postos de trabalho e dos mapas comparativos daqueles serviços; o apoio técnico aos serviços; a elaboração de informações para submeter as propostas à tutela; articulação com a DGAEP e, finalmente o apoio à conclusão dos processos.

2. Processos de nomeação dos gestores públicos.

Esta atividade traduziu-se na preparação dos despachos/resolução do conselho de ministros, de nomeação dos conselhos de administração das entidades públicas empresariais no âmbito do Ministério da Saúde e, posteriormente, na elaboração dos respetivos termos de posse.

3. Apreciação de pedidos de acumulação de funções e de opção pela remuneração de origem dos gestores públicos.

Na sequência dos processos de nomeação referidos no ponto anterior, esta Secretaria-Geral passou a analisar os requerimentos dos gestores públicos, elaborando informação a submeter à tutela e o respetivo despacho de autorização, o que implicou um aumento significativo do volume de trabalho.

### **Objetivo Específico – Promover a racionalização de processos, tendo em vista a redução de custos de funcionamento – Perspetiva de Processos**

#### **No domínio das compras públicas (UMC)**

1. Estudo e análise do enquadramento jurídico aplicável à contratação de bens e serviços ao abrigo dos Acordos Quadro (AQ) celebrados pela Entidade dos Serviços Partilhados da Administração Pública (ESPAP) e destinados às entidades públicas empresariais (EPE) que já sejam entidades voluntárias do Sistema Nacional das Compras Públicas (SNCP) ou que venham a aderir a este Sistema, tendo a UMC elaborado um plano de ação para as compras centralizadas com um calendário para a sua implementação.
2. Desenvolvimento de toda a tramitação até à obtenção do necessário visto prévio do Tribunal de Contas nos processos de aquisição de bens e serviços que pela sua dimensão centralizadora exigem visto prévio.
3. Implementação de uma ferramenta de agregação de necessidades e de comunicação durante a tramitação processual dos procedimentos agregados, assente na plataforma Moodle.

#### **No domínio do Programa de Gestão do Património Imobiliário do Estado (PGPI)**

1. Neste âmbito, têm sido desenvolvidas ações de inventariação, regularização jurídica, regime de utilização, ocupação, conservação e reabilitação, gestão do domínio público e o acompanhamento e controlo de execução, no que se refere aos imóveis das entidades do MS.

Estas tarefas continuaram durante o ano de 2012, junto de todos os organismos do MS, no intuito de ser corrigida toda a Matriz de recolha de Informação do PGPI, respetiva análise, validação e apoio técnico e reenvio para a Direcção-Geral do Tesouro e Finanças (DGTF).

Foram efetuadas novas solicitações aos organismos para preenchimento de nova “Matriz de inventariação de Imóveis”, com novo apoio técnico e posterior remessa para a Direcção-Geral do Tesouro e Finanças (DGTF).

### 3.1.2.DIRP

#### Objetivo Específico – 1. Implementar a marca “Governo de Portugal” tendo como objetivo identificar, unificar e organizar a comunicação visual do Governo – Perspetiva do Cliente

1. Em 2012 foi implementada a marca “Governo de Portugal”, tendo como objetivo identificar, unificar e organizar a comunicação visual do Governo.

Esta mudança fez parte de um processo de reorganização e racionalização dos suportes de comunicação de todo o Governo, constituindo por isso uma medida de eficiência, visando obter economias de escala, quer no desenvolvimento de imagem, quer ao nível da produção gráfica dos ministérios.

Neste âmbito, a SGMS procedeu a atividades de informação e consultoria, aos serviços e organismos integrados no âmbito do Ministério da Saúde, promovendo a acessibilidade aos novos suportes, fornecendo orientações para a sua correta aplicação e esclarecendo as dúvidas colocadas, em articulação com o Gabinete do Ministro Adjunto e dos Assuntos Parlamentares.

Acresce que a SGMS adotou a marca “Governo de Portugal”, devido à sua proximidade com os Gabinetes dos Membros do Governo, aplicando a nova imagem a todos os seus suportes de comunicação.

### 3.1.3.DSJC

#### 3.1.3.1 Objetivo Estratégico 2

##### Objectivo 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.



1. A DSJC prestou apoio aos Gabinetes dos membros do Governo da tutela que consistiu na análise de propostas de celebração de contratos de trabalho com profissionais da área da saúde formuladas pelos diversos organismos do SNS e que deram origem à elaboração de cerca de 663 despachos.

### **3.1.4.DIRP**

#### **Objetivo Específico – 1. Projetos e Atividades de Responsabilidade Social – Perspetiva do Cliente**

1. Promoção da dádiva de sangue – A SGMS organizou a primeira sessão de recolha de sangue no edifício-sede do Ministério da Saúde. Os resultados da sessão de colheita de sangue foram: 36 doadores inscritos e 25 unidades colhidas.
2. Papel por Alimentos – A SGMS aderiu à campanha dos Bancos Alimentares “Papel por Alimentos”, uma iniciativa com contornos ambientais e de solidariedade, no âmbito da qual o papel angariado é convertido em produtos alimentares. Por cada tonelada de papel recolhido, foi entregue o equivalente a 100 euros em alimentos, indicados pela Federação Portuguesa dos Bancos Alimentares. A campanha foi amplamente divulgada, também, junto dos serviços e organismos do âmbito do Ministério da Saúde.

### **3.1.5.DASI**

#### **Objetivo Específico – 1. Migração da SGMS na RIS no âmbito do Projeto da ACSS de migração da RIS – Perspetiva do Cliente**

Em 2011, a ACSS deu início ao Programa de Migração da Rede de Informação da Saúde (RIS), que visou uma renovação da estrutura de serviços da RIS com novo operador ONI-TELECOM e envolveu todos os organismos centrais do MS, ARS's, ACES e hospitais.

Os trabalhos de preparação para migração na RIS da infraestrutura de rede e comunicações da SGMS, iniciaram-se em 2011, com a duração de alguns meses e envolveram 4 locais físicos distintos, sendo o da própria SGMS e outros 3 locais onde, há data, existiam entidades clientes.

Com a mudança de instalações da SGMS para o edifício do MS, ocorrida no final de 2011, acompanhada em janeiro de 2012 da deslocação física do *core* da infraestrutura da SGMS para o *data center* no edifício do MS, houve necessidade de redefinir situações na arquitetura da rede local da SGMS e de ligação à RIS.

Durante o mês de janeiro, decorreram vários trabalhos a nível das configurações dos equipamentos ativos de rede e no final do mês efetivou-se a migração da SGMS, assim como dos outros 3 locais físicos a ela interligados.

Em todo este processo de migração, desde o seu planeamento, desenho da arquitetura e às intervenções técnicas, a SGMS contou com o apoio e colaboração dos profissionais da REGRA.

## **Objetivo Específico – 2. Implementação no sistema de gestão documental Smartdocs, dos novos templates de acordo com a nova imagem do Governo – Perspetiva do Cliente**

No processo de adoção da marca “Governo de Portugal” pela SGMS, foi necessário levar a cabo uma intervenção a nível do sistema de gestão documental SMARTDOCS para disponibilizar novos modelos de documentos, garantindo desta forma que todos os documentos produzidos no sistema, pelos seus colaboradores, passariam a respeitar a nova imagem.

Este processo implicou o levantamento e validação dos modelos a disponibilizar, com a colaboração dos responsáveis dos serviços. Foram identificados alguns modelos já descontinuados, a necessidade de alteração do conteúdo de outros e a ainda a necessidade de novos modelos. No seu todo, foram criados de raiz 17 modelos com a marca “Governo de Portugal” e disponibilizados no SMARTDOCS associados aos diversos perfis existentes no sistema.

## **Objetivo Específico – 3. Implementação no sistema de gestão documental Smartdocs, da nova orgânica da SGMS – Perspetiva do Cliente**

O sistema de gestão documental SMARTDOCS, está intrinsecamente relacionado com a estrutura, organização e funcionamento dos serviços.

A forma como a orgânica da SGMS está refletida no sistema, determina os níveis de acesso à informação, as permissões de cada registo criado no sistema, assim como o circuito da documentação dentro da instituição e a sua organização.

Com a mudança orgânica da SGMS ocorrida em maio de 2012, impôs-se a necessidade de desenvolver um trabalho estrutural no SMARTDOCS com o reajustamento das listas de distribuição, a criação de novos grupos, a reafecção dos utilizadores a esses grupos, e, em consequência, uma análise da programação dos diversos formulários com vista ao impacto resultante dos novos grupos e da nova organização.

No âmbito destes trabalhos, foram ainda transferidos cerca de 43.000 registos produzidos por utilizadores identificados como inativos na organização.

## **4.Comparação Com o Desempenho De Serviços Idênticos - Exercício de Benchmarking**

### **4.1. Resultados do Benchmarking**

---

O *benchmarking* é o “processo sistemático e contínuo de comparação das práticas de uma organização com organizações similares no âmbito dos processos e dos resultados, como meio de identificar oportunidades para melhorar o desempenho dos serviços e/ou reduzir os custos” (Accenture, 2009:4).

Este mecanismo tem sido utilizado de forma crescente no setor público dos países da OCDE, como forma de melhorar a eficiência e aumentar a satisfação dos utilizadores (OCDE, 1997). Em Portugal a sua

utilização generalizada iniciou-se em 2008, por força da avaliação de Desempenho dos Serviços da Administração Pública (SIADAP 1).

O esforço feito pelos serviços da Administração Pública (AP) na utilização desta ferramenta tem permitido identificar algumas oportunidades de melhoria. Considerados os contextos estratégicos e organizacionais em que os serviços operam, gerou-se, nomeadamente, a necessidade de:

- Criar um conjunto de indicadores desenhados tendo em conta um processo sistemático e contínuo de comparação;
- Recolher informação de forma sistemática e prioritária;
- Identificar as melhores práticas, criar planos de melhoria e implementá-los.

Tendo em consideração este contexto, as Secretarias-Gerais da AP, porque são serviços com missões e atribuições similares, iniciaram a estruturação de um processo de benchmarking que teve como principais preocupações garantir a fidedignidade e comparabilidade dos dados recolhidos, bem como a criação de sinergias que permitam a partilha de conhecimentos e experiências e que conduzam, a longo prazo, a processos concretos de benchlearning.

## 4.2. Metodologia

---

### a) Constituição e Funcionamento do Grupo de Trabalho

---

O Grupo de Trabalho foi constituído, numa fase inicial, pelas Secretarias-Gerais dos Ministérios da Administração Interna da Economia, Inovação e Desenvolvimento e da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior. Este grupo elaborou uma proposta, posteriormente divulgada a todas as SG'S da AP.

Desta divulgação resultou a realização de várias reuniões e a aprovação do regulamento das reuniões do Grupo de Trabalho. Inicialmente foi definida uma grelha de indicadores simples de comparação atendendo às atribuições de cada SG, e posteriormente o Grupo de Trabalho incidiria sua atuação na sistematização dos indicadores e da informação recolhida, bem como no desenvolvimento de ações de *benchlearning* e *benchaction*. Foram também construídos quadros com dados quantificados, ao nível dos recursos humanos, financeiros, tipologia de serviços e número de utilizadores/destinatários ou clientes, entre outros.

### b) Definição e Recolha de Informação

---

O exercício de *benchmarking* incidiu, inicialmente, em nove áreas administrativas: Financeira, Qualidade, Gestão, Informática, Jurídica, Arquivo e Documentação, Unidade Ministerial de Compras, Património e Recursos Humanos. Com este exercício foram apurados onze indicadores de processos e resultados, sendo dois de cada uma das áreas Financeira e de Qualidade e um de cada uma das restantes áreas.

Já em 2012 foi entendido constituir pequenos grupos setoriais, dotados de especialistas/peritos em determinadas áreas, nomeadamente, situação de mobilidade especial, financeira, arquivo e unidade ministerial de compras com o objetivo de aperfeiçoar/afinar os indicadores anteriormente construídos.

A preocupação em assegurar que os dados fossem recolhidos e interpretados de igual forma por todas as organizações envolvidas, e em garantir comparabilidade da informação recolhida e qualidade do trabalho produzido, implicou a adoção de um conjunto de conceitos, caracterizadores dos indicadores, a partir dos quais foi construída a respetiva grelha.

Assim, foram adotados os seguintes conceitos: Parâmetro em análise (elemento, característica ou variável, associada ao indicador, que permite definir ou avaliar o objeto em análise); Fórmula de cálculo (método matemático utilizado para calcular o resultado do indicador, traduzido numa unidade de medida intrínseca do indicador); Fonte de verificação (local ou documento onde se encontra a informação que permite verificar ou confirmar os dados/resultados do indicador); Instrumentos de recolha de dados (meios utilizados para identificar e registar as fontes de informação e de recolha de dados do indicador) e Abrangência (âmbito de incidência do indicador).

Com o intuito de caracterizar as SG'S foi ainda efetuada uma análise dos respetivos âmbitos de atuação e estruturas orgânicas, bem como identificados alguns indicadores associados aos recursos humanos e financeiros e à prestação de serviços.

### **c) Caracterização das SG'S**

---

As SG podem ser consideradas, genericamente, como organizações de suporte e apoio técnico e administrativo aos gabinetes dos membros do Governo dos respetivos Ministérios e aos serviços sem estrutura técnico-administrativa, tendo todas um modelo de relacionamento idêntico.

### **4.3. Conclusões do benchmarking**

---

O resultado alcançado pela SGMS no exercício de *benchmarking*, pode considerar-se bastante positivo, sendo que os valores apurados para os indicadores ficaram comparativamente, acima do meio da escala.

Refira-se, que o exercício realizado por todas as SG'S, não teve como fim último criar um *ranking*, mas estabelecer indicadores que viabilizem a comparação e sobretudo que permitam avançar para o *benchlearning*.

Ressalva-se, por um lado, o carácter inovador do processo iniciado pelas SG'S, no âmbito da AP, e por outro, o potencial que o Grupo de Trabalho terá ainda a desenvolver no ano de 2013, bem como o impacto para as organizações envolvidas.

## **5.Unidades Produzidas**

---

As atividades desenvolvidas pelas diferentes unidades orgânicas da SGMS, que concorrem para o cumprimento dos objetivos da organização, consubstanciam-se em produtos, divergindo estes de acordo

com as respectivas competências. Apresenta-se a seguir um quadro resumo dos produtos das atividades desenvolvidas.

TIPO DE PRODUTO	DSJC	DSGIRPA	DGR	DIRP	DASI	TOTAL
Atendimento Presencial		232				232
Atendimento Telefónico	1.169	73	7.000		7.664	15.906
Boletins SG		0				0
Certidões e Declarações		436	12			448
Circulares		3				3
Despachos/ Projetos Diploma	663	193				856
Documentos Fornecidos		0	144			144
Estudos, Manuais e Relatórios		5	2		3	10
Informações e Pareceres	338	94	239		4	675
E-mails Recebidos e Respostas	102	4.885	3.700		2.631	11.318
Reuniões Apoiadas		0				0
Reclamações / Recebidas do Livro Amarelo		0				0
Ofícios	1.098	1.017	773		178	3.066
Peças Processuais	386	0				386
Pedidos de Apoio Informático		0			354	354
Pedidos de Consulta ao Arquivo		0			34	34
Processos de Atribuição de Comunicações Móveis (voz e dados)		0			19	19
Processos de Greve		0				0
Processos de Medalhas e Louvores		0				0
Processos de Publicação de Diplomas em DR		0				0
Faturas entradas		0	1385			1.385
Processos de aquisição		0	352			352
Atendimento a fornecedores		0	78			78
Contratos celebrados pela UMC		0	155			155
Pedidos de Autorização de Pagamentos		0	1569			1.569
Imóveis registados na plataforma do SIIE		0	2777			2.777
Vencimentos processados		4226				4.226
Cartões de identidade emitidos		148				148
Procedimentos concursais		2				2
Contratos de trabalho em funções públicas elaborados/Termos de Posse		87				87
SIOE e RCM n.º 22/2011		35				35
Ficheiros de Vencimentos (ADSE, CGA, IRS, RCI, GERAP/ESPAP)		475				475
Pedidos de Aposentação e Contagens de Tempo		59				59

### 5.1. Atividades desenvolvidas no âmbito do arquivo

No âmbito da DASI, importa ainda referir os resultados das atividades relacionadas com a **gestão dos arquivos**.

Incorporações	1º Trimestre	2º Trimestre	3º Trimestre	4º Trimestre	Total Anual
Nº de Incorporações	2	3	2	4	11
Nº de Unidades de Instalação Incorporadas	80	708	7	93	888
Metros Lineares Incorporados	7	40	1	9	57

No âmbito das competências da SGMS relativas à promoção de boas práticas de gestão de documentos nos serviços e organismos do MS, e coordenação das ações referentes à organização e preservação do património e arquivo históricos do MS, em articulação com os demais serviços e organismos, realizou-se no ano transato um diagnóstico à situação arquivística do Ministério da Saúde, em colaboração com a Direção Geral do Livro, Arquivo e das Bibliotecas e cujos resultados foram apresentados superiormente.

#### a) Ao nível interno da SGMS

Em setembro e após recrutamento de uma técnica superior com especialização em arquivo foi realizado um diagnóstico interno com vista à análise da estrutura organizacional da SGMS, a legislação aplicável, os regulamentos e normas existentes, bem como a forma de organização da informação e os recursos disponíveis.

Neste diagnóstico foram definidas áreas em que era necessário investir, nomeadamente: na normalização e produção de instrumentos de apoio técnico às unidades, na gestão das atividades de expediente, na gestão integrada de arquivo no SEGA e na elaboração de relatórios de atividades do sistema de arquivo.

#### **Produto: Diagnóstico apresentado às chefias e 2 ações de formação para arranque do projeto.**

Foi promovido o acompanhamento da aplicação do Plano de Classificação dos documentos da SGMS. Este acompanhamento deveu-se ao facto de se ter reforçado o número de recursos humanos afetos a esta área.

Também ao nível dos trabalhos desenvolvidos no âmbito da Macroestrutura funcional (MEF), a SGMS colaborou com a DGARQ no projeto de levantamento dos processos praticados em todos os organismos da AP e participou no grupo de trabalho das SG'S.

No seguimento da preparação da Portaria de Avaliação Documental, da Secretaria-Geral do Ministério da Saúde, foi apresentada a 1.ª versão do Plano de Preservação Digital (PPD). Trata-se de um documento estratégico onde se faz o diagnóstico dos Sistemas de Informação (SI) Eletrónicos, utilizados nas diversas áreas orgânico-funcionais da SGMS e onde se apontam procedimentos e recomendações com vista à preservação a médio/longo prazo desses sistemas, quer por razões administrativas, jurídicas, fiscais ou históricas.

O documento reúne informação coligida de forma a contextualizar as práticas de preservação digital e respetivo PPD, abordando o contexto técnico dos “objetos digitais”. São ainda enunciadas as práticas e as diversas estratégias tidas atualmente como as mais adequadas para suprir a fragilidade física dos suportes e a vulnerabilidade do meio digital.

Por último, salienta-se que se pretendeu não só planear estrategicamente o universo da tecnologia, a sua capacidade, performance, longevidade, compatibilidades, como também planear estrategicamente a própria produção da informação, o processo de informação, numa perspetiva sistémica e ativa.

#### **b) Ao nível externo no âmbito do MS**

Antes de se implementarem linhas de ação conducentes ao cumprimento da missão da SGMS para a área de arquivos, procedeu-se à realização de um diagnóstico lançado em colaboração com a DGLAB e AMA que abrangeu todos os serviços do MS e estabelecimentos de saúde do SNS. Este diagnóstico teve uma participação de cerca de 90%.

O carregamento de dados decorreu entre os dias 20 de junho e 17 de agosto mas a preparação das ações prolongaram-se entre meados de maio e finais de novembro.

CALENDÁRIO EXECUÇÃO DIAGNÓSTICO SITUAÇÃO ARQUIVISTICA DO MS											
Ação	Responsabilidades	mai	jun	jul	ag	set	out	nov	dez		
Reunião Diretor DGLAB para solicitação apoio	SG+DGLAB	11									
Preparação documentos para diagnóstico	SG/DASI +DGLAB		até 20								
Convites dirigentes para indicação de interlocutores	SG/DASI +DGLAB		até 20								
Preparação documentos de apoio para diagnóstico	SG/DASI +DGLAB		até 20								
Sessão de informação aos serviços	SG+DGLAB		20								
Funcionamento de centro de ajuda ( por telefone ou e-mail)	SG/DASI +DGLAB			20 até 17							
Recolha de dados	Serviços MS + DLAB e AMA			20 até 17							
Extração dados	DGLAB e AMA					17 até 6					
Entrega dos Dados à SG	DGLAB e AMA						6				
Compilação e Análise de dados	SG / DASI						8 até 20				
Elaboração Relatório com Conclusões/Recomendações	SG / DASI									até 21	
Sessão de apresentação de resultados	SG/DASI										2013

**Produto: 1 relatório produzido e proposta de linhas de ação para atividades em 2013, aprovadas pela tutela.**

### Rede de interlocutores

Para o desenvolvimento de um sistema integrado de arquivo do MS foi criada uma rede de interlocutores. Esta rede está já constituída e tem desempenhado um papel catalisador para o prosseguimento das atividades da SGMS e da prestação de serviços programadas para 2013.

**Produto: Ficheiro com contacto dos interlocutores, meio privilegiado de comunicação e interação**

### Visitas Técnicas

Foram realizadas em outubro de 2012, visitas técnicas à ARS Lisboa e Vale do Tejo, ACES Lisboa Norte, Centro de Saúde da Lapa, Maternidade Alfredo da Costa integrada no Centro Hospitalar Lisboa Centra, Centro Hospitalar Psiquiátrico de Lisboa e Instituto Oftalmológico Gama Pinto.

Após as visitas elaboraram-se relatórios com propostas de linhas de atuação que foram objeto de aprovação por parte das instituições e que deram origem a planos de ação para 2013.

**Produto: Relatórios técnicos das Visitas**

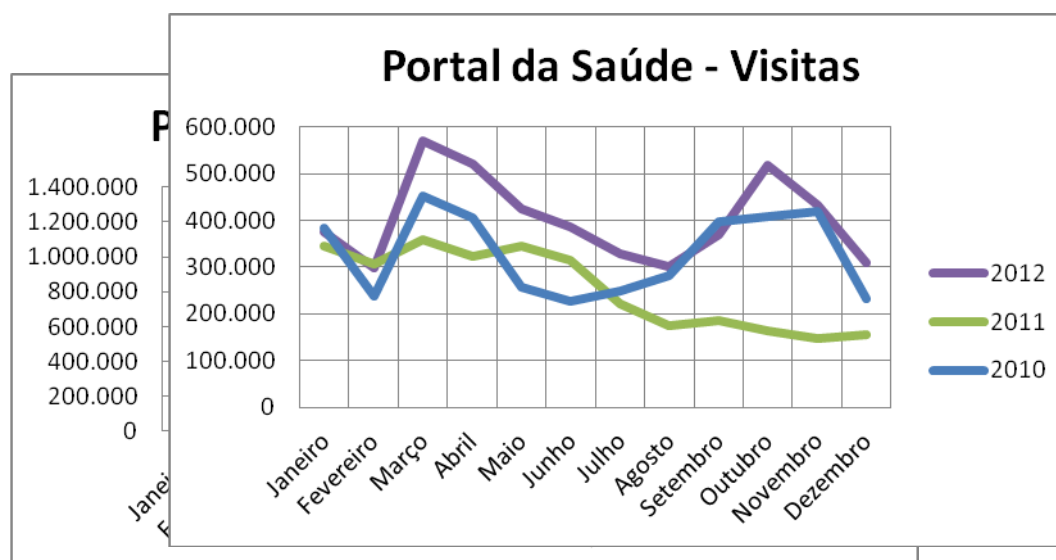
### Estágios

Enquadrados num planeamento estratégico de garantir a coordenação de recursos técnicos e humanos altamente qualificados na área de arquivo, a SGMS estabeleceu contactos com Universidades portuguesas, no sentido de se promoverem parcerias para a realização de estágios (licenciaturas, mestrados e doutoramentos) em 2013.

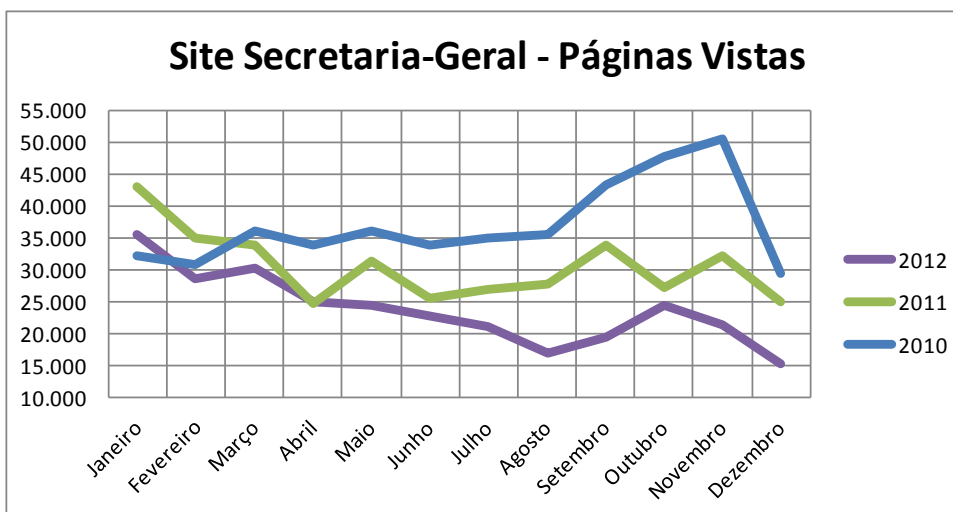
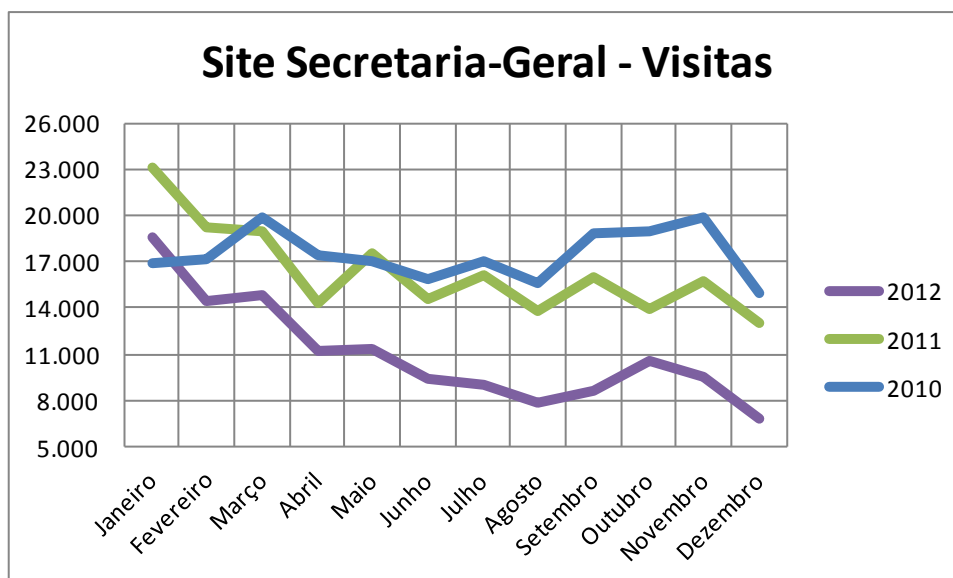
**Produto: reuniões com Universidades / propostas de protocolos a firmar em 2013.**

## 5.2. Gestão de sites de internet

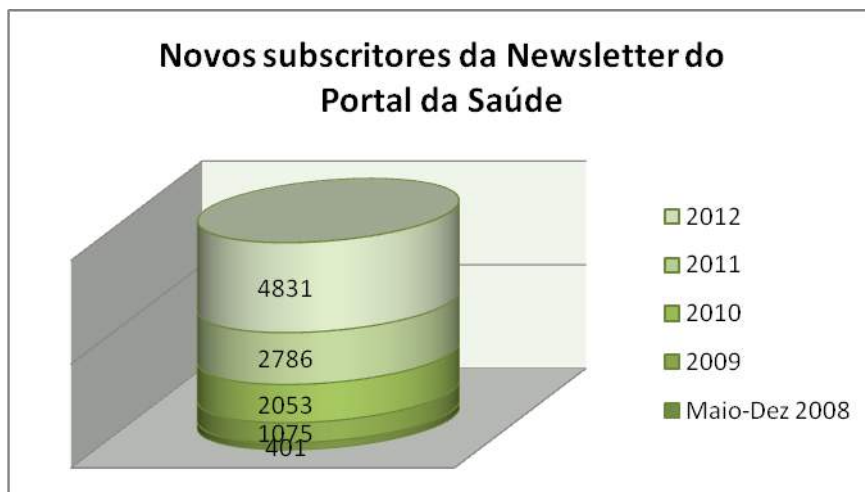
No âmbito da **gestão de sites de Internet**, apresentam-se alguns gráficos com o número de visitas e de páginas vistas em 2012 e a respetiva flutuação face aos anos anteriores.







Acresce referir que, no âmbito do Portal da Saúde, foram enviadas *newsletters* semanais, no total anual de 52 edições, cujo número de subscritores registou um aumento de 73%, no ano em análise, perfazendo o total de 11.146 subscritores a 31 de dezembro de 2012, conforme o gráfico seguinte.



## 6. Documentos recebidos e expedidos

De acordo com os registos extraídos do sistema de gestão documental da SGMS, no Serviço de Expediente deram entrada 9.045 documentos, registando-se a saída de 5.980.

Unidade Orgânica	Documentos Recebidos		Documentos Expedidos	
	Nº TOTAL	%	Nº TOTAL	%
DIREÇÃO	255	3%	79	1%
DSJC	1.563	17%	1.048	18%
DSGIRPA	2.547	28%	911	15%
DGR	2.347	26%	747	12%
DIRP	2.200	24%	3.017	50%
DASI	133	1%	178	3%
<b>TOTAL</b>	<b>9.045</b>	<b>100%</b>	<b>5.980</b>	<b>100%</b>

## 7. Avaliação Global do Grau de Utilização dos Meios

### 7.1. Recursos Humanos

Para a prossecução das suas atividades a SGMS contava no início do ano com 61 trabalhadores, no entanto, em resultado do fluxo de entradas e saídas, a 31 de dezembro de 2012, estavam em efetividade de funções 59 trabalhadores, representando uma variação de menos 2 profissionais.

CARGO/CARREIRA	Nº de Efetivos a 01-01-2012	Nº de Efetivos a 31-12-2012	Variação 2012
Dirigente Superior	1	1	0
Dirigente Intermédio	6	5	-1
Técnico Superior	16	20	4
Informático	1	1	0
Assistente Técnico	20	18	-2
Assistente Operacional	17	14	-3
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>59</b>	<b>-2</b>

O quadro seguinte espelha o número de trabalhadores das diferentes carreiras por Unidade Orgânica. A Direção de Serviços de Gestão, Informação, Relações Públicas e Arquivo subdividida em três divisões, detinha, a 31 de dezembro, o maior número de efetivos (45), com igual número (13) nas carreiras de Técnico Superior e de Assistente Técnico. Por seu turno, a Divisão de Gestão de Recursos totaliza 13 trabalhadores, em que os Assistentes Técnicos estão em maior número. A Direção de Serviços Jurídicos e de Contencioso conta com 11 efetivos, 7 dos quais na carreira de Técnico Superior.

UNIDADES ORGANICAS/CARREIRAS	Dirigentes	Técnico Superior	Informático	Assistente Técnico	Assistente Operacional	Total
<b>DIREÇÃO</b>	1			2		3
<b>DSJC</b>	1	7		3		11
<b>DSGIRPA</b>	1	2		3		6
DGR	1	4		6	2	13
DIRP	1	4		2	3	10
DASI	1	3	1	2	9	16
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>20</b>	<b>1</b>	<b>18</b>	<b>14</b>	<b>59</b>

### 7.1.1.Caracterização

De forma a caracterizar sucintamente os recursos humanos da SGMS em 2012, apresenta-se a seguinte tabela com alguns dos indicadores sociais mais relevantes:

Nível etário médio (anos)	46,24
Nível de antiguidade média (anos)	19,86
Taxa de feminização (%)	76,27
Taxa de enquadramento (pessoal dirigente) (%)	10,17
Taxa de tecnicidade (sentido lato) (%)	45,76
Taxa de pessoal com vínculo definitivo (%)	100
Taxa de alteração de posicionamento remuneratório (%)	0
Taxa de admissão (%)	10,17
Taxa de saídas (%)	18,64
Taxa de cobertura (%)	163,64
Taxa geral de absentismo (%)	4,99
Taxa de absentismo por doença (%)	2,11
Potencial de Trabalho (TADT) em dias	14.868
Taxa de habilitação básica (%)	30,51
Taxa de habilitação secundária (%)	25,42
Taxa de habilitação superior (%)	44,07
Taxa geral de greve (%)	0,07
Taxa de participantes em ações de formação	57,63

### 7.1.2.Formação Profissional

Na sequência do Plano de Redução e Melhoria da Administração Central (PREMAC), a SGMS sofreu uma reorganização das suas unidades orgânicas e consequentemente um reforço de competências na sua missão nuclear.

Em virtude desta reestruturação tornou-se necessário reformular o Plano de formação da SGMS aprovado para o ano de 2012, em 16 de julho, consubstanciando-o em termos temáticos e de conteúdos que suportassem a atividade da SGMS.

Nesse sentido, foram aprovados novos roteiros pedagógicos que se traduziram na realização das seguintes **Ações de Formação Interna**:

- Gestão da Qualidade no Setor Público;
- Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho;
- Tratamento Arquivístico;
- Smartdocs - Gestão Documental.

Em termos de **Participações Individuais de Formação** (PIF), foram realizadas 4 participações nos seguintes cursos:

- Métodos e técnicas de recrutamento e seleção para cargos de direção superior na Administração Pública, promovido pela CRESAP – 2 PIF;
- Plataforma eletrónica, promovido pela ANCP (atual ESPAP) – 1 PIF;
- Gestão da produtividade individual, promovido pelo STE – 1 PIF.

O grau de execução do plano de formação foi de 100%, relativamente ao **número de ações de formação interna**<sup>1</sup>, e de 85%, relativamente ao **número de participações**<sup>2</sup>. O **volume de formação anual realizado**<sup>3</sup> foi de 504,5 horas, face a um **volume previsto**<sup>4</sup> de 567,5 horas, o que se traduz num **grau de execução**<sup>5</sup> de 89%.

No Relatório de Atividades de Formação, anexo a este documento, podemos verificar que, com base nos questionários de avaliação por parte dos formandos, de uma forma geral, o programa de formação realizado pela SGMS foi bem acolhido pelos participantes, tendo uma avaliação média de Bom, apresentando mesmo uma avaliação de Muito Bom no item formador.

As ações de formação internas sobre “Gestão da Qualidade no Setor Público”, “Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho” e “Tratamento Arquivístico” foram ministradas por Técnicas Superiores da SGMS, o que representou em termos de custos diretos um montante total de 497,04€ para pagamento a formadores.

A ação de formação sobre “SMARTDOCS”, bem como as PIF, não representaram quaisquer encargos financeiros para a SGMS.

---

<sup>1</sup> Grau de execução das ações de formação interna = (nº de ações realizadas/nº de ações previstas) \*100

<sup>2</sup> Grau de execução da participação = (nº de participações/nº de formandos previstos) \*100

<sup>3</sup> Volume de formação anual realizado = nº de participações\* nº de horas de formação realizada

<sup>4</sup> Volume de formação anual previsto = nº de formandos previstos\* nº de horas de formação prevista

<sup>5</sup> Grau de execução do volume de formação anual = (volume de formação anual realizado/volume de formação anual previsto) \*100

ACÇÃO DE FORMAÇÃO INTERNA	CATEGORIA	Nº DE FORMANDOS POR UNIDADE ORGÂNICA (UO)						TOTAIS
		DIR	DSJC	DSGIRPA	DGR	DIRP	DASI	
GESTÃO DA QUALIDADE NO SETOR PÚBLICO	DIR							0
	TS			1	1	2		4
	INF							0
	AT	1		2	3		2	8
	AO					1		1
TOTAL DE FORMANDOS POR UO		1	0	3	4	3	2	13
TRATAMENTO ARQUIVÍSTICO	DIR					1	1	2
	TS			2	3	2	1	8
	INF						1	1
	AT	2		3	5	1	2	13
	AO			3		1		4
TOTAL DE FORMANDOS POR UO		2	0	8	8	5	5	28
SEGURANÇA, HIGIENE E SAÚDE NO TRABALHO	DIR						1	1
	TS			1	2			3
	INF							0
	AT	2	1	3	4	1	1	12
	AO			2		1		3
TOTAL DE FORMANDOS POR UO		2	1	6	6	2	2	19
SMARTDOCS	DIR						1	1
	TS			1	2	2	3	8
	INF							0
	AT	2	2	3	4	1	1	13
	AO			1		1		2
TOTAL DE FORMANDOS POR UO		2	2	5	6	4	5	24
TOTAL DE FORMANDOS		7	3	22	24	14	14	84

## 7.2. Recursos Financeiros

O orçamento global da SGMS, aprovado inicialmente em 5.810.660 €, foi posteriormente reduzido por imposição da Direção-Geral do Orçamento, cifrando-se em 5.565.642 €, composto pelo orçamento de funcionamento com um *plafond* de 3.076.341 € e pelo destinado a orçamento de SME com o montante de 2.589.001 €.

No final do ano a despesa paga representou um valor total de 4.854.508 €, com um desvio de negativo de 811.134 € e uma taxa de execução de 86% relativamente ao orçamento corrigido. O desvio deveu-se sobretudo às despesas com o pessoal no ativo e em SME, em que a SGMS gastou, respetivamente, menos 21% e menos 16% que o previsto. Nos restantes agrupamentos económicos o desvio foi quase nulo, com exceção do montante previsto para aquisição de bens que sofreu um desvio de menos 8%.

AGRUPAMENTO ECONÓMICO	ORÇAMENTO INICIAL 2012	ORÇAMENTO CORRIGIDO	DESPESA PAGA	GRAU DE EXECUÇÃO	DESVIO
PESSOAL	1.865.075 €	1.875.903 €	1.490.057 €	79%	-21%
AQUISIÇÕES DE BENS	77.500 €	49.145 €	45.052 €	92%	-8%
AQUISIÇÕES DE SERVIÇOS	1.172.183 €	1.124.385 €	1.114.155 €	99%	-1%
BENS INVESTIMENTO	- €	8.942 €	8.941 €	100%	0%
RESERVAS E TRANSFERÊNCIAS	94.202 €	18.266 €	18.002 €	99%	-1%
DESPESAS COM PESSOAL SME	2.601.700 €	2.589.001 €	2.178.301 €	84%	-16%
<b>TOTAL</b>	<b>5.810.660 €</b>	<b>5.665.642 €</b>	<b>4.854.508 €</b>	<b>86%</b>	<b>-14%</b>

Para um maior detalhe deverá ser consultado o Anexo D do presente Relatório com a análise económica e financeira.

### 7.3. Recursos Tecnológicos

Os recursos tecnológicos da SGMS são diversos, desde os que compõem a infraestrutura central (servidores, sistema de salvaguardas, sistema de antivírus, etc), passando pelos recursos de comunicações e ligações (switchs, routers, callmanager, firewall, etc.) e ainda os recursos dos sistemas locais (computadores, equipamentos de impressão e cópia, portáteis, etc.). A SGMS presta ainda apoio aos equipamentos instalados no edifício do Ministério que estão integrados na Rede Informática do Governo.

No que respeita à sua estrutura local, os sistemas de informação da SGMS baseiam-se numa arquitetura de sistemas Windows, suportada por um parque de servidores, com funções e papéis específicos na infraestrutura de rede e comunicações. Estão implementadas soluções que permitem a disponibilização de um conjunto variado de serviços de rede, aos utilizadores desta infraestrutura, em simultâneo com soluções que garantem a segurança da rede local, o controlo de acesso aos vários sistemas e a sua fiabilidade.

SGMS Infraestrutura de Rede de Dados e Comunicações Fixas	
Recursos Tecnológicos em uso em 2012	
Ativos de Rede	22
Servidores Físicos	14
Servidores Virtuais	2
Storages	3
Computadores	60
Portáteis	8
Equipamentos Impressão e Cópia	28
Projetores Portáteis	4
Projetores Fixos	2
Telefones VOIP	74
Gateway Central Telefónica	1
Solução de Videoconferência	1
Rede Wireless - Pontos de acesso	39

## 8. Auto-Avaliação

### Abordagem Metodológica

#### 8.1.Amostragem

Atendendo a que a SGMS se propõe analisar a avaliação feita pelos seus diferentes públicos, com vista a aferir a opinião dos clientes externos, dos colaboradores e dos dirigentes intermédios relativamente à organização, foram aplicados questionários distintos. Considerou-se como população-alvo e como procedimento de construção amostral o indicado na tabela seguinte:

**Procedimento de Construção Amostral e Universo em Análise**

Cientes	Procedimento de Construção Amostral	Universo	Nº de Inquiridos	Taxa de Resposta
Gabinetes Ministeriais, Comissões e outras estruturas às quais dá apoio	Métodos Amostrais não Aleatórios Intencionais	Chetes de gabinete, adjuntos, assessores e outros colaboradores dos Gabinetes dos Membros do Governo do MS e coordenadores	38	47%
Dirigentes intermedios		Dirigentes intermedios da SGMS	5	100%
Colaboradores		Todos os colaboradores da SGMS em exercício de funções em janeiro de 2013	63	43%

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. A amostra está representada na seguinte tabela.

Os questionários foram aplicados online ([www.survs.com](http://www.survs.com)), sendo o convite efetuado por correio eletrónico através da Divisão de Informação e Relações Públicas. Também foi garantido o anonimato e a confidencialidade, já que não foi solicitado qualquer elemento de identificação aos inquiridos, nem recolhida informação sobre o computador onde o preenchimento do inquérito foi realizado.

#### 8.2.Amostra

Universo Amostral	Dimensão da Amostra						Período de Aplicação
	Nº de Respondentes	Total de Perguntas	Nº de Respostas Validadas	% de Respostas Validadas	Nº de NR	% de NR	
Membros dos Gabinetes Ministeriais, Comissões e outras estruturas (Parte I - Visão Global da Organização)	18	594	547	92%	47	8%	Lançado a 22 de janeiro com data limite de resposta a 8 de fevereiro de 2013. Última resposta a 11 de fevereiro.
Membros dos Gabinetes Ministeriais, Comissões e outras estruturas (Parte II - Desempenho da Organização)	18	576	539	94%	37	6%	Lançado a 22 de janeiro com data limite de resposta a 8 de fevereiro de 2013. Última resposta a 11 de fevereiro.



Dirigentes intermédios da SGMS (Parte I - Diagnóstico da Organização)	5	180	172	96%	8	4%	Lançado a 22 de janeiro com data limite de resposta a 8 de fevereiro de 2013. Última resposta a 31 de janeiro.
Dirigentes intermédios da SGMS (Parte II - Desempenho da Organização)	5	185	155	84%	30	16%	Lançado a 22 de janeiro com data limite de resposta a 8 de fevereiro de 2013. Última resposta a 31 de janeiro.
Colaboradores da SGMS (Parte I - Ambiente da Organização)	27	1.134	1.036	91%	98	9%	Lançado a 22 de janeiro com data limite de resposta a 8 de fevereiro de 2013.
Colaboradores da SGMS (Parte II - Desempenho da Organização)	27	999	893	89%	893	11%	Lançado a 22 de janeiro de com data limite de resposta a 8 de fevereiro de 2013.

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

### 8.3.Avaliação pelos Clientes

#### 8.3.1. Avaliação pelos Clientes Externos

O principal compromisso desta organização é a procura de uma melhoria contínua dos serviços prestados. Conhecer o grau de satisfação dos clientes é fundamental, porque disto depende a criação de novos produtos e serviços, visando aumentar a eficácia, a eficiência e a qualidade.

Neste contexto, foi lançado um inquérito aos clientes externos para recolher a apreciação que realizam dos nossos serviços. Assim, no período entre os dias 22 de janeiro e 11 de fevereiro de 2013, foi aplicado o questionário de avaliação da satisfação aos clientes externos da SGMS, relativamente ao ano de 2012, tendo o convite sido enviado por correio eletrónico e as respostas recolhidas através de um inquérito online ([www.survs.com](http://www.survs.com)).

A amostra foi constituída pelos chefes de gabinete, adjuntos, assessores e outros colaboradores dos Gabinetes dos Membros do Governo do MS e pelos coordenadores das comissões e outras estruturas às quais a SGMS presta apoio, com recurso a procedimentos de construção amostral integrados nos métodos amostrais não aleatórios intencionais. A utilização deste método resulta das reduzidas dimensões da amostra, garantindo, no entanto, a fiabilidade e representatividade do universo em análise. Nesta construção foi adotada a Escala de Lickert de cinco níveis de satisfação, em que 1 corresponde a Muito Insatisfeito, 2 a Insatisfeito, 3 a Satisfeito Medianamente, 4 a Satisfeito e 5 a Muito Satisfeito.

#### 8.3.2. Metodologia adotada

Foram consideradas duas partes distintas na metodologia adotada para aplicação dos questionários. A primeira parte do inquérito visou recolher a perceção dos clientes externos, ou seja, como eles veem a nossa organização, quanto à imagem, 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 dezoito questionários, com um total de 594 perguntas, obtendo-se 547 respostas validadas, sendo que a 47 perguntas não foi dada resposta relativamente à primeira parte ("Visão Global da Organização").

### 8.3.3. Análise dos resultados

No indicador “Imagem global da organização”, 72% dos clientes externos manifestam estar muito satisfeitos no subindicador “Cortesia dos colaboradores”, sendo que, em média, apenas 7% dos inquiridos estão satisfeitos medianamente no total do indicador.

No indicador “Envolvimento e participação”, em média, 21% dos clientes externos dizem estar satisfeitos medianamente, mas 60% estão satisfeitos e 20% muito satisfeitos.

Relativamente ao indicador “Acessibilidade”, não se regista qualquer insatisfação, sendo a satisfação mediana de apenas 9,3%. A maioria dos respondentes afirma estar satisfeita.

Quanto à qualidade dos produtos/serviços, em média, 50% dos clientes estão satisfeitos e 44% muito satisfeitos, sendo que apenas 6% se dizem medianamente satisfeitos.

A tabela seguinte mostra as percentagens dos índices de satisfação dos subindicadores e os resultados globais médios percecionados pelos clientes externos, relativamente à visão global da organização.

**Resultados Globais Médios da Visão Global da Organização**

Dimensões de Análise	Avaliação						
	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito Medianamente	Satisfeito	Muito satisfeito	Não Responde	Média
1. Imagem Global da Organização							
Gestão da relação com o cliente, assegurando a satisfação das necessidades	0%	0%	0%	56%	44%	0	4,44
Cortesia dos colaboradores	0%	0%	0%	28%	72%	0	4,72
Igualdade de tratamento	0%	0%	0%	44%	56%	0	4,56
Empenho na criação de confiança na organização e nos respetivos serviços e produtos	0%	0%	11%	44%	44%	0	4,33
Perceção quanto ao comportamento ético da organização	0%	0%	0%	50%	50%	0	4,50
Implementação de melhorias recentes	0%	0%	18%	53%	29%	1	4,12
Impacto na qualidade de vida dos cidadãos/clientes	0%	0%	19%	69%	13%	2	3,94
Flexibilidade e autonomia dos colaboradores na resolução de problemas	0%	0%	6%	56%	39%	0	4,33
Média de Respostas (%) por Índice de Satisfação	0%	0%	7%	50%	43%	3	4,37
2. Envolvimento e Participação							
Envolvimento dos clientes nos processos de tomada de decisão	0%	0%	18%	65%	18%	1	4,00
Abertura a ideias e sugestões dos clientes, com desenvolvimento e utilização de mecanismos de recolha de contributos	0%	0%	18%	59%	24%	1	4,06
Envolvimento dos clientes na conceção e melhoria dos serviços e produtos e inovação dos processos	0%	0%	24%	65%	12%	1	3,88
Envolvimento dos clientes na conceção e desenvolvimento de canais e fontes de informação	0%	0%	19%	63%	19%	2	4,00
Existência de interlocutores responsáveis pelas relações serviços/clientes	0%	0%	24%	41%	35%	1	4,12
Aplicação de inquéritos para conhecer as críticas e sugestões de melhoria relativamente aos produtos/serviços prestados	0%	0%	27%	47%	27%	3	4,00
Aplicação de inquéritos para conhecer as necessidades e expetativas dos clientes no desenvolvimento de novos produtos/serviços	0%	0%	27%	60%	13%	3	3,87
Diversidade dos canais para sugestões ( presencialmente; por escrito; por telefone e via web)	0%	0%	7%	79%	14%	4	4,07
Média de Respostas (%) por Índice de Satisfação	0%	0%	21%	60%	20%	16	4,00
3. Acessibilidade							
Flexibilidade do horário de atendimento	0%	0%	13%	56%	31%	2	4,19
Disponibilidade de informação no local de atendimento	0%	0%	6%	63%	31%	2	4,25
Utilização de meios expeditos na prestação de serviços	0%	0%	13%	56%	31%	2	4,19

Esclarecimentos de dúvidas através do correio eletrônico	0%	0%	6%	38%	56%	2	4,50
Disponibilidade de informação online	0%	0%	12%	53%	35%	1	4,24
Sistema de divulgação das atividades/informações	0%	0%	6%	75%	19%	2	4,13
Média de Respostas (%) por Índice de Satisfação	0,0%	0,0%	9,3%	56,8%	33,8%	11	4,25
<b>4. Qualidade dos Produtos/Serviços</b>							
Esclarecimentos prestados por telefone	0%	0%	0%	47%	53%	1	4,53
Esclarecimentos prestados presencialmente	0%	0%	0%	53%	47%	1	4,47
Informação disponível no local de atendimento	0%	0%	13%	53%	33%	3	4,20
Esclarecimentos prestados por e-mail	0%	0%	6%	29%	65%	1	4,59
Informação e serviços disponíveis online	0%	0%	13%	50%	38%	2	4,25
Produtos/serviços (correspondência com as expectativas)	0%	0%	6%	63%	31%	2	4,25
Tempo de resposta às solicitações/reclamações	0%	0%	0%	47%	53%	1	4,53
Clareza e rigor da informação prestada	0%	0%	12%	47%	41%	1	4,29
Acessibilidade e disponibilidade de legislação	0%	0%	0%	63%	38%	2	4,38
Resposta automática a dúvidas e procedimentos	0%	0%	6%	56%	38%	2	4,31
Organização de reuniões e eventos	0%	0%	12%	41%	47%	1	4,35
Média de Respostas (%) por Índice de Satisfação	0%	0%	6%	50%	44%	17	4,38

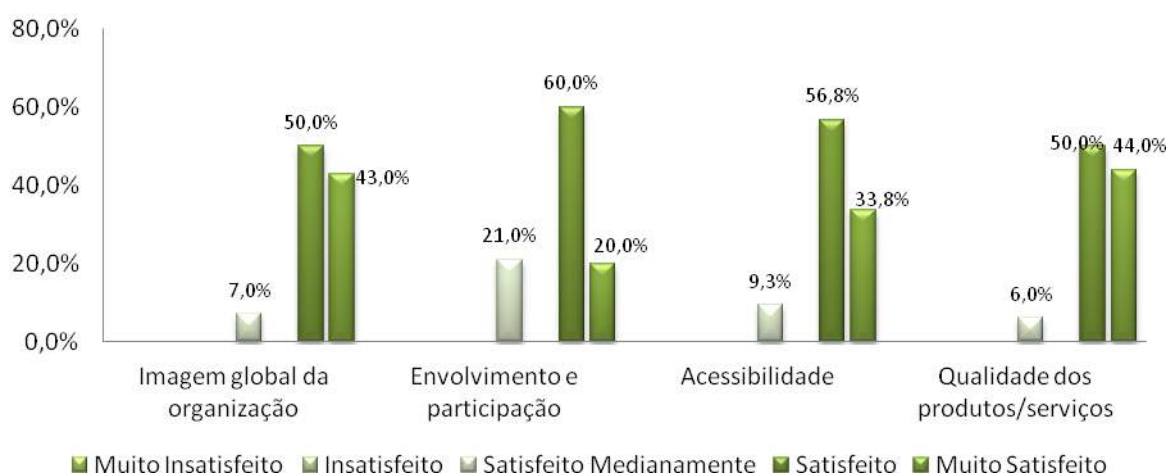
Dos resultados apurados conclui-se que os clientes externos refletem elevada satisfação em todos os indicadores, surgindo apenas algumas oportunidades de melhoria no indicador “Envolvimento e participação”. Não foi registrada insatisfação em nenhum dos indicadores.

#### Médias Globais por Índices de Satisfação

Visão global da organização	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito Medianamente	Satisfeito	Muito Satisfeito
Imagem global da organização	0,0%	0,0%	7,0%	50,0%	43,0%
Envolvimento e participação	0,0%	0,0%	21,0%	60,0%	20,0%
Acessibilidade	0,0%	0,0%	9,3%	56,8%	33,8%
Qualidade dos produtos/serviços	0,0%	0,0%	6,0%	50,0%	44,0%

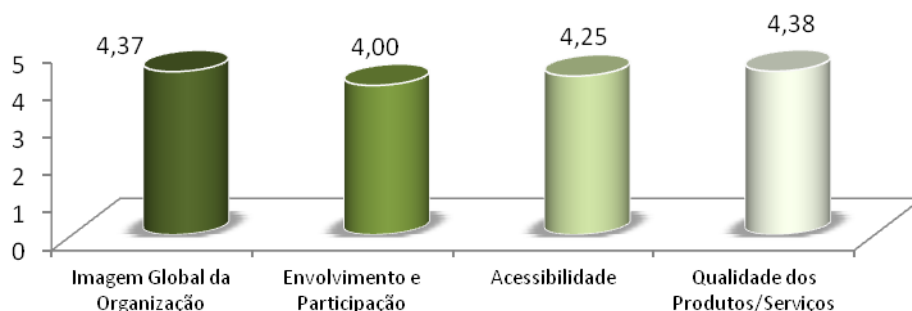
O gráfico seguinte identifica os níveis de satisfação dos clientes externos nos diversos indicadores.

Satisfação Média Global dos Clientes Externos - Visão global da organização



As médias globais por indicador estão evidenciadas no gráfico seguinte, sendo o indicador “Envolvimento e participação” o que regista avaliação menos favorável.

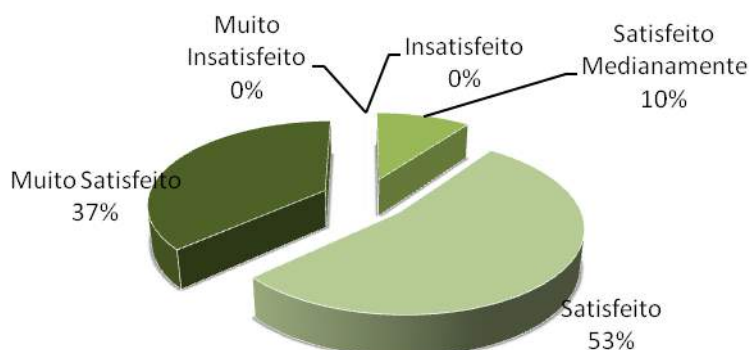
Média Global por Dimensão de Análise



Em termos globais, 53% dos subindicadores receberam uma avaliação de quatro valores (Satisfeito), 37% cinco valores (Muito Satisfeito) e 10% três valores (Satisfeito Medianamente).

Nos índices Insatisfeito e Muito Insatisfeito os resultados são nulos, relativamente à primeira parte do inquérito (visão global da organização).

Avaliação efetuada pelos clientes externos por subindicadores



#### 8.4. 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 aplicabilidade dos serviços por parte dos clientes externos e respetiva utilização;
- Quatro dimensões selecionadas, agrupadas por atributos das unidades orgânicas:
  - Modernização;
  - Recursos Humanos, Financeiros e Patrimoniais;

- Assuntos Jurídicos e de Contencioso;
- Informação, Relações Públicas, Arquivo e Sistemas de Informação.
- Níveis de análise:
  - **Modernização**
    - Simplificação de processos e procedimentos;
    - Divulgação de iniciativas na área da organização e qualidade;
    - Implementação de melhorias com impacto na satisfação dos clientes;
    - Abertura a ideias e sugestões dos clientes, com desenvolvimento de mecanismos para as recolher;
  - **Recursos Humanos, Financeiros e Patrimoniais**
    - Processamento de abonos (vencimentos, ajudas de custos, horas extraordinárias);
    - Aposentação e contagem de tempo (CGA);
    - Licenças;
    - Pareceres/informações;
    - Esclarecimentos prestados;
    - Faturação;
    - Indicadores de gestão orçamental;
    - Informação disponibilizada sobre orçamento e contabilidade;
    - Aquisição de bens e serviços;
    - Frota automovel (manutenção e reparação);
    - Comunicações móveis (equipamentos e cartões);
    - Instalações (manutenção e reparação);
  - **Assuntos Jurídicos e de Contencioso**
    - Intervenção em processos administrativos (elaboração de pareceres);
    - Intervenção em processos judiciais;
    - Elaboração de pareceres relativamente a diversas matérias;
  - **Informação, Relações Públicas, Arquivo e Sistemas de Informação**
    - Diversidade de canais de disponibilização de informação;
    - Informação disponibilizada através dos canais de comunicação interna;
    - Utilidade e atualização da informação no Portal da Saúde;
    - Utilidade e atualização da informação no Site da SGMS;
    - Utilidade e atualização da informação na Pulsar;
    - Resposta a pedidos de informação diversa;
    - Protocolo e organização de reuniões e eventos;
    - Apoio à assessoria de imprensa;
    - Facilidade de acesso à informação no arquivo/documentação;
    - Tratamento da informação para disponibilização aos clientes;
    - Obtenção de informação relevante através dos sistemas de informação;
    - Correspondência do apoio informático (helpdesk) às necessidades dos clientes.

No total das perguntas de todos os indicadores, não foram dadas 37 respostas, sendo validadas 539.

Em média, mais de 49% dos inquiridos estão satisfeitos quanto à Modernização. Na área de Recursos Humanos, Financeiros e Patrimoniais, 29,7% estão satisfeitos e 19,6% muito satisfeitos, sendo que mais de 50% dos inquiridos não utiliza estes serviços. Na área dos Assuntos Jurídicos e de Contencioso, 31% e 10% dos inquiridos estão satisfeitos e muito satisfeitos, respetivamente, sendo que também aqui 55% dos clientes externos não utilizam esta área. Já nas áreas de Informação, Relações Públicas, Arquivo e Sistemas de Informação, apenas 18,5% afirmam não serem utilizadores destes serviços. Em média, 46,2% dos clientes externos estão satisfeitos e 31% refletem muita satisfação. Não se regista insatisfação em nenhuma das áreas.

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.

### Resultados da avaliação do Desempenho da Organização dos Clientes Externos

Dimensões de Análise	Avaliação						
	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito Medianamente	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não Aplicável	Média
<b>1. Modernização</b>							
Simplificação de processos e procedimentos	0%	0%	0%	47%	41%	12%	4,47
Divulgação de iniciativas na área da organização e qualidade	0%	0%	6%	41%	35%	18%	4,36
Implementação de melhorias com impacto na satisfação dos clientes	0%	0%	6%	56%	25%	13%	4,21
Abertura a ideias e sugestões dos clientes, com desenvolvimento de mecanismos para as recolher	0%	0%	0%	53%	29%	18%	4,36
<b>Média de Respostas (%) por Índice de Satisfação</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>3,0%</b>	<b>49,3%</b>	<b>32,5%</b>	<b>15,3%</b>	<b>4,35</b>
<b>2. Recursos Humanos, Financeiros e Patrimoniais</b>							
Processamento de abonos (vencimentos etc.)	0%	0%	0%	35%	41%	24%	4,54
Aposentação e contagem de tempo (CGA)	0%	0%	0%	12%	12%	76%	4,50
Licenças	0%	0%	0%	25%	6%	69%	4,20
Pareceres/Informações	0%	0%	0%	56%	25%	19%	4,31
Esclarecimentos prestados	0%	0%	0%	41%	29%	29%	4,42
Faturação	0%	0%	0%	19%	6%	75%	4,25
Indicadores de gestão orçamental	0%	0%	0%	12%	12%	76%	4,50
Informação disponibilizada sobre orçamento e contabilidade	0%	0%	0%	18%	18%	65%	4,50
Aquisição de bens e serviços	0%	0%	0%	29%	24%	47%	4,44
Frota automóvel (manutenção e reparação)	0%	0%	0%	27%	7%	67%	4,20
Comunicações móveis Equipamentos e cartões)	0%	0%	0%	38%	36%	25%	4,50
Instalações (manutenção e reparação)	0%	0%	0%	44%	19%	38%	4,30
<b>Média de Respostas (%) por Índice de Satisfação</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>29,7%</b>	<b>19,6%</b>	<b>50,8%</b>	<b>4,39</b>

3. Assuntos Jurídicos e de Contencioso							
Intervenção em processos administrativos (elaboração de pareceres)	0%	0%	0%	35%	12%	53%	4,25
Intervenção em processos judiciais	0%	0%	6%	24%	6%	65%	4,00
Elaboração de pareceres relativamente a diversas matérias	0%	0%	6%	35%	12%	47%	4,11
Média de Respostas (%) por Índice de Satisfação	0%	0%	4%	31%	10%	55%	4,12
4. Informação, Relações Públicas, Arquivo e Sistemas de Informação							
Diversidade de canais de disponibilização de informação	0%	0%	11%	50%	33%	6%	4,24
Informação disponibilizada através dos canais de comunicação interna	0%	0%	6%	50%	28%	17%	4,27
Utilidade e atualização da informação no Portal da Saúde	0%	0%	17%	39%	44%	0%	4,28
Utilidade e atualização da informação no Site da SG	0%	0%	6%	47%	29%	18%	4,29
Utilidade e atualização da informação na Pulsar	0%	0%	11%	28%	17%	44%	4,10
Resposta a pedidos de legislação	0%	0%	0%	44%	33%	22%	4,43
Resposta a pedidos de informação diversa	0%	0%	0%	56%	39%	6%	4,41
Protocolo e organização de reuniões e eventos	0%	0%	0%	56%	33%	11%	4,38
Apoio à assessoria de imprensa	0%	0%	0%	39%	17%	44%	4,30
Facilidade de acesso à informação no arquivo/documentação	0%	0%	0%	41%	41%	18%	4,50
Tratamento da informação para disponibilização aos clientes	0%	0%	6%	59%	18%	18%	4,14
Obtenção de informação relevante através dos sistemas de informação	0%	0%	0%	56%	25%	19%	4,31
Correspondência do apoio informático (helpdesk) às necessidades dos clientes	0%	0%	0%	35%	47%	18%	4,57
Média de Respostas (%) por Índice de Satisfação	0,0%	0,0%	4,4%	46,2%	31,1%	18,5%	4,32

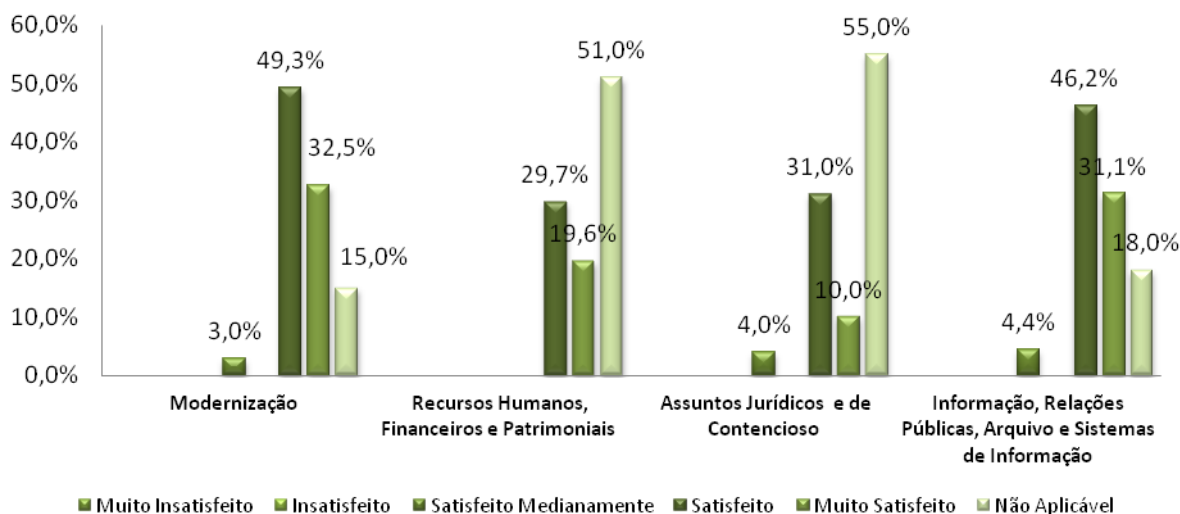
As áreas da Modernização e da Informação, Relações Públicas, Arquivo e Sistemas de Informação atingem 15% e 18% respetivamente de não aplicabilidade por parte dos inquiridos, sendo que 51% dos clientes externos também não utilizam a área de Recursos Humanos, Financeiros e Patrimoniais. Já na área dos Assuntos Jurídicos e de Contencioso, o nível de não utilização dos clientes externos é de 55%.

A tabela e o gráfico seguinte mostram as médias globais dos níveis de satisfação dos clientes externos, identificando-se que, para além de não se registar qualquer insatisfação, o índice Satisfeito Medianamente tem pouca expressão.

Médias globais por áreas de serviços

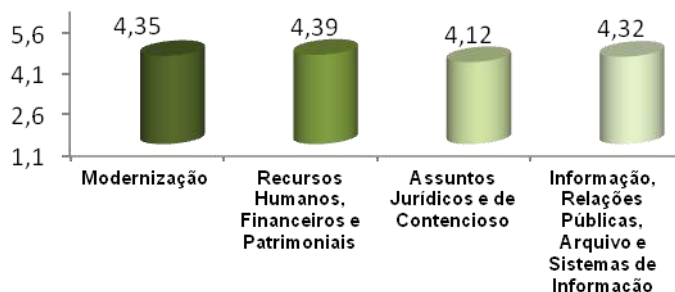
Áreas de Serviços	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito Medianamente	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não Aplicável
Modernização	0,0%	0,0%	3,0%	49,3%	32,5%	15,3%
Recursos Humanos, Financeiros e Patrimoniais	0,0%	0,0%	0,0%	29,7%	19,6%	50,8%
Assuntos Jurídicos e de Contencioso	0,0%	0,0%	4,0%	31,0%	10,0%	55,0%
Informação, Relações Públicas, Arquivo e Sistemas	0,0%	0,0%	4,4%	46,2%	31,1%	18,5%

**Satisfação Média Global dos Clientes Externos por áreas de Índices de de Satisfação e sua Aplicabilidade**



A média global situou-se acima de quatro em todas as áreas de atuação, o que demonstra o bom acolhimento, pelos clientes externos, dos serviços prestados.

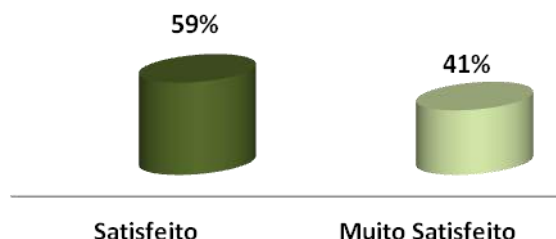
**Média Global por Área de Atuação**



Relativamente ao índice de satisfação global, 59% dos clientes externos estão satisfeitos e 41% muito satisfeitos, não se registrando qualquer insatisfação. O índice de satisfação global é de 4,41, superior ao dos dirigentes intermédios e dos colaboradores e ao valor obtido no ano transato (4,25).



## Satisfação Global dos Clientes Externos



Dos resultados apurados, conclui-se que a organização é percebida de uma forma globalmente positiva por parte dos clientes externos, já que apenas sete subindicadores apresentam médias entre 3,87 e 4,00.

Tomando como referência estas médias dos subindicadores apresentam-se, na tabela seguinte, algumas oportunidades de melhoria.

## Oportunidades de Melhoria identificadas pelos Clientes Externos

Oportunidades de Melhoria Identificadas pelos clientes Externos	Oportunidades de Melhoria I Parte
Clientes Externos (Parte I - Visão Global da Organização)	Indicador 1 - Imagem Global da Mudança
	Impacto na qualidade de vida dos cidadãos/clientes
	Indicador 2 - Envolvimento e Participação
	Envolvimento dos clientes nos processos de tomada de decisão
	Envolvimento dos clientes na concepção e melhoria dos serviços/produtos e inovação dos processos
	Envolvimento dos clientes na concepção e desenvolvimento de canais e fontes de informação
	Aplicação de inquéritos para conhecer as críticas e sugestões de melhoria relativamente aos produtos/serviços prestados
	Aplicação de inquéritos para conhecer as necessidades e expectativas dos clientes no desenvolvimento de novos produtos/serviços
Clientes Externos (Parte II - Desempenho da Organização)	Oportunidades de Melhoria II Parte
	Indicador 7 - Área de Assuntos Jurídicos e de Contencioso
	Intervenção em processos judiciais

## **8.5. Avaliação pelos Colaboradores**

---

### **8.5.1. Enquadramento e objetivos**

Como o sucesso de uma organização depende da satisfação, empenhamento, dedicação e contributo de todos os seus colaboradores, este questionário contém um conjunto de temáticas relativas ao modo como os colaboradores percecionam a organização, de modo a aferir o grau de satisfação e motivação para as atividades que desenvolvem.

O inquérito de avaliação da SGMS visou:

- Avaliar as relações interpessoais que se estabelecem na organização;
- Identificar as razões de motivação/desmotivação;
- Analisar comentários ou sugestões de melhoria;
- Avaliar o grau de satisfação com o desempenho das várias unidades orgânicas.

### **8.5.2. Metodologia adotada**

De forma a assegurar que todos os colaboradores eram abrangidos, o procedimento adotado foi o da amostra probabilística, sendo a amostra 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).

No período compreendido entre 22 de janeiro e 8 de fevereiro de 2013, foram enviados convites para participação no inquérito, por correio eletrónico, aos colaboradores, sendo as respostas recolhidas através de inquérito online ([www.survs.com](http://www.survs.com)). O anonimato dos inquiridos e a confidencialidade foram assegurados. A taxa de resposta foi de 43% num universo de 63 colaboradores.

### **8.5.3. Análise dos resultados**

Para a análise dos resultados, foi considerado o total de respostas dos 27 questionários, contabilizando 1.134 perguntas, das quais 1.036 foram validada e 98 não foram respondidas, relativamente à primeira parte.

Em todos os indicadores se verifica insatisfação, sendo nos indicadores “Gestão das Pessoas” e “Motivação” que esta mais se evidencia. Os subindicadores “Estímulo ao desenvolvimento criativo dos

colaboradores”, “Sistema de gestão do conhecimento”, “Aceitação das sugestões de melhoria apresentadas pelos colaboradores” e “Avaliação da formação dada aos colaboradores através da análise custo/benefício” são os que apresentam maior percentagem de insatisfação, acima de 25%. No indicador “Motivação”, são os subindicadores “Motivação para apoiar, desenvolver e manter as tecnologias de informação na gestão do conhecimento interno ou trabalho em rede”, “Motivação para desenvolver trabalho em equipa” e “Acesso à informação e ao conhecimento, através de canais internos, para os colaboradores, motivando-os para o cumprimento das suas tarefas e objetivos” os que se destacam, com os dois primeiros a contabilizar 4% de muita insatisfação e 21% de insatisfação e o terceiro 8% de muita insatisfação e 16% de insatisfação.

Em média, 9% dos indicadores acolhem uma apreciação de “Muito Satisfeito”, com exceção do indicador “Posicionamento”, com 15% dos subindicadores a recaírem sobre o índice de “Muito Satisfeito”.

### Resultados da avaliação do Ambiente Organizacional

Dimensões de Análise	Avaliação						
	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito Medianamente	Satisfeito	Muito satisfeito	Não Responde	Média
<b>1. Posicionamento</b>							
Imagem da organização	0%	8%	46%	31%	15%	1	3,54
Papel da organização na sociedade	4%	12%	35%	38%	12%	1	3,42
Comportamento ético da organização	4%	12%	15%	54%	15%	1	3,65
Empenhamento na adoção de medidas que visem a melhoria contínua	4%	12%	35%	35%	15%	1	3,46
Relacionamento da organização com os seus clientes e partes interessadas	0%	8%	28%	48%	16%	2	3,72
<b>Média de Respostas (%) por Índice de Satisfação</b>	<b>2,4%</b>	<b>10,4%</b>	<b>31,8%</b>	<b>41,2%</b>	<b>14,6%</b>		<b>3,56</b>
<b>2. Gestão e Liderança</b>							
Envolvimento dos colaboradores na organização e na respetiva missão	8%	12%	40%	32%	8%	2	3,20
Valorização dos princípios éticos e de integridade	8%	4%	48%	32%	8%	2	3,28
Participação dos colaboradores na definição dos objetivos e prioridades da organização	8%	20%	40%	28%	4%	2	3,00
Participação dos colaboradores nos processos de tomada de decisão	8%	25%	38%	25%	4%	3	2,92
Mecanismos de diálogo entre os colaboradores e dirigentes	4%	23%	27%	27%	19%	1	3,35
Informação sobre a mudança organizacional pelo superior hierárquico	4%	16%	36%	28%	16%	2	3,36
Apoio na realização de atividades para o cumprimento dos objetivos individuais	4%	13%	33%	38%	13%	3	3,42
Planeamento das atividades tendo em conta as necessidades e expectativas dos colaboradores	8%	4%	44%	36%	8%	2	3,32
Negociação entre gestores e colaboradores sobre os objetivos a atingir e as formas de medir a execução dos mesmos	4%	0%	42%	46%	8%	3	3,54
Desenvolvimento e utilização do potencial dos colaboradores tanto a nível individual como organizacional	8%	16%	40%	28%	8%	2	3,12
Gestão e utilização das competências dos colaboradores de forma a suportar o planeamento e a estratégia e o eficaz funcionamento dos processos da organização	8%	16%	40%	28%	8%	2	3,12
Cultura de abertura à inovação e planeamento das mudanças conducentes ao processo de modernização	4%	4%	44%	30%	17%	4	3,52
Desenvolvimento de um sistema de gestão da mudança eficiente que inclua a monitorização e progresso ao nível da inovação	4%	8%	44%	32%	12%	2	3,40
Criação de ambientes propícios para obtenção de ideias e sugestões dos colaboradores e desenvolvimento de mecanismos apropriados para recolha de contributos	4%	21%	33%	38%	4%	3	3,17
Envolvimento dos colaboradores no desenvolvimento de planos e estratégias que visem a implementação de ações de melhoria	8%	16%	52%	20%	4%	2	2,96
<b>Média de Respostas (%) por Índice de Satisfação</b>	<b>6,1%</b>	<b>13,2%</b>	<b>40,1%</b>	<b>31,2%</b>	<b>9,4%</b>		<b>3,25</b>
<b>3. Gestão das Pessoas</b>							
Cultura de diálogo e comunicação para incentivar o trabalho de equipa	8%	25%	25%	29%	13%	3	3,13
Política de gestão recursos humanos (mobilidade)	4%	4%	54%	25%	13%	3	3,38

interna/externa)							
Apoio e acompanhamento aos novos colaboradores	0%	8%	46%	29%	17%	3	3,54
Estímulo ao desenvolvimento criativo dos colaboradores	8%	29%	25%	29%	8%	3	3,00
Incentivos aos colaboradores para apresentação de sugestões de melhoria	8%	24%	24%	36%	8%	2	3,12
Aceitação das sugestões de melhoria apresentadas pelos colaboradores	9%	26%	17%	43%	4%	4	3,09
Aposta na formação para aquisição/atualização de novas competências	8%	12%	48%	28%	4%	2	3,08
Avaliação da formação dada aos colaboradores através da análise custo/benefício	8%	27%	35%	27%	4%	1	2,92
Oportunidades para o desenvolver novas competências	4%	25%	33%	29%	8%	3	3,13
Recompensa pelos esforços individuais e de grupo	8%	28%	28%	20%	16%	2	3,08
Compatibilidade dos equipamentos informáticos e software com as funções	0%	8%	44%	40%	8%	2	3,48
Conformidade dos níveis de utilização das tecnologias de informação e comunicação com as necessidades dos colaboradores para a execução das suas tarefas	0%	9%	32%	50%	9%	5	3,59
Mecanismos de participação e de partilha de conhecimento e experiência	8%	20%	24%	40%	8%	2	3,20
Sistema de gestão do conhecimento	8%	29%	25%	33%	4%	3	2,96
Serviço de higiene e segurança no trabalho	0%	20%	44%	28%	8%	2	3,24
<b>Média de Respostas (%) por Índice de Satisfação</b>	<b>5,4%</b>	<b>19,6%</b>	<b>33,6%</b>	<b>32,4%</b>	<b>8,8%</b>		<b>3,20</b>
<b>4. Motivação</b>							
Acesso à informação e ao conhecimento, através de canais internos, para os colaboradores, motivando-os para o cumprimento das suas tarefas e objetivos	8%	16%	28%	40%	8%	2	3,24
Motivação para apoiar, desenvolver e manter as tecnologias de informação na gestão do conhecimento interno ou trabalho em rede	4%	21%	33%	33%	8%	3	3,21
Motivação para aprender novos métodos de trabalho	4%	16%	36%	36%	8%	2	3,28
Motivação para desenvolver trabalho em equipa	4%	21%	29%	33%	13%	3	3,29
Motivação para participação em ações de formação	0%	20%	28%	40%	12%	2	3,44
Motivação para participação em projetos de mudança na organização	4%	17%	42%	25%	13%	3	3,25
Motivação para sugerir melhorias	4%	16%	40%	36%	4%	2	3,2
<b>Média de Respostas (%) por Índice de Satisfação</b>	<b>4,0%</b>	<b>18,1%</b>	<b>33,7%</b>	<b>34,7%</b>	<b>9,4%</b>		<b>3,27</b>

Na tabela seguinte, estão indicadas as médias globais dos níveis de satisfação dos colaboradores nos indicadores relativos ao ambiente da organização, mostrando que existe alguma insatisfação, principalmente no indicador “Gestão das Pessoas”. Salienta-se, no entanto, que aproximadamente 35% e 32% dos colaboradores estão satisfeitos relativamente aos indicadores “Motivação” e “Gestão das Pessoas” e que cerca de 9% se afirmam muito satisfeitos nos dois indicadores.

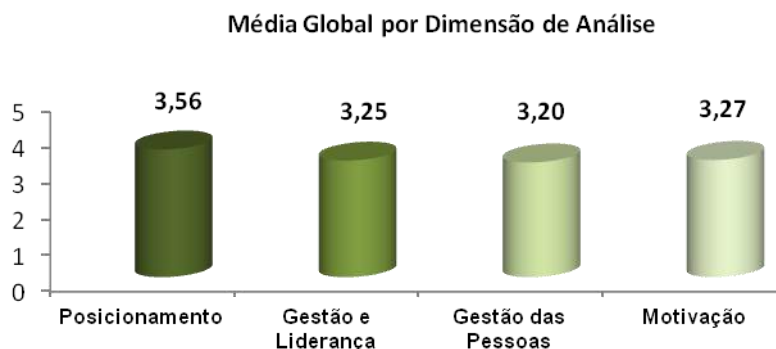
#### Médias Globais por Índices de Satisfação

Ambiente da Organização	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito Medianamente	Satisfeito	Muito Satisfeito
Posicionamento	2,4%	10,4%	31,8%	41,2%	14,6%
Gestão e Liderança	6,1%	13,2%	40,1%	31,2%	9,4%
Gestão das Pessoas	5,4%	19,6%	33,6%	32,4%	8,8%
Motivação	4,0%	18,1%	33,7%	34,7%	9,4%

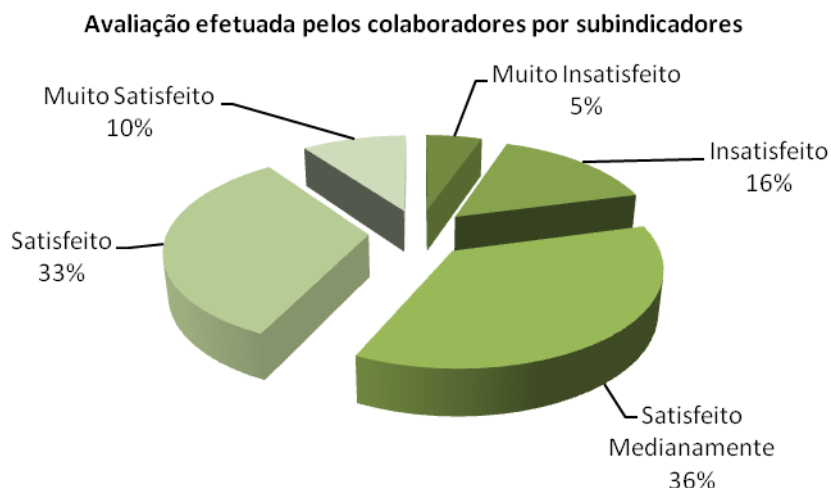
Pode observar-se, no gráfico seguinte, as médias globais dos níveis de satisfação dos colaboradores nos indicadores relativos ao ambiente da organização.



As médias globais por indicador situam-se no intervalo [3,20;3,56], sendo mais baixas que as dos clientes externos e dirigentes.



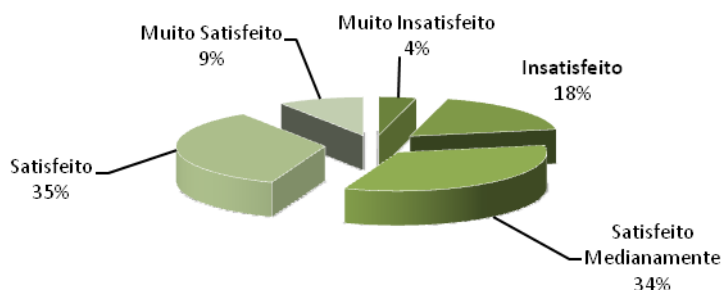
O gráfico abaixo indicado mostra que 10% dos subindicadores receberam uma avaliação de cinco valores (Muito Satisfeito) e 33% de quatro valores (Satisfeito), sendo que 5% mereceram um valor (Muito Insatisfeito) e 16% dois valores (Insatisfeito). O índice “Satisfeito Medianamente” foi apontado em 36% dos subindicadores. Em média, o índice de satisfação situa-se no intervalo] 199,87;214,53 [, com 95% de confiança e um nível de significância de 0,05, sendo a margem de erro igual a 3,74.



Quanto aos subindicadores de motivação, 9% acolhem uma apreciação de “Muito Satisfeito”, 35% “Satisfeito” e 34% “Satisfeito Medianamente”, mas 18% recaíram sobre o índice “Insatisfeito” e 4% sobre “Muito Insatisfeito”. Sublinha-se aqui que a taxa de resposta ao inquérito foi de 43%, o que poderá indiciar falta de envolvimento e participação por parte dos colaboradores, surgindo aqui oportunidades de melhoria.

No entanto, os dados demonstram que o ambiente organizacional tem tendência a ser considerado como favorável.

**Avaliação feita pelos colaboradores aos subindicadores relativos à Motivação**



#### 8.5.4. Desempenho da Organização

A segunda parte do inquérito destinou-se a avaliar o nível de satisfação e a opinião dos colaboradores relativamente aos atributos dos 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;
- Quatro 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 e Sistemas de Informação;
- Níveis de análise:
  - **Modernização e Qualificação**
    - Simplificação de processos e procedimentos;
    - Divulgação de iniciativas na área da organização e qualidade;
    - Abertura a ideias e sugestões dos colaboradores que promovam a inovação visando a melhoria contínua;
    - Implementação de melhorias com impacto na satisfação e motivação dos colaboradores;
    - Programa da formação/oferta;
    - Divulgação do programa de formação;
    - Adequação do programa de formação face às necessidades sentidas pelos colaboradores na execução das suas tarefas;
    - Os planos de formação garantem o desenvolvimento de novas competências com utilidade para a organização;
  - **Recursos Humanos, Financeiros e Patrimoniais**
    - Processamento de abonos (vencimentos, ajudas de custo, horas extraordinárias);
    - Controlo de assiduidade;
    - Aposentação e contagem de tempo (CGA);
    - Licenças;
    - Pareceres/informações;
    - Esclarecimentos prestados;
    - Informação disponibilizada;
    - Divulgação da informação junto dos colaboradores relativa ao controlo financeiro com demonstração dos resultados;
    - Aquisição de bens e serviços;
    - Celeridade da disponibilização de serviços;
    - Satisfação das solicitações efetuadas pelos colaboradores;
    - Comunicações móveis (equipamentos e cartões);
    - Instalações (manutenção e reparação);
  - **Assuntos Jurídicos e de Contencioso**
    - Elaboração de pareceres/informações;
    - Pedidos de Informação diversa;
  - **Informação, Relações Públicas, Arquivo e Sistemas de Informação**
    - Diversidade de canais de disponibilização de informação;
    - Informação disponibilizada através dos canais de comunicação interna;
    - Utilidade e atualização da informação no Portal da Saúde;
    - Utilidade e utilização da informação no Site da SG;

- Pedidos de informação ao serviço de informação e relações públicas;
- Apoio a reuniões, e eventos e iniciativas diversas;
- O arquivo responde eficazmente aos pedidos efetuados pelos colaboradores;
- As solicitações ao arquivo são garantidas em tempo útil;
- Os níveis de utilização das tecnologias de informação necessárias estão garantidos a todos os colaboradores;
- Os sistemas de informação garantem a fiabilidade e a segurança, estando em conformidade com as expectativas dos colaboradores;
- A aplicação do sistema de gestão documental da SGMS é eficaz, estando sempre operacional para satisfazer todas as necessidades dos colaboradores;
- A aplicação informática Wintime online, que gere o controlo das entradas e saídas dos colaboradores, não admite falhas e opera com precisão;
- Qualidade do apoio informático (helpdesk);
- As respostas ao apoio informático (helpdesk) são dadas em tempo útil.

A um total de 999 perguntas de todos os indicadores, não foram dadas 106 respostas.

Em média, surge maior insatisfação no indicador “Modernização e Qualificação”, sendo que, nos outros indicadores, esta tem pouca expressão, não ultrapassando os 3%. O índice “Satisfeito Medianamente” destaca-se também neste indicador, apresentando um diferencial de mais de 14% dos inquiridos em relação aos restantes. No entanto, 36,8% e 7,1% dos subindicadores acolhem apreciação de “Satisfeito” ou “Muito Satisfeito”.

Já na área de Recursos Humanos, Financeiros e Patrimoniais, os índices “Satisfeito” e “Muito Satisfeito” atingem 41,1% e 14,8%, respetivamente. Quanto à área de Informação, Relações Públicas, Arquivo e Sistemas de Informação, 42,9% e 21,6% dos subindicadores merecem uma avaliação de “Satisfeito” e “Muito satisfeito”, respetivamente. Surge, porém, muita insatisfação no subindicador relativo à aplicação informática Wintime Online, que gere o controlo das entradas e saídas dos colaboradores, com 17% dos trabalhadores a afirmarem-se muito insatisfeitos e 8% insatisfeitos. No entanto, a avaliação feita pelos trabalhadores é, em média, de 3,33, neste subindicador. A Área dos Assuntos Jurídicos e de Contencioso é pouco utilizada pelos colaboradores e não regista qualquer insatisfação.

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 nenhum merece uma avaliação média negativa (abaixo de 2,5).



## Resultados da avaliação do Desempenho da Organização

Dimensões de Análise	Avaliação						Média
	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito Medianamente	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não Aplicável	
1. Modernização e Qualificação							
Simplificação de processos e procedimentos	0%	4%	33%	50%	4%	8%	3,59
Divulgação de iniciativas na área da organização e Qualidade	0%	8%	31%	46%	4%	12%	3,52
Abertura a ideias e sugestões dos colaboradores que promovam a inovação, visando a melhoria contínua	0%	12%	35%	38%	8%	8%	3,46
Implementação de melhorias com impacto na satisfação e motivação dos colaboradores	8%	15%	31%	38%	4%	4%	3,16
Programa da formação/oferta	4%	16%	40%	36%	4%	0%	3,20
Divulgação do programa de formação	0%	17%	39%	35%	9%	0%	3,25
Adequação do programa de formação face às necessidades sentidas pelos colaboradores na execução das suas tarefas	8%	16%	36%	28%	12%	0%	3,20
Os planos de formação garantem o desenvolvimento de novas competências com utilidade para a organização	4%	19%	42%	23%	12%	0%	3,19
Média de Respostas (%) por Índice de Satisfação	3,0%	13,4%	35,9%	36,8%	7,1%	4,0%	3,32
2. Recursos Humanos, Financeiros e Patrimoniais							
Processamento de Abonos (vencimentos etc.)	0%	4%	4%	54%	21%	17%	4,10
Controlo de assiduidade	0%	4%	29%	42%	17%	8%	3,77
Aposentação e contagem de tempo	0%	0%	13%	29%	8%	50%	3,92
Licenças	0%	0%	22%	26%	9%	43%	3,77
Pareceres/Informações	0%	0%	17%	35%	13%	35%	3,93
Esclarecimentos prestados	0%	0%	13%	65%	17%	4%	4,05
Informação disponibilizada	0%	0%	33%	54%	13%	0%	3,77
Divulgação da informação junto dos colaboradores relativa ao controlo financeiro com demonstração dos resultados	0%	13%	26%	30%	4%	26%	3,35
Aquisição de bens e serviços	0%	8%	25%	38%	13%	17%	3,65
Celeridade da disponibilização de serviços	0%	0%	39%	35%	17%	9%	3,76
Satisfação das solicitações efetuadas pelos colaboradores	0%	0%	36%	40%	24%	0%	3,88
Comunicações móveis (equipamentos e cartões)	0%	0%	13%	38%	21%	29%	4,12
Instalações (manutenção e reparação)	0%	4%	12%	48%	16%	20%	3,95
Média de Respostas (%) por Índice de Satisfação	0,0%	2,5%	21,7%	41,1%	14,8%	19,8%	3,85
3. Assuntos Jurídicos e de Contencioso							
Elaboração de pareceres	0%	0%	13%	17%	4%	65%	3,75
Pedidos de informação diversa	0%	0%	27%	18%	5%	50%	3,55
Média de Respostas (%) por Índice de Satisfação	0,0%	0,0%	20,0%	17,5%	4,5%	57,5%	3,65
4. Informação, Relações Públicas, Arquivo e Sistemas de Informação							
Diversidade de canais de disponibilização de informação	4%	0%	32%	40%	16%	8%	3,70
Informação disponibilizada através dos canais de comunicação interna	0%	4%	8%	21%	50%	17%	3,67
Utilidade e atualização da informação no Portal da Saúde	4%	0%	21%	46%	25%	4%	3,91
Utilidade e atualização da informação no Site da SG	0%	4%	25%	42%	25%	4%	3,91
Pedidos de informação ao serviço de informação e relações públicas	0%	0%	35%	30%	22%	13%	3,85
Apoio a reuniões e iniciativas diversas	0%	0%	17%	43%	22%	17%	4,05
O arquivo responde eficazmente aos pedidos efetuados pelos colaboradores	0%	5%	10%	48%	14%	24%	3,94
As solicitações ao arquivo são garantidas em tempo útil	0%	8%	12%	40%	12%	28%	3,78
Os níveis de utilização das tecnologias de informação necessárias estão garantidos a todos os colaboradores	4%	4%	24%	48%	16%	4%	3,71
Os sistemas de informação garantem a fiabilidade e a segurança, estando em conformidade com as expetativas dos colaboradores	4%	4%	24%	48%	12%	8%	3,65
A aplicação do sistema de gestão documental da SG é eficaz, estando sempre operacional para satisfazer todas as necessidades dos colaboradores	4%	4%	32%	40%	16%	4%	3,63
A aplicação informática Wintime Online, que gere o controlo das entradas e saídas dos colaboradores, não admite falhas e opera com precisão	17%	8%	13%	50%	13%	0%	3,33
Qualidade do apoio informático (helpdesk)	0%	0%	20%	52%	28%	0%	4,08
As respostas ao apoio informático (helpdesk) são dadas em tempo útil	0%	0%	16%	52%	32%	0%	4,16
Média de Respostas (%) por Índice de Satisfação	2,6%	2,9%	20,6%	42,9%	21,6%	9,4%	3,81

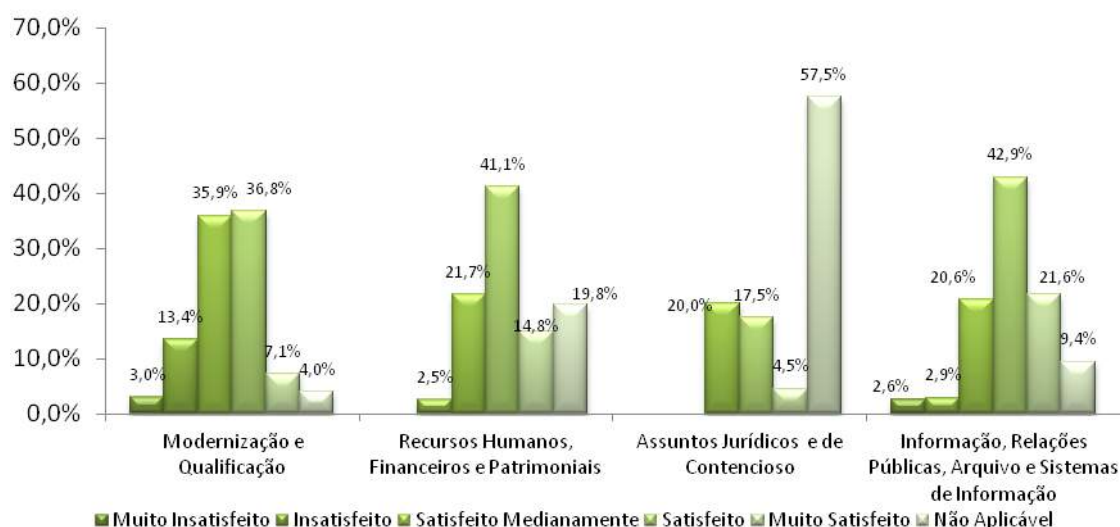
Relativamente à aplicabilidade dos serviços por parte dos colaboradores, a área Modernização e Qualificação é a mais utilizada, seguindo-se as áreas de Informação, Relações Públicas, Arquivo e Sistemas de Informação.

Na tabela e gráfico seguintes estão explanadas as médias globais por índices de satisfação dos colaboradores por áreas de serviços.

Áreas	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito Medianamente	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não Aplicável
Modernização e Qualificação	3,0%	13,4%	35,9%	36,8%	7,1%	4,0%
Recursos Humanos, Financeiros e Patrimoniais	0,0%	2,5%	21,7%	41,1%	14,8%	19,8%
Assuntos Jurídicos e de Contencioso	0,0%	0,0%	20,0%	17,5%	4,5%	57,5%
Informação, Relações Públicas, Arquivo e Sistemas de Informação	2,6%	2,9%	20,6%	42,9%	21,6%	9,4%

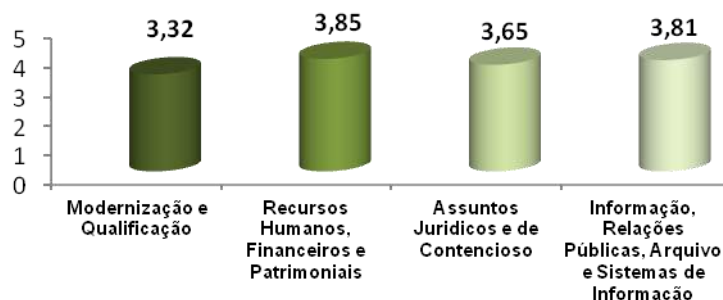
A insatisfação registada na área Informação, Relações Públicas, Arquivo e Sistemas de Informação deve-se, em grande parte, aos resultados obtidos no subindicador relativo à aplicação Wintime online, que gere o controlo das entradas e saídas dos colaboradores. Os subindicadores “Implementação de melhorias com impacto na satisfação e motivação dos colaboradores” e “Adequação do programa de formação face às necessidades sentidas pelos colaboradores na execução das suas tarefas” também contribuíram fortemente para os índices de insatisfação obtidos.

Satisfação Média Global dos Colaboradores por Áreas de Serviços



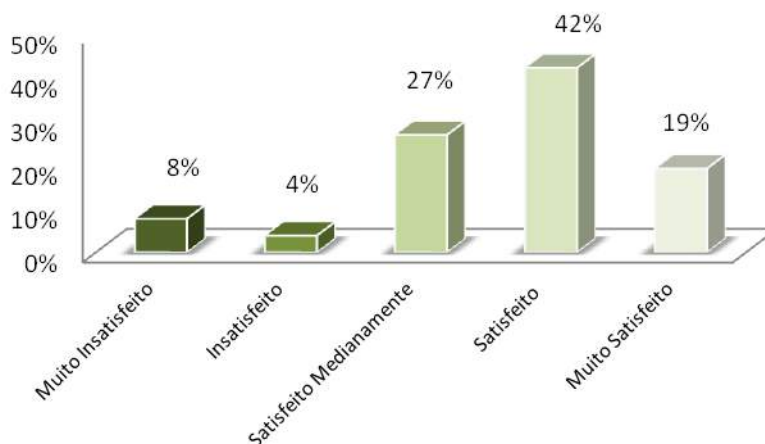
As médias globais de satisfação dos colaboradores por áreas de atuação estão explanadas no gráfico seguinte, sendo a área de Modernização e Qualificação a que apresenta menor média. Em nenhuma das áreas, a média atinge os quatro valores, ficando abaixo dos valores obtidos nos inquéritos aos dirigentes intermédios e clientes externos.

Média Global por Área de Atuação



O índice de satisfação global foi de 3,61, com 42% dos inquiridos a se mostrarem satisfeitos, 27% satisfeitos medianamente e 19% muito satisfeitos, abaixo dos 3,64 valores atingidos em 2011, mas acima do valor atingido no inquérito de satisfação relativo a 2010 (3,44). Cerca de 8% dos trabalhadores afirmaram-se muito insatisfeitos e 4% insatisfeitos, valores que se podem considerar pouco expressivos.

Índice Global de Satisfação



No campo destinado a sugerir melhorias, foram apresentadas sugestões por três colaboradores, designadamente: a instituição deve continuar a apostar na formação dos seus colaboradores; os colaboradores devem participar ativamente nas diversas atividades dos serviços; menos burocracia nos procedimentos que se desenvolvem hierarquicamente; necessidade de mais e melhor informação no que diz respeito às alterações dentro da organização; e a realização de reuniões mensais, ou com outra periodicidade, entre as chefias e os colaboradores de cada departamento, para debater questões relacionadas com a satisfação na execução das tarefas, novas ideias, comportamentos e alterações efetuadas na organização.

As sugestões realizadas inserem-se nas dimensões “Modernização e Qualificação” e “Gestão e Liderança”, indo ao encontro dos resultados do inquérito de avaliação e à necessidade de apostar no envolvimento e participação dos colaboradores.

De acordo com os resultados, a organização deve também tirar partido da apetência dos colaboradores para a mudança, reforçar os processos de inovação, introduzir mecanismos de partilha de conhecimentos e continuar a ajustar os sistemas e tecnologias de informação de suporte à atividade às necessidades sentidas.

## **8.6.Avaliação pelos Dirigentes Intermédios**

---

### **8.6.1.Enquadramento e objetivos**

Num contexto de contenção de despesa e atenta às práticas da nova gestão pública, a SGMS procura fazer o diagnóstico da organização, através do inquérito aplicado aos dirigentes intermédios, tendo como objetivo principal aferir de que forma estes se autoavaliam e avaliam a organização.

### **8.6.2. Metodologia adotada**

Na metodologia adotada para aplicação dos questionários, foram consideradas duas partes distintas. A primeira parte pretende mostrar como os dirigentes intermédios percecionam o Posicionamento da Organização, a Gestão e Liderança, Gestão das Pessoas e Gestão dos Processos de Mudança, Planeamento e Estratégia, visando o diagnóstico da organização. A segunda parte destinou-se a avaliar a opinião sobre os serviços prestados pelas diferentes unidades orgânicas, ou seja, o desempenho da organização.

Assim, no período compreendido entre os dias 22 de janeiro e 8 de fevereiro de 2013, foi aplicado o inquérito aos dirigentes intermédios. O procedimento amostral adotado foi o da amostra probabilística, sendo abrangidos todos os dirigentes intermédios da SGMS.

Os convites para preenchimento dos questionários foram enviados aos cinco dirigentes intermédios através de correio eletrónico, sendo as respostas recolhidas através de um inquérito online ([www.survs.com](http://www.survs.com)).

Do total dos cinco questionários, a que correspondem 180 perguntas, obtiveram-se 172 respostas validadas, sendo que apenas oito, relativas à primeira parte (“Diagnóstico da Organização”), não foram respondidas.

### **8.6.3.Análise dos resultados do inquérito de avaliação da SGMS dos Dirigentes intermédios**

Na elaboração do questionário foi utilizada 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, sendo também incluído um campo de resposta aberta para acolher sugestões.

Na tabela seguinte estão evidenciadas oportunidades de melhoria por indicador. A insatisfação apenas se regista em três subindicadores “Sistema de higiene e segurança no trabalho”, “Aposta na formação para

aquisição/atualização de competências” e “Realização de auditorias internas e/ou avaliações”. Registou-se satisfação mediana em vários subindicadores, relativamente ao Planeamento e Estratégia, Gestão das Pessoas e Gestão dos Processos de Mudança, refletindo-se apenas em um subindicador da Gestão e Liderança.

A tabela seguinte mostra os resultados da avaliação do Diagnóstico da Organização, por parte dos dirigentes intermédios.

### Resultados da avaliação do Diagnóstico da Organização

Dimensões de Análise	Avaliação						
	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito Medianamente	Satisfeito	Muito satisfeito	Não Responde	Média
<b>1. Posicionamento</b>							
Imagem da organização	0%	0%	0%	80%	20%	0%	4,20
Papel da organização na sociedade	0%	0%	0%	80%	20%	0%	4,20
Relacionamento da organização com os seus clientes	0%	0%	0%	40%	60%	0%	4,60
Média de Respostas (%) por Índice de Satisfação	0%	0%	0%	67%	33%	0%	4,33
<b>2. Gestão e Liderança</b>							
Planeamento das atividades tendo em conta as necessidades e expectativas da organização	0%	0%	0%	60%	40%	0%	4,40
Sistema de gestão para o desenvolvimento e monitorização do desempenho e dos resultados	0%	0%	20%	60%	20%	0%	4,00
Participação dos dirigentes na definição dos objetivos e prioridades da organização	0%	0%	0%	40%	60%	0%	4,60
Informação sobre as alterações a realizar na organização e as razões que as determinam	0%	0%	0%	60%	40%	0%	4,40
Responsabilidade e autonomia na definição de funções	0%	0%	0%	40%	60%	0%	4,60
Incentivo à apresentação de sugestões de melhoria	0%	0%	0%	60%	40%	0%	4,40
Participação dos dirigentes nos processos de tomada de decisão	0%	0%	0%	40%	60%	0%	4,60
Mecanismos de diálogo entre dirigentes e gestão de topo, reforçando a confiança mútua e o respeito entre os líderes	0%	0%	0%	20%	80%	0%	4,80
Média de Respostas (%) por Índice de Satisfação	0%	0%	2,5%	47,5%	50,0%	0,0%	4,48
<b>3. Gestão das Pessoas e Gestão dos Processos de Mudança</b>							
Preparação do futuro da organização, através da promoção das mudanças necessárias, que visem a concretização da sua missão	0%	0%	0%	80%	20%	0%	4,20
Materialização dos objetivos estratégicos e operacionais em planos de atividades relevantes para as unidades orgânicas e pessoas da organização	0%	0%	0%	80%	20%	0%	4,20
Alinhamento da estratégia com as políticas públicas e promoção da melhoria contínua da gestão dos recursos e processos	0%	0%	0%	80%	20%	0%	4,20
Desenvolvimento de um sistema de gestão da mudança eficiente que inclua a monitorização e o progresso ao nível da inovação	0%	0%	20%	40%	20%	20%	4,00
Estímulo à iniciativa e criatividade dos dirigentes	0%	0%	0%	60%	40%	0%	4,40
Recompensa pelos esforços individuais e de grupo	0%	0%	20%	40%	20%	20%	4,00
Compatibilidade dos equipamentos informáticos e software com as funções desempenhadas	0%	0%	0%	50%	50%	0%	4,50
Serviço de higiene e segurança no trabalho	0%	20%	40%	40%	0%	0%	3,20
Aposta na formação para aquisição/atualização de competências	0%	20%	60%	0%	20%	0%	3,20
Alinhamento da formação com os objetivos estratégicos e operacionais da organização, obtendo retorno em termos de custo/benefício	0%	0%	60%	20%	20%	0%	3,60
Média de Respostas (%) por Índice de Satisfação	0,0%	4,0%	20,0%	49,0%	23,0%	4,0%	3,95
<b>4. Planeamento e Estratégia</b>							
Participação na construção da estratégia e no planeamento da atividade da organização	0%	0%	0%	60%	40%	0%	4,40
Articulação da gestão financeira com os objetivos da organização	0%	0%	0%	60%	20%	20%	4,25
Introdução de sistemas inovadores de planeamento orçamental e de custos	0%	0%	20%	20%	40%	20%	4,25
Política integrada da gestão das tecnologias de informação, em conformidade com os objetivos estratégicos e operacionais da organização	0%	0%	25%	25%	50%	20%	4,25
Mecanismos que garantam a fiabilidade, oportunidade e utilidade dos outputs dos sistemas de informação	0%	0%	0%	80%	20%	0%	4,20

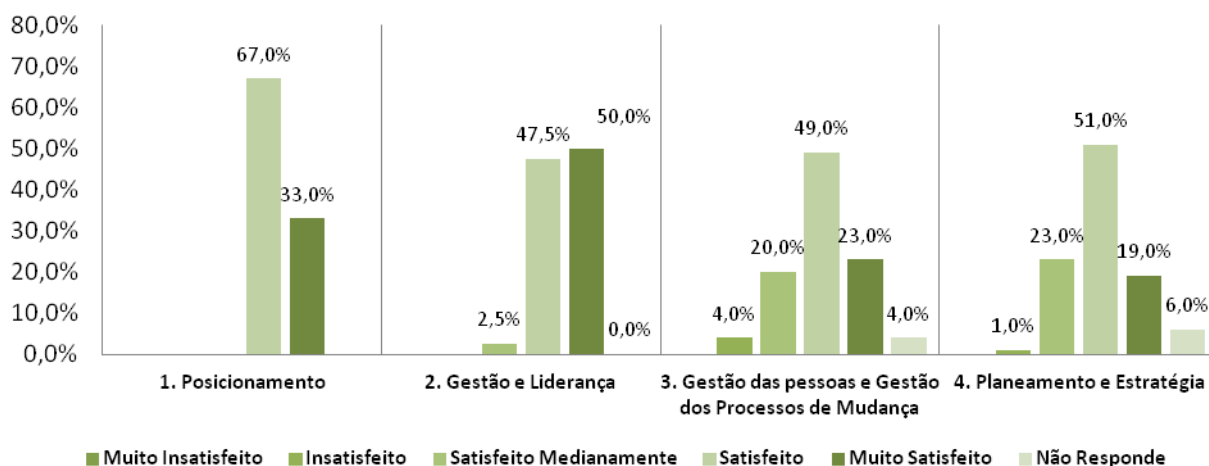
Incentivo ao desenvolvimento de boas práticas	0%	0%	0%	60%	40%	0%	4,40
Valorização dos princípios éticos	0%	0%	0%	80%	20%	0%	4,20
Sistema de gestão da qualidade	0%	0%	40%	40%	20%	0%	3,80
Ferramentas de gestão	0%	0%	20%	60%	20%	0%	4,00
Existência de um sistema de gestão do conhecimento e de competências	0%	0%	40%	60%	0%	0%	3,60
Promoção de mecanismos de participação e partilha de conhecimento e experiências	0%	0%	40%	60%	0%	0%	3,60
Utilização das tecnologias de informação na gestão do conhecimento interno ou no trabalho em rede e comunicação	0%	0%	0%	80%	20%	0%	4,20
Documentação das práticas existentes para melhorar a sua visibilidade e relevância na organização	0%	0%	80%	20%	0%	0%	3,20
Avaliação e monitorização sistemática dos processos e dos resultados para melhorar o desempenho, ajustando-o às necessidades e expectativas dos clientes	0%	0%	40%	40%	0%	20%	3,50
Realização de auditorias internas e/ou avaliações	0%	20%	40%	20%	0%	20%	3,00
<b>Média de Respostas (%) por Índice de Satisfação</b>	<b>0%</b>	<b>1,0%</b>	<b>23,0%</b>	<b>51,0%</b>	<b>19,3%</b>	<b>6,0%</b>	<b>3,92</b>

Na tabela e gráfico seguinte podem visualizar-se as médias globais dos níveis de satisfação dos dirigentes nos indicadores do diagnóstico da organização.

### Médias Globais por Índices de Satisfação

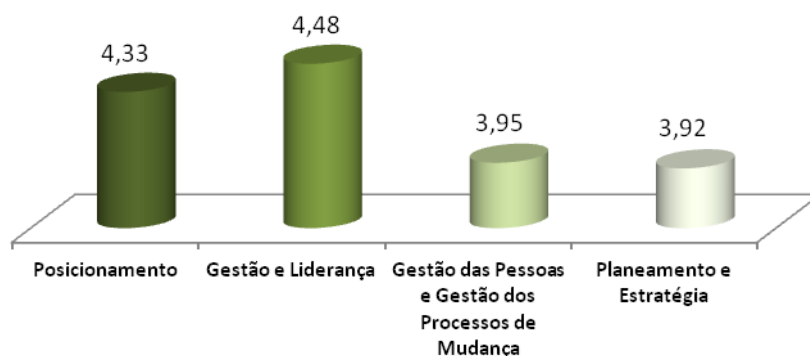
Diagnóstico da Organização	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito Medianamente	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não Responde
Posicionamento	0,0%	0,0%	0,0%	67,0%	33,0%	0,0%
Gestão e Liderança	0,0%	0,0%	2,5%	47,5%	50,0%	0,0%
Gestão das Pessoas e Gestão dos Processos de Mudança	0,0%	4,0%	20,0%	49,0%	23,0%	4,0%
Planeamento e Estratégia	0,0%	1,0%	23,0%	51,0%	19,0%	6,0%

### Satisfação Média Global dos Dirigentes sobre o diagnóstico da organização por Índices de Satisfação



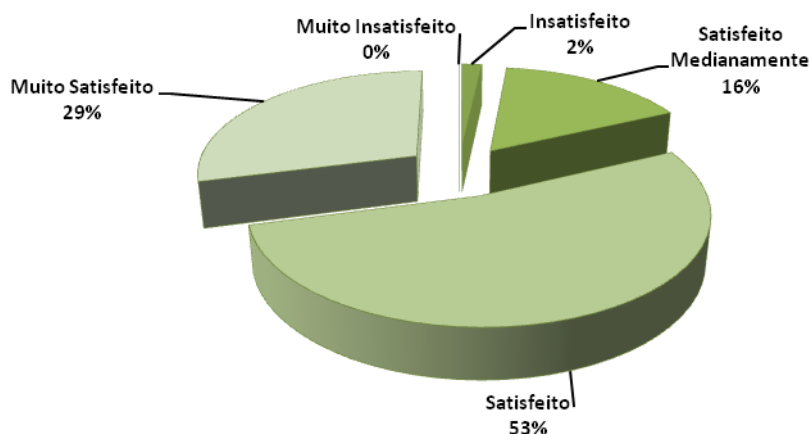
O gráfico seguinte mostra que é na Gestão e Liderança que os dirigentes estão, em média, mais satisfeitos, contrariamente à avaliação feita pelos colaboradores.

Média Global por Dimensão de Análise



Em termos globais, 53% dos subindicadores receberam uma avaliação de quatro valores (Satisfeito), 29% cinco valores (Muito Satisfeito), 16% três valores (Satisfeito) e apenas 2% dois valores (Insatisfeito). Nenhum subindicador acolheu uma avaliação de um valor (Muito Insatisfeito) na primeira parte do questionário.

Avaliação efetuada pelos dirigentes por subindicadores



#### 8.6.4. Desempenho da Organização

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

O questionário aplicado estruturou-se da seguinte forma:

- Nível de satisfação global;
- Nível de satisfação percecionada pelos dirigentes relativamente às áreas de atuação da SGMS;

- Nível de aplicabilidade dos serviços por parte de cada dirigente e respetiva utilização;
- Quatro 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 e Sistemas de Informação.
- Níveis de análise:
  - **Modernização e Qualificação**
    - Simplificação de processos e procedimentos;
    - Divulgação de iniciativas na área da organização e qualidade;
    - Programa/oferta de formação;
    - Divulgação do programa de formação;
    - Avaliação dos programas de formação, tendo em conta os impactos, através da análise custo-benefício;
  - **Recursos Humanos, Financeiros e Patrimoniais**
    - Processamento de abonos (vencimentos, ajudas de custo, horas extraordinárias);
    - Controlo de assiduidade;
    - Aposentação e contagem de tempo (CGA);
    - Licenças;
    - Pareceres/informações;
    - Esclarecimentos prestados;
    - Faturação;
    - Indicadores de gestão orçamental;
    - Decisões de investimento baseados em análise custo-benefício;
    - Informação disponibilizada;
    - Aquisição de bens e serviços;
    - Avaliação e monitorização sistemática do custo padrão dos produtos e serviços;
    - Frota automóvel (manutenção e reparação);
    - Comunicações móveis (equipamentos e cartões);
    - Instalações (manutenção e reparação);
  - **Assuntos Jurídicos e de Contencioso**
    - Intervenção em processos administrativos (elaboração de pareceres);
    - Intervenção em processos judiciais;
    - Elaboração de pareceres relativamente a diversas matérias;
  - **Informação, Relações Públicas, Arquivo e Sistemas de Informação**
    - Diversidade de canais de disponibilização de informação;
    - Informação disponibilizada através dos canais de comunicação interna;
    - Utilidade e atualização da informação no Portal da Saúde;
    - Utilidade e atualização da informação no Site da SG;
    - Resposta a pedidos de legislação;



- Resposta a pedidos de informação diversa;
- Clareza e rigor na informação disponibilizada;
- Protocolo e organização de reuniões, eventos e iniciativas diversas;
- O arquivo satisfaz as necessidades;
- Os sistemas de informação disponibilizam informação para a tomada de decisão;
- Os sistemas de informação asseguram que a informação relevante disponível seja utilizada eficazmente;
- As diferentes aplicações estão integradas, permitindo o cruzamento da informação;
- O sistema de gestão documental da SGMS é eficiente e eficaz, satisfazendo todas as necessidades dos utilizadores;
- Apoio informático (helpdesk) é eficiente, satisfazendo todas as necessidades da organização.

A um total de 185 perguntas de todos os indicadores, não foram dadas 30 respostas.

Relativamente à área de Modernização e Qualificação, em média, 48% dos inquiridos estão satisfeitos e 20% muito satisfeitos. Dos inquiridos, 4% mostram insatisfação e 24% apenas se sentem medianamente satisfeitos. Na área dos Assuntos Jurídicos e de Contencioso, não se registou insatisfação, bem como nas restantes áreas.

Quanto às áreas de Recursos Humanos, Financeiros e Patrimoniais, 39% dos dirigentes estão satisfeitos, sendo que 25,7% afirmam estar muito satisfeitos e apenas 2,7% estão satisfeitos medianamente. Nas áreas de Informação, Relações Públicas, Arquivo e Sistemas de Informação, 37,1% dos inquiridos afirmam-se muito satisfeitos e 61,4% satisfeitos. Em nenhuma das dimensões se identificou insatisfação, sendo que, em média, 1,4% assumem estar satisfeitos medianamente com os subindicadores em análise. Na tabela seguinte estão evidenciados os resultados da avaliação do desempenho da organização por áreas, agrupados por dimensões de análise.

### Resultados da Avaliação do Desempenho da Organização pelos Dirigentes

Dimensões de Análise	Avaliação						
	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito Medianamente	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não Aplicável	Média
<b>1. Modernização e Qualificação</b>							
Simplificação de processos e procedimentos	0%	0%	0%	60%	40%	0%	4,40
Divulgação de iniciativas na área da organização e qualidade	0%	0%	60%	40%	0%	0%	3,40
Programa da formação/oferta	0%	20%	40%	20%	20%	0%	3,40
Divulgação do programa de formação	0%	0%	0%	60%	40%	0%	4,40
Avaliação dos programas de formação, tendo em conta os impactos, através da análise custo-benefício	0%	0%	20%	60%	0%	20%	3,75
<b>Média de Respostas (%) por Índice de Satisfação</b>	<b>0,0%</b>	<b>4,0%</b>	<b>24,0%</b>	<b>48,0%</b>	<b>20,0%</b>	<b>4,0%</b>	<b>3,87</b>
<b>2. Recursos Humanos, Financeiros e Patrimoniais</b>							
Processamento de abonos (vencimentos, ajudas de custo, horas extraordinárias)	0%	0%	0%	40%	60%	0%	4,60
Controlo de assiduidade	0%	0%	0%	60%	40%	0%	4,40
Aposentação e contagem de tempo	0%	0%	0%	20%	20%	60%	4,50
Licenças	0%	0%	0%	40%	20%	40%	4,33
Pareceres/Informações	0%	0%	0%	40%	20%	40%	4,33
Esclarecimentos prestados	0%	0%	0%	60%	20%	20%	4,40
Faturação	0%	0%	0%	20%	20%	60%	4,50
Indicadores de gestão orçamental	0%	0%	0%	20%	20%	60%	4,50

Decisões de investimento baseadas em análise custo-benefício	0%	0%	0%	40%	20%	40%	4,33
Informação disponibilizada	0%	0%	0%	60%	20%	20%	4,25
Aquisição de bens e serviços	0%	0%	20%	40%	20%	20%	4,00
Avaliação e monitorização sistemática do custo padrão dos produtos e serviços	0%	0%	0%	25%	25%	50%	4,50
Frota automóvel (manutenção e reparação)	0%	0%	0%	20%	20%	60%	4,50
Comunicações móveis (equipamentos e cartões)	0%	0%	0%	60%	40%	0%	4,40
Instalações (manutenção e reparação)	0%	0%	20%	40%	20%	20%	4,00
Média de Respostas (%) por Índice de Satisfação	0,0%	0,0%	2,7%	39,0%	25,7%	32,7%	4,07
<b>3. Assuntos Jurídicos e de Contencioso</b>							
Intervenção em processos administrativos (elaboração de pareceres)	0%	0%	0%	20%	40%	40%	4,67
Intervenção em processos judiciais	0%	0%	0%	20%	20%	60%	4,50
Elaboração de pareceres relativamente a diversas matérias	0%	0%	0%	40%	40%	20%	4,50
Média de Respostas (%) por Índice de Satisfação	0%	0%	0%	27%	33%	40%	4,56
<b>4. Informação, Relações Públicas, Arquivo e Sistemas de Informação</b>							
Diversidade de canais de disponibilização de informação	0%	0%	0%	80%	20%	0%	4,20
Informação disponibilizada através dos canais de comunicação interna	0%	0%	0%	80%	20%	0%	4,20
Utilidade e atualização da informação no Portal da Saúde	0%	0%	0%	60%	40%	0%	4,40
Utilidade e atualização da informação no Site da SG	0%	0%	0%	60%	40%	0%	4,40
Resposta a pedidos de legislação	0%	0%	0%	60%	40%	0%	4,40
Resposta a pedidos de informação diversa	0%	0%	0%	60%	40%	0%	4,40
Clareza e rigor da informação disponibilizada	0%	0%	0%	60%	40%	0%	4,40
Protocolo e organização de reuniões, eventos e iniciativas diversas	0%	0%	0%	60%	40%	0%	4,40
O arquivo satisfaz as necessidades	0%	0%	0%	60%	40%	0%	4,40
Os sistemas de informação disponibilizam informação para a tomada de decisão	0%	0%	0%	80%	20%	0%	4,20
Os sistemas de informação asseguram que a informação relevante disponível seja utilizada eficazmente	0%	0%	0%	60%	40%	0%	4,40
As diferentes aplicações estão integradas, permitindo o cruzamento da informação	0%	0%	20%	40%	40%	0%	4,20
O sistema de gestão documental da SG é eficiente e eficaz, satisfazendo todas as necessidades dos utilizadores	0%	0%	0%	60%	40%	0%	4,40
O apoio informático (helpdesk) é eficiente, satisfazendo todas as necessidades da organização	0%	0%	0%	40%	60%	0%	4,60
Média de Respostas (%) por Índice de Satisfação	0,0%	0,0%	1,4%	61,4%	37,1%	0,0%	4,36

Relativamente à aplicabilidade e utilização dos serviços em cada área em avaliação, por parte dos dirigentes, os dados estão evidenciados na tabela e gráficos seguintes.

Relativamente à área de Modernização e Qualificação, o índice de aplicabilidade é de 96%. Quanto às áreas de Recursos Humanos, Financeiros e Patrimoniais, o nível de utilização é de 69%, sendo que, na área dos Assuntos Jurídicos e de Contencioso, desce para 60%. Todos os inquiridos utilizam as áreas de Informação, Relações Públicas, Arquivo e Sistemas de Informação, que registam 0% de não aplicabilidade.

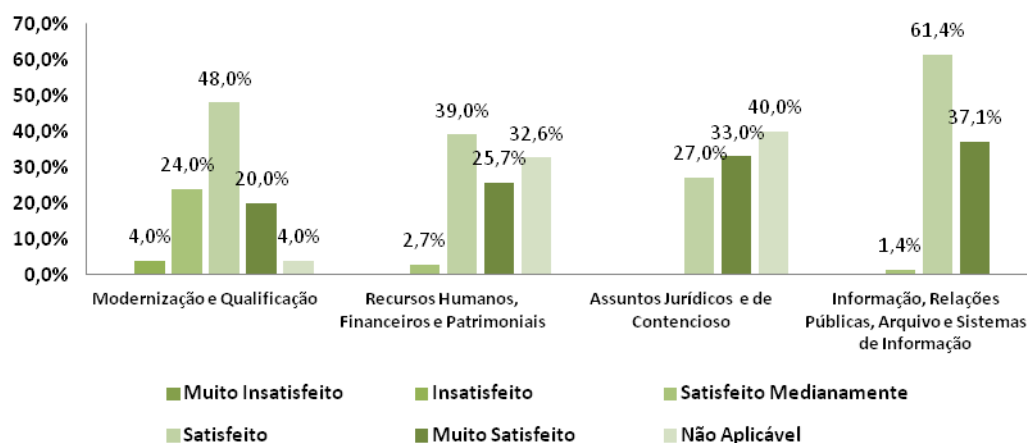
#### Não Aplicabilidade dos Serviços por Áreas

Não Aplicabilidade dos Serviços por Área	Não Aplicabilidade
Área da Modernização/Qualificação/Formação	4,0%
Não Aplicabilidade dos Serviços por Área	Não Aplicabilidade
Área Recursos Humanos, Financeiros e Patrimoniais	31,0%
Não Aplicabilidade dos Serviços por Área	Não Aplicabilidade
Área de Assuntos Jurídicos e de Contencioso	40,0%
Não Aplicabilidade dos Serviços por Área	Não Aplicabilidade
Área de Informação, Relações Públicas, Arquivo e Sistemas de Informação	0,0%

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

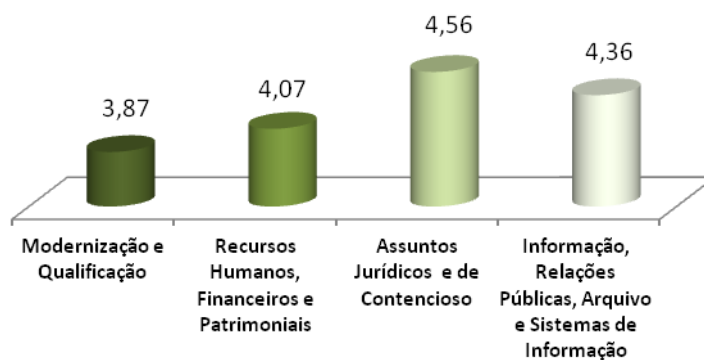
Áreas de Serviços	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito Medianamente	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não Aplicável
Modernização e Qualificação	0,0%	4,0%	24,0%	48,0%	20,0%	4,0%
Recursos Humanos, Financeiros e Patrimoniais	0,0%	0,0%	2,7%	39,0%	25,7%	31,0%
Assuntos Jurídicos e de Contencioso	0,0%	0,0%	0,0%	27,0%	33,0%	40,0%
Informação, Relações Públicas, Arquivo e Sistemas de Informação	0,0%	0,0%	1,4%	61,4%	37,1%	0,0%

**Média Global dos Dirigentes por áreas de serviços, Índices de Satisfação e sua Aplicabilidade**



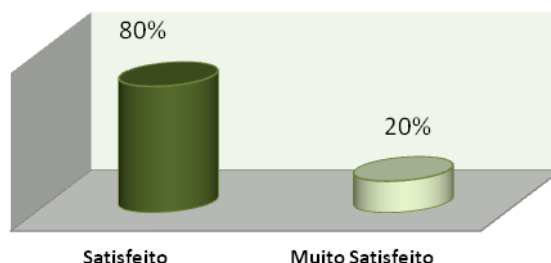
Globalmente, os dirigentes expressam maior satisfação com a área dos Assuntos Jurídicos e de Contencioso, sendo na área de Modernização e Qualificação que evidenciam menor satisfação.

**Média Global por Área de Atuação**



Em termos globais, 80% dos dirigentes estão satisfeitos e 20% muito satisfeitos. Nos outros índices de satisfação não se registou qualquer valor. O índice de satisfação global médio foi de 4,2.

### Índice Global de Satisfação dos Dirigentes



No campo para sugerir melhorias, surgiram apenas duas observações, apontando para o facto de a dimensão da SGMS tornar dispensáveis instrumentos complexos de gestão e para a necessidade de ser ponderada a possibilidade de, subjacente a alguma insatisfação da parte de trabalhadores e dirigentes, estar todo um contexto de degradação das remunerações e condições de trabalho, no atual contexto socioeconómico.

Dos resultados globais apurados, podemos concluir que a organização é percecionada de uma forma globalmente positiva por parte dos dirigentes, embora exista alguma insatisfação em vários indicadores. Apresenta-se, na tabela seguinte, os subindicadores que mereceram uma média de avaliação inferior a quatro e que, como tal, poderão apontar para alguma oportunidade de melhoria.

### Oportunidades de Melhoria identificadas pelos Dirigentes

Oportunidades de Melhoria Identificadas pelos Dirigentes	Oportunidades de Melhoria - I Parte
	Indicador 3 - Gestão das Pessoas e Gestão dos Processos de Mudança
Dirigentes da SG (Parte I - Diagnóstico da Organização)	Serviço de Higiene e Segurança no Trabalho
	Aposta na formação para aquisição/atualização de competências
	Alinhamento da formação com os objetivos estratégicos e operacionais da organização, obtendo retorno em termos de custo/benefício
	Indicador 4 - Planeamento e Estratégia
	Sistema de gestão de qualidade
	Sistema de gestão do conhecimento e de competências
	Promoção de mecanismos de participação e partilha de conhecimento e experiências
	Documentação das práticas existentes para melhorar a sua visibilidade e relevância na organização
	Avaliação e monitorização sistemática dos processos e dos resultados para melhorar o desempenho, ajustando-o às necessidades e expectativas dos clientes
	Realização de auditorias internas e/ou avaliações
Dirigentes da SG (Parte II - Desempenho da	Oportunidades de Melhoria - II Parte
	Indicador 5 - Área da Modernização e Qualidade

Organização)	Divulgação de iniciativas na área da organização e qualidade
	Programa/oferta de formação
	Avaliação dos programas de formação, tendo em conta os impactos, através da análise custo/benefício

## 9. Análise Comparativa dos Resultados da Avaliação da SGMS 2010-2012

Comparando os resultados alcançados ao longo do triénio, encontramos uma evolução positiva, embora pouco significativa, em relação à avaliação dos serviços por parte dos clientes externos, com a robustez dos resultados a mostrarem maturidade organizacional. Relativamente à avaliação por parte dos dirigentes intermédios e dos colaboradores, atingiu o máximo em 2011 e recuou ligeiramente em 2012.

### Análise comparativa dos Índices Médios de Satisfação Global por tipo de Clientes

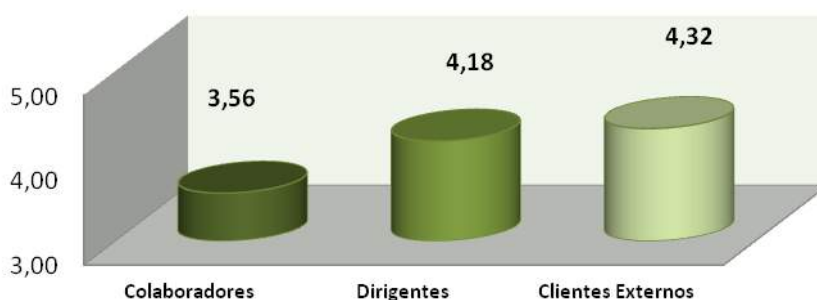
Tipologia de Clientes	2010	2011	2012	Resultado Médio no Triénio por tipo de Clientes
Clientes Externos	4,30	4,26	4,41	4,32
Dirigentes Intermédios	4,00	4,33	4,20	4,18
Colaboradores	3,44	3,64	3,61	3,56
Índice Global Médio de Satisfação	3,91	4,08	4,07	4,00

A evolução dos resultados de avaliação por todos os tipos de clientes (externos, dirigentes intermédios e colaboradores), ao longo do triénio, é mostrada no gráfico seguinte, verificando-se evolução positiva por parte dos clientes externos, embora os índices médios de satisfação dos dirigentes intermédios e colaboradores tenham recuado ligeiramente. Quanto ao índice global médio de satisfação teve uma subida, em 2011, mantendo-se a um nível muito próximo em 2012.



O gráfico seguinte dá-nos indicação de que a organização evolui na sua abordagem à perceção das necessidades dos seus clientes, já que apresenta um índice médio no triénio superior ao dos colaboradores e dirigentes. O índice médio de satisfação global no triénio mais baixo é dos colaboradores, apresentando menos 0,76 pontos em relação aos clientes externos.

**Resultado Médio por Tipo de Clientes no (2010-2012)**



Dos resultados médios globais apurados, pode-se concluir que, apesar de existir 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.

No entanto, 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, focalizando-se nos clientes internos e externos e nos resultados. Embora a evolução seja tímida no triénio, ela é positiva entre 2010 e 2011, sofrendo a diminuição de apenas uma centésima em 2012.

## 10. Avaliação do sistema de controlo interno

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
1 – Ambiente e Controlo				
1.1 Estão claramente definidas as especificações técnicas do sistema de controlo interno?	X			<ul style="list-style-type: none"><li>• Valorização de valores éticos e de integridade, equidade e transparência no âmbito da A.P.</li><li>• Existência de reuniões de acompanhamento da atividade entre a Secretária-Geral e os Dirigentes Intermédios.</li><li>• Existência de controlos externos, designadamente através do Coordenador do Programa Orçamental da Saúde (ACSS), e da Direção-Geral do Orçamento.</li><li>• Durante o ano de 2012 a SGMS foi objeto de uma auditoria por parte da Inspeção-Geral das Finanças.</li></ul>
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	X			

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
externo?				
2 – Estrutura Organizacional				
2.1 A estrutura organizacional estabelecida obedece às regras definidas legalmente?	X			<ul style="list-style-type: none"><li>• Cumprimento estrito das competências constantes da Lei Orgânica da SG;</li><li>• Existência na SG de um centro de formação, sendo esta uma das atividades constantes no QUAR 2012, considerando-a como uma das prioridades;</li><li>• Avaliação dos colaboradores da SGMS foi elaborada em cumprimento do SIADAP.</li></ul>
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?	100%			
3 – Atividades e Procedimentos de Controlo Administrativo Implementados no Serviço				
3.1 Existem manuais de procedimentos internos?	X			<ul style="list-style-type: none"><li>• Reconhecimento e valorização dos fluxos de informação e comunicação;</li><li>• Trabalho em workflow, auditável, através da utilização de software de gestão documental, e Gerfip, traduzindo-se numa definição clara das competências e circuito de toda a informação</li><li>• Existência de manual de controlo interno da SG;</li><li>• Definição clara da competência para autorização da despesa decorrente da lei Orgânica;</li><li>• Existência de um plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas desde 2009, publicado anualmente na página da SG, sendo o mesmo monitorizado.</li></ul>
3.2 A competência para autorização da despesa está claramente definida e formalizada?	X			
3.3 É elaborado anualmente um plano de compras?	X			
3.4 Está implementado um sistema de rotação de funções entre trabalhadores?	X			
3.5 As responsabilidades funcionais pelas diferentes tarefas, conferências e controlos estão claramente definidas e formalizadas?	X			
3.6 Há descrição dos fluxos dos processos, centros de responsabilidade por cada etapa e dos padrões de qualidade mínimos?	X			
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			<p>As aplicações de suporte são as seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- SMARTDOCS – Gestão documental;</li><li>-GERFIP – Gestão Patrimonial, Financeira e Contabilística;</li><li>- SRH – Processamento de vencimentos para o pessoal colocado em SME;</li><li>-RHV – Processamento de vencimentos da SG e dos Gabinetes Governamentais;</li><li>- Moodle – Para a Unidade Ministerial de Compras;</li><li>- SIIE – Sistema de Informação de Imóveis do Estado;</li><li>- Plataformas eletrónicas de contratação pública – Vortal e Costrulink;</li><li>-WinTime – Registo Biométrico de assiduidade e pontualidade;</li></ul> <p>Quanto a integração da informação, fixou-se esta entre o Gerfip, o SRH e o RHV;</p> <p>Todos os sistemas anteriormente descritos dão a garantia da fiabilidade, oportunidade e utilidade dos outputs;</p> <p>Implementação de mecanismos de <i>backups</i>;</p> <p>Segurança na troca de informação e software, sendo a rede certificada pelo CEGER.</p>
4.2 As diferentes aplicações estão integradas permitindo o cruzamento de informação?	X			
4.3 Encontra-se instituído um mecanismo que garanta a fiabilidade, oportunidade e utilidade dos outputs dos sistemas?	X			
4.4 A informação extraída dos sistemas de informação é utilizada nos processos de decisão?	X			
4.5 Estão instituídos requisitos de segurança para o acesso de terceiros a informação ou ativos do serviço?	X			
4.6 A informação dos computadores de rede está devidamente salvaguardada (existência de backups)?	X			
4.7 A segurança na troca de informações e software está garantida?	X			
5 – Outros				
(facultativo e quando aplicável)				<ul style="list-style-type: none"><li>•</li></ul>

## 11. Medidas para Reforço Positivo do Desempenho

---

Apesar das condicionantes ao nível político – forte instabilidade social com grandes reflexos ao nível das remunerações dos funcionários públicos -, e ao nível administrativo e económico, que se repercutiram na atividade desenvolvida pela SGMS em 2012, foi possível operacionalizar e concretizar várias ações de melhoria, com a finalidade de continuar a aumentar ou, pelo menos, a manter os níveis de eficácia, eficiência e qualidade na prestação dos serviços aos diversos clientes ou utilizadores.

Assim, e a título exemplificativo, considerou-se prioritário assegurar, em tempo, a formação técnica específica aos RH – a meta do objetivo QUAR foi, consequentemente, bastante ultrapassada -, para aquisição e aperfeiçoamento das competências detidas.

De forma a dotar a UMC de maior força motriz no sentido de captar as EPE para a aquisição centralizada, deverá ser dotada de mais colaboradores com conhecimentos/formação e competências ao nível da contratação pública. Só com equipas competentes e coesas se poderá dar resposta à diversidade dos desafios.

Em simultâneo deverá promover-se a sensibilização dos organismos do MS para a necessidade de existência de planeamento atempado, de forma a coordenar as necessidades de bens e serviços com as existências ou previsões orçamentais.

Deverá incrementar-se a realização de reuniões periódicas com os organismos vinculados para balanço de atividades e debates positivos com o objetivo de melhor adaptar o desempenho de todos os intervenientes no alcance dos objetivos comuns de eficiência, eficácia e racionalização e diminuição de despesa pública.

Relativamente ao acesso à informação e ao conhecimento, através de canais internos, onde se verifica existir alguma insatisfação, irão ser promovidas ações junto dos colaboradores para angariar sugestões no sentido de melhorar as formas de comunicação e informação existentes, por forma a colmatar eventuais lacunas nesta área.

## 12. Avaliação Final – Apreciação dos Resultados Alcançados

---

Apesar das condicionantes e do contexto difícil em que se desenvolveu a atividade que se procurou descrever ao longo deste Relatório, os elementos qualitativos e os dados quantitativos reunidos expressam os bons resultados atingidos, pese embora tenha significativa redução de recursos humanos e financeiros, relativamente à previsão inicial.

A taxa de concretização global do Plano de Atividades de 2012 apresenta uma evolução positiva sustentada face aos dois anos precedentes, sendo de destacar, especificamente:

- a) O cumprimento de todos os objetivos inscritos no QUAR da SGMS para 2012, tendo sido superados 50% e atingidos 50%;
- b) A realização ou superação de 91,83% dos objetivos das Unidades Orgânicas;
- c) O desenvolvimento a 100% das atividades correntes;



d) E ainda a execução de um vasto leque de atividades e ações não planeadas.

### **12.1.Proposta de menção Qualitativa**

---

Em conformidade com o disposto pela Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro, o “Desempenho bom” deverá ser atribuído ao serviço que atinja todos os objetivos, superando alguns.

Assim, nos termos do n.º 1 do artigo 18.º da referida Lei, como resultado da autoavaliação, proponho a atribuição da menção qualitativa de Desempenho de Bom.

A Secretária-Geral

Sandra Cavaca

## **13. Conclusões Prospetivas**

---

A SGMS pretende prosseguir o caminho da excelência e consolidar a sua posição como serviço público de referência, pelo que, para além do cumprimento da sua missão e atribuições, irá continuar a privilegiar uma orientação estratégica centrada nas necessidades dos clientes e destinatários, procurando manter um alto nível de eficácia, qualidade, eficiência e fiabilidade no seu desempenho.

O investimento na formação dos Recursos Humanos será uma preocupação desta Secretaria-Geral, bem como a inovação e reconversão de procedimentos internos, fatores potenciadores de melhor organização e, consequentemente, de maior qualidade e celeridade nas respostas.

Procurar-se-á em contribuir para a eficiência da gestão financeira, elevando, nomeadamente, os níveis de poupança.

Na medida do possível, pretende-se ainda operacionalizar algumas iniciativas de melhoria com impacto interno nomeadamente:

- Realização de reuniões entre o dirigente de topo e as chefias intermédias e entre estas e os colaboradores com o objetivo de alinhar todos os colaboradores com a estratégia institucional e de valorizar o contributo de cada um;
- Garantir o acesso a formação técnica específica aos RH, para aquisição e aprofundamento das competências exigíveis em cada posto de trabalho;
- Elaborar de um manual de procedimentos para a área das compras.

Pretende-se continuar a dinamizar a o projeto de gestão de arquivos para todos os organismos do MS envolvendo para tal colaboradores das próprias organizações.

A nível da atividade da unidade ministerial de compras perspectiva-se um alargamento da sua área de intervenção às entidades voluntárias do sistema nacional de compras públicas.

Quanto à atividade desenvolvida na área da unidade de gestão patrimonial, deverá promover-se a intensificação do controlo e fiabilidade dos dados introduzidos pelos diversos organismos na plataforma do SIIE.

## **Anexos**

---

**ANEXO A - Ficha de Autoavaliação – QUAR**

**ANEXO B - Análise Síntese do Balanço Social**

**ANEXO C - Relatório de Avaliação da Formação**

**ANEXO D- Análise Económica e Financeira**

**ANEXO E – Exercício de Benchmarking**

---



# Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) - SIADAP 1 - Ministério da Saúde



ANO: 2012

Ministério da Saúde

NOME DO ORGANISMO - Secretaria-Geral do Ministério da Saúde

MISSÃO DO ORGANISMO - Assegurar o apoio técnico e administrativo aos gabinetes dos membros do Governo integrados no MS e aos demais órgãos, serviços e organismos que não integram o SNS, 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

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, desenvolvendo boas práticas no âmbito da gestão das diferentes setores de atuação da SGMS e ampliando o nível de competência técnica dos seus trabalhadores(as).

## OBJECTIVOS OPERACIONAIS

### EFICÁCIA

40,0

OOp1(OE1): Elaborar estudos, pareceres e informações solicitados pela SG, pelos membros do Governo e demais órgãos e serviços integrados no MS

Peso: 20,0

INDICADORES	2008	2009	2010	2011(E)	Meta 2012	Tolerância	Valor crítico	Peso	Mês Análise	Resultado	Taxa de Realização	Classificação
1 N.º processos saídos / N.º processos jurídicos entrados devidamente instruídos	NA	111	100	137	100	3	125	100%	dezembro	100	100%	Atingiu

OOp2(OE1): Elaborar peças processuais e informações relativas a processos judiciais

Peso: 20,0

INDICADORES	2008	2009	2010	2011(E)	Meta 2012	Tolerância	Valor crítico	Peso	Mês Análise	Resultado	Taxa de Realização	Classificação
2 N.º peças exigíveis e informações elaboradas/N.º solicitações do tribunal após entrada da DSJC	NA	111	100	100	100	10	125	100%	dezembro	100	100%	Atingiu

OOp3(OE1): Executar os procedimentos inerentes à gestão administrativa dos recursos humanos da SG e dos gabinetes dos membros do Governo.

Peso: 30,0

## Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) - SIADAP 1 - Ministério da Saúde



ANO: 2012

Ministério da Saúde

NOME DO ORGANISMO - Secretaria-Geral do Ministério da Saúde

INDICADORES	2008	2009	2010	2011(E)	Meta 2012	Tolerância	Valor crítico	Peso	Mês Análise	Resultado	Taxa de Realização	Classificação
3 N.º de procedimentos executados / N.º de procedimentos exigíveis	NA	NA	NA	NA	100	10	125	100%	dezembro	100	100%	Atingiu

OOp4( OE1): Gerir o Programa de Gestão do Património Imobiliário afecto a todo o Ministério da Saúde, no âmbito da UGP Peso: 30,0

INDICADORES	2008	2009	2010	2011(E)	Meta 2012	Tolerância	Valor crítico	Peso	Mês Análise	Resultado	Taxa de Realização	Classificação
4 N.º total de imóveis com registo completo/N.º total de imóveis registados	NA	NA	NA	32	85	3	34	100%	dezembro	82,00	100%	Atingiu

EFICIÊNCIA 40,0

OOp5(OE1): Prestar apoio aos utilizadores para suporte e resolução de problemas técnicos em informática, comunicações e tecnologias de informação (helpdesk) Peso: 50,0

INDICADORES	2008	2009	2010	2011(E)	Meta 2012	Tolerância	Valor crítico	Peso	Mês Análise	Resultado	Taxa de Realização	Classificação
5 Tempo de resposta ≤ 2 dias (%)	NA	NA	NA	NA	75%	5%	100%	100%	dezembro	99%	124%	Superou

OOp6(OE2): Responder às exposições e aos pedidos de informação do cidadão Peso: 20,0

INDICADORES	2008	2009	2010	2011(E)	Meta 2012	Tolerância	Valor crítico	Peso	Mês Análise	Resultado	Taxa de Realização	Classificação
6 Data de resposta à exposição-data de entrada da exposição por carta (resultado em dias)	NA	30	15	15	15	5	9	50%	dezembro	14	100%	Atingiu
7 Data de resposta à exposição-data de entrada da exposição por e-mail (resultado em horas)	NA	NA	NA	72	120	24	45	50%	dezembro	93,41	109%	Superou

OOp7 (OE 1): Coordenar e assegurar todos os actos e procedimentos relativos à gestão do pessoal em SME Peso: 20,0

INDICADORES	2008	2009	2010	2011(E)	Meta 2012	Tolerância	Valor crítico	Peso	Mês Análise	Resultado	Taxa de Realização	Classificação
8 Data da conclusão do processo - Data de entrada do pedido (resultado em dias úteis)	NA	NA	12	10	10	2	7	100%	dezembro	7	171%	Superou

OOp8( OE1): Desenvolver procedimentos de aquisição de bens e serviços no âmbito da UMC com vista à redução de custos. Peso: 10,0

INDICADORES	2008	2009	2010	2011(E)	Meta 2012	Tolerância	Valor crítico	Peso	Mês Análise	Resultado	Taxa de Realização	Classificação
-------------	------	------	------	---------	-----------	------------	---------------	------	-------------	-----------	--------------------	---------------

# Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) - SIADAP 1 - Ministério da Saúde



ANO: 2012

Ministério da Saúde

NOME DO ORGANISMO - Secretaria-Geral do Ministério da Saúde

9	Taxa de poupança gerada, face aos valores de mercado	NA	3	5	7	7	1	11	100%	dezembro	8,14	107%	Superou
---	--	----	---	---	---	---	---	----	------	----------	------	------	---------

QUALIDADE 20,0

OOp9(OE2): Estabelecer parceria com o Programa Harvard Medical School Portugal para a partilha de conteúdos (depende de recursos a disponibilizar pela SPMS, EPE) Peso: 50,0

INDICADORES	2008	2009	2010	2011(E)	Meta 2012	Tolerância	Valor crítico	Peso	Mês Análise	Resultado	Taxa de Realização	Classificação
10 Número de conteúdos partilhados	NA	NA	NA	NA	500	50	560	100%	dezembro	529	100%	Atingiu

OOp10(OE3): Reformular e atualizar a Portaria de Gestão de Documentos da SG (Portaria n.º 707/95, de 4 de Julho) Peso: 25,0

INDICADORES	2008	2009	2010	2011(E)	Meta 2012	Tolerância	Valor crítico	Peso	Mês Análise	Resultado	Taxa de Realização	Classificação
11 Data de apresentação da Proposta de portaria	NA	NA	NA	NA	11	1	9	100%	dezembro	11	100%	Atingiu

OOp11(OE3): Planificar, organizar e ministrar ações de formação com base no diagnostico de necessidades de formação dos trabalhadores(as) da SGMS. Peso: 25,0

INDICADORES	2008	2009	2010	2011(E)	Meta 2012	Tolerância	Valor crítico	Peso	Mês Análise	Resultado	Taxa de Realização	Classificação
12 Elaboração de um plano de formação (meses)	NA	NA	NA	12	31-10-2012	15	16-10-2012	40%	dezembro	02-10-2012	148%	Superou
13 N.º ações de formação realizadas / N.º total de ações de formação previstas	NA	NA	90	153	90	5	115	30%	dezembro	100	110%	Superou
14 N.º de trabalhadores formados da SG / N.º total de trabalhadores da SG	NA	NA	NA	93	35	5	93	30%	dezembro	59,32	110%	Superou

JUSTIFICAÇÃO DE DESVIOS

## Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) - SIADAP 1 - Ministério da Saúde



ANO: 2012

Ministério da Saúde

NOME DO ORGANISMO - Secretaria-Geral do Ministério da Saúde

**OOp9(OE2)** - revisão da meta, uma vez que está dependente de informação a fornecer pela entidade parceira - Programa Harvard Medical School. **OOp6(OE2) - Indicador 7** - A meta foi revista, uma vez que sofreu a influência de factores externos não previstos e não controláveis por esta Secretaria-Geral, designadamente, a exigência de disponibilização de informação e apoio ao cidadão a processos que correm na Administração Central do Sistema de Saúde, IP, e na SPMS - Serviços Partilhados do Ministério da Saúde, EPE, no âmbito do novo regime de taxas moderadoras.

### TAXA DE REALIZAÇÃO DOS OBJECTIVOS

	PLANEADO %	EXECUTADO %
<b>EFICÁCIA</b>	40,0	<b>40,0</b>
OOp1: Elaborar estudos, pareceres e informações solicitados pela SG e pelos membros do Governo	20	100%
OOp2: Elaborar peças processuais e informações relativas a processos judiciais	20	100%
OOp3: Executar os procedimentos inerentes à gestão administrativa dos recursos humanos da SG e dos gabinetes dos membros do Governo.	30	100%
OOp4: Gerir o Programa de Gestão do Património Imobiliário afecto a todo o Ministério da Saúde, no âmbito da UGP	30	100%
<b>EFICIÊNCIA</b>	40,0	<b>51,2</b>
OOp5: Prestar apoio aos utilizadores para suporte e resolução de problemas técnicos em informática, comunicações e tecnologias de informação	50	124%
OOp6: Responder às exposições e aos pedidos de informação do cidadão	20	104%
OOp7: Coordenar e assegurar todos os actos e procedimentos relativos à gestão do pessoal em SME	20	171%
OOp8: Desenvolver procedimentos de aquisição de bens e serviços no âmbito da UMC com vista à redução de custos.	10	107%
<b>QUALIDADE</b>	20,0	<b>21,3</b>
OOp9: Estabelecer parceria com o Programa Harvard Medical School Portugal para a partilha de conteúdos (depende de recursos a disponibilizar pela SPMS, EPE)	50	100%
OOp10: Reformular e atualizar a Portaria de Gestão de Documentos da SG (Portaria n.º 707/95, de 4 de Julho)	25	100%
OOp11: Planificar, organizar e ministrar acções de formação com base no diagnóstico de necessidades de formação dos trabalhadores(as) da SGMS.	25	125%
<b>TAXA DE REALIZAÇÃO GLOBAL</b>		<b>112,4</b>

# Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) - SIADAP 1 - Ministério da Saúde



**ANO: 2012**

**Ministério da Saúde**

**NOME DO ORGANISMO** - Secretaria-Geral do Ministério da Saúde

## RECURSOS HUMANOS - 2012

DESIGNAÇÃO	PONTUAÇÃO	PLANEADOS	REALIZADOS	DESVIO
Dirigentes - Direção Superior	20	20	20	100%
Dirigentes - Direção Intermédia (1ª e 2ª) e Chefes de Equipa	16	80	80	100%
Técnicos Superiores (inclui Especialistas de Informática)	12	228	240	105%
Coordenadores Técnicos (inclui Chefes de Secção)	9	9	0	0%
Informáticos	8	16	8	50%
Assistentes Técnicos	8	184	144	78%
Assistentes Operacionais	5	105	70	67%
Outros, especifique				
<b>TOTAL</b>	<b>78</b>	<b>642</b>	<b>562</b>	

## Nº de Effectivos no Organismo

	31-12-2011	31-12-2012
Nº de efectivos a exercer funções	56	
Pessoal afeto aos gabinetes	16	

## RECURSOS FINANCEIROS - 2012 (Euros)

DESIGNAÇÃO	ORÇAMENTO	EXECUTADOS	DESVIO
Orçamento de Funcionamento	3.053.313 €		0%
Despesas com Pessoal	1.865.075 €	1.490.057,01 €	80%
Aquisições de Bens e Serviços	1.175.883 €	1.159.206,98 €	99%
Outras Despesas Correntes	12.355 €	18.002,46 €	146%
PIDDAC			
Outros		8.940,81 €	
<b>TOTAL (OF+PIDDAC+Outros)</b>	<b>3.053.313 €</b>	<b>2.676.207,26</b>	

## INDICADORES

## FONTES DE VERIFICAÇÃO



# Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) - SIADAP 1 - Ministério da Saúde



ANO: 2012

Ministério da Saúde

NOME DO ORGANISMO - Secretaria-Geral do Ministério da Saúde

N.º processos saídos / N.º processos jurídicos entrados devidamente instruídos	Relatório do SMARTDOCS
N.º peças exigíveis e informações elaboradas/N.º solicitações do tribunal após entrada da DSJC	Relatório do SMARTDOCS
N.º de procedimentos executados / N.º de procedimentos exigíveis	Relatório do SMARTDOCS
N.º de imóveis registados/N.º total de imóveis a registar	SIIE
Data de resposta - Data de entrada do pedido	Relatório do SMARTDOCS
Data de resposta à exposição-data de entrada da exposição por carta (resultado em dias)	Relatório do SMARTDOCS
Data de resposta à exposição-data de entrada da exposição por e-mail (resultado em horas)	OUTLOOK
Data da conclusão do processo - Data de entrada do pedido (resultado em dias úteis)	Relatório do SMARTDOCS e SRH
Taxa de poupança gerada, face aos valores de mercado	Relatório do SMARTDOCS
Número de conteúdos partilhados	Portal da Saúde
Data de apresentação da proposta de portaria	Doc.produzido
Elaboração de um plano de formação (meses)	Relatório do SMARTDOCS
N.º acções de formação realizadas / N.º total de acções de formação previstas	MOODLE
N.º de trabalhadores formados da SG / N.º total de trabalhadores da SG	MOODLE e RHV

# BALANÇO SOCIAL

2012

Secretaria-Geral do Ministério da Saúde

#### FICHA TÉCNICA

Título – Balanço Social 2012

Autor – Divisão de Gestão de Recursos

Secretaria-Geral do Ministério da Saúde

Av. João Crisóstomo, 9

1000-179 Lisboa

Telefone: 21 798 42 00

Fax: 21 798 42 40

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

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

**Secretaria-Geral do Ministério da Saúde**

**ÍNDICE**

<b>1. INTRODUÇÃO.....</b>	<b>6</b>
<b>2. APRESENTAÇÃO DA SECRETARIA-GERAL DO MINISTÉRIO DA SAÚDE .....</b>	<b>7</b>
<b>3. ATRIBUIÇÕES DA SECRETARIA-GERAL .....</b>	<b>7</b>
<b>4. ESTRUTURA E COMPETÊNCIAS .....</b>	<b>8</b>
<b>5. ORGANOGRAMA.....</b>	<b>9</b>
<b>6. MISSÃO E VALORES.....</b>	<b>9</b>
<b>7. RECURSOS HUMANOS DA SECRETARIA-GERAL DO MINISTÉRIO DA SAÚDE.....</b>	<b>10</b>
7.1 – Apresentação e Análise .....	10
7.2 – Caracterização dos trabalhadores da SGMS .....	11
7.2.1. Género .....	11
7.2.2. Estrutura Etária.....	12
7.2.3. Estrutura profissional e relação jurídica de emprego .....	12
7.2.4. Estrutura de antiguidade .....	13
7.2.5. Estrutura habilitacional .....	14
7.3 – Caracterização das variáveis laborais da SGMS .....	15
7.3.1. Fluxo de Efetivos.....	15
7.3.1.1. Admissão de Trabalhadores .....	15
7.3.1.2. Saída de Trabalhadores da SGMS.....	16
7.3.2. Mudança da situação dos trabalhadores por promoção ou alteração da posição remuneratória .....	16
7.3.3. Organização e duração de trabalho .....	16
7.3.4. Trabalho extraordinário .....	17
7.3.5. Absentismo .....	17
7.3.6. Remunerações e Encargos .....	18
7.3.6.1. Remunerações.....	19
7.3.6.2. Suplementos remuneratórios.....	19
7.3.6.3. Prestações sociais .....	20
7.3.7. Higiene e saúde no trabalho.....	20
7.3.8. Formação profissional .....	20
7.3.9. Relações profissionais .....	21
<b>8. INDICADORES DE GESTÃO .....</b>	<b>22</b>
<b>SIGLAS E ACRÓNIMOS .....</b>	<b>23</b>
<b>ANEXOS 25</b>	
Anexo I - Quadros do Balanço Social remetidos para a Administração Central do Sistema de Saúde, I.P. ....	25
Anexo II - Quadros do Balanço Social remetidos para a Direção-Geral da Administração e do Emprego Público .....	25

Secretaria-Geral do Ministrio da Saúde

ÍNDICE GRÁFICOS

Gr.1 – Distribuição dos trabalhadores, por cargo/carreira segundo a relação jurídica de emprego ---	10
Gr.2 – Evolução dos efetivos entre 2009 e 2011 na SGMS -----	11
Gr.3 – Distribuição dos trabalhadores de acordo com o género -----	11
Gr.4 – Distribuição dos trabalhadores de acordo com a estrutura etária -----	12
Gr.5 – Estrutura profissional da SGMS -----	12
Gr.6 – Distribuição dos trabalhadores por género e grupo profissional -----	12
Gr.7 – Distribuição dos trabalhadores de acordo com o vínculo laboral -----	13
Gr. 8 – Distribuição dos trabalhadores de acordo com a antiguidade -----	13
Gr.9 – Distribuição dos trabalhadores de acordo com o vínculo habilitacional -----	14
Gr.10 – Distribuição dos trabalhadores admitidos de acordo com o vínculo de admissão e o grupo profissional -----	15
Gr. 11 – Fluxo de saídas de acordo com o grupo profissional e o motivo -----	16
Gr.12 – Distribuição dos trabalhadores de acordo com a modalidade de horário -----	16
Gr.13 – Distribuição das horas de trabalho extraordinário de acordo com o sexo e o grupo profissional -----	17
Gr.14 – Distribuição dos trabalhadores de acordo com o motivo de ausência -----	17
Gr.15 – Distribuição do total dos encargos com os trabalhadores da SGMS-----	18
Gr.16 – Distribuição dos encargos de acordo com o grupo profissional -----	18
Gr.17 – Variabilidade das remunerações base dos trabalhadores da SGMS -----	19
Gr.18 – Distribuição das remunerações máxima e mínima segundo o género -----	19
Gr. 19 – Distribuição do total de suplementos remuneratórios -----	19
Gr.20 – Distribuição do total das prestações sociais por tipo -----	20
Gr.21 – Distribuição das ações de formação interna e externa de acordo com o grupo profissional --	21
Gr. 22 – Distribuição dos formandos segundo o grupo profissional -----	21

**ÍNDICE TABELAS**

Tabela 1 – Distribuição dos trabalhadores da SGMS por unidade orgânica -----	11
Tabela 2 – Indicadores relativos à estrutura profissional -----	13
Tabela 3 – Indicadores relativos à estrutura habilitacional -----	14
Tabela 4 – Indicadores relativos à movimentação de efetivos -----	15
Tabela 5 – Indicadores de absentismo -----	18
Tabela 6 – Síntese dos indicadores de gestão -----	22

**Secretaria-Geral do Ministério da Saúde****1. INTRODUÇÃO**

A elaboração do Balanço Social da Secretaria Geral do Ministério da Saúde (SGMS) para o ano de 2012, cumpre com o que está estabelecido no Decreto-Lei n.º 190/96, de 9 de outubro e segue as orientações disponibilizadas pela Direção-Geral do Emprego e da Administração Pública (DGAEP).

Para além de ter sido preenchido o modelo oficial publicitado por aquela entidade utilizando para o efeito o formulário de quadros disponibilizado no seu site e remetidos à SGMS pela Administração Central do Sistema de Saúde (ACSS), incumbida de proceder à consolidação do Balanço Social do Ministério da Saúde (MS), o presente documento também apresenta um conjunto de indicadores sociais relativos ao ano em análise.

A informação recolhida neste instrumento de gestão permite conhecer a diversidade de situações profissionais e de regimes de trabalho, bem como o percurso e o perfil dos colaboradores da SGMS no decorrer de ano de 2012, elementos estruturantes para a definição da política de gestão de recursos humanos que se pretenda prosseguir.

Trata-se de um documento único, que disponibiliza informação diversa, sobre recursos humanos de cada organização, sendo, por isso, considerado um instrumento de rendibilização dos recursos sociais e um instrumento de desenvolvimento e melhoria de práticas organizacionais.

**Secretaria-Geral do Ministério da Saúde**

## **2. APRESENTAÇÃO DA SECRETARIA-GERAL DO MINISTÉRIO DA SAÚDE**

A SGMS é um serviço da administração direta do Estado, dotado de autonomia administrativa, com um papel integrador e dinamizador da orgânica do MS, por forma a reforçar a ligação entre a sociedade e os serviços e a garantir a articulação institucional entre os organismos.

Ao abrigo do Plano de Redução e Melhoria da Administração Central, a orgânica do MS foi alterada pelo Decreto-Lei n.º 124/2011, de 29 de dezembro, com implicações diretas na atividade da SGMS. Por um lado, as suas competências ao nível da gestão do cadastro do património foram reforçadas, enquanto que as atribuições no domínio orçamental e de planeamento de recursos humanos dos serviços e organismos do MS passaram para a esfera da Administração Central do Sistema de Saúde, IP (ACSS).

A publicação do Decreto-Regulamentar n.º 23/2012, de 9 de fevereiro, veio aprovar a nova lei orgânica da SGMS, definindo a missão, as atribuições e o tipo de organização interna, embora no que se refere à missão, esta não tenha sofrido qualquer alteração relativamente ao anterior diploma que descrevia a orgânica da SGMS (Decreto-Regulamentar n.º 65/2007, de 29 de maio, agora revogado). No desenvolvimento deste diploma, foi publicada a Portaria n.º 160/2012, de 22 de maio, que determina a estrutura nuclear e estabelece o número máximo de unidades orgânicas flexíveis do serviço e as competências das respetivas unidades orgânicas nucleares.

## **3. ATRIBUIÇÕES DA SECRETARIA-GERAL**

De acordo com o Decreto Regulamentar n.º 23/2012, de 9 de fevereiro, a SGMS prossegue as seguintes atribuições:

- a) 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;
- b) 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;
- c) Promover boas práticas de gestão de documentos nos serviços e organismos do MS, bem como organizar e manter um serviço de documentação;
- d) 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



**Secretaria-Geral do Ministério da Saúde**

cometidas por lei a outros serviços, bem como assegurar a articulaço com os organismos com atribuiço interministeriais nestas áreas;

e) Coordenar as aço referentes à organizaço e preservaço do património e arquivo histrico e proceder à recolha, tratamento, conservaço e comunicaço dos arquivos, que deixem de ser de uso corrente nos respetivos organismos produtores;

f) Coordenar as aço referentes à organizaço, preservaço e atualizaço do cadastro do património do MS e das entidades por ele tuteladas, assegurando a correta articulaço com os serviços responsveis pelo património do Estado;

g) Instruir processos de aquisiço, alienaço, arrendamento, permuta, avaliaço, locaço financeira, restituço por desocupaço e de constituço de direitos sobre imveis dos serviços e organismos do MS;

h) Gerir o edifcio sede do MS, bem como outras instalaço que lhe estejam afetas;

i) Assegurar as funço de unidade ministerial de compras em relaço aos bens e serviços cuja contrataço no seja da competncia da entidade pblica prestadora de servios partilhados do MS;

j) Gerir o pessoal em situaço de mobilidade especial que lhe seja afeto e assegurar a articulaço com a entidade gestora da mobilidade, nos termos legais;

l) Assegurar a elaboraço do orço de funcionamento da SGMS e dos gabinetes dos membros do Governo do MS, bem como acompanhar a respetiva execuço de acordo com a legislaço em vigor;

m) Assegurar o normal funcionamento do MS nas áreas que no sejam da competncia especfica de outros servios;

n) Prestar apoio logstico e administrativo aos servios, organismos e rgos do MS cujos diplomas orgnicos assim o determinem.

**4. ESTRUTURA E COMPETÊNCIAS**

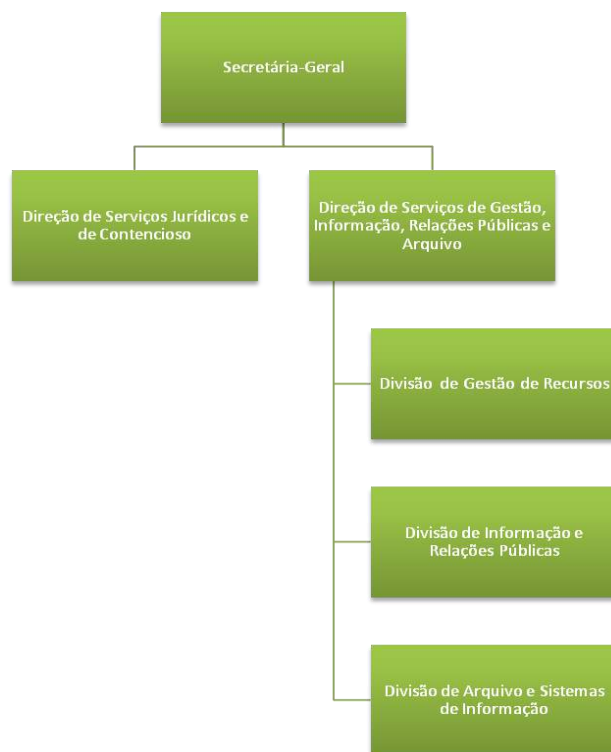
Da publicaço da Portaria n.º 160/2012, de 22 de maio, resulta a nova estrutura nuclear da SGMS e respetivas competncias.

A SGMS é dirigida por um Secretrio-Geral e a sua orgnica compreende 2 direço de servios: Direço de Servios Jurdicos e de Contencioso (DSJC) e Direço de Servios de Gestao, de Informaço, Relaes Pblicas e Arquivo (DSGIRPA).

Pelo Despacho n.º 7883/2012, de 8 de junho, e tendo em conta o limite mximo de trs unidades orgnicas flexveis fixado pelo artigo 4.º da Portaria anteriormente referida, foram criadas na DSGIRPA

**Secretaria-Geral do Ministério da Saúde**

as seguintes divisões: Divisão de Gestão de Recursos (DGR), Divisão de Informação e Relações Públicas (DIRP) e Divisão de Arquivo e Sistemas de Informação (DAI).

**5. ORGANOGRAMA****6. MISSÃO E VALORES**

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

A SGMS tem como visão refletir, na sua essência, aquilo que, em termos futuros, deverá ser alcançado por este organismo, a qual resulta na vontade e ambição dos seus profissionais, na isenção e rigor do seu trabalho.

## Secretaria-Geral do Ministério da Saúde

A SGMS procura atingir níveis de desempenho que a projetem no universo da saúde de forma a que os seus serviços sejam considerados essenciais na áreas jurídica, das compras públicas, do património imobiliário, do arquivo e da informação.

A SGMS desenvolve a sua missão sustentada nos valores pelos quais se guia e caracterizam a organização no âmbito da execução da atividade e correspondem ao que é exigido, no contexto da atuação dos seus profissionais, nas diversas matérias, sendo eles:

- Credibilidade
- Conhecimento
- Cooperação
- Comunicação
- Inovação Organizacional

## 7. RECURSOS HUMANOS DA SECRETARIA-GERAL DO MINISTÉRIO DA SAÚDE

A SGMS elabora o seu Balanço Social, sabendo o seu elevado grau de importância, designadamente como auxiliar do planeamento e da gestão dos recursos humanos. O seu conteúdo acrescido de quadros, indicadores e gráficos, é fundamental na análise global e precisa da situação dos Recursos Humanos da SGMS, o que permite traçar uma política social tendo em vista a melhoria das condições de trabalho, segurança e formação.

### 7.1 – Apresentação e Análise

A 31 de dezembro de 2012 a SGMS, apresentava um total de 56 trabalhadores, com contrato de trabalho em funções públicas (CTFP) e 6 em comissão de serviço no âmbito da Lei n.º 12-A/2008, de 27 de fevereiro (Lei dos vínculos, carreiras e remunerações – LVCR).

Pela análise do gráfico 1, verifica-se que 53 dos trabalhadores da SGMS têm como vínculo laboral o CTFP por tempo indeterminado, correspondendo 41 trabalhadores ao sexo feminino e, em comissão de serviço, no âmbito da LVCR, encontram-se 6 dirigentes.

Gr 1 - Distribuição dos Trabalhadores por Cargo/Carreira segundo a relação jurídica de emprego e sexo



Secretaria-Geral do Ministrio da Saude

Tabela 1 – Distribuio dos trabalhadores por unidade orgnica

UNIDADES ORGANICAS/ CARREIRAS	Cargos/Carreiras					Total Unidade Orgnica
	Dirigentes	Tcnico Superior	Informtico	Assistente Tcnico	Assistente Operacional	
DIREO	1			2		3
DSJC	1	7		3		11
DSGIRPA	1	2		3		6
DGR	1	4		6	9	20
DIRP	1	4		1	3	9
DASI	1	3	1	3	2	10
Total Cargo/Carreira	6	20	1	18	14	59

Na tabela 1, constam os trabalhadores da SGMS, de acordo com a unidade orgnica e a categoria/grupo profissional a que pertencem.

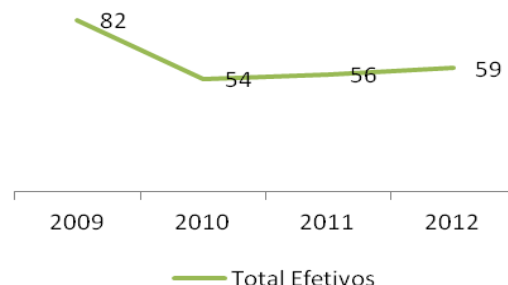
A unidade orgnica com maior nmero de efetivos a Direo de Gesto de Recursos, com 20

trabalhadores. O grupo profissional com maior nmero de efetivos o grupo dos Tcnicos Superiores, com 20 e o dos Assistentes Tcnicos com 18 trabalhadores.

## 7.2 – Caracterizao dos trabalhadores da SGMS

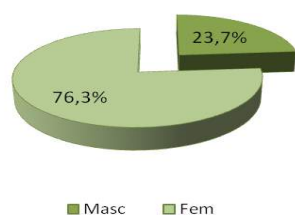
Desde 2010, verifica-se uma diminuio no nmero de efetivos, passando de 82 em 2009 para 59 em 2012. De 2011 para 2012 verifica-se um aumento de 3 efetivos, embora esse aumento no corresponda a um acrcimo no mapa de pessoal aprovado.

Gr. 2 - Evoluo dos efetivos entre 2009 e 2012 na SGMS



### 7.2.1. Gnero

Gr.3 - Distribuio dos trabalhadores de acordo com o gnero



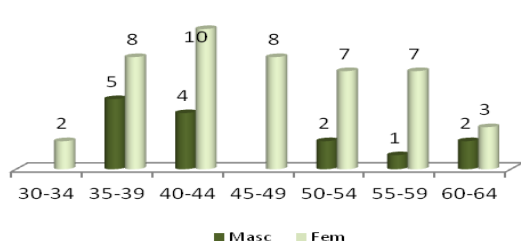
De acordo com o Gr.3, observa-se que o gnero com maior predominncia a feminino, com 45 trabalhadores, os mesmos do que no ano de 2011. No entanto, atendendo ao aumento do nmero total de efetivos, a taxa de feminizao a de 76,27%, com uma diminuio relativamente a 2011 de 4,09% ( $\Delta$ ).

O nmero de efetivos do gnero masculino em 2012 foi de 14 trabalhadores, onde se regista um aumento de 4,09, comparativamente ao ano anterior.

Secretaria-Geral do Ministério da Saúde

## 7.2.2. Estrutura Etária

Gr.4 - Distribuição dos trabalhadores de acordo com a estrutura etária



De acordo com o Gr 4, o escalão etário cujo intervalo é o compreendido entre os 40 e os 44 anos, é o que regista o maior número de trabalhadores do sexo feminino, com 10 trabalhadores. A SGMS tem apenas dois trabalhadores com idade compreendida entre os 30 e 34 anos. Os restantes efetivos

têm idades superiores aos 35 anos.

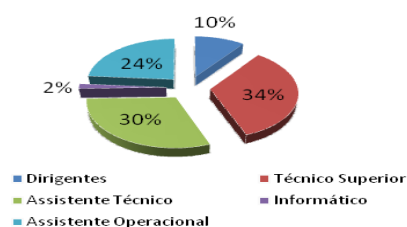
Verifica-se nos últimos anos que a média etária dos trabalhadores da SGMS, tem vindo a aumentar, sendo de 46,24 anos, correspondendo a uma variação de 1,22% relativamente ao ano de 2011.

Não existem trabalhadores com idade inferior ou igual a 29 anos, pelo que a taxa de emprego jovem é nula.

## 7.2.3. Estrutura profissional e relação jurídica de emprego

No Gr. 5, observa-se que o grupo profissional, com maior representatividade é o dos Técnicos Superiores com 34%, ao contrário do ano de 2011, cujo grupo com maior representação foi o dos assistentes técnicos, passando este grupo profissional em 2012 para o segundo com maior representação.

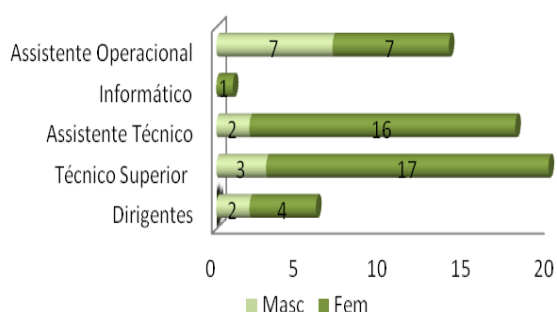
Gr. 5 - Estrutura profissional da SGMS



Os Assistentes Operacionais representam no ano em análise mais 6% do que no ano anterior.

O Dirigente Superior e os Dirigentes Intermédios correspondem a 10% do total dos efetivos.

Gr. 6 - Distribuição dos Trabalhadores por género e grupo profissional



Pela análise do gráfico, verifica-se que em todos os grupos profissionais, o género feminino é o mais predominante, apenas no grupo profissional dos Assistentes Operacionais, tem o mesmo número de trabalhadores.

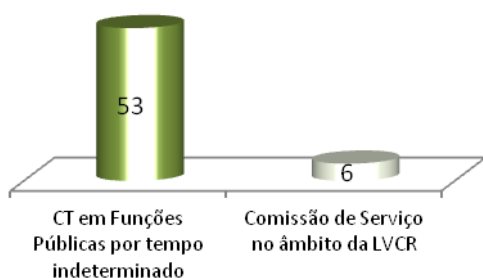
Secretaria-Geral do Ministério da Saúde

Tabela 2 – Indicadores relativos à estrutura profissional

Indicador	2011	2012	Δ
Taxa tecnicidade (sentido restrito)	28,57	33,90	5,33
Taxa tecnicidade (sentido lato)	44,64	45,76	1,12
Taxa assistentes operacionais	17,86	23,73	5,87
Taxa feminização dirigente	85,71	66,67	-19,04
Taxa enquadramento	12,5	10,17	-2,33

Na análise desta tabela, observa-se que, apenas as taxas de feminização dirigente e de enquadramento, sofreram uma diminuição entre 2011 e 2012, fator que deriva da alteração da lei orgânica da Secretaria-Geral, que ocorreu durante o ano em análise, onde se verifica a diminuição do número de dirigentes. Em contrapartida, as taxas de tecnicidade e assistentes operacionais aumentaram, respetivamente, 5,33% e 5,87%.

Gr. 7 - Distribuição dos trabalhadores de acordo com o vínculo laboral



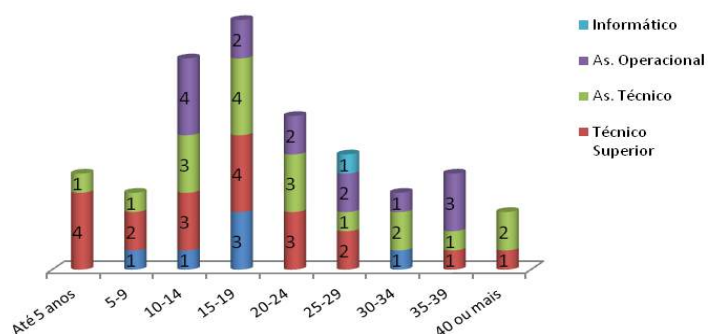
Relativamente à distribuição dos trabalhadores de acordo com o vínculo laboral, apenas os seis dirigentes da SGMS, estão em comissão de serviço no âmbito da LVCR. Os restantes efetivos, encontram-se na modalidade de CT em Funções Públicas por tempo indeterminado.

#### 7.2.4. Estrutura de antiguidade

Da análise ao Gr. 8, constata-se que a classe de antiguidade entre os 15-19 anos é a que tem maior número de trabalhadores, com 13 efetivos, seguida da classe dos 10-14 anos, com 11 efetivos. Verifica-se também a existência de três trabalhadores com 40 ou mais ano de função pública.

A antiguidade média embora aumentasse 0,79, de 2011 para 2012, mantém-se nos 19 anos.

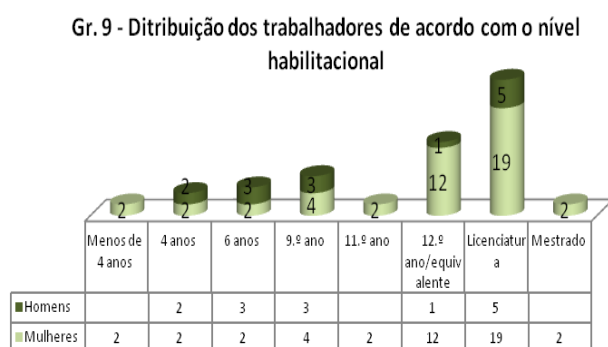
Gr. 8 - Distribuição dos trabalhadores de acordo com a antiguidade



Secretaria-Geral do Ministério da Saúde

### 7.2.5. Estrutura habilitacional

A qualificação profissional constitui um dos principais fatores pra obter melhor desempenho e produtividade, sendo hoje indispensável para vencer os desafios que se colocam à Administração Pública.



Na distribuição dos trabalhadores segundo o nível habilitacional, observa-se que, 40,7% dos trabalhadores são licenciados e 23,7% têm o 12.º ano de escolaridade.

Comparativamente com o ano de 2011, o nível habilitacional básico (se considerarmos o 9.º ano), aumentou

em 6 trabalhadores.

Tabela 3 – Indicadores relativos à estrutura habilitacional

Comparando os anos em análise na Tabela 3, verifica-se uma diminuição da variação das taxas de habilitação superior de 0,57 ( $\Delta$ ) e secundária mais acentuada de 8,51 ( $\Delta$ ).

Em 2012, o aumento mais acentuado

relativamente à estrutura habilitacional, numa variação de 18,01, corresponde à taxa de habilitação básica.

Indicador	2011	2012	$\Delta$
Taxa habilitação superior	44,64	44,07	-0,57
Taxa habilitação secundária	33,93	25,42	-8,51
Taxa habilitação básica	12,50	30,51	18,01
Taxa habilitação 3º ciclo	10,71	11,86	1,15
Taxa habilitação 2º ciclo	7,14	8,47	1,33
Taxa habilitação 1º ciclo	3,57	6,78	3,21

Secretaria-Geral do Ministrio da Saude

### 7.3 – Caraterizao das variaveis laborais da SGMS

#### 7.3.1. Fluxo de Efetivos

Tabela 4 – Indicadores relativos à movimentao de efetivos

Indicador	2011	2012	Δ
Taxa admissões	21,43	10,17	-11,26
Taxa saídas	17,86	18,64	0,78
Taxa reposio	120,00	54,55	-65,45
Taxa de rotao	69,23	77,63	8,40

Da anlise à tabela 4, observa-se que, a taxa de admissões, diminuiu comparativamente ao ano anterior, em 11,26%.

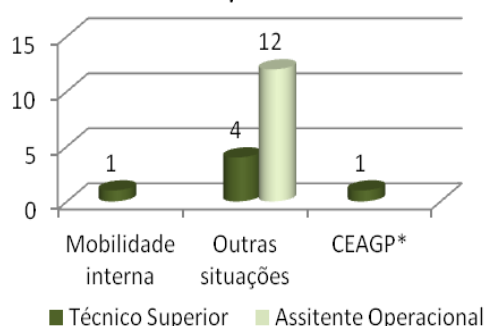
A Taxa de saídas teve um aumento de 0,78% comparativamente com o ano de 2011.

A taxa de reposio apresenta uma variabilidade de -65,45%, relativamente a 2011, uma vez que a taxa de admissões (11,26%) foi consideravelmente inferior à taxa de saídas (0,78%). De salientar que, no ano em anlise, integraram o mapa de pessoal da SGMS, 18 efetivos, 12 dos quais oriundos dos trs Gabinetes Ministeriais, registando-se a saída de 11 efetivos.

Relativamente à movimentao de efetivos, a tabela infra demonstra um aumento na rotatividade dos profissionais desta Secretaria-Geral, com uma variabilidade de 8,4%

#### 7.3.1.1. Admissao de Trabalhadores

Gr.10 - Distribuio dos trabalhadores admitidos de acordo com o vnculo de admissao e grupo profissional



Foram integrados no mapa de pessoal da SGMS, 18 trabalhadores, 12 dos quais, sso assistentes administrativos oriundos dos gabinetes ministeriais. No houve admissões por via da abertura de procedimentos concursais.



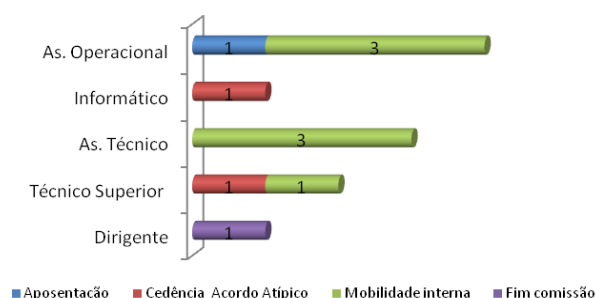
Secretaria-Geral do Ministério da Saúde

### 7.3.1.2.Saída de Trabalhadores da SGMS

Em 2012, saíram da SGMS 11 trabalhadores. Observa-se que saíram quatro assistentes operacionais, três assistentes técnicos, dois técnicos superiores e um informático e um dirigente.

De salientar que, 7 das saídas foram por mobilidade interna, 2 por cedência e 1 por fim de comissão e outra por aposentação.

Gr.11 - Fluxo de saídas de acordo com o grupo profissional e o motivo

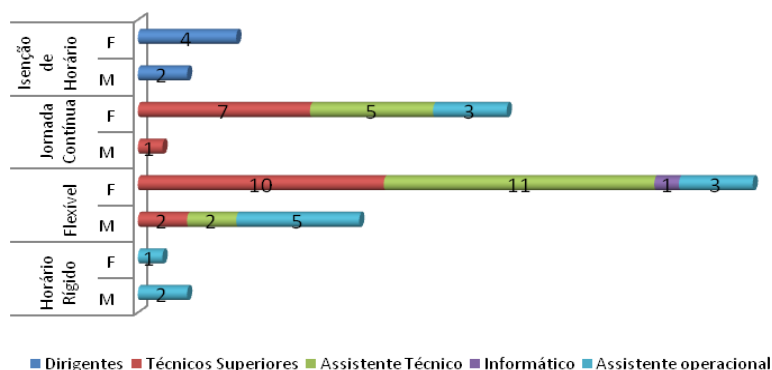


### 7.3.2.Mudança da situação dos trabalhadores por promoção ou alteração da posição remuneratória

Por força da Lei do Orçamento as promoções foram congeladas, pelo que em 2012, não se verificou nenhuma alteração de mudança profissional.

### 7.3.3. Organização e duração de trabalho

Gr. 12 - Distribuição dos trabalhadores de acordo com a modalidade de horário



Conforme Gr.12, a modalidade de horário com maior número de efetivos (34), é a modalidade de horário flexível, cuja categoria dentro desta modalidade com maior representação são os assistentes técnicos (11) e os técnicos superiores (10). Apenas 3 efetivos têm horário

## Secretaria-Geral do Ministério da Saúde

rígido, 16 são os trabalhadores com jornada contínua e com isenção de horário os 6 dirigentes representantes da SGMS.

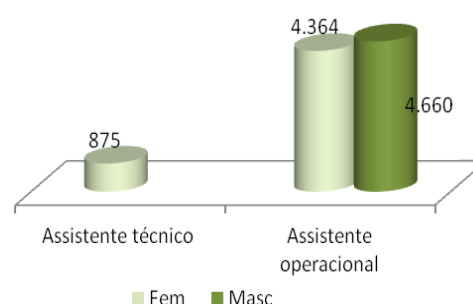
De acordo com o género, em todas as modalidades de horário, com exceção do rígido, há uma predominância do género feminino.

### 7.3.4.Trabalho extraordinário

Em 2012, realizou-se um total de 9.899 horas extraordinárias, das quais 91% foram efetuadas pelos assistentes operacionais e 9% pelos assistentes técnicos.

Relativamente ao género, foi o feminino que efetuou um maior número de horas extraordinárias, com 5.239 horas e o género masculino com 4.660 horas extraordinárias.

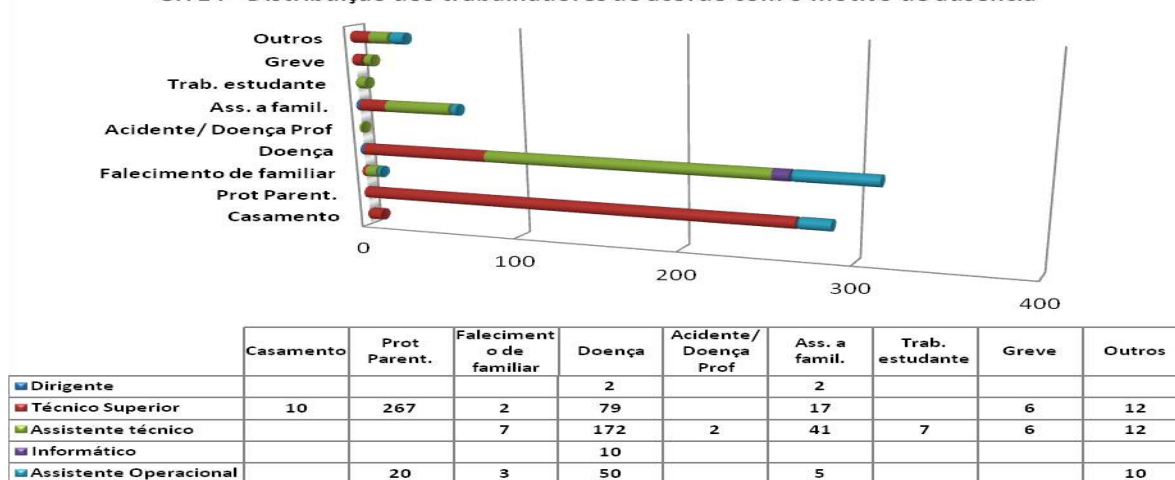
Gr.13 - Distribuição das horas de trabalho extraordinário de acordo com o sexo e o grupo profissional



### 7.3.5.Absentismo

A assiduidade é um indicador necessário a qualquer gestão de recursos humanos, enquanto fator que influencia diretamente a produtividade.

Gr. 14 - Distribuição dos trabalhadores de acordo com o motivo de ausência



Secretaria-Geral do Ministério da Saúde

Pela análise do Gr. 14, importa referir que do total de 742 dias de ausência em 2012, o motivo que originou o maior número de dias de ausência, foi a situação de “Doença”, com 313 dias, seguido da “Proteção na Parentalidade”, com 287 dias, e com 65 dias a “Assistência a Familiares”.

Comparativamente com o ano de 2011, também foi o motivo de “Doença” que teve o maior número de dias de ausência, com 97 dias, menos 216 dias do que em 2012.

Relativamente à distribuição por grupo profissional foram os Técnicos Superiores, com mais dias de ausência em 2012, 393 dias, seguido dos Assistente Técnicos com 247 dias.

Tabela 5 – Indicadores de absentismo

Indicador	2011	2012	Δ
Média dias absentismo	4,27	12,58	8,31
Taxa absentismo	1,93	4,99	3,06

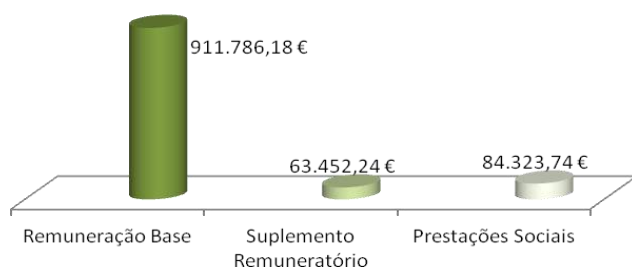
Na tabela 5, verifica-se um aumento do indicador da média de absentismo, com uma variação de 8,31 (Δ) ao contrário

do que ocorreu em 2011 cuja variabilidade foi na ordem dos -13,97%.

Também a taxa de absentismo teve um aumento de 1,93 para 4,99 de 2011 para 2012.

### 7.3.6.Remunerações e Encargos

Gr. 15 - Distribuição do total dos encargos com os trabalhadores da SGMS



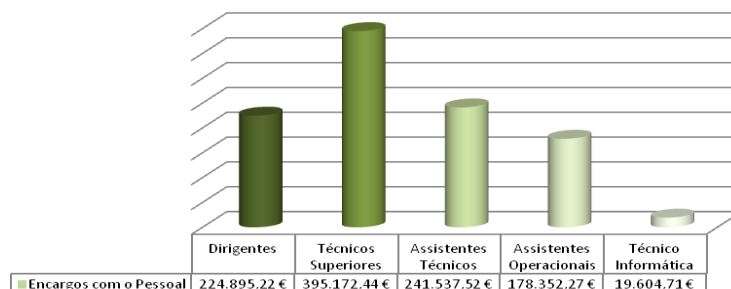
Em 2012, os encargos com o Pessoal, foram no montante de 1.059.562,16€.

Pela análise do Gr. 15, verifica-se que 86,05% dos encargos com o pessoal corresponde à remuneração base, com 911.786,18€, seguido da despesa de 84.323,74€ em prestações sociais e 63.452,24€ em suplementos

remuneratórios que representam, nomeadamente, 7,96% e 5,99%.

Da análise ao Gr. 16, observa-se que são os Técnicos Superiores com maiores encargos com o pessoal seguido dos Assistentes Técnicos e dos Dirigentes, correspondendo, respetivamente, a 37%, 23% e 21%.

Gr.16 - Distribuição dos encargos de acordo com o grupo profissional



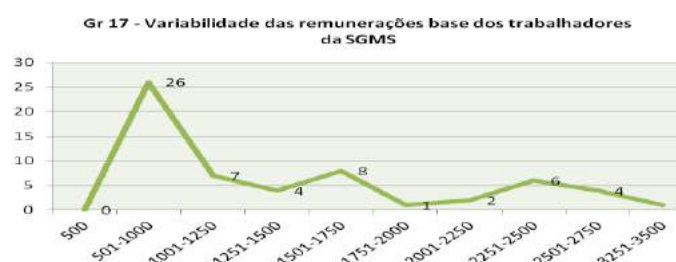
Secretaria-Geral do Ministério da Saúde

### 7.3.6.1. Remunerações

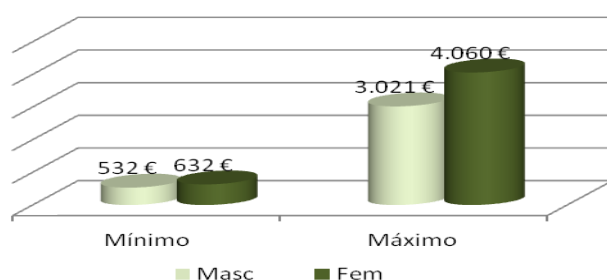
A média em 2012, da remuneração base mensal de um trabalhador é de 1.371,23€, menos 137,26€ do que em 2011.

Da análise ao Gr.17, constata-se que 26 dos efetivos auferem entre 501€ e 1.000€, este foi o intervalo das remunerações à semelhança de 2011 (23 efetivos), com maior número de trabalhadores.

De seguida, vem o intervalo entre os 1.501€ e os 1.750€, com 8 trabalhadores e 9 trabalhadores que auferem entre 1.001€ e 1.250€.

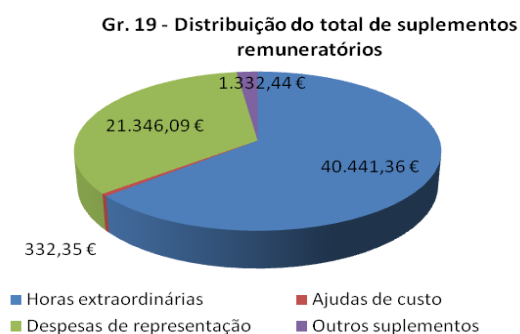


**Gr.18 - Distribuição das remunerações base máxima e mínima segundo o género**



A remuneração base máxima do género feminino, corresponde ao valor de 4.060€ e a máxima do género masculino, ao valor de 3.021€.

### 7.3.6.2. Suplementos remuneratórios

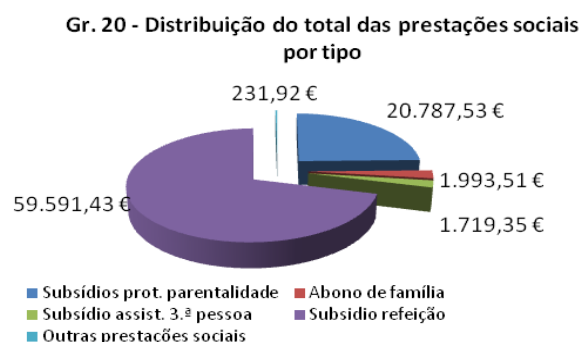


São as horas extraordinárias que correspondem ao maior suplemento remuneratório, no valor de 40.441,36€, todas efetuadas pelo grupo profissional dos Assistentes Técnicos e Operacionais, seguido das despesas de representação, no montante de 21.346,09€.

Os outros suplementos representam 2% e as ajudas de custo 1% do total do suplemento remuneratório.

Secretaria-Geral do Ministério da Saúde

### 7.3.6.3. Prestações sociais



Na distribuição do total das prestações sociais, 59.591,43€ corresponde ao subsídio de refeição que representa 70,7% deste total, seguido do subsídio no âmbito da proteção da parentalidade, no montante de 20.787,53€ (24,7%), com 2,4% segue-se o abono de família, com 2%,

o subsídio para assistência de 3.ª pessoa e 0,3% as outras prestações sociais.

### 7.3.7. Higiene e saúde no trabalho

A garantia das condições de trabalho dos trabalhadores da SGMS, no sentido de manter o seu nível de saúde, é assegurada pelas exigências ligadas à higiene e à segurança no trabalho. As condições de segurança, higiene e saúde no trabalho constituem o fundamento principal de qualquer programa de prevenção de riscos profissionais, contribuindo na organização, para o aumento da sua competitividade, através da diminuição da sinistralidade.

No ano em análise, só foram efetuados 10 exames periódicos. Nesta área, a despesa com a medicina no trabalho foi de 1.554€.

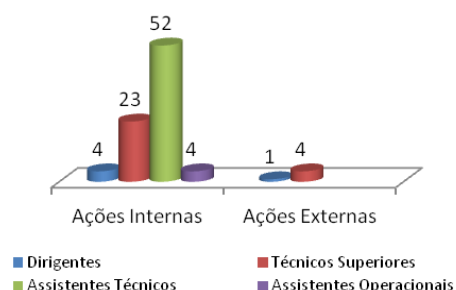
Quanto ao indicador dos acidentes e doenças profissionais, salienta-se que no ano de 2012 não se registaram acidentes de trabalho nem doenças profissionais.

### 7.3.8. Formação profissional

Assegurar uma regular formação ao longo da vida é condição essencial para salvaguardar a empregabilidade dos trabalhadores. A atualização e a aprendizagem de novos conhecimentos e competências são necessários para se verificar um efetivo incremento da qualidade do desempenho dos trabalhadores para poderem responder com eficiência às exigências e aos desafios com que são confrontados no seu dia-a-dia.

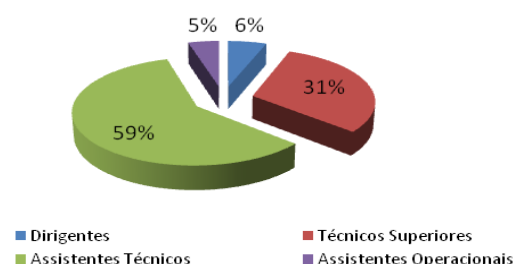
Secretaria-Geral do Ministrio da Saude

Gr.21 - Distribuio das aes de formao interna e externa de acordo com o grupo profissional



O grupo profissional dos assistentes técnicos foi o que teve maior percentagem de participação na formação, 59%, com 52 participações, seguido dos técnicos superiores com 31%. O grupo dos dirigentes e dos assistentes operacionais são os menos representativos, respetivamente, com 6 e 5 %.

Gr. 22 - Distribuio dos formandos segundo o grupo profissional



### 7.3.9.Relaoes profissionais

A SGMS tem 10 trabalhadores que são sindicalizados, correspondendo a 16,95% dos efetivos, não se tendo registado quaisquer ausências no âmbito da atividade sindical. Não há elementos pertencentes a comissões de trabalhadores.

Não houve processos disciplinares.

No universo dos 59 trabalhadores, não existem trabalhadores portadores de deficiência.

## Secretaria-Geral do Ministério da Saúde

## 8.INDICADORES DE GESTÃO

Tabela 6 – Síntese dos indicadores de gestão

INDICADOR	RECURSOS HUMANOS	ano 2010	ano 2011	ano 2012	Δ(2011-2012)
Idade média	somatório das idades/total de efetivos	45,87	45,02	46,24	1,22
Leque etário	trabalhador mais idoso/trabalhador menos idoso	1,96	0,43	2,10	1,67
nível médio antiguidade	somatório das antiguidades/total de efetivos	20,11	19,07	19,86	0,79
Tx tecnicidade (sentido restricto)	(total de pessoal Técnico Superior/total de efetivos)*100	31,48	28,57	33,90	5,33
Tx tecnicidade (sentido lato)	(total de TS+Dir+Infor/total efetivos)*100	48,15	44,64	45,76	1,12
Tx assistentes operacionais	(total de assistentes operacionais/total de efetivos)*100	20,37	17,86	23,73	5,87
Tx de feminização (emprego feminino)	(total de trab. Femininos/total de efetivos)*100	79,63	80,36	76,27	-4,09
Tx feminização dirigente	(total dirigentes femininos/total de dirigentes)*100	66,67	85,71	66,67	-19,05
Tx enquadramento	(total de dirigentes/total de efetivos)*100	16,67	12,50	10,17	-2,33
Tx emprego masculino	(total trab sexo masculino/total trabalhadores)*100	20,37	19,64	23,73	4,09
Tx emprego jovem	(total de efetivos com idade <25 anos/total efetivos)*100				
Tx envelhecimento	(total de efetivos idade >55 anos/total efetivos)*100	22,22	14,29	22,03	7,75
Tx habilitação superior	(total de efetivos com hab>bach/total efetivos)*100	44,44	44,64	44,07	-0,57
tx habilitação secundária	(total trab com hab 11º e 12º ano/total de efetivos)*100	25,93	33,93	25,42	-8,51
Tx habilitação básica	(total trab com hab <9º ano/total efetivos)*100	29,63	12,50	30,51	18,01
Tx habilitação 3º ciclo	(total trab com 3º ciclo/total efetivos)*100	18,52	10,71	11,86	1,15
Tx habilitação 2º ciclo	(total trab com 2º ciclo/total efetivos)*100	7,41	7,14	8,47	1,33
Tx habilitação 1º ciclo	(total trab com 1º ciclo/total efetivos)*100	3,70	3,57	6,78	3,21
Tx admissões	(total de admissões/total efetivos)*100	7,41	21,43	10,17	-11,26
Tx saídas	(total de saídas/total de efetivos)*100	59,26	17,86	18,64	0,78
Tx reposição	(total de admissões/total de saídas)*100	12,50	120,00	54,55	-65,45
Tx alteração posicionamento	(total de alterações posicionamento/total efetivos)*100	44,44			0,00
Tx rotação	(total efetivos/(total efetivos + admissões + saídas))*100	60,00	69,23	77,63	8,40
média dias absentismo	total de dias de ausência/total efetivos	18,24	4,27	12,58	8,31
Tx absentismo	(nº dias falta/nº anual dias trabalháveis x nº total RH)*100	8,14	1,93	4,99	3,06
<b>ENCARGOS SOCIAIS</b>					
Tx encargos sociais	(total encargos prestações sociais/total de encargos com remuneração base)*100	5,26	6,73	9,25	2,52
Rem base média anual	(total de encargos com rem base/total efetivos)	23587,89	18125,65	15454,00	-2671,65
Leque salarial líquido	maior remuneração/menor remuneração	9,88	6,52	7,63	1,12
Tx trabalho extraordinário	(nº anual de horas trabalho extraordinário/total de horas trabalháveis por semana x 47)*100	3,14	175,20	10,20	-165,00
<b>FORMAÇÃO</b>					
Tx participação formação	(total de participantes formação/total de efetivos)*100	34,40	96,43	57,63	-38,80
Tx investimento formação	(total despesas formação/total encargos pessoal)*100	1,75	1,31	0,05	-1,26
<b>HIGIENE E SAÚDE NO TRABALHO</b>					
Tx saúde ocupacional	(total de exames médicos/total efetivos)*100	92,59	80,36	16,95	-63,41

**Secretaria-Geral do Ministério da Saúde**

**SIGLAS E ACRÓNIMOS**

ACSS – Administração Central do Sistema de Saúde

Ass - Assistência

Bach – Bacharelato

CEAGP – Curso de Estudos Avançados em Gestão Pública

Famil - Familiares

CIT – Contrato Individual de Trabalho

CT – Contrato de Trabalho

CTFP – Contrato de Trabalho em Funções Públicas

DASI – Divisão de Arquivo e Sistemas de Informação

DGAEP – Direção Geral da Administração e do Emprego Público

DGR – Divisão de Gestão de Recursos

Dir – Dirigente

DIRP – Divisão e Informação e Relações Públicas

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

Fem – Feminino

Prof. - Profissional

Gr. – Gráfico

Hab – Habilitações/habilitação

Infor – Informático

LVCR – Lei dos Vínculos, Carreiras e Remunerações

Masc – Masculino

Máx – Máximo

Min – Mínimo

MS – Ministério da Saúde

N.º - Número

Parent - Parentalidade

Prot - Proteção

Rem – Remuneração

RH – Recursos Humanos

SGMS – Secretaria Geral do Ministério da Saúde

SNS – Sistema Nacional de Saúde



**Secretaria-Geral do Ministério da Saúde**

Trab. – Trabalhador

TS – Técnico superior

Tx - Taxa

# **ANEXOS**

**Anexo I - Quadros do Balanço Social remetidos para a Administração  
Central do Sistema de Saúde, I.P.**

**Anexo II - Quadros do Balanço Social remetidos para a Direção Geral da  
Administração e do Emprego Público**

# MINISTÉRIO DA SAÚDE

## BALANÇO SOCIAL

Decreto-Lei nº 190/96, de 9 de Outubro

### 2012

#### IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO / ENTIDADE

Código 2362

Serviço / Entidade: SECRETARIA GERAL DO MINISTÉRIO DA SAÚDE

#### NÚMERO DE PESSOAS EM EXERCÍCIO DE FUNÇÕES NO SERVIÇO (Não incluir Prestações de Serviços)

Em 1 de Janeiro 2012 61

Em 31 de Dezembro 2012 56

#### *Contacto para eventuais esclarecimentos*

Nome Ana Cristina Chastre

Tel: 217984281

E-mail: anachastre@sg.min-saude.pt

Data 25-03-2013

## BALANÇO SOCIAL 2012

### ÍNDICE DE QUADROS

#### CAPÍTULO 1 - RECURSOS HUMANOS

Quadro 1: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo a modalidade de vinculação e género  
Quadro 1.1: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, em situação de mobilidade geral  
Quadro 1.2: Contagem de horas normais efetuadas por grupo/cargo/carreira  
Quadro 1.3: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira em acumulação de funções  
Quadro 1.3.1: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira em acumulação de funções com o privado  
Quadro 2: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o escalão etário e género  
Quadro 3: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o nível de antiguidade e género  
Quadro 4: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o nível de escolaridade e género  
Quadro 5: Contagem dos trabalhadores estrangeiros por grupo/cargo/carreira, segundo a nacionalidade e género  
Quadro 6: Contagem de trabalhadores portadores de deficiência por grupo/cargo/carreira, segundo o escalão etário e género  
Quadro 7: Contagem dos trabalhadores admitidos e regressados durante o ano, por grupo/cargo/carreira e género, segundo o modo de ocupação do posto de trabalho ou modalidade de vinculação  
Quadro 8: Contagem das saídas de trabalhadores nomeados ou em comissão de serviço, por grupo/cargo/carreira, segundo o motivo de saída e género  
Quadro 9: Contagem das saídas de trabalhadores contratados, por grupo/cargo/carreira, segundo o motivo de saída e género  
Quadro 10: Contagem dos postos de trabalho previstos e não ocupados durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo a dificuldade de recrutamento  
Quadro 11: Contagem das mudanças de situação dos trabalhadores, por grupo/cargo/carreira, segundo o motivo e género  
Quadro 12: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo a modalidade de horário de trabalho e género  
Quadro 13: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o período normal de trabalho (PNT) e género  
Quadro 13.1: Contagem do pessoal médico, segundo o regime e horário de trabalho  
Quadro 13.2: Contagem dos trabalhadores, por grupo/cargo/carreira, com e sem dedicação exclusiva  
Quadro 14: Contagem das horas de trabalho extraordinário, por grupo/cargo/carreira, segundo a modalidade de prestação do trabalho e género  
Quadro 14.1: Contagem das horas de trabalho nocturno, normal e extraordinário, por grupo/cargo/carreira, segundo o género  
Quadro 15: Contagem dos dias de ausências ao trabalho durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo o motivo de ausência e género  
Quadro 16: Contagem dos trabalhadores em greve, por escalão de PNT e tempo de paralisação

#### CAPÍTULO 2 - REMUNERAÇÕES E ENCARGOS

Quadro 17: Estrutura remuneratória, por género  
Quadro 17.1: Remunerações mensais ilíquidas (brutas) por Grupo/Cargo/Carreira (excluir prestações de serviços)  
Quadro 18: Total dos encargos com pessoal durante o ano por grupo/cargo/carreira  
Quadro 18.1: Suplementos remuneratórios por grupo/cargo/carreira  
Quadro 18.2: Encargos com prestações sociais  
Quadro 18.3: Encargos com benefícios sociais

#### CAPÍTULO 3 - HIGIENE E SEGURANÇA

Quadro 19: Número de acidentes de trabalho e de dias de trabalho perdidos com baixa, por género  
Quadro 20: Número de casos de incapacidade declarados durante o ano, relativamente aos trabalhadores vítimas de acidente de trabalho  
Quadro 21: Número de situações reportadas e confirmadas de doença profissional e de dias de trabalho perdidos  
Quadro 22: Número e encargos das actividades de medicina no trabalho ocorridas durante o ano  
Quadro 23: Número de intervenções das comissões de segurança e saúde no trabalho ocorridas durante o ano, por tipo  
Quadro 24: Número de trabalhadores sujeitos a acções de reintegração profissional em resultado de acidentes de trabalho ou doença profissional  
Quadro 25: Número de acções de formação e sensibilização em matéria de segurança e saúde no trabalho  
Quadro 26: Custos com a prevenção de acidentes e doenças profissionais

#### CAPÍTULO 4 - FORMAÇÃO PROFISSIONAL

Quadro 27: Contagem relativa a participações em acções de formação profissional durante o ano, por tipo de acção, segundo a duração  
Quadro 28: Contagem relativa a participações em acções de formação durante o ano por grupo / cargo / carreira, segundo o tipo de acção  
Quadro 29: Contagem das horas despendidas em formação durante o ano, por grupo / cargo / carreira, segundo o tipo de acção  
Quadro 30: Despesas anuais com formação

#### CAPÍTULO 5 - RELAÇÕES PROFISSIONAIS

Quadro 31: Relações profissionais  
Quadro 32: Disciplina

Quadro 1: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo a modalidade de vinculação e género

Grupo/cargo/carreira / Modalidades de vinculação	Cargo Público/Outro		Nomeação definitiva		Nomeação Transitória por tempo determinado		Nomeação Transitória por tempo indeterminado		CT em Funções Públicas a tempo indeterminado		CT em Funções Públicas a tempo resultativo certo		CT em Funções Públicas a tempo resultativo incerto		Candidatos ao concurso no âmbito da LUCI		Contorno do Serviço no âmbito do Código de Trabalho		CT por tempo indeterminado no âmbito do código de trabalho		Contorno a termo resultativo certo no âmbito do código de trabalho		Contorno a termo resultativo incerto no âmbito do código de trabalho		TOTAL		P. Serviços (transitória)		P. Serviços (definitiva)		TOTAL P. Serviços			
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	T	
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos																																		
Dirigente Superior (a)																																		
Argenteo Intermediário (a)																																		
Técnico Superior																																		
Assistente Técnico																																		
Assistente Operacional (Assistente de Ação Médica)																																		
Assistente Operacional (Operário)																																		
Assistente Operacional (Outro)																																		
Informático																																		
Personal de Investigação Científica																																		
Doc. Ens. Universitário																																		
Doc. Ens. Sup. Pós-graduação																																		
Educ. Médica e Doc. de Ens. Médico e Sanitário																																		
Personal de Inspeção																																		
Médico																																		
Enfermeiro																																		
Téc. Superior de Saúde																																		
Téc. Diagnóstica e Terapêutica																																		
Outro Pessoal (b)																																		
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

NOTAS:  
a) Considerar apenas os cargos reportados, de acordo com os dados do regime definido pela Lei n.º 2/2004, de 15 de Janeiro (republicado pela Lei n.º 51/2005 de 28 de Outubro)  
b) Considerar a soma de efectivos inscritos em outras carreiras ou grupos  
c) Os totais dos quadros 1, 2, 3, 4, 17 e 18, 19 devem ser iguais, por grupo/cargo/carreira e por género.

**Quadro 1.1: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, em situação de mobilidade geral**

Grupo/cargo/carreira	Cedência de interesse público		Mobilidade Interna		Total
	M	F	M	F	
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos					0
Dirigente Superior a)					0
Dirigente Intermédio a)					0
Técnico Superior				1	1
Assistente técnico					0
Assistente Operacional (Auxiliar de Acção Médica)					0
Assistente Operacional (Operário)					0
Assistente Operacional (Outro)					0
Informático					0
Pessoal de Investigação Científica					0
Doc. Ens. Universitário					0
Doc. Ens. Sup. Politécnico					0
Educ. Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário					0
Pessoal de Inspeção					0
Médico					0
Enfermeiro					0
Téc. Superior de Saúde					0
Téc. Diagnóstico e Terapêutica					0
Outro Pessoal b)					0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

**NOTAS:**

- a) Considerar apenas os cargos reportados, consoante os casos, ao regime definido pela Lei nº 2/2004, de 15 de Janeiro (republicado pela lei nº 51/2005 de 30 de Agosto) ou no Código do Trabalho, bem como os cargos integrados nos Conselhos de Administração/Conselhos Directivos e Administradores Hospitalares.
- b) Considerar o total de efectivos inseridos em outras carreiras ou grupos
- c) Considerar, apenas, a mobilidade interna, que se opera entre entidades diferentes.

**Quadro 1.2: Contagem de horas normais efetuadas por grupo/cargo/carreira**

Grupo/cargo/carreira	N.º de horas normais efetivamente trabalhadas (Cargo político/Mandato, CTFP, CIT, Comissão de serviços)	N.º de horas efetivamente trabalhadas (Prestadores de serviços - Tarefa/Avença)
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos		
Dirigente Superior a)	1526,00	
Dirigente intermédio a)	7752,50	
Técnico Superior	22592,50	735,00
Assistente técnico	25263,00	
Assistente Operacional (Auxiliar de Acção Médica)		
Assistente Operacional (Operário)		
Assistente Operacional (Outro)	23719,50	
Informático	1309,00	
Pessoal de Investigação Científica		
Doc. Ens. Universitário		
Doc. Ens. Sup. Politécnico		
Educ. Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário		
Pessoal de Inspeção		
Médico		
Enfermeiro		
Téc. Superior de Saúde		
Téc. Diagnóstico e Terapêutica		
Outro Pessoal b)		
<b>Total</b>	<b>82.163</b>	<b>735</b>

**NOTAS:**

Considerar o total de horas normais efetivamente trabalhadas por carreira/cargo durante o ano 2012 (de 1 de janeiro a 31 de dezembro) - Não está incluído o trabalho extraordinário.

a) Considerar apenas os cargos reportados, consoante os casos, ao regime definido pela Lei nº 2/2004, de 15 de Janeiro (república pela lei nº 51/2005 de 30 de Agosto) ou no Código do Trabalho, bem como os cargos integrados nos Conselhos de Administração/Conselhos Directivos e Administradores Hospitalares.

b) Considerar o total de efectivos inseridos em outras carreiras ou grupos

c) Considerar o total de horas normais efetivamente trabalhadas por carreira/cargo durante o ano 2012 (de 1 de janeiro a 31 de dezembro) - Não está incluído o trabalho extraordinário.

### Quadro 1.3: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira em acumulação de funções

Grupo/cargo/carreira	Acumulação de funções
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos	
Dirigente Superior a)	
Dirigente Intermédio a)	
Técnico Superior	1
Assistente técnico	
Assistente Operacional (Auxiliar de Acção Médica)	
Assistente Operacional (Operário)	
Assistente Operacional (Outro)	
Informático	
Pessoal de Investigação Científica	
Doc. Ens. Universitário	
Doc. Ens. Sup. Politécnico	
Educ. Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário	
Pessoal de Inspeção	
Médico	
Enfermeiro	
Téc. Superior de Saúde	
Téc. Diagnóstico e Terapêutica	
Outro Pessoal b)	
<b>Total</b>	<b>1</b>

NOTAS:

Este quadro deve ser preenchido com o n.º de trabalhadores contemplados no quadro 1 que estavam a exercer funções na entidade em acumulação, sendo registados com a modalidade de vinculação que detêm na entidade de origem.

a) Considerar apenas os cargos reportados, consoante os casos, ao regime definido pela Lei nº 2/2004, de 15 de Janeiro (república pela lei nº 51/2005 de 30 de Agosto) ou no Código do Trabalho, bem como os cargos integrados nos Conselhos de Administração/Conselhos Directivos e Administradores Hospitalares.

b) Considerar o total de efectivos inseridos em outras carreiras ou grupos

### Quadro 1.3.1: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira em acumulação de funções com o privado

Grupo/cargo/carreira	Acumulação com funções privadas
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos	
Dirigente Superior a)	
Dirigente Intermédio a)	
Técnico Superior	1
Assistente técnico	
Assistente Operacional (Auxiliar de Acção Médica)	
Assistente Operacional (Operário)	
Assistente Operacional (Outro)	
Informático	
Pessoal de Investigação Científica	
Doc. Ens. Universitário	
Doc. Ens. Sup. Politécnico	
Educ. Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário	
Pessoal de Inspeção	
Médico	
Enfermeiro	
Téc. Superior de Saúde	
Téc. Diagnóstico e Terapêutica	
Outro Pessoal b)	
<b>Total</b>	<b>1</b>

NOTAS:

Este quadro deve ser preenchido com os trabalhadores da entidade que estão a acumular funções com entidades privadas.

a) Considerar apenas os cargos reportados, consoante os casos, ao regime definido pela Lei nº 2/2004, de 15 de Janeiro (república pela lei nº 51/2005 de 30 de Agosto) ou no Código do Trabalho, bem como os cargos integrados nos Conselhos de Administração/Conselhos Directivos e Administradores Hospitalares.

b) Considerar o total de efectivos inseridos em outras carreiras ou grupos



**Quadro 2: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o escalão etário e gênero**

[illegible]

**Quadro 3: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o nível de antiguidade e género**

SE Células a vermelho -  
Totais não estão iguais aos  
do Quadro 1

Quadro 3: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o nível de antiguidade e género

Grupo/cargo/carreira/ de serviço	Tempo	até 5 anos		5 - 9		10 - 14		15 - 19		20 - 24		25 - 29		30 - 34		35 - 39		40 ou mais anos		TOTAL		TOTAL
		M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F			
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos																				0	0	0
Dirigente Superior a)									1											0	1	1
Dirigente Intermediário a)				1		1		1							1					2	3	5
Técnico Superior	1	3		1		3		3		1		2				1		1		3	15	18
Assistente técnico	1			1		3		3		4		2		1		2		1		2	15	17
Assistente Operacional (Auxiliar de Acção Médica)																				0	0	0
Assistente Operacional (Operário)																				0	0	0
Assistente Operacional (Outro)						3		1	2		1	1		2		1		2		7	7	14
Informático														1						0	1	1
Pessoal de Investigação Científica																				0	0	0
Doc. Ens. Universitário																				0	0	0
Doc. Ens. Sup. Politécnica																				0	0	0
Educ. Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário																				0	0	0
Pessoal de Inspeção																				0	0	0
Médico																				0	0	0
Enfermeiro																				0	0	0
Téc. Superior de Saúde																				0	0	0
Téc. Diagnóstico e Terapêutica																				0	0	0
Outro Pessoal b)																				0	0	0
Total		2	3	0	3	3	3	8	3	9	3	5	0	6	1	3	1	4	1	14	42	56

Nível médio de antiguidade = (Soma das antiguidades / Total de efectivos)

19,86

**NOTAS:**

- a) Considerar apenas os cargos reportados, consoante os casos, ao regime definido pela Lei nº 2/2004, de 15 de Janeiro (replicado pela lei e Administradores Hospitalares).
- b) Considerar o total de efectivos inseridos em outras carreiras ou grupos
- c) Os totais dos quadros 1, 2, 3, 4, 12, 13, 17 devem ser iguais, por grupo/cargo/carreira e por género.

Quadro 4: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o nível de escolaridade e gênero

SE Contar a vermelho - Total, não contar legendado de Quadro 1

Grupo/cargo/carreira / Habilitação Literária	Até ao 4.º ano de escolaridade				5.º ano de escolaridade				11.º ano				12.º ano ou equivalente				Bacharelado				Licenciatura				Mestrado				Doutoramento				TOTAL				Total
	4 anos de escolaridade		4 anos de escolaridade		4 anos de escolaridade		4 anos de escolaridade		5.º ano de escolaridade		5.º ano de escolaridade		5.º ano de escolaridade		5.º ano de escolaridade		Bacharelado		Bacharelado		Licenciatura		Licenciatura		Mestrado		Mestrado		Doutoramento		TOTAL						
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F					
Grupo/cargo/carreira / Habilitação Literária																																					
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos																																					
(Cargo Superior 4)																																					
Habilitação Intermediária 1)																																					
Técnicos Superiores																																					
Assistente Técnico																																					
Assistente Operacional (Auxiliar de Apoio Administrativo)																																					
Assistente Operacional (Operário)																																					
Indústria Operacional (Indústria)																																					
Indústria																																					
Personal de Investigação Científica																																					
Doc. Ens. Universitário																																					
Doc. Ens. Sup. Politécnico																																					
Enfermeiros e Doc. de Ens. Médio e Secundário																																					
Personal de Inspeção																																					
Médico																																					
Enfermeiro																																					
Téc. Superior de Saúde																																					
Téc. Diagnóstico e Terapêutica																																					
Outros Profissionais																																					
Total	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	84					

Grupo/cargo/carreira / Habilitação Literária	Até ao 4.º ano de escolaridade				4 anos de escolaridade				5.º ano de escolaridade				11.º ano				12.º ano ou equivalente				Bacharelado				Licenciatura				Mestrado				Doutoramento				TOTAL				Total
	4 anos de escolaridade		4 anos de escolaridade		4 anos de escolaridade		4 anos de escolaridade		5.º ano de escolaridade		5.º ano de escolaridade		5.º ano de escolaridade		5.º ano de escolaridade		Bacharelado		Bacharelado		Licenciatura		Licenciatura		Mestrado		Mestrado		Doutoramento		TOTAL										
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F									
Grupo/cargo/carreira / Habilitação Literária																																									
Técnico																																									
Assistente																																									
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2									

NOTAS:  
a) Considerar apenas os cargos reconhecidos, constantes no Anexo 1 do Regulamento Interno da P&D, Lei nº 2/2004, de 15 de Janeiro (republicado pelo nº 1/2005 de 01 de Janeiro e nº 1/2006 de 15 de Janeiro).  
b) Considerar o total de efectivos "passados em férias" durante o 3.º ano.  
c) Os dados dos Quadros 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105, 106, 107, 108, 109, 110, 111, 112, 113, 114, 115, 116, 117, 118, 119, 120, 121, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 130, 131, 132, 133, 134, 135, 136, 137, 138, 139, 140, 141, 142, 143, 144, 145, 146, 147, 148, 149, 150, 151, 152, 153, 154, 155, 156, 157, 158, 159, 160, 161, 162, 163, 164, 165, 166, 167, 168, 169, 170, 171, 172, 173, 174, 175, 176, 177, 178, 179, 180, 181, 182, 183, 184, 185, 186, 187, 188, 189, 190, 191, 192, 193, 194, 195, 196, 197, 198, 199, 200, 201, 202, 203, 204, 205, 206, 207, 208, 209, 210, 211, 212, 213, 214, 215, 216, 217, 218, 219, 220, 221, 222, 223, 224, 225, 226, 227, 228, 229, 230, 231, 232, 233, 234, 235, 236, 237, 238, 239, 240, 241, 242, 243, 244, 245, 246, 247, 248, 249, 250, 251, 252, 253, 254, 255, 256, 257, 258, 259, 260, 261, 262, 263, 264, 265, 266, 267, 268, 269, 270, 271, 272, 273, 274, 275, 276, 277, 278, 279, 280, 281, 282, 283, 284, 285, 286, 287, 288, 289, 290, 291, 292, 293, 294, 295, 296, 297, 298, 299, 300, 301, 302, 303, 304, 305, 306, 307, 308, 309, 310, 311, 312, 313, 314, 315, 316, 317, 318, 319, 320, 321, 322, 323, 324, 325, 326, 327, 328, 329, 330, 331, 332, 333, 334, 335, 336, 337, 338, 339, 340, 341, 342, 343, 344, 345, 346, 347, 348, 349, 350, 351, 352, 353, 354, 355, 356, 357, 358, 359, 360, 361, 362, 363, 364, 365, 366, 367, 368, 369, 370, 371, 372, 373, 374, 375, 376, 377, 378, 379, 380, 381, 382, 383, 384, 385, 386, 387, 388, 389, 390, 391, 392, 393, 394, 395, 396, 397, 398, 399, 400, 401, 402, 403, 404, 405, 406, 407, 408, 409, 410, 411, 412, 413, 414, 415, 416, 417, 418, 419, 420, 421, 422, 423, 424, 425, 426, 427, 428, 429, 430, 431, 432, 433, 434, 435, 436, 437, 438, 439, 440, 441, 442, 443, 444, 445, 446, 447, 448, 449, 450, 451, 452, 453, 454, 455, 456, 457, 458, 459, 460, 461, 462, 463, 464, 465, 466, 467, 468, 469, 470, 471, 472, 473, 474, 475, 476, 477, 478, 479, 480, 481, 482, 483, 484, 485, 486, 487, 488, 489, 490, 491, 492, 493, 494, 495, 496, 497, 498, 499, 500, 501, 502, 503, 504, 505, 506, 507, 508, 509, 510, 511, 512, 513, 514, 515, 516, 517, 518, 519, 520, 521, 522, 523, 524, 525, 526, 527, 528, 529, 530, 531, 532, 533, 534, 535, 536, 537, 538, 539, 540, 541, 542, 543, 544, 545, 546, 547, 548, 549, 550, 551, 552, 553, 554, 555, 556, 557, 558, 559, 560, 561, 562, 563, 564, 565, 566, 567, 568, 569, 570, 571, 572, 573, 574, 575, 576, 577, 578, 579, 580, 581, 582, 583, 584, 585, 586, 587, 588, 589, 590, 591, 592, 593, 594, 595, 596, 597, 598, 599, 600, 601, 602, 603, 604, 605, 606, 607, 608, 609, 610, 611, 612, 613, 614, 615, 616, 617, 618, 619, 620, 621, 622, 623, 624, 625, 626, 627, 628, 629, 630, 631, 632, 633, 634, 635, 636, 637, 638, 639, 640, 641, 642, 643, 644, 645, 646, 647, 648, 649, 650, 651, 652, 653, 654, 655, 656, 657, 658, 659, 660, 661, 662, 663, 664, 665, 666, 667, 668, 669, 670, 671, 672, 673, 674, 675, 676, 677, 678, 679, 680, 681, 682, 683, 684, 685, 686, 687, 688, 689, 690, 691, 692, 693, 694, 695, 696, 697, 698, 699, 700, 701, 702, 703, 704, 705, 706, 707, 708, 709, 710, 711, 712, 713, 714, 715, 716, 717, 718, 719, 720, 721, 722, 723, 724, 725, 726, 727, 728, 729, 730, 731, 732, 733, 734, 735, 736, 737, 738, 739, 740, 741, 742, 743, 744, 745, 746, 747, 748, 749, 750, 751, 752, 753, 754, 755, 756, 757, 758, 759, 760, 761, 762, 763, 764, 765, 766, 767, 768, 769, 770, 771, 772, 773, 774, 775, 776, 777, 778, 779, 780, 781, 782, 783, 784, 785, 786, 787, 788, 789, 790, 791, 792, 793, 794, 795, 796, 797, 798, 799, 800, 801, 802, 803, 804, 805, 806, 807, 808, 809, 810, 811, 812, 813, 814, 815, 816, 817, 818, 819, 820, 821, 822, 823, 824, 825, 826, 827, 828, 829, 830, 831, 832, 833, 834, 835, 836, 837, 838, 839, 840, 841, 842, 843, 844, 845, 846, 847, 848, 849, 850, 851, 852, 853, 854, 855, 856, 857, 858, 859, 860, 861, 862, 863, 864, 865, 866, 867, 868, 869, 870, 871, 872, 873, 874, 875, 876, 877, 878, 879, 880, 881, 882, 883, 884, 885, 886, 887, 888, 889, 890, 891, 892, 893, 894, 895, 896, 897, 898, 899, 900, 901, 902, 903, 904, 905, 906, 907, 908, 909, 910, 911, 912, 913, 914, 915, 916, 917, 918, 919, 920, 921, 922, 923, 924, 925, 926, 927, 928, 929, 930, 931, 932, 933, 934, 935, 936, 937, 938, 939, 940, 941, 942, 943, 944, 945, 946, 947, 948, 949, 950, 951, 952, 953, 954, 955, 956, 957, 958, 959, 960, 961, 962, 963, 964, 965, 966, 967, 968, 969, 970, 971, 972, 973, 974, 975, 976, 977, 978, 979, 980, 981, 982, 983, 984, 985, 986, 987, 988, 989, 990, 991, 992, 993, 994, 995, 996, 997, 998, 999, 1000.

**Quadro 5: Contagem dos trabalhadores estrangeiros por grupo/cargo/carreira, segundo a nacionalidade e género**

Grupo/cargo/carreira Proveniência do trabalhador	União Europeia		CPLP		Outros países		TOTAL		Total
	M	F	M	F	M	F	M	F	
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos							0	0	0
Dirigente Superior a)							0	0	0
Dirigente Intermediário a)							0	0	0
Técnico Superior							0	0	0
Assistente técnico							0	0	0
Assistente Operacional (Auxiliar de Acção Médica)							0	0	0
Assistente Operacional (Operário)							0	0	0
Assistente Operacional (Outro)							0	0	0
Informático							0	0	0
Pessoal de Investigação Científica							0	0	0
Doc. Ens. Universitário							0	0	0
Doc. Ens. Sup. Politécnico							0	0	0
Educ. Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário							0	0	0
Pessoal de Inspeção							0	0	0
Médico							0	0	0
Enfermeiro							0	0	0
Téc. Superior de Saúde							0	0	0
Téc. Diagnóstico e Terapêutica							0	0	0
Outro Pessoal b)							0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Prestações de Serviços / Proveniência do trabalhador	União Europeia		CPLP		Outros países		TOTAL		Total
	M	F	M	F	M	F	M	F	
Tarefas							0	0	0
Avenças							0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

**NOTAS:**

**CPLP** - Comunidade dos Países de Língua Portuguesa

Considerar o total de trabalhadores estrangeiros, não naturalizados, em efectividade de funções no serviço em 31 de Dezembro, de acordo com a nacionalidade;

a) Considerar apenas os cargos reportados, consoante os casos, ao regime definido pela Lei nº 2/2004, de 15 de Janeiro (replicado pela lei nº 51/2005, de 30 de Agosto) ou no Código do Trabalho, bem como os cargos integrados nos Conselhos de Administração/Conselhos Directivos e Administradores Hospitalares.

b) Considerar o total de efectivos inseridos em outras carreiras ou grupos

Quadro 6: Contagem de trabalhadores portadores de deficiência por grupo/cargo/carreira, segundo o escalão etário e gênero

Grupos/carreiras	Menor de 20 anos		20 - 24		25 - 29		30 - 34		35 - 39		40 - 44		45 - 49		50 - 54		55 - 59		60 - 64		65 - 69		70 e mais		TOTAL		Total
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
	Menor de 20 anos		20 - 24		25 - 29		30 - 34		35 - 39		40 - 44		45 - 49		50 - 54		55 - 59		60 - 64		65 - 69		70 e mais		TOTAL		
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos																											
(Médico Superior a)																											
(Médico Intermediário a)																											
Técnicos Superiores																											
Assistente Médico																											
Assistente Operacional (Auxiliar de Apoio Médico)																											
Assistente Operacional (Operário)																											
Assistente Operacional (Outro)																											
Informática																											
Massas de Investigação Científica																											
Doc. Bm. Unversitário																											
Doc. Bm. Sup. Politécnico																											
Educ. Infantil a Doc. de Bm. Médio a Secundário																											
Personal de Inspeção																											
Médico																											
Enfermeiro																											
Téc. Superior de Saúde																											
Téc. Diagnóstico a Terapêutico																											
Outro (Massa b)																											
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Presidência de Serviço	Menor de 20 anos		20 - 24		25 - 29		30 - 34		35 - 39		40 - 44		45 - 49		50 - 54		55 - 59		60 - 64		65 - 69		70 e mais		TOTAL		Total
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
	Menor de 20 anos		20 - 24		25 - 29		30 - 34		35 - 39		40 - 44		45 - 49		50 - 54		55 - 59		60 - 64		65 - 69		70 e mais		TOTAL		
Técnicos																											
Assistentes																											
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

NOTAS:  
 Considera-se o total de trabalhadores que beneficiam da redução fiscal por motivo de sua deficiência.  
 a) Considerar apenas os cargos reportados, conforme os casos, no regime do INSS pelo Lei nº 27.204, de 15 de outubro (publicado pela Lei nº 31.720, de 1974).  
 b) Considerar o total de deficientes inscritos em outras carreiras ou grupo.

**Quadro 7: Contagem dos trabalhadores admitidos e regressados durante o ano, por grupo/cargo/carreira e género, segundo o modo de ocupação do posto de trabalho ou modalidade de vinculação**

Grupo/cargo/carreira/ Modos de ocupação do posto de trabalho	Procedimento concursal		Cedência		Mobilidade Interna		Regresso de licença sem vencimento ou de período experimental		Contínua de serviço		CEAGPA		Outras situações		TOTAL		TOTAL
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos																	0
Dirigente Superior a)																	0
Dirigente Intermediário a)																	0
Técnico Superior											1		1	3			6
Assistente técnico																	0
Assistente Operacional (Auxiliar de Acção Médica)																	0
Assistente Operacional (Operário)																	0
Assistente Operacional (Outro)																	0
Informático													7	5			12
Pessoal de Investigação Científica																	0
Doc. Ens. Universitário																	0
Doc. Ens. Sup. Politécnico																	0
Educ. Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário																	0
Pessoal de Inspeção																	0
Médico																	0
Enfermeira																	0
Téc. Superior de Saúde																	0
Téc. Diagnóstico e Terapêutica																	0
Outro Pessoal b)																	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>18</b>

Prestações de Serviços (Modalidades de vinculação)	M	F	Total
Tarifas			0
Avanços			0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Notas:

Considerar o total de efectivos admitidos pela 1ª vez ou regressados ao serviço entre 1 de Janeiro e 31 de Dezembro inclusive.

\* Curso de Estudos Avançados em Gestão Pública. No caso de órgãos autárquicos considere, ainda, os formandos do CEAGPA.

a) Considerar apenas os cargos reportados, consoante os casos, ao regime definido pela Lei nº 2/2004, de 15 de Janeiro (república da lei nº 51/2 Hospitalares).

b) Considerar o total de efectivos inseridos em outras carreiras ou grupos



**Quadro 8: Contagem das saídas de trabalhadores nomeados ou em comissão de serviço, por grupo/cargo/carreira, segundo o motivo de saída e gênero**

Grupos/cargos/carreiras Ativos de saída (durante o ano)	Morte		Reforma/Aposentação		Limite de idade		Contratado sem sucesso do período experimental		Causado por motivo acordado		Exercício a pedido do trabalhador		Apliação de nova disciplina legislativa		Fim de atuação de mobilidade interna		Fim de atuação de contrato de trabalho público		Causado de contrato de serviço		Outros		TOTAL		Total
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
Representantes do poder legislativo e de órgãos autônomos																									0
Origem Superior a)																									0
Delegante (Intermediário a)																			1						1
Técnico Superior																									0
Assistente Técnico																									0
Assistente Operacional (Auxiliar de Apoio Administrativo)																									0
Assistente Operacional (Operário)																									0
Assistente Operacional (Outro)																									0
Intenatado																									0
Pessoal de Investigação Científica																									0
Doc. Ens. Universitário																									0
Doc. Ens. Sup. Politécnico																									0
Educ. Infantil e Doc. de Ens. Básico e Secundário																									0
Pessoal de Inspeção																									0
Médico																									0
Enfermeiro																									0
Téc. Superior de Saúde																									0
Téc. Diagnóstico e Terapêutica																									0
Outros Pessoal b)																									0
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1

NOTAS:

Considerar os trabalhadores em regime de nomeação ao abrigo do art. 10º da LVEP e Contrato de Serviço.

a) Considerar apenas os cargos reportados, consoante os casos, ao regime definido pela Lei nº 2/2004, de 15 de Janeiro (publicado pela Lei nº 51/2005, de

b) Considerar o total de efectivos inseridos em outras carreiras ou grupos





**Quadro 10: Contagem dos postos de trabalho previstos e não ocupados durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo a dificuldade de recrutamento**

Grupo/cargo/carreira/ Dificuldades de recrutamento	Não abertura de procedimento concursal	Impugnação do procedimento concursal	Falta de autorização da entidade competente	Procedimento concursal improcedente	Procedimento concursal em desenvolvimento	Total
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos						0
Dirigente Superior a)						0
Dirigente Intermédio a)						0
Técnico Superior					1	1
Assistente técnico						0
Assistente Operacional (Auxiliar de Acção Médica)						0
Assistente Operacional (Operário)						0
Assistente Operacional (Outro)						0
Informático						0
Pessoal de Investigação Científica						0
Doc. Ens. Universitário						0
Doc. Ens. Sup. Politécnico						0
Educ. Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário						0
Pessoal de Inspeção						0
Médico						0
Enfermeiro						0
Téc. Superior de Saúde						0
Téc. Diagnóstico e Terapêutica						0
Outro Pessoal b)						0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

**Notas:**

- Para cada grupo, cargo ou carreira, indique o número de postos de trabalho previstos no mapa de pessoal, mas não ocupados durante o ano, por motivo de:

- não abertura de procedimento concursal, por razões imputáveis ao serviço;
- impugnação do procedimento concursal, devido a recurso com efeitos suspensivos ou anulação do procedimento;
- recrutamento não autorizado por não satisfação do pedido formulado à entidade competente;
- procedimento concursal improcedente, deserto, inexistência ou desistência dos candidatos aprovados;
- procedimento concursal em desenvolvimento.

a) Considerar apenas os cargos reportados, consoante os casos, ao regime definido pela Lei nº 2/2004, de 15 de Janeiro (república pela lei nº 51/2005, de 30 de Agosto) ou no Código do Trabalho, bem como os cargos integrados nos

b) Considerar o total de efectivos inseridos em outras carreiras ou grupos

**Quadro 11: Contagem das mudanças de situação dos trabalhadores, por grupo/cargo/carreira, segundo o motivo e gênero**

Grupo/cargo/carreira/ Tipo de mudança	Promoções (carreiras não revistas e carreiras subsistentes)		Alteração obrigatória do posicionamento remuneratório (1)		Alteração do posicionamento remuneratório por opção gestionária (2)		Procedimento concursal		Consolidação da mobilidade na categoria (3)		TOTAL		Total
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos											0	0	0
Dirigente Superior a)											0	0	0
Dirigente Intermédio a)											0	0	0
Técnico Superior											0	0	0
Assistente técnico											0	0	0
Assistente Operacional (Auxiliar de Ação Médica)											0	0	0
Assistente Operacional (Operário)											0	0	0
Assistente Operacional (Outro)											0	0	0
Informático											0	0	0
Pessoal de Investigação Científica											0	0	0
Doc. Ens. Universitário											0	0	0
Doc. Ens. Sup. Politécnico											0	0	0
Educ. Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário											0	0	0
Pessoal de Inspeção											0	0	0
Médico b)											0	0	0
Enfermeiro											0	0	0
Téc. Superior de Saúde b)											0	0	0
Téc. Diagnóstico e Terapêutica											0	0	0
Outro Pessoal c)											0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

NOTAS:

(1) e (2) - Artigos 46º, 47º e 48º da Lei 12-A/2008;

(3) - Artigo 64º da Lei 12-A/2008.

a) Considerar apenas os cargos reportados, consoante os casos, ao regime definido pela Lei nº 2/2004, de 15 de Janeiro (replicado pela Lei Administradores Hospitalares).

**Quadro 12: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo a modalidade de horário de trabalho e género**

SE Células a vermelho - Totais não estão iguais aos do Quadro1

Grupo/cargo/carreira	Rígido		Flexível		Desfasado		Jornada contínua		Trabalho por turnos		Específico		Inserção de horário		TOTAL		
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	Total
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos															0	0	0
Dirigente Superior a)													1		0	1	1
Dirigente Intermédio a)													2	3	2	3	5
Técnico Superior			2	9			1	6							3	15	18
Assistente técnico			2	11			4								2	13	17
Assistente Operacional (Auxiliar de Ação Médica)															0	0	0
Assistente Operacional (Operário)															0	0	0
Assistente Operacional (Outro)	2	1	5	3			3								7	7	14
Informático				1											0	1	1
Pessoal de Investigação Científica															0	0	0
Doc. Ens. Universitário															0	0	0
Doc. Ens. Sup. Politécnico															0	0	0
Educ. Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário															0	0	0
Pessoal de Inspeção															0	0	0
Médico															0	0	0
Enfermeiro															0	0	0
Téc. Superior de Saúde															0	0	0
Téc. Diagnóstico e Terapêutica															0	0	0
Outro Pessoal b)															0	0	0
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>24</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>14</b>	<b>42</b>	<b>56</b>

**NOTAS:**

- a) Considerar apenas os cargos reportados, consoante os casos, ao regime definido pela Lei nº 2/2004, de 15 de Janeiro (republicado pela lei nº 51/2005 de b) Considerar o total de efectivos inseridos em outras carreiras ou grupos  
c) Os totais dos quadros 1, 2, 3, 4, 12 e 13 devem ser iguais, por grupo/cargo/carreira e por género.

Quadro 13: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o período normal de trabalho (PNT) e género

SE Células a vermelho - Totais não estão iguais aos do Quadro 1

Grupo/cargo/carreira	Tempo completo												PNT inferior ao praticado a tempo completo												TOTAL		Total													
	35 horas						42 horas						40 horas						Semana de 4 dias (D.L. 335/99)						Regime especial (D.L. 336/99)						Tempo parcial ou outro regime especial (*)						M	F		
	M		F		M		F		M		F		M		F		M		F		M		F		M			F												
	M		F		M		F		M		F		M		F		M		F		M		F		M			F												
	M		F		M		F		M		F		M		F		M		F		M		F		M			F												
Representantes de poder legislativo e de órgãos executivos																																								
Dirigentes Superiores a)																																								
Dirigentes Intermediários a)																																								
Técnicos Superiores																																								
Assistentes Técnicos																																								
Assistente Operacional (Auxiliar de Apoio Médico)																																								
Assistente Operacional (Operário)																																								
Assistente Operacional (Outro)																																								
Informático																																								
Pessoal de Investigação Científica																																								
Doc. Ens. Universitário																																								
Doc. Ens. Sup. Politécnico																																								
Enferm. Infância e Doc. de Ens. Básico e Secundário																																								
Pessoal de Inspeção																																								
Médico																																								
Enfermeiro																																								
Téc. Superior de Saúde																																								
Téc. Diagnóstico e Terapêutica																																								
Outro Pessoal b)																																								
Total	14	42	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0							

NOTAS:  
Indique para cada um dos horários de trabalho semanal, assinalados ou a assinalar, o número de trabalhadores que o praticam.

PNT - Número de horas de trabalho semanal em vigor no serviço, fixado ou autorizado por lei. No mesmo serviço pode haver vários períodos normais de trabalho.

(\*) - Trabalho a tempo parcial (art.º 12º da Lei nº 59/2008) ou regime especial (art.º 12º do D.L. nº 259/98); indicar o número de horas de trabalho semanais, se inferior ao praticado a tempo completo.

a) Considerar apenas os cargos reportados, consoante os casos, ao regime definido pela Lei nº 27/2004, de 15 de Janeiro (república pela Lei nº 31/2005, de

b) Considerar o total de efectivos inseridos em outras carreiras ou grupos

c) Os totais dos quadros 1, 2, 3, 4, 12 e 13 devem ser iguais, por grupo/cargo/carreira e por género.

**Quadro 13.1: Contagem do pessoal médico, segundo o regime e horário de trabalho**

Grupo/cargo/carreira	Carreira médica (Especialidades hospitalares)	Carreira médica (MGF)	Carreira médica (Saúde Pública)	Ano Comum	Área Profissional de Especialização	Outros	Total
Sem dedicação exclusiva e 35 h (tempo completo)							0
Sem dedicação exclusiva e disponibilidade permanente							0
Com dedicação exclusiva e 35 h							0
Com dedicação exclusiva e 42 h							0
Com dedicação exclusiva e disponibilidade permanente							0
40 horas semanais							0
Outros							0
Total	0	0	0	0	0	0	0

(\*) Este quadro não contempla as Prestações de Serviços

(\*\*) O total deste quadro deve ser igual ao total de médicos do quadro 1

### Quadro 13.2: Contagem dos trabalhadores, por grupo/cargo/carreira, com e sem dedicação exclusiva

Grupo/cargo/carreira	Com dedicação exclusiva	Sem dedicação exclusiva	Total
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos			0
Dirigente Superior a)			0
Dirigente intermédio a)			0
Técnico Superior			0
Assistente técnico			0
Assistente Operacional (Auxiliar de Acção Médica)			0
Assistente Operacional (Operário)			0
Assistente Operacional (Outro)			0
Informático			0
Pessoal de Investigação Científica			0
Doc. Ens. Universitário			0
Doc. Ens. Sup. Politécnico			0
Educ. Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário			0
Pessoal de Inspeção			0
Médico			0
Enfermeiro			0
Téc. Superior de Saúde			0
Téc. Diagnóstico e Terapêutica			0
Outro Pessoal b)			0
Total	0	0	0

#### NOTAS:

- a) Considerar apenas os cargos reportados, consoante os casos, ao regime definido pela Lei nº 2/2004, de 15 de Janeiro (replicado pela lei nº 51/2005 de 30 de Agosto) ou no Código do Trabalho, bem como os cargos integrados nos Conselhos de Administração/Conselhos Directivos e Administradores Hospitalares.
- b) Considerar o total de efectivos inseridos em outras carreiras ou grupos
- c) O total do quadro (13.2) deve ser igual ao total do quadro 1 ( excluindo prestações de serviços)

**Quadro 14: Contagem das horas de trabalho extraordinário, por grupo/cargo/carreira, segundo a modalidade de prestação do trabalho e género**

Grupo/cargo/carreira/ Modalidade de prestação do trabalho extraordinário	Trabalho extraordinário diurno		Trabalho extraordinário noturno		Trabalho extraord. em dias de descanso semanal obrigatório		Trabalho extraord. em dias de descanso semanal complementar		Trabalho extraord. em dias feriados		TOTAL		TOTAL
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos											0,00	0,00	0,00
Dirigente Superior a)											0,00	0,00	0,00
Dirigente Intermédio a)											0,00	0,00	0,00
Técnico Superior											0,00	0,00	0,00
Assistente técnico		875,00									0,00	875,00	875,00
Assistente Operacional (Auxiliar de Acção Médica)											0,00	0,00	0,00
Assistente Operacional (Operário)											0,00	0,00	0,00
Assistente Operacional (Outro)	4660,00	4364,00									4660,00	4364,00	9024,00
Informático											0,00	0,00	0,00
Pessoal de Investigação Científica											0,00	0,00	0,00
Doc. Ens. Universitário											0,00	0,00	0,00
Doc. Ens. Sup. Politécnico											0,00	0,00	0,00
Educ. Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário											0,00	0,00	0,00
Pessoal de Inspeção											0,00	0,00	0,00
Médico											0,00	0,00	0,00
Enfermeiro											0,00	0,00	0,00
Téc. Superior de Saúde											0,00	0,00	0,00
Téc. Diagnóstico e Terapêutica											0,00	0,00	0,00
Outro Pessoal b)											0,00	0,00	0,00
<b>Total</b>	<b>4660,00</b>	<b>5239,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>4660,00</b>	<b>5239,00</b>	<b>9899,00</b>

**NOTAS:**

Considerar o total de horas suplementares/extraordinárias efectuadas pelos trabalhadores do serviço entre 1 de Janeiro e 31 de Dezembro, nas situações identificadas.

a) Considerar apenas os cargos reportados, consoante os casos, ao regime definido pela Lei nº 2/2004, de 15 de Janeiro (república pela lei nº 51/2005 de 30 de Agosto) ou no Código do Trabalho, bem como os cargos integrados nos Conselhos de Administração/Conselhos Directivos e Administradores Hospitalares.

b) Considerar o total de efectivos inseridos em outras carreiras ou grupos (Eclesiástico, por exemplo).

c) O trabalho extraordinário diurno e noturno só contempla o trabalho extraordinário efectuado em dias normais de trabalho (primeiras 2 colunas).

As 3 colunas seguintes são específicas para o trabalho extraordinário em dias de descanso semanal obrigatório, complementar e feriados.

**Quadro 14.1: Contagem das horas de trabalho nocturno, normal e extraordinário, por grupo/cargo/carreira, segundo o género**

Grupo/cargo/carreira/ Horas de trabalho nocturno	Trabalho nocturno normal		Trabalho nocturno extraordinário		TOTAL		TOTAL
	M	F	M	F	M	F	
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos					0,00	0,00	0,00
Dirigente Superior a)					0,00	0,00	0,00
Dirigente Intermédio a)					0,00	0,00	0,00
Técnico Superior					0,00	0,00	0,00
Assistente técnico					0,00	0,00	0,00
Assistente Operacional (Auxiliar de Acção Médica)					0,00	0,00	0,00
Assistente Operacional (Operário)					0,00	0,00	0,00
Assistente Operacional (Outro)					0,00	0,00	0,00
Informático					0,00	0,00	0,00
Pessoal de Investigação Científica					0,00	0,00	0,00
Doc. Ens. Universitário					0,00	0,00	0,00
Doc. Ens. Sup. Politécnico					0,00	0,00	0,00
Educ. Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário					0,00	0,00	0,00
Pessoal de Inspeção					0,00	0,00	0,00
Médico					0,00	0,00	0,00
Enfermeiro					0,00	0,00	0,00
Téc. Superior de Saúde					0,00	0,00	0,00
Téc. Diagnóstico e Terapêutica					0,00	0,00	0,00
Outro Pessoal b)					0,00	0,00	0,00
Total	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

**NOTAS:**

Considerar o total de horas efectuadas pelos trabalhadores do serviço entre 1 de Janeiro e 31 de dezembro, nas situações

identificadas.

a) Considerar apenas os cargos reportados, consoante os casos, ao regime definido pela Lei nº 2/2004, de 15 de Janeiro (república pela lei nº 51/2005 de 30 de Agosto) ou no Código do Trabalho, bem como os cargos integrados nos Conselhos de Administração/Conselhos Directivos e Administradores Hospitalares.

b) Considerar o total de efectivos inseridos em outras carreiras ou grupos (Eclesiástico, por exemplo)

c) Este quadro refere-se apenas a trabalho nocturno. Para o preenchimento da coluna "trabalho nocturno extraordinário" neste quadro deve-se considerar o trabalho extraordinário efectuado em dias normais e em dias de descanso semanal obrigatório, complementar e feriados.



## Quadro 14.2: Contagem das horas de prevenção por grupo/cargo/carreira

Grupo/cargo/carreira	N.º de horas de Prevenção	N.º de trabalhadores d)
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos		
Dirigente Superior a)		
Dirigente intermédio a)		
Técnico Superior		
Assistente técnico		
Assistente Operacional (Auxiliar de Acção Médica)		
Assistente Operacional (Operário)		
Assistente Operacional (Outro)		
Informático		
Pessoal de Investigação Científica		
Doc. Ens. Universitário		
Doc. Ens. Sup. Politécnico		
Educ. Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário		
Pessoal de Inspeção		
Médico		
Enfermeiro		
Téc. Superior de Saúde		
Téc. Diagnóstico e Terapêutica		
Outro Pessoal b)		
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

### NOTAS:

a) Considerar apenas os cargos reportados, consoante os casos, ao regime definido pela Lei nº 2/2004, de 15 de Janeiro (republicado pela lei nº 51/2005 de 30 de Agosto) ou no Código do Trabalho, bem como os cargos integrados nos Conselhos de Administração/Conselhos Directivos e Administradores Hospitalares.

b) Considerar o total de efectivos inseridos em outras carreiras ou grupos

d) N.º de trabalhadores que efetuaram as horas de prevenção.



\* Período Normal de Trabalho. Clicar em cima das células e clique na seta à direita para escolher o item correspondente da lista de valores disponíveis.

\* Período Normal de Trabalho

<sup>a</sup> Período Normal de Trabalho

\* Período Normal de Trabalho

\* Período Normal de Trabalho

\* Período Normal de Trabalho

\* Período Normal de Trabalho

Classe: \_\_\_\_\_ Nº: \_\_\_\_\_

Período Normal de Trabalho: \_\_\_\_\_

Clavar um pino nas colunas e cravar na seta à direita para escolher o item correspondente da lista de valores possíveis.

Período Normal de Trabalho

Chamar em cima das vendas a clientela na sala à direita para escolher o item correspondente de lista de produtos em anexo.

Periodo Normal de Trabajo

## Quadro 17: Estrutura remuneratória, por género

### 1 - Remunerações mensais ilíquidas (brutas)

Período de referência: mês de Dezembro

(Excluindo prestações de serviço)

Género / Escalão de remunerações	Número de trabalhadores		
	Masculino	Feminino	Total
Até 500 €			0
501-1000 €	8	18	26
1001-1250 €		6	6
1251-1500 €	1	2	3
1501-1750 €	2	6	8
1751-2000€			0
2001-2250 €		2	2
2251-2500 €	1	3	4
2501-2750 €	1	3	4
2751-3000 €			0
3001-3250 €	1	1	2
3251-3500 €			0
3501-3750 €			0
3751-4000 €			0
4001-4250 €		1	1
4251-4500 €			0
4501-4750 €			0
4751-5000 €			0
5001-5250 €			0
5251-5500 €			0
5501-5750 €			0
5751-6000 €			0
Mais de 6000 €			0
Total	14	42	56

NOTAS (ler instruções de preenchimento e interpretação de conteúdos Pág. 16)

i) Deve indicar o número de trabalhadores em cada escalão por género;

ii) O total do quadro 17 deve ser igual ao total dos quadros 1,2,3,4,12 e 13, por género

iii) Remunerações mensais ilíquidas (brutas): Considerar remuneração mensal base ilíquida mais suplementos regulares e/ou adicionais/diferenciais remuneratórios de natureza permanente.

iv) Não incluir prestações sociais, subsídio de refeição e outros benefícios sociais;

### 2 - Remunerações máximas e mínimas

Período de referência: mês de Dezembro

Remuneração (€)	Euros	
	Masculino	Feminino
Mínima ( € )	532	632
Máxima ( € )	3.021	4.060

NOTAS (ler instruções de preenchimento e interpretação de conteúdos Pág. 16)

Na remuneração deve incluir o valor (euros) das remunerações, mínima e máxima.

Quadro 17: Estrutura remuneratória, por género

3 - Remunerações mensais líquidas (brutas) por Grupo/Cargo/Carreira (excluir prestações de serviços)

Período de referência: mês de Dezembro

Grupo/cargo/carreira a/ Escalo de remunerações	Até 500 €	501-1000 €	1001-1250 €	1251-1500 €	1501-1750 €	1751-2000 €	2001-2250 €	2251-2500 €	2501-2750 €	2751-3000 €	3001-3250 €	3251-3500 €	3501-3750 €	3751-4000 €	4001-4250 €	4251-4500 €	4501-4750 €	4751-5000 €	5001-5250 €	5251-5500 €	5501-5750 €	5751-6000 €	Acab. de 6000 €	Total
Rep. de poder legislativo e de órgãos executivos																								0
Dirigente Superior a)																1								1
Dirigente Intermediário a)																								2
Técnico Superior			2	4	1	7	2	4	1		2													18
Assistente Técnico		15																						17
Assistente Operacional (Auxiliar de Ação Médica)																								0
Assistente Operacional (Operário)																								0
Assistente Operacional (Operário)																								14
Operário		14																						1
Personal de Investigação Científica																								0
Doc. Ens. Universitário																								0
Doc. Ens. Sup. Politécnico																								0
Enferm. Infância e Doc. de Ens. Básico e Secundário																								0
Personal de Inspeção Médica																								0
Enfermeiro																								0
Téc. Superior de Saúde																								0
Téc. Diagnóstico e Radiológico																								0
Químico Farmacéutico																								0
Total	0	26	6	3	8	0	2	4	4	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	86

NOTAS:

i) Deve indicar o número de trabalhadores em cada escalo por grupo/carreira/cargo

n) O total do quadro 17, e devem ser iguais ao total dos quadros 1, 2, 3, 4, 12 e 13, 17, a por grupo profissional

iii) Remunerações mensais líquidas (brutas): Considerar remuneração mensal base líquida mais suplementos regulares e/ou adicionais diferenciados (em remuneração de natureza permanente).

iv) Não incluir prestações sociais, utilidades de habitação e outras benefícios sociais.

Quadro 18: Total dos encargos com pessoal durante o ano por grupo/cargo/carreira

Grupo/cargos/carreiras Encargos com pessoal	Remuneração líquida (*)	Suplementos remuneratórios	Prêmios de desempenho	Provisões sociais	Benefícios sociais	Outros encargos com pessoal	Total (euros)
Representantes do poder legislativo e de órgãos municipais							0,00
Deputado Superior (a)	2942,76	808,26		945,00			4645,02
Deputado Intermediário (a)	12412,14	11277,81		4642,84			17949,79
Deputado Superior	319451,92	567,24		1553,940			320141,103
Auxílios municipais	201028,69	6494,75		14270,60			324544,04
Assistente Operacional (Auxiliar de Ação Médica)							0,00
Auxílios Operacionais (Obrigações)							0,00
Assistente Operacional (Outros)	124184,21	13841,55		21123,17			179188,93
Indemnizações	18484,04			945,00			19429,04
Pessoal de Investigação Científica							0,00
Doc. Esc. Sup. Universitário							0,00
Doc. Esc. Sup. Politécnico							0,00
Estud. Infância e Doc. de Ens. Básico e Secundário							0,00
Pessoal de Investigação							0,00
Médicos							0,00
Enfermeiros							0,00
Téc. Superior de Saúde							0,00
Téc. Diagnóstico ou Terapêutica							0,00
Pessoal Técnico (a)							0,00
Total (euros)	830784,46	63482,34	0,00	60323,17	0,00	0,00	1004889,97

NOTA:  
(\*) - incluindo o subsídio de férias e o subsídio de Natal

Quadro 18.1: Suplementos remuneratórios por grupo/cargo/carreira

Grupo/cargos/carreiras Suplementos remuneratórios	Trabalho extraordinário (diurno e noturno)	Trabalho normal municipal	Trabalho em dias de descanso semanal, compensatório e férias (*)	Dependências pessoais	Outros regimes especiais de prestação de trabalho	Risco (permanência e localização)	Plano de pensões	Trabalho por turnos	Adidos para férias	Participação em resultados	Ajuda de custo	Reajustamento	Exonerado	Outros regimes remuneratórios	Total (euros)
Representantes do poder legislativo e de órgãos municipais															0,00
Deputado Superior (a)												808,26			808,26
Deputado Intermediário (a)											70,77	12277,81		497,04	13277,61
Deputado Superior	8194,75														8194,75
Auxílios municipais															0,00
Assistente Operacional (Auxiliar de Ação Médica)															0,00
Auxílios Operacionais (Obrigações)															0,00
Assistente Operacional (Outros)	31746,60										251,28			815,40	32063,97
Indemnizações															0,00
Pessoal de Investigação Científica															0,00
Doc. Esc. Universitário															0,00
Doc. Esc. Sup. Politécnico															0,00
Estud. Infância e Doc. de Ens. Básico e Secundário															0,00
Pessoal de Investigação															0,00
Médicos															0,00
Enfermeiros															0,00
Téc. Superior de Saúde															0,00
Téc. Diagnóstico ou Terapêutica															0,00
Pessoal Técnico (a)															0,00
Total (euros)	40441,34	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	322,26	21346,09	0,00	1327,64	63472,24

NOTA:  
(\*) - se não incluído em trabalho extraordinário (diurno e noturno)  
(\*\*) - O total deste quadro deve ser igual ao total da coluna correspondente do dos suplementos remuneratórios do quadro 18.

Quadro 18.2: Encargos com prestações sociais

Prestações sociais	Valor ( Euros)
Subsídios no âmbito da protecção da parentalidade (maternidade, paternidade e adopção)	414,20
Alcorno da família	764,40
Subsídio de educação especial	
Subsídio mensal invalidez	
Subsídio de educação especial	1580,05
Subsídio para assistência de 1ª pessoa	
Subsídio de funeral	
Subsídio por morte	
Subsídio de trabalho e doença profissional	
Subsídio de desemprego	
Subsídio de refeição	57332,60
Outras prestações sociais	231,92
Total	60323,17

Nota: (\*)O total deste quadro deve ser igual ao total da coluna correspondente as prestações sociais do quadro 18.

Quadro 18.3: Encargos com benefícios sociais

Benefícios de apoio social	Valor ( Euros)
Grupos desportivos/clubes de pessoal	
Benefícios	
Subsídio de frequência de creche e de educação pré-escolar	
Colónias de férias	
Subsídio de estudos	
Apoio socio-académico	
Outros benefícios sociais	
Total	0,00

Nota: (\*)O total deste quadro deve ser igual ao total da coluna correspondente aos benefícios sociais do quadro 18.

Quadro 19: Número de acidentes de trabalho e de dias de trabalho perdidos com baixa, por gênero

Acidentes de trabalho		No local de trabalho						In itinere					
		Total	Inferior a 1 dia (sem dar lugar a baixa)	1 a 3 dias de baixa	4 a 30 dias de baixa	Superior a 30 dias de baixa	Mortal	Total	Inferior a 1 dia (sem dar lugar a baixa)	1 a 3 dias de baixa	4 a 30 dias de baixa	Superior a 30 dias de baixa	Mortal
Nº total de acidentes de trabalho (AT) ocorridos no ano de referência	M	0		0	0	0		0		0	0	0	
	F	0		0	0	0		0		0	0	0	
Nº de acidentes de trabalho (AT) com baixa ocorridos no ano de referência	M	0						0					
	F	0						0					
Nº de dias de trabalho perdidos por acidentes ocorridos no ano	M	0						0					
	F	0						0					
Nº de dias de trabalho perdidos por acidentes ocorridos em anos anteriores	M	0						0					
	F	0						0					

Notas:

Considerar os acidentes de trabalho registrados num auto de notícia.

O "Nº total de acidentes" refere-se ao total de ocorrências, com baixa, sem baixa e mortais. O "Nº de acidentes mortais no cálculo dos dias de trabalho perdidos na sequência de acidentes de trabalho.



**Quadro 20: Número de casos de incapacidade declarados durante o ano, relativamente aos trabalhadores vítimas de acidente de trabalho**

Casos de incapacidade	Nº de casos
<p><b>Casos de incapacidade permanente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- absoluta</li> <li>- parcial</li> <li>- absoluta para o trabalho habitual</li> </ul> <p><b>Casos de incapacidade temporária e absoluta</b></p> <p><b>Casos de incapacidade temporária e parcial</b></p>	<p>0</p>
<b>Total</b>	0

## Quadro 21: Número de situações participadas e confirmadas de doença profissional e de dias de trabalho perdidos

Doenças profissionais		Nº de casos	Nº de dias de ausência
Código(*)	Designação		

**Nota:**

(\*) - Conforme lista constante do DR nº 6/2001, de 3 de Maio, actualizado pelo DR nº 76/2007, de 17 de Julho.

## Quadro 22: Número e encargos das actividades de medicina no trabalho ocorridas durante o ano

Actividades de medicina no trabalho	Número	Valor (Euros)
Total dos exames médicos efectuados:	10	0 €
Exames de admissão		
Exames periódicos	10	
Exames ocasionais e complementares		
Exames de cessação de funções		
Despesas com a medicina no trabalho		1.554 €
Visitas aos postos de trabalho	1	

### Nota:

Incluir nas despesas com medicina no trabalho as relativas a medicamentos e vencimentos de pessoal afecto.

**Quadro 23: Número de intervenções das comissões de segurança e saúde no trabalho ocorridas durante o ano, por tipo**

Segurança e saúde no trabalho comissões	Intervenções das	Número
Reuniões da Comissão		
Visitas aos locais de trabalho		1
Outras		

**Quadro 24: Número de trabalhadores sujeitos a acções de reintegração profissional em resultado de acidentes de trabalho ou doença profissional**

Segurança e saúde no trabalho reintegração profissional	Acções de	Número
Alteração das funções exercidas		
Formação profissional		
Adaptação do posto de trabalho		
Alteração do regime de duração do trabalho		
Mobilidade interna		

**Nota:**

Artigo 23º do Decreto-Lei nº 503/99, de 20 de Novembro, alterado pelo Decreto-Lei nº 50-C/2007, de 06 Março e pela Lei nº 64-A/2008, de 31 de Dezembro.

**Quadro 25: Número de acções de formação e sensibilização em matéria de segurança e saúde no trabalho**

Segurança e saúde no trabalho Acções de formação	Número
Acções realizadas durante o ano	1
Trabalhadores abrangidos pelas acções realizadas	

## Quadro 26: Custos com a prevenção de acidentes e doenças profissionais

Segurança e saúde no trabalho	Custos	Valor (€)
Encargos de estrutura de medicina e segurança no trabalho (a)		
Equipamento de protecção (b)		
Formação em prevenção de riscos (c)		
Outros custos com a prevenção de acidentes e doenças profissionais (d)		

**Nota:**

(a) Encargos na organização dos serviços de segurança e saúde no trabalho e encargos na organização / modificação dos espaços de trabalho.

(b) Encargos na aquisição de bens ou equipamentos.

(c) Encargos na formação, informação e consulta.

(d) Inclui os custos com a identificação, avaliação e controlo dos factores de risco.

**QUADRO 27: Contagem relativa a participações em acções de formação profissional durante o ano, por tipo de acção, segundo a duração**

Tipo de acção/duração	Menos de 30 horas	De 30 a 59 horas	de 60 a 119 horas	120 horas ou mais	Total
Internas	83				83
Externas	5				5
Total	88	0	0	0	88

**Notas:**

Relativamente às acções de formação profissional realizadas durante o ano e em que tenham participado os efectivos do serviço, considerar como:

• acção interna, organizada pela entidade.

• acção externa, organizada por outras entidades.

• N.º de participações = n.º de trabalhadores na acção 1 + n.º de trabalhadores na acção 2 + ... + n.º de trabalhadores na acção n (Exemplo: Se o mesmo trabalhador participou em 2 acções diferentes ou iguais com datas diferentes, conta 2 participações).

**QUADRO 28: Contagem relativa a participações em acções de formação durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo o tipo de acção**

Grupo/cargo/carreira/ N.º de participações e de participantes	Acções internas	Acções externas	TOTAL	
	N.º de participações	N.º de participações	N.º de participações (*)	N.º de participantes (**)
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos			0	
Dirigente Superior a)		1	1	1
Dirigente Intermediário a)	4		4	2
Técnico Superior	23	4	27	11
Assistente Técnico	52		52	16
Assistente Operacional (Auxiliar de Acção Médica)			0	
Assistente Operacional (Operário)			0	
Assistente Operacional (Outro)	4		4	3
Informático			0	1
Pessoal de Investigação Científica			0	
Doc. Ens. Universitário			0	
Doc. Ens. Sup. Politécnico			0	
Educ. Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário			0	
Pessoal de Inspeção			0	
Médico			0	
Enfermeiro			0	
Téc. Superior de Saúde			0	
Téc. Diagnóstico e Terapêutica			0	
Outro Pessoal b)			0	
Total	83	5	88	34

Totais devem ser iguais aos do Q. 27

**Notas:**

(\*) - Considerar o total de acções realizadas pelos trabalhadores, em cada grupo, cargo ou carreira.

(\*\*) - Considerar o total de trabalhadores que, em cada grupo/cargo/carreira, participou em pelo menos 1 acção de formação.

a) Considerar apenas os cargos reportados, consoante os casos, ao regime definido pela Lei n.º 2/2004, de 15 de Janeiro (república pela Lei n.º 51/2005, de 30 de Agosto) ou no Código do Trabalho, bem como os cargos integrados nos Conselhos de Administração e Administradores Hospitalares.

b) Considerar o total de efectivos inseridos em outras carreiras ou grupos (Eclesiástico, por exemplo).

Taxa de participação em formação = Total de participantes em formação / Total de efectivos x 100



**QUADRO 29: Contagem das horas despendidas em formação durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo o tipo de acção**

Grupo/cargo/carreira/	Horas despendidas	Horas despendidas em acções internas	Horas despendidas em acções externas	Total de horas em acções de formação
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos				0,00
Dirigente Superior a)			21,00	21,00
Dirigente Intermediário a)	21,00			21,00
Técnico Superior	119,00		32,00	151,00
Assistente Técnico	242,50			242,50
Assistente Operacional (Auxiliar de Acção Médica)				0,00
Assistente Operacional (Operário)				0,00
Assistente Operacional (Outro)	31,50			31,50
Informático	7,00			7,00
Pessoal de Investigação Científica				0,00
Doc. Ens. Universitário				0,00
Doc. Ens. Sup. Politécnico				0,00
Educ. Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário				0,00
Pessoal de Inspeção				0,00
Médico				0,00
Enfermeiro				0,00
Téc. Superior de Saúde				0,00
Téc. Diagnóstico e Terapêutica				0,00
Outro Pessoal b)				0,00

**Notas:**

Considerar as horas despendidas por todos os efectivos do serviço em cada um dos tipos de acções de formação realizadas durante o ano.

a) Considerar apenas os cargos reportados, consoante os casos, ao regime definido pela Lei nº 2/2004, de 15 de Janeiro (replicado pela lei nº 31/2005 de 30 de Agosto) ou no Código do Trabalho, bem como os cargos integrados nos Conselhos de Administração e Administrações Hospitalares.

b) Considerar o total de efectivos inseridos em outras carreiras ou grupos (Eclesiástico, por exemplo)

**QUADRO 30: Despesas anuais com formação**

Tipo de acção/valor	Valor (Euros)
Despesa com acções internas	508,43 €
Despesa com acções externas	
<b>TOTAL</b>	<b>508,43 €</b>

**Notas:**

Considerar as despesas efectuadas durante ano em actividades de formação e suportadas pelo organismo do serviço.

## Quadro 31: Relações profissionais

Relações profissionais	Número
Trabalhadores sindicalizados	10
Elementos pertencentes a comissões de trabalhadores	
Total de votantes para comissões de trabalhadores	

## Quadro 32: Disciplina

Disciplina	Número
Processos transitados do ano anterior	
Processos instaurados durante o ano	
Processos transitados para o ano seguinte	
Processos decididos - total:	0
* Arquivados	
* Repreensão escrita	
* Multa	
* Suspensão	
* Demissão (1)	
* Despedimento por facto imputável ao trabalhador (2)	
* Cessação da comissão de serviço	
* Outros	

Notas:

(1) - para trabalhadores nomeados

(2) - para trabalhadores em CTFP

## Anexo - Balanço Social 2012

### Quadro - Contagem das horas efetuadas por trabalhadores de empresas de prestação de serviços

Grupo/cargo/carreira	Prestação de serviços de empresas		Encargos 2012 (€)
	N.º de horas	Conversão em ETC (40 horas)	
Dirigente			
Técnico Superior	735	0,353637	5.529,27 €
Assistente técnico			
Assistente operacional			
Informático			
Médico			
Enfermeiro			
Téc. Superior de Saúde			
Téc. Diagnóstico e Terapêutica			
Outro Pessoal			
Total	735	0,353637	5.529,27 €

NOTAS: Incluir os trabalhadores de empresas de prestação de serviços e trabalho temporário

N.º de horas - N.º total de horas entre 1 de janeiro e 31 de Dezembro de 2012.

Conversão em ETC (40h) das horas de prestação de serviços de empresas = (((total de horas prestação serviços empresas/12 meses)/4,33 semanas)/40h)

Encargos 2012 - Total de encargos com as prestações de serviços de empresas durante o ano 2012

# BALANÇO SOCIAL

Decreto-Lei nº 190/96, de 9 de Outubro

## 2012

### IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO / ENTIDADE

Código SIOE: 141100000

Ministério: DA SAÚDE

Serviço / Entidade: SECRETARIA-GERAL DO MINISTÉRIO DA SAÚDE

### NÚMERO DE PESSOAS EM EXERCÍCIO DE FUNÇÕES NO SERVIÇO (Não incluir Prestações de Serviços)

Em 1 de Janeiro de 2012 61

Em 31 de Dezembro de 2012 56

Nota: Em caso de processo de fusão/reestruturação da entidade existente a 31/12/2012 indicar o critério adotado para o registo dos dados do Balanço Social 2012 na folha "Critério"

*Contato(s) do(s) responsável(eis) pelo preenchimento*

Nome Ana Cristina Chastre

Tel: 217984281

E-mail: anachastre@sg.min-saude.pt

Data 27-03-2013

## BALANÇO SOCIAL 2012

### ÍNDICE DE QUADROS

#### CAPÍTULO 1 - RECURSOS HUMANOS

Quadro 1:	<u>Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo a modalidade de vinculação e género</u>
Quadro 2:	<u>Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o escalão etário e género</u>
Quadro 3:	<u>Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o nível de antiguidade e género</u>
Quadro 4:	<u>Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o nível de escolaridade e género</u>
Quadro 5:	<u>Contagem dos trabalhadores estrangeiros por grupo/cargo/carreira, segundo a nacionalidade e género</u>
Quadro 6:	<u>Contagem dos trabalhadores portadores de deficiência por grupo/cargo/carreira, segundo o escalão etário e género</u>
Quadro 7:	<u>Contagem dos trabalhadores admitidos e regressados durante o ano, por grupo/cargo/carreira e género, segundo o modo de ocupação do posto de trabalho ou modalidade de vinculação</u>
Quadro 8:	<u>Contagem das saídas de trabalhadores nomeados ou em comissão de serviço, por grupo/cargo/carreira, segundo o motivo de saída e género</u>
Quadro 9:	<u>Contagem das saídas de trabalhadores contratados, por grupo/cargo/carreira, segundo o motivo de saída e género</u>
Quadro 10:	<u>Contagem dos postos de trabalho previstos e não ocupados durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo a dificuldade de recrutamento</u>
Quadro 11:	<u>Contagem das mudanças de situação dos trabalhadores, por grupo/cargo/carreira, segundo o motivo e género</u>
Quadro 12:	<u>Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo a modalidade de horário de trabalho e género</u>
Quadro 13:	<u>Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo o período normal de trabalho (PNT) e género</u>
Quadro 14:	<u>Contagem das horas de trabalho extraordinário, por grupo/cargo/carreira, segundo a modalidade de prestação do trabalho e género</u>
Quadro 14.1:	<u>Contagem das horas de trabalho nocturno, normal e extraordinário, por grupo/cargo/carreira, segundo o género</u>
Quadro 15:	<u>Contagem dos dias de ausências ao trabalho durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo o motivo de ausência e género</u>
Quadro 16:	<u>Contagem dos trabalhadores em greve, por escalão de PNT e tempo de paralisação</u>

#### CAPÍTULO 2 - REMUNERAÇÕES E ENCARGOS

Quadro 17:	<u>Estrutura remuneratória, por género</u>
Quadro 18:	<u>Total dos encargos com pessoal durante o ano</u>
Quadro 18.1:	<u>Suplementos remuneratórios</u>
Quadro 18.2:	<u>Encargos com prestações sociais</u>
Quadro 18.3:	<u>Encargos com benefícios sociais</u>

#### CAPÍTULO 3 - HIGIENE E SEGURANÇA

Quadro 19:	<u>Número de acidentes de trabalho e de dias de trabalho perdidos com baixa, por género</u>
Quadro 20:	<u>Número de casos de incapacidade declarados durante o ano, relativamente aos trabalhadores vítimas de acidente de trabalho</u>
Quadro 21:	<u>Número de situações participadas e confirmadas de doença profissional e de dias de trabalho perdidos</u>
Quadro 22:	<u>Número e encargos das actividades de medicina no trabalho ocorridas durante o ano</u>
Quadro 23:	<u>Número de intervenções das comissões de segurança e saúde no trabalho ocorridas durante o ano, por tipo</u>
Quadro 24:	<u>Número de trabalhadores sujeitos a acções de reintegração profissional em resultado de acidentes de trabalho ou doença profissional</u>
Quadro 25:	<u>Número de acções de formação e sensibilização em matéria de segurança e saúde no trabalho</u>
Quadro 26:	<u>Custos com a prevenção de acidentes e doenças profissionais</u>

#### CAPÍTULO 4 - FORMAÇÃO PROFISSIONAL

Quadro 27:	<u>Contagem das acções de formação profissional realizadas durante o ano por tipo de acção, segundo a duração</u>
Quadro 28:	<u>Contagem relativa a participações em acções de formação durante ano por grupo / cargo / carreira, segundo o tipo de acção</u>
Quadro 29:	<u>Contagem das horas dispendidas em formação durante o ano, por grupo / cargo / carreira, segundo o tipo de acção</u>
Quadro 30:	<u>Despesas anuais com formação</u>

#### CAPÍTULO 5 - RELAÇÕES PROFISSIONAIS

Quadro 31:	<u>Relações profissionais</u>
Quadro 32:	<u>Disciplina</u>













**Quadro 5: Contagem dos trabalhadores estrangeiros por grupo/cargo/carreira, segundo a nacionalidade e género**

Grupo/cargocarreira Proveniência do trabalhador	União Europeia		CPLP		Outros países		TOTAL		Total
	M	F	M	F	M	F	M	F	
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos							0	0	0
Dirigente superior de 1º grau a)							0	0	0
Dirigente superior de 2º grau a)							0	0	0
Dirigente intermédio de 1º grau a)							0	0	0
Dirigente intermédio de 2º grau a)							0	0	0
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)							0	0	0
Técnico Superior							0	0	0
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo							0	0	0
Assistente operacional, operário, auxiliar							0	0	0
Apuradores e praticantes							0	0	0
Informático							0	0	0
Magistrado							0	0	0
Diplomata							0	0	0
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - Administrativo							0	0	0
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - Operacional							0	0	0
Pessoal de Inspeção							0	0	0
Pessoal de Investigação Científica							0	0	0
Docente Ensino Universitário							0	0	0
Docente Ensino Superior Politécnico							0	0	0
Educativistas e Doc. do Ens. Básico e Secundário							0	0	0
Adido							0	0	0
Enfermeiro							0	0	0
Téc. Diagnóstico e Terapêutico							0	0	0
Técnico Superior de Saúde							0	0	0
Chefe Tributária							0	0	0
Pessoal de Administração Tributária							0	0	0
Pessoal Aduaneiro							0	0	0
Conservador e Notário							0	0	0
Oficial dos Registos e do Notariado							0	0	0
Oficial de Justiça							0	0	0
Forças Armadas - Oficial b)							0	0	0
Forças Armadas - Sargento b)							0	0	0
Forças Armadas - Praça b)							0	0	0
Polícia Judiciária							0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Oficial							0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Chefe de Polícia							0	0	0
Polícia de Segurança Pública - Agente							0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Oficial							0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Sargento							0	0	0
Guarda Nacional Republicana - Guarda							0	0	0
Serviço Estrangeiros Fronteiras							0	0	0
Guarda Prisional							0	0	0
Outro Pessoal de Segurança c)							0	0	0
Bombeiro							0	0	0
Polícia Municipal							0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Prestações de Serviços / Proveniência do trabalhador	União Europeia		CPLP		Outros países		TOTAL		Total
	M	F	M	F	M	F	M	F	
Tarefa							0	0	0
Avanço							0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0

**NOTAS:**

CPLP - Comunidade dos Países de Língua Portuguesa

Considerar o total de trabalhadores estrangeiros, não naturalizados, em efectividade de funções no serviço em 31 de Dezembro, de acordo com a naturalidade;

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Leis nº 2/2004, de 15 de Janeiro e 51/2005, de 30 de Agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, d

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registrar outro pessoal de segurança não considerado nas carreiras ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais S45 (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);











**Quadro 10: Contagem dos postos de trabalho previstos e não ocupados durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo a dificuldade de recrutamento**

Grupo/cargo/carreira/ Dificuldades de recrutamento	Não abertura de procedimento concursal	Impugnação de procedimento concursal	Falta de autorização da entidade competente	Procedimento concursal improcedente	Procedimento concursal em desenvolvimento	Total
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos						0
Dirigente superior de 1º grau a)						0
Dirigente superior de 2º grau a)						0
Dirigente intermédio de 1º grau a)						0
Dirigente intermédio de 2º grau a)						0
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)						0
Técnico Superior					1	1
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo						0
Assistente operacional, operário, auxiliar						0
Aprendizes e praticantes						0
Informático						0
Magistrado						0
Diplomata						0
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - administrativo						0
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - operacional						0
Pessoal de Inspeção						0
Pessoal de Investigação Científica						0
Docente Ensino Universitário						0
Docente Ensino Superior Politécnico						0
Educ. Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário						0
Médico						0
Enfermeiro						0
Téc. Diagnóstico e Terapêutica						0
Técnico Superior de Saúde						0
Chefe Tributária						0
Pessoal de Administração Tributária						0
Pessoal Aduaneiro						0
Conservador e Notário						0
Oficial dos Registos e do Notariado						0
Oficial de Justiça						0
Forças Armadas - Oficial b)						0
Forças Armadas - Sargento b)						0
Forças Armadas - Praça b)						0
Polícia Judiciária						0
Polícia de Segurança Pública - Oficial						0
Polícia de Segurança Pública - Chefe de Polícia						0
Polícia de Segurança Pública - Agente						0
Guarda Nacional Republicana - Oficial						0
Guarda Nacional Republicana - Sargento						0
Guarda Nacional Republicana - Guarda						0
Serviço Estrangeiros Fronteiras						0
Guarda Prisional						0
Outro Pessoal de Segurança c)						0
Bombeiro						0
Polícia Municipal						0
Total	0	0	0	0	1	1

**Notas:**

- Para cada grupo, cargo ou carreira, indique o número de postos de trabalho previstos no mapa de pessoal, mas não ocupados durante o ano, por motivo de:
  - não abertura de procedimento concursal, por razões imputáveis ao serviço;
  - impugnação do procedimento concursal, devido a recurso com efeitos suspensivos ou anulação do procedimento;
  - recrutamento não autorizado por não satisfação do pedido formulado à entidade competente;
  - procedimento concursal improcedente, deserto, inexistência ou desistência dos candidatos aprovados;
  - procedimento concursal em desenvolvimento.

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Leis nº 2/2004, de 15 de Janeiro e 51/2005, de 30 e Agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de Dezembro);

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registrar outro pessoal de segurança não considerado nas carreira ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);





**Quadro 12: Contagem dos trabalhadores por grupo/cargo/carreira, segundo a modalidade de horário de trabalho e gênero**

Comunicação	Região		Distrito		Jardim		Trabalho por turnos		Supervisão		Técnicos de Serviço		Total	
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F
Representantes do poder legislativo e do poder executivo													0	0
Oficinas superiores de 1ª grau													0	0
Oficinas superiores de 2ª grau													0	0
Oficinas intermediárias de 1ª grau													0	0
Oficinas intermediárias de 2ª grau													0	0
Oficinas intermediárias de 3ª grau													0	0
Técnicos Superiores													0	0
Assistentes técnicos, técnicos de nível intermediário, pessoal administrativo													0	0
Assistentes operacionais, operários, auxiliares													0	0
Auxiliares e praticantes													0	0
Informáticos													0	0
Magistrado													0	0
Operários													0	0
Pessoal dos Serviços Gerais de nível administrativo													0	0
Pessoal dos Serviços Gerais de nível operacional													0	0
Pessoal de limpeza													0	0
Pessoal de investigação Científica													0	0
Sociólogos, Cientistas Sociais													0	0
Desenhadores Superiores, Arquitetos													0	0
Engenheiros e Técnicos de Engenharia													0	0
Medicina													0	0
Odontologia													0	0
Técnicos de Diagnóstico e Terapêutica													0	0
Técnicos Superiores de Saúde													0	0
Químicos, Farmacêuticos													0	0
Pessoal de Administração Tributária													0	0
Pessoal Administrativo													0	0
Comerciantes e vendedores													0	0
Oficiais de Registro e de Identificação													0	0
Oficiais de Registro													0	0
Forças Armadas - Oficial 1º													0	0
Forças Armadas - Oficial 2º													0	0
Forças Armadas - Oficial 3º													0	0
Forças Armadas - Oficial 4º													0	0
Forças Armadas - Oficial 5º													0	0
Forças Armadas - Oficial 6º													0	0
Forças Armadas - Oficial 7º													0	0
Forças Armadas - Oficial 8º													0	0
Forças Armadas - Oficial 9º													0	0
Forças Armadas - Oficial 10º													0	0
Forças Armadas - Oficial 11º													0	0
Forças Armadas - Oficial 12º													0	0
Forças Armadas - Oficial 13º													0	0
Forças Armadas - Oficial 14º													0	0
Forças Armadas - Oficial 15º													0	0
Forças Armadas - Oficial 16º													0	0
Forças Armadas - Oficial 17º													0	0
Forças Armadas - Oficial 18º													0	0
Forças Armadas - Oficial 19º													0	0
Forças Armadas - Oficial 20º													0	0
Forças Armadas - Oficial 21º													0	0
Forças Armadas - Oficial 22º													0	0
Forças Armadas - Oficial 23º													0	0
Forças Armadas - Oficial 24º													0	0
Forças Armadas - Oficial 25º													0	0
Forças Armadas - Oficial 26º													0	0
Forças Armadas - Oficial 27º													0	0
Forças Armadas - Oficial 28º													0	0
Forças Armadas - Oficial 29º													0	0
Forças Armadas - Oficial 30º													0	0
Forças Armadas - Oficial 31º													0	0
Forças Armadas - Oficial 32º													0	0
Forças Armadas - Oficial 33º													0	0
Forças Armadas - Oficial 34º													0	0
Forças Armadas - Oficial 35º													0	0
Forças Armadas - Oficial 36º													0	0
Forças Armadas - Oficial 37º													0	0
Forças Armadas - Oficial 38º													0	0
Forças Armadas - Oficial 39º													0	0
Forças Armadas - Oficial 40º													0	0
Forças Armadas - Oficial 41º													0	0
Forças Armadas - Oficial 42º													0	0
Forças Armadas - Oficial 43º													0	0
Forças Armadas - Oficial 44º													0	0
Forças Armadas - Oficial 45º													0	0
Forças Armadas - Oficial 46º													0	0
Forças Armadas - Oficial 47º													0	0
Forças Armadas - Oficial 48º													0	0
Forças Armadas - Oficial 49º													0	0
Forças Armadas - Oficial 50º													0	0
Forças Armadas - Oficial 51º													0	0
Forças Armadas - Oficial 52º													0	0
Forças Armadas - Oficial 53º													0	0
Forças Armadas - Oficial 54º													0	0
Forças Armadas - Oficial 55º													0	0
Forças Armadas - Oficial 56º													0	0
Forças Armadas - Oficial 57º													0	0
Forças Armadas - Oficial 58º													0	0
Forças Armadas - Oficial 59º													0	0
Forças Armadas - Oficial 60º													0	0
Forças Armadas - Oficial 61º													0	0
Forças Armadas - Oficial 62º													0	0
Forças Armadas - Oficial 63º													0	0
Forças Armadas - Oficial 64º													0	0
Forças Armadas - Oficial 65º													0	0
Forças Armadas - Oficial 66º													0	0
Forças Armadas - Oficial 67º													0	0
Forças Armadas - Oficial 68º													0	0
Forças Armadas - Oficial 69º													0	0
Forças Armadas - Oficial 70º													0	0
Forças Armadas - Oficial 71º													0	0
Forças Armadas - Oficial 72º													0	0
Forças Armadas - Oficial 73º													0	0
Forças Armadas - Oficial 74º													0	0
Forças Armadas - Oficial 75º													0	0
Forças Armadas - Oficial 76º													0	0
Forças Armadas - Oficial 77º													0	0
Forças Armadas - Oficial 78º													0	0
Forças Armadas - Oficial 79º													0	0
Forças Armadas - Oficial 80º													0	0
Forças Armadas - Oficial 81º													0	0
Forças Armadas - Oficial 82º													0	0
Forças Armadas - Oficial 83º													0	0
Forças Armadas - Oficial 84º													0	0
Forças Armadas - Oficial 85º													0	0
Forças Armadas - Oficial 86º													0	0
Forças Armadas - Oficial 87º													0	0
Forças Armadas - Oficial 88º													0	0
Forças Armadas - Oficial 89º													0	0
Forças Armadas - Oficial 90º													0	0
Forças Armadas - Oficial 91º													0	0
Forças Armadas - Oficial 92º													0	0
Forças Armadas - Oficial 93º													0	0
Forças Armadas - Oficial 94º													0	0
Forças Armadas - Oficial 95º													0	0
Forças Armadas - Oficial 96º													0	0
Forças Armadas - Oficial 97º													0	0
Forças Armadas - Oficial 98º													0	0
Forças Armadas - Oficial 99º													0	0
Forças Armadas - Oficial 100º													0	0
Forças Armadas - Oficial 101º													0	0
Forças Armadas - Oficial 102º													0	0
Forças Armadas - Oficial 103º													0	0
Forças Armadas - Oficial 104º													0	0
Forças Armadas - Oficial 105º													0	0
Forças Armadas - Oficial 106º													0	0
Forças Armadas - Oficial 107º													0	0
Forças Armadas - Oficial 108º													0	0
Forças Armadas - Oficial 109º													0	0
Forças Armadas - Oficial 110º													0	0
Forças Armadas - Oficial 111º													0	0
Forças Armadas - Oficial 112º													0	0
Forças Armadas - Oficial 113º													0	0
Forças Armadas - Oficial 114º													0	0
Forças Armadas - Oficial 115º													0	0
Forças Armadas - Oficial 116º													0	0
Forças Armadas - Oficial 117º													0	0
Forças Armadas - Oficial 118º													0	0
Forças Armadas - Oficial 119º													0	0
Forças Armadas - Oficial 120º														



**Quadro 14: Contagem das horas de trabalho extraordinário, por grupo/cargo/carreira, segundo a modalidade de prestação do trabalho e género**

Grupo/cargo/carreira/ Modalidade de prestação do trabalho extraordinário	Trabalho extraordinário diurno		Trabalho extraordinário noturno		Trabalho em dias de descanso semanal obrigatório		Trabalho em dias de descanso semanal complementar		Trabalho em dias feriados		TOTAL		TOTAL
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos											0:00	0:00	0:00
Dirigente superior de 1º grau a)											0:00	0:00	0:00
Dirigente superior de 2º grau a)											0:00	0:00	0:00
Dirigente intermédio de 1º grau a)											0:00	0:00	0:00
Dirigente intermédio de 2º grau a)											0:00	0:00	0:00
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)											0:00	0:00	0:00
Técnico Superior											0:00	0:00	0:00
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo		875:00									0:00	875:00	875:00
Assistente operacional, operário, auxiliar	4660:00	4364:00									4660:00	4364:00	9024:00
Aprendizes e praticantes											0:00	0:00	0:00
Informático											0:00	0:00	0:00
Magistrado											0:00	0:00	0:00
Diplomata											0:00	0:00	0:00
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - administrativo											0:00	0:00	0:00
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - operacional											0:00	0:00	0:00
Pessoal de Inspeção											0:00	0:00	0:00
Pessoal de Investigação Científica											0:00	0:00	0:00
Docente Ensino Universitário											0:00	0:00	0:00
Docente Ensino Superior Politécnico											0:00	0:00	0:00
Educ. Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário											0:00	0:00	0:00
Médico											0:00	0:00	0:00
Enfermeiro											0:00	0:00	0:00
Téc. Diagnóstico e Terapêutica											0:00	0:00	0:00
Técnico Superior de Saúde											0:00	0:00	0:00
Chefe Tributária											0:00	0:00	0:00
Pessoal de Administração Tributária											0:00	0:00	0:00
Pessoal Aduaneiro											0:00	0:00	0:00
Conservador e Metário											0:00	0:00	0:00
Oficial dos Registos e do Notariado											0:00	0:00	0:00
Oficial de Justiça											0:00	0:00	0:00
Forças Armadas - Oficial b)											0:00	0:00	0:00
Forças Armadas - Sargento b)											0:00	0:00	0:00
Forças Armadas - Praça b)											0:00	0:00	0:00
Polícia Judiciária											0:00	0:00	0:00
Polícia de Segurança Pública - Oficial											0:00	0:00	0:00
Polícia de Segurança Pública - Chefe de Polícia											0:00	0:00	0:00
Polícia de Segurança Pública - Agente											0:00	0:00	0:00
Guarda Nacional Republicana - Oficial											0:00	0:00	0:00
Guarda Nacional Republicana - Sargento											0:00	0:00	0:00
Guarda Nacional Republicana - Guarda											0:00	0:00	0:00
Serviço Estrangeiros Fronteiras											0:00	0:00	0:00
Guarda Prisional											0:00	0:00	0:00
Outro Pessoal de Segurança c)											0:00	0:00	0:00
Bombeiro											0:00	0:00	0:00
Polícia Municipal											0:00	0:00	0:00
<b>Total</b>	<b>4660:00</b>	<b>5239:00</b>	<b>0:00</b>	<b>0:00</b>	<b>0:00</b>	<b>0:00</b>	<b>0:00</b>	<b>0:00</b>	<b>0:00</b>	<b>0:00</b>	<b>4660:00</b>	<b>5239:00</b>	<b>9899:00</b>

**NOTAS:**

Considerar o total de horas suplementares/extraordinárias efectuadas pelos trabalhadores do serviço entre 1 de Janeiro e 31 de Dezembro, nas situações identificadas;

O trabalho extraordinário diurno e noturno só contempla o trabalho extraordinário efectuado em dias normais de trabalho (primeiras 2 colunas);

As 3 colunas seguintes são específicas para o trabalho extraordinário em dias de descanso semanal obrigatório, complementar e feriados.

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Lei nº 2/2004, de 15 de Janeiro e 51/2005, de 30 de Agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de Dezembro);

b) Posos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registrar outro pessoal de segurança não considerado nas carreira ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);

**Quadro 14.1: Contagem das horas de trabalho nocturno, normal e extraordinário, por grupo/cargo/carreira, segundo o género**

Grupo/cargo/carreira/ horas de trabalho noturno	Trabalho nocturno normal		Trabalho nocturno extraordinário		TOTAL		TOTAL
	M	F	M	F	M	F	
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos					0:00	0:00	0:00
Dirigente superior de 1º grau a)					0:00	0:00	0:00
Dirigente superior de 2º grau a)					0:00	0:00	0:00
Dirigente intermédio de 1º grau a)					0:00	0:00	0:00
Dirigente intermédio de 2º grau a)					0:00	0:00	0:00
Dirigente intermédio de 3º grau e seguintes a)					0:00	0:00	0:00
Técnico Superior					0:00	0:00	0:00
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo					0:00	0:00	0:00
Assistente operacional, operário, auxiliar					0:00	0:00	0:00
Aprendizes e praticantes					0:00	0:00	0:00
Informático					0:00	0:00	0:00
Magistrado					0:00	0:00	0:00
Diplomata					0:00	0:00	0:00
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - administrativo					0:00	0:00	0:00
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - operacional					0:00	0:00	0:00
Pessoal de Inspeção					0:00	0:00	0:00
Pessoal de Investigação Científica					0:00	0:00	0:00
Docente Ensino Universitário					0:00	0:00	0:00
Docente Ensino Superior Politécnico					0:00	0:00	0:00
Educ. Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário					0:00	0:00	0:00
Médico					0:00	0:00	0:00
Enfermeiro					0:00	0:00	0:00
Téc. Diagnóstico e Terapêutica					0:00	0:00	0:00
Técnico Superior de Saúde					0:00	0:00	0:00
Chefia Tributária					0:00	0:00	0:00
Pessoal de Administração Tributária					0:00	0:00	0:00
Pessoal Aduaneiro					0:00	0:00	0:00
Conservador e Notário					0:00	0:00	0:00
Oficial dos Registos e do Notariado					0:00	0:00	0:00
Oficial de Justiça					0:00	0:00	0:00
Forças Armadas - Oficial b)					0:00	0:00	0:00
Forças Armadas - Sargento b)					0:00	0:00	0:00
Forças Armadas - Praça b)					0:00	0:00	0:00
Policia Judiciária					0:00	0:00	0:00
Policia de Segurança Pública - Oficial					0:00	0:00	0:00
Policia de Segurança Pública - Chefe de Policia					0:00	0:00	0:00
Policia de Segurança Pública - Agente					0:00	0:00	0:00
Guarda Nacional Republicana - Oficial					0:00	0:00	0:00
Guarda Nacional Republicana - Sargento					0:00	0:00	0:00
Guarda Nacional Republicana - Guarda					0:00	0:00	0:00
Serviço Estrangeiros Fronteiras					0:00	0:00	0:00
Guarda Prisional					0:00	0:00	0:00
Outro Pessoal de Segurança c)					0:00	0:00	0:00
Bombeiro					0:00	0:00	0:00
Policia Municipal					0:00	0:00	0:00
Total	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00

**NOTAS:**

Considerar o total de horas efectuadas pelos trabalhadores do serviço entre 1 de Janeiro e 31 de Dezembro, nas situações identificadas; Este quadro refere-se apenas a trabalho nocturno. Para o preenchimento da coluna "trabalho nocturno extraordinário" neste quadro deve-se considerar o trabalho extraordinário efectuado em dias normais e em dias de descanso semanal obrigatório, complementar e feriados.

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Lei nº 2/2004, de 15 de Janeiro e 31/2005, de 30 de Agosto e republicado pela Lei nº 64/2011, de 22 de Dezembro);

b) Postos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea);

c) Registar outro pessoal de segurança não considerado nas carreiras ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);





**Quadro 16 : Contagem dos trabalhadores em greve, por escalão de PNT e tempo de paralisação**

Identificação da greve		
Data	Âmbito (escolher da lista em baixo)	
22-03-2012	Greve Geral	
PNT*	Nº de trabalhadores em greve	Duração da paralisação (em hh/mm)
35 horas	1	7:00
42 horas		
Semana 4 dias (D.L. 325/99)		
Regime especial (D.L. 324/99)		
Outros		
Total	1	7:00

Substituir dd-mm-aaaa pelo dia, mês e ano respectivo da greve

\* Período Normal de Trabalho

Clicar em cima das células a amarelo na seta à direita para escolher o item correspondente da lista de valores disponível

Identificação da greve		
Data	Âmbito (escolher da lista em baixo)	
14-11-2012	Greve Geral	
PNT*	Nº de trabalhadores em greve	Duração da paralisação (em hh/mm)
35 horas	10	70:00
42 horas		
Semana 4 dias (D.L. 325/99)		
Regime especial (D.L. 324/99)		
Outros		
Total	10	70:00

Substituir dd-mm-aaaa pelo dia, mês e ano respectivo da greve

\* Período Normal de Trabalho

Clicar em cima das células a amarelo na seta à direita para escolher o item correspondente da lista de valores disponível

Identificação da greve		
Data	Âmbito (escolher da lista em baixo)	
dd-mm-aaaa		
PNT*	Nº de trabalhadores em greve	Duração da paralisação (em hh/mm)
35 horas		
42 horas		
Semana 4 dias (D.L. 325/99)		
Regime especial (D.L. 324/99)		
Outros		
Total	0	0:00

Substituir dd-mm-aaaa pelo dia, mês e ano respectivo da greve

\* Período Normal de Trabalho

Clicar em cima das células a amarelo na seta à direita para escolher o item correspondente da lista de valores disponível

Identificação da greve		
Data	Âmbito (escolher da lista em baixo)	
dd-mm-aaaa		
PNT*	Nº de trabalhadores em greve	Duração da paralisação (em hh/mm)
35 horas		
42 horas		
Semana 4 dias (D.L. 325/99)		
Regime especial (D.L. 324/99)		
Outros		
Total	0	0:00

Substituir dd-mm-aaaa pelo dia, mês e ano respectivo da greve

\* Período Normal de Trabalho

Clicar em cima das células a amarelo na seta à direita para escolher o item correspondente da lista de valores disponível

Identificação da greve		
Data	Âmbito (escolher da lista em baixo)	
dd-mm-aaaa		
PNT*	Nº de trabalhadores em greve	Duração da paralisação (em hh/mm)
35 horas		
42 horas		
Semana 4 dias (D.L. 325/99)		
Regime especial (D.L. 324/99)		
Outros		
Total	0	0:00

Substituir dd-mm-aaaa pelo dia, mês e ano respectivo da greve

\* Período Normal de Trabalho

Clicar em cima das células a amarelo na seta à direita para escolher o item correspondente da lista de valores disponível

## Quadro 17: Estrutura remuneratória, por género

### A - Remunerações mensais ilíquidas (brutas)

**Mês de referência: Dezembro**

(Indicar o N° de trabalhadores de acordo com a respectiva posição remuneratória, independentemente de terem ou não recebido a remuneração ou outros abonos no mês de Dezembro)

Género / Escalão de remunerações	Número de trabalhadores		
	Masculino	Feminino	Total
Até 500 €			0
501-1000 €	8	18	26
1001-1250 €		6	6
1251-1500 €	1	2	3
1501-1750 €	2	6	8
1751-2000€			0
2001-2250 €		2	2
2251-2500 €	1	3	4
2501-2750 €	1	3	4
2751-3000 €			0
3001-3250 €	1	1	2
3251-3500 €			0
3501-3750 €			0
3751-4000 €			0
4001-4250 €		1	1
4251-4500 €			0
4501-4750 €			0
4751-5000 €			0
5001-5250 €			0
5251-5500 €			0
5501-5750 €			0
5751-6000 €			0
Mais de 6000 €			0
Total	14	42	56

**NOTAS:**

i) Deve indicar o número de trabalhadores em cada escalão por género;

ii) O total do quadro 17 deve ser igual ao total dos quadros 1, 2, 3, 4, 12 e 13, por género

iii) Remunerações mensais ilíquidas (brutas): Considerar remuneração mensal base líquida mais suplementos regulares e/ou adicionais/diferenciais remuneratórios de natureza permanente.

iv) Não incluir prestações sociais, subsídio de refeição e outros benefícios sociais;

### B - Remunerações máximas e mínimas

**Período de referência: mês de Dezembro**

Remuneração (€)	Euros	
	Masculino	Feminino
Mínima ( € )	532,00 €	632,00 €
Máxima ( € )	3.021,00 €	4.060,00 €

**NOTA:**

Na remuneração deve incluir o valor (euros) das remunerações, mínima e máxima.



### Quadro 18: Total dos encargos com pessoal durante o ano

Encargos com pessoal	Valor (Euros)
Remuneração base (*)	880.784,46 €
Suplementos remuneratórios	63.452,24 €
Prémios de desempenho	0,00 €
Prestações sociais	60.323,17 €
Benefícios sociais	0,00 €
Outros encargos com pessoal	0,00 €
<b>Total</b>	<b>1.004.559,87 €</b>

**Nota:**

(\*) - Incluindo o subsídio de férias e o subsídio de Natal.

### Quadro 18.1: Suplementos remuneratórios

Suplementos remuneratórios	Valor (Euros)
Trabalho extraordinário (diurno e nocturno)	40.441,36 €
Trabalho normal nocturno	
Trabalho em dias de descanso semanal, complementar e feriados (*)	
Disponibilidade permanente	
Outros regimes especiais de prestação de trabalho	
Risco, penosidade e insalubridade	
Fixação na periferia	
Trabalho por turnos	
Abono para falhas	
Participação em reuniões	
Ajudas de custo	332,35 €
Representação	21.346,09 €
Secretariado	
Outros suplementos remuneratórios	1.332,44 €
<b>Total</b>	<b>63.452,24 €</b>

**Nota:**

(\*) - se não incluído em trabalho extraordinário (diurno e nocturno).

### Quadro 18.2: Encargos com prestações sociais

Prestações sociais	Valor (Euros)
Subsídios no âmbito da protecção da parentalidade (maternidade, paternidade e adopção)	414,20 €
Abono de família	764,40 €
Subsídio de educação especial	
Subsídio mensal vitalício	
Subsídio para assistência de 3ª pessoa	1.580,05 €
Subsídio de funeral	
Subsídio por morte	
Acidente de trabalho e doença profissional	
Subsídio de desemprego	
Subsídio de refeição	57.332,60 €
Outras prestações sociais	231,92 €
<b>Total</b>	<b>60.323,17 €</b>

### Quadro 18.3: Encargos com benefícios sociais

Benefícios de apoio social	Valor (Euros)
Grupos desportivos/casa do pessoal	
Refeitórios	
Subsídio de frequência de creche e de educação pré-escolar	
Colónias de férias	
Subsídio de estudos	
Apoio socio-económico	
Outros benefícios sociais	
<b>Total</b>	<b>0,00 €</b>

**Quadro 19: Número de acidentes de trabalho e de dias de trabalho perdidos com baixa, por gênero**

Acidentes de trabalho		No local de trabalho						In itinere					
		Total	Inferior a 1 dia (sem dar lugar a baixa)	1 a 3 dias de baixa	4 a 30 dias de baixa	Superior a 30 dias de baixa	Mortal	Total	Inferior a 1 dia (sem dar lugar a baixa)	1 a 3 dias de baixa	4 a 30 dias de baixa	Superior a 30 dias de baixa	Mortal
Nº total de acidentes de trabalho (AT) ocorridos no ano de referência	M	0						0					
	F	0						0					
Nº de acidentes de trabalho (AT) com baixa ocorridos no ano de referência	M	0						0					
	F	0						0					
Nº de dias de trabalho perdidos por acidentes ocorridos no ano	M	0						0					
	F	0						0					
Nº de dias de trabalho perdidos por acidentes ocorridos em anos anteriores	M	0						0					
	F	0						0					

**Notas:**

Considerar os acidentes de trabalho registrados num auto de notícia.

O "Nº total de acidentes" refere-se ao total de ocorrências, com baixa, sem baixa e mortais. O "Nº de acidentes com baixa" exclui os mortais. Excluir os acidentes mortais no cálculo dos dias de trabalho perdidos na sequência de acidentes de trabalho.

**Quadro 20: Número de casos de incapacidade declarados durante o ano, relativamente aos trabalhadores vítimas de acidente de trabalho**

Casos de incapacidade	Nº de casos
Casos de incapacidade permanente:	0
- absoluta	
- parcial	
- absoluta para o trabalho habitual	
Casos de incapacidade temporária e absoluta	
Casos de incapacidade temporária e parcial	
Total	0

## Quadro 21: Número de situações participadas e confirmadas de doença profissional e de dias de trabalho perdidos

Doenças profissionais		Nº de casos	Nº de dias de ausência
Código(*)	Designação		

**Nota:**

(\*) - Conforme lista constante do DR nº 6/2001, de 3 de Maio, actualizado pelo DR nº 76/2007, de 17 de Julho.

## Quadro 22: Número e encargos das actividades de medicina no trabalho ocorridas durante o ano

Actividades de medicina no trabalho	Número	Valor (Euros)
Total dos exames médicos efectuados:	10	0,00 €
Exames de admissão		
Exames periódicos	10	
Exames ocasionais e complementares		
Exames de cessação de funções		
Despesas com a medicina no trabalho		1.554,00 €
Visitas aos postos de trabalho		

**Nota:**

Incluir nas despesas com medicina no trabalho as relativas a medicamentos e vencimentos de pessoal afecto.

**Quadro 23: Número de intervenções das comissões de segurança e saúde no trabalho ocorridas durante o ano, por tipo**

Segurança e saúde no trabalho Intervenções das comissões	Número
Reuniões da Comissão	
Visitas aos locais de trabalho	1
Outras	

**Quadro 24: Número de trabalhadores sujeitos a acções de reintegração profissional em resultado de acidentes de trabalho ou doença profissional**

Segurança e saúde no trabalho Acções de reintegração profissional	Número
Alteração das funções exercidas	
Formação profissional	
Formação profissional	
Formação profissional	
Formação profissional	

**Nota:**

Artigo 23º do Decreto-Lei nº 503/99, de 20 de Novembro, alterado pelo Decreto-Lei nº 50-C/2007, de 6 de Março e pela Lei nº 64-A/2008, de 31 de Dezembro.

**Quadro 25: Número de acções de formação e sensibilização em matéria de segurança e saúde no trabalho**

Segurança e saúde no trabalho Acções de formação	Número
Acções realizadas durante o ano	1
Trabalhadores abrangidos pelas acções realizadas	



## Quadro 26: Custos com a prevenção de acidentes e doenças profissionais

Segurança e saúde no trabalho Custos	Valor (Euros)
Encargos de estrutura de medicina e segurança no trabalho (a)	
Equipamento de protecção (b)	
Formação em prevenção de riscos (c)	
Outros custos com a prevenção de acidentes e doenças profissionais (d)	

**Nota:**

(a) Encargos na organização dos serviços de segurança e saúde no trabalho e encargos na organização / modificação dos espaços de trabalho

(b) Encargos na aquisição de bens ou equipamentos

(c) Encargos na formação, informação e consulta

(d) Inclui os custos com a identificação, avaliação e controlo dos factores de risco.

**QUADRO 27: Contagem relativa a participações em acções de formação profissional durante o ano, por tipo de acção, segundo a duração**

Tipo de acção/formação	Menos de 30 horas	De 30 a 39 horas	de 40 a 119 horas	120 horas ou mais	Total
Internas	83				83
Externas	5				5
Total	88	0	0	0	88

**Notas:**

Relativamente às acções de formação profissional realizadas durante o ano e em que tenham participado os efectivos do serviço, considerar como:

• acção interna, organizada pela entidade;

• acção externa, organizada por outras entidades;

- N.º de participações = n.º trabalhadores na acção 1 + n.º trabalhadores na acção 2 + ... + n.º trabalhadores na acção n (exemplo: se o mesmo trabalhador participou em 2 acções diferentes ou iguais com datas diferentes, conta como 2 participações);

**QUADRO 28: Contagem relativa a participações em acções de formação durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo o tipo de acção**

Grupo/cargo/carreira/ N.º de participações e de participantes	Acções internas		Acções externas		TOTAL	
	N.º de participações	N.º de participantes	N.º de participações	N.º de participantes	N.º de participações (*)	N.º de participantes (**)
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos					0	
Dirigente superior de 1.º grau a)			1	1	1	1
Dirigente superior de 2.º grau a)					0	
Dirigente intermédio de 1.º grau a)					0	
Dirigente intermédio de 2.º grau a)	4				4	2
Dirigente intermédio de 3.º grau e equivalentes a)					0	
Técnico Superior	23		4		27	11
Assistentes técnicos, técnicos de nível intermédio, pessoal administrativo	52				52	16
Assistente operacional, operário, auxiliar	4				4	3
Aprendizes e praticantes					0	
Informático					0	1
Magistrado					0	
Diplomata					0	
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - administrativo					0	
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - operacional					0	
Pessoal de Inspeção					0	
Pessoal de Investigação Científica					0	
Docente Ensino Universitário					0	
Docente Ensino Superior Politécnico					0	
Educ. Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário					0	
Médico					0	
Enfermeiro					0	
Téc. Diagnóstico e Terapêutica					0	
Técnico Superior de Saúde					0	
Chefe Tributária					0	
Pessoal de Administração Tributária					0	
Pessoal Aduaneiro					0	
Conservador e Notário					0	
Oficial dos Registos e do Notariado					0	
Oficial de Justiça					0	
Forças Armadas - Oficial b)					0	
Forças Armadas - Sargento b)					0	
Forças Armadas - Praça b)					0	
Polícia Judiciária					0	
Polícia de Segurança Pública - Oficial					0	
Polícia de Segurança Pública - Chefe de Polícia					0	
Polícia de Segurança Pública - Agente					0	
Guarda Nacional Republicana - Oficial					0	
Guarda Nacional Republicana - Sargento					0	
Guarda Nacional Republicana - Guarda					0	
Serviço Estrangeiro Fronteiras					0	
Guarda Prisional					0	
Outro Pessoal de Segurança c)					0	
Bombeiros					0	
Polícia Municipal					0	
Total	83		5		88	34

Totais devem ser iguais aos do Q. 27

**Notas:**

(\*) - N.º de participações = n.º trabalhadores

(\*\*) - Considerar o total de trabalhadores

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Leis n.º 2/2004, de 15 de Janeiro e 51/2005, de 30 de Agosto e republicado pela Lei n.º 64/2011, de 22 de Dezembro);

b) Pontos das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Exército, Marinha e Força Aérea)

**QUADRO 29: Contagem das horas dispendidas em formação durante o ano, por grupo/cargo/carreira, segundo o tipo de acção**

Grupo/cargo/carreira/ especialidade	Horas	Horas dispendidas em acções internas	Horas dispendidas em acções externas	Total de horas em acções de formação
Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos				0:00
Dirigente superior de 1º grau a)			21:00	21:00
Dirigente superior de 2º grau a)				0:00
Dirigente intermédio de 1º grau a)				0:00
Dirigente intermédio de 2º grau a)		21:00		21:00
Dirigente intermédio de 2º grau e seguintes a)				0:00
Técnico Superior		119:00	12:00	131:00
Assistente técnico, técnico de nível intermédio, pessoal administrativo		262:50		262:50
Assistente operacional, operário, auxiliar		21:50		21:50
Aprendizes e praticantes				0:00
Interpretista		7:00		7:00
Magistrado				0:00
Diplomado				0:00
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - administrativo				0:00
Pessoal dos Serviços Externos do MNE - operacional				0:00
Pessoal de Inspeção				0:00
Pessoal de Investigação Científica				0:00
Docente Ensino Universitário				0:00
Docente Ensino Superior Politécnico				0:00
Educ. Infância e Doc. do Ens. Básico e Secundário				0:00
Médico				0:00
Enfermeiro				0:00
Téc. Manipulador e Terapêutica				0:00
Técnico Superior de Saúde				0:00
Chefe Tributária				0:00
Pessoal de Administração Tributária				0:00
Pessoal Adm. Fin.				0:00
Conservador e Medico				0:00
Oficial dos Registos e do Notariado				0:00
Oficial de Justiça				0:00
Forças Armadas - Oficial b)				0:00
Forças Armadas - Sargento b)				0:00
Forças Armadas - Praça b)				0:00
Polícia Judiciária				0:00
Polícia de Segurança Pública - Oficial				0:00
Polícia de Segurança Pública - Chefe de Polícia				0:00
Polícia de Segurança Pública - Agente				0:00
Guarda Nacional Republicana - Oficial				0:00
Guarda Nacional Republicana - Sargento				0:00
Guarda Nacional Republicana - Guarda				0:00
Serviço Estrangeiro Financieiro				0:00
Guarda Prisional				0:00
Outro Pessoal de Segurança c)				0:00
Bombeiros				0:00
Polícia Municipal				0:00

Notas:

Considerar as horas dispendidas por todos os efectivos do serviço em cada um dos tipos de acções de formação realizadas durante o ano;

a) Considerar os cargos abrangidos pelo Estatuto do Pessoal Dirigente (Lei nº 1/2004, de 12 de Janeiro e 31/2005, de 10 e Agosto e republicada pela Lei nº 64/2011, de 22 de Dezembro);

b) Posições das carreiras militares dos três ramos das Forças Armadas (Térrestre, Marinha e Força Aérea);

c) Registar outro pessoal de segurança não considerado nas carreiras ou grupos anteriores, incluindo os trabalhadores pertencentes aos corpos especiais SIS (Serviço de Informações de Segurança) e SIED (Serviço de Informações Estratégicas de Defesa);

**QUADRO 30: Despesas anuais com formação**

Tipo de acção/valor	Valor ( Euros)
Despesa com acções internas	508,43 €
Despesa com acções externas	
Total	508,43 €

Notas:

Considerar as despesas efectuadas durante ano em actividades de formação e suportadas pelo orçamento da entidade.

### Quadro 31: Relações profissionais

Relações profissionais	Número
Trabalhadores sindicalizados	10
Elementos pertencentes a comissões de trabalhadores	
Total de votantes para comissões de trabalhadores	

### Quadro 32: Disciplina

Disciplina	Número
Processos transitados do ano anterior	
Processos instaurados durante o ano	
Processos transitados para o ano seguinte	
Processos decididos - total:	0
* Arquivados	
* Repreensão escrita	
* Multa	
* Suspensão	
* Demissão (1)	
* Despedimento por facto imputável ao trabalhador (2)	
* Cessação da comissão de serviço	

Notas:

(1) - para trabalhadores Nomeados

(2) - para trabalhadores em Contratos de Trabalho em Funções Públicas

---

# RELATÓRIO DE ATIVIDADES DE FORMAÇÃO 2012

---

Secretaria-Geral do  
Ministério da Saúde

---

Março de 2013

---



GOVERNO DE  
PORTUGAL

MINISTÉRIO DA SAÚDE



## ÍNDICE

INTRODUÇÃO .....	4
<b>I. CARACTERIZAÇÃO DO PROCESSO FORMATIVO .....</b>	<b>5</b>
1. Caracterização dos formandos.....	6
1.1. Segundo o género e o grupo profissional/cargo exercido .....	6
1.2. Distribuição dos formandos da SGMS de acordo com a modalidade de formação, o género e o grupo/cargo exercido.....	7
1.3. Distribuição dos formandos de acordo com a entidade promotora de formação .....	7
2. Caracterização da Formação .....	8
2.1. Distribuição das áreas de formação de acordo com a modalidade de formação e as horas de formação .....	8
3. Investimento em formação.....	9
<b>II. AVALIAÇÃO DO PROCESSO FORMATIVO .....</b>	<b>10</b>
1. Execução do Plano de Formação.....	10
2. Avaliação das ações de formação (Avaliação de reação).....	12
2.1. Caracterização dos instrumentos de avaliação.....	12
2.1.1. Instrumentos de avaliação dos formandos.....	12
2.1.2. Instrumentos de avaliação do formador.....	13
2.1.3. Análise e avaliação dos questionários.....	13
2.1.3.1. Avaliação de reação efetuada pelos formandos.....	13
2.1.3.2. Avaliação de reação efetuada pelos formadores.....	14
2.2. Aspetos a melhorar .....	14
SIGLAS.....	15

**ÍNDICE DE GRÁFICOS**

Gr 1 – Distribuição dos formandos segundo o género e o grupo profissional/cargo exercido.....	6
Gr 2 – Distribuição dos trabalhadores da SGMS de acordo com a modalidade de formação, o género e grupo profissional/cargo exercido.....	7
Gr 3 – Distribuição dos formandos de acordo com a entidade promotora.....	7
Gr 4 – Distribuição das áreas de formação de acordo com a modalidade de realização e as horas previstas/realizadas.....	8
Gr 5 – Distribuição das horas de formação de acordo com o previsto e o realizado.....	9
Gr 6 – Distribuição entre o previsto e o realizado em formação.....	10
Gr 7 – Taxas de execução da formação.....	11
Gr 8 – Distribuição da avaliação global dos formandos.....	13
Gr 9 – Distribuição da avaliação global dos formadores.....	14

**ÍNDICE DE QUADROS**

Quadro 1 – Resumo das horas de formação previstas e realizadas.....	8
Quadro 2 – Volume de formação previsto e realizado.....	10
Quadro 3 – Descrição do Questionário de Avaliação dos Formandos.....	12
Quadro 4 – Descrição do Questionário de Avaliação do Formador.....	13

## INTRODUÇÃO

O relatório de atividades de formação é um instrumento de gestão da SGMS em virtude da atividade formação ser considerada uma variável estratégica para a prossecução dos objetivos de funcionamento e de desenvolvimento da Instituição. Assim, o presente relatório é um instrumento de avaliação da atividade formativa realizada durante o ano 2012.

O plano de formação da SGMS não foi proposto a financiamento comunitário, razão pela qual toda a atividade formativa, desenvolvida durante o ano de 2012 foi suportada pelo Orçamento da SGMS.

Finda a realização do plano de formação de 2012, procedeu-se à elaboração do relatório de atividades de formação, quer ao nível de execução do Plano, quer ao nível da análise dos questionários de avaliação de 1º nível preenchidos pelos formandos e formadores. Deste trabalho resulta o presente documento que se desenvolve com a seguinte estrutura:

1ª Parte – Caracterização do Processo Formativo – é efetuada a caracterização dos formandos, das ações de formação e do investimento realizado.

2ª Parte – Avaliação do Processo Formativo – são apresentados os resultados de execução, assim como os resultados da avaliação de 1º nível de formandos e formadores.



## I. CARACTERIZAÇÃO DO PROCESSO FORMATIVO

Em 2012 o processo formativo da SGMS desenrolou-se tendo por base a operacionalização de ações de formação promovidas internamente pela SGMS e, recorrendo a entidades externas para a operacionalização de Participações Individuais de Formação (PIF). Os cursos de formação desenvolvidos internamente foram estruturados em temáticas transversais e as PIF em áreas/temáticas específicas de formação.

Na sequência do Plano de Redução e Melhoria da Administração Central (PREMAC), a SGMS sofreu uma reorganização das suas unidades orgânicas e consequentemente um reforço de competências na sua missão nuclear.

Em virtude desta reestruturação tornou-se necessário reformular o Plano de Formação da SGMS aprovado para o ano de 2012, em 16 de julho, consubstanciando-o em termos temáticos e de conteúdos que suportassem a atividade da SGMS.

Nesse sentido, foram aprovados novos roteiros pedagógicos que se traduziram na realização das seguintes Ações de Formação Interna:

- **Gestão da Qualidade no Setor Público;**
- **Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho;**
- **Tratamento Arquivístico;**
- **Smartdocs - Gestão Documental .**

Em termos de Participações Individuais de Formação (PIF), foram realizadas 4 participações nos seguintes cursos:

- **Métodos e técnicas de recrutamento e seleção para cargos de direção superior na Administração Pública**, promovido pela CRESAP – 2 PIF;
- **Plataforma Eletrónica**, promovido pela ANCP (atual ESPAP) – 1 PIF;
- **Gestão da produtividade individual**, promovido pelo STE – 1 PIF.

O curso sobre “Administração de sistemas de correio eletrónico (MS-Exchange Server 2010)”, promovido pelo INA, para o qual estava prevista a participação de um trabalhador da SGMS, foi cancelado.

## 1. Caracterização dos formandos

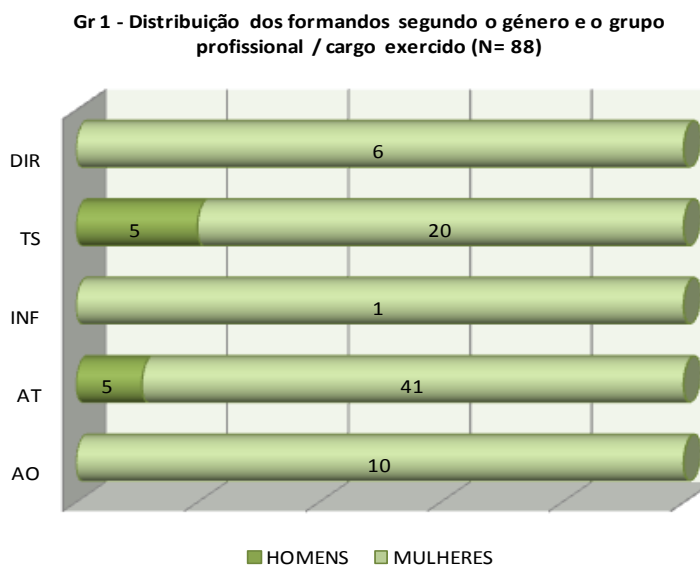
As ações de formação internas contaram com a participação de um total de 84 formandos. As PIF foram frequentadas por 4 trabalhadores da SGMS, 2 dirigentes e 2 técnicos superiores.

### 1.1. Segundo o género e o grupo profissional/cargo exercido

Na análise do Gr 1 verifica-se num Universo de 88 formandos uma predominância do sexo feminino, com 78 participantes. Do sexo masculino participaram 10 formandos.

No que respeita aos grupos profissionais/cargos

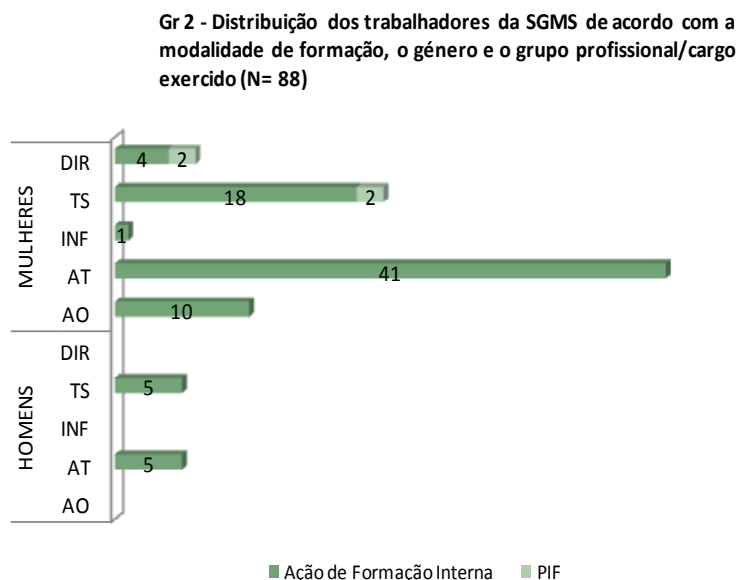
exercidos, verifica-se que o grupo profissional que apresenta maior número de participantes é o dos assistentes técnicos com 46 participantes, seguido dos técnicos superiores com 25 participantes e dos assistentes operacionais com 10 participantes. Os grupos profissionais que apresentam menor número de participantes são os informáticos com 1 participante, o que se percebe por apenas existir 1 trabalhador nessa categoria na SGMS. Verificaram-se ainda 6 participações de cargos dirigentes.



## 1.2. Distribuição dos formandos da SGMS de acordo com a modalidade de formação, o género e o grupo/cargo exercido

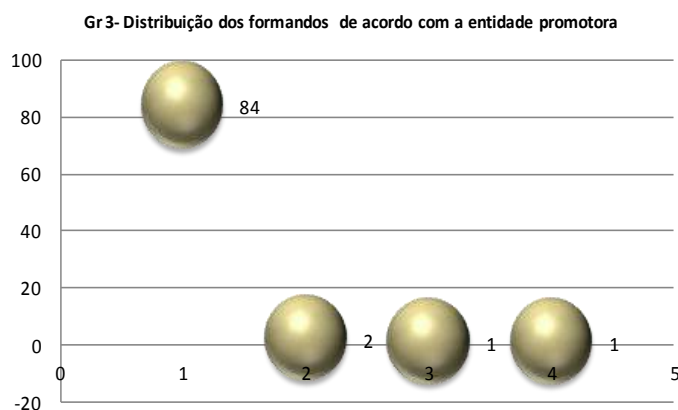
Da leitura do Gr 2, verifica-se que a modalidade de formação que apresenta maior número de participantes (84) é a “ação de formação interna”.

O grupo profissional que apresentou maior participação em formação foi o dos assistentes técnicos com 41 trabalhadores. É de referir que embora a participação dos informáticos seja apenas de 1, ela representa a totalidade dos efetivos desta categoria na SGMS.



No que se refere à modalidade de PIF, verifica-se que no total foram operacionalizadas 4 PIF, com igual participação por parte de dirigentes e técnicos superiores.

## 1.3. Distribuição dos formandos de acordo com a entidade promotora de formação



Na análise do Gr 3, verifica-se que a entidade promotora com maior número de participantes é naturalmente a SGMS (84). Entre as entidades externas, a CRESAP contou com 2 participantes, enquanto a ANCP e o STE registaram a participação de 1 formando da SGMS.

## 2. Caracterização da Formação

### 2.1. Distribuição das áreas de formação de acordo com a modalidade de formação e as horas de formação

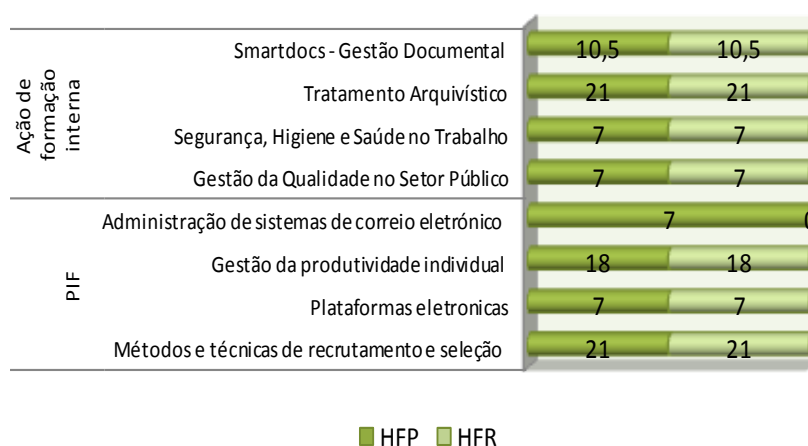
Da leitura do Gr 4, verifica-se que se encontravam previstas no Plano de Formação 98,5 horas de formação (HFP), distribuídas entre duas modalidades: “ações de formação internas” (45,5 horas) e “participações

individuais de formação”

(53 horas). Em termos de

formação realizada, o total de horas foi de 91,5 horas (HFR), repartido quase de forma igualitária pelas 2 modalidades: “participações individuais de formação” (46 horas) e “ações de formação interna” (45,5 horas).

**Gr 4 - Distribuição das áreas de formação de acordo com a modalidade de realização e a as horas previstas/realizadas**

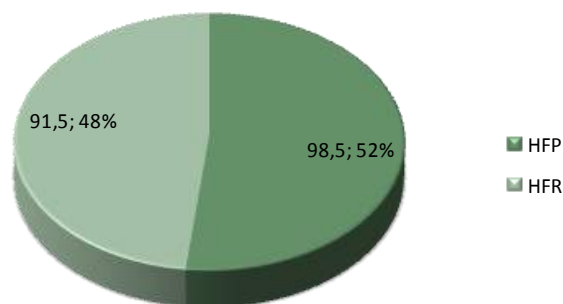


**Quadro 1 – Resumo das horas de formação previstas e realizadas**

Modalidade	Designação da formação	HFP	HFR
Ação de Formação Interna	Gestão da Qualidade no Setor Público	7	7
	Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho	7	7
	Tratamento Arquivístico	21	21
	Smartdocs - Gestão Documental	10,5	10,5
Participação Individual de Formação	Métodos e técnicas de recrutamento e seleção para cargos de direção superior na Administração Pública	21	21
	Plataforma Eletrónica	7	7
	Gestão da produtividade individual	18	18
	Administração de sistemas de correio eletrónico	7	0
<b>TOTAL DE HORAS</b>		<b>98,5</b>	<b>91,5</b>

Legenda: HFP- Horas de formação previstas; HFR- Horas de formação realizadas

Gr 5 -Distribuição das horas de formação de acordo com o previsto e o realizado



Na relação existente entre o previsto e o realizado, pela leitura do Gr 5, verifica-se que as horas de formação previstas e realizadas em termos percentuais é praticamente idêntico. No entanto, foram realizadas menos 7 horas de formação que as previstas em plano, em consequência do cancelamento da PIF “Administração de sistemas de correio eletrónico”.

### 3. Investimento em formação

O investimento total em formação foi de 497,04€, sendo este montante de encargos imputável na sua totalidade a custos diretos com a formação: pagamento a formadores.

As participações individuais de formação não representaram quaisquer encargos. Os custos com material de apoio e didático necessário à realização da formação consideram-se residuais, traduzindo-se na impressão do dossier pedagógico, uma vez que a maior parte da documentação de apoio foi difundida via correio eletrónico dos formandos.

A principal fonte de financiamento da formação é o Orçamento de Estado, uma vez que o Plano de Formação para 2012 da SGMS não foi submetido a candidatura ao FSE (POPH).

## II. AVALIAÇÃO DO PROCESSO FORMATIVO

### 1. Execução do Plano de Formação

Pela análise do Quadro 2 e Gráfico 6, verifica-se que no Plano de Formação para 2012, foram considerados 4 Ações de Formação Interna e 5 Participações Individuais de Formação, num total de 103 formandos e um **volume de formação anual previsto de 567,5 horas**.

Desta proposta foram efetivamente realizadas as 4 ações de formação interna previstas e 4 das 5 participações individuais de formação previstas, perfazendo um **volume de formação anual realizado de 504,5 horas**.

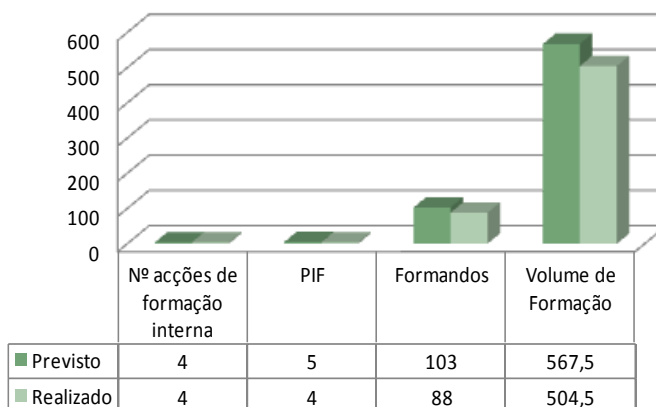
Quadro 2 – Volume de formação previsto e realizado

Modalidade	Designação da ação de formação	VFP (h)	VFR (h)
Ações de Formação Interna	Gestão da Qualidade no Setor Público	91	91
	Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho	84	66,5
	Tratamento Arquivístico	210	196
	Smartdocs - Gestão Documental	108,5	84
Volume Formação Ações de Formação Interna		493,5	437,5
Participação Individual de Formação	Métodos e técnicas de recrutamento e seleção para cargos de direção superior na Administração Pública	42	42
	Plataforma Eletrónica	7	7
	Gestão da produtividade individual	18	18
	Administração de sistemas de correio eletrónico	7	0
Volume de Formação PIF		74	67
Volume de Formação Total		567,5	504,5

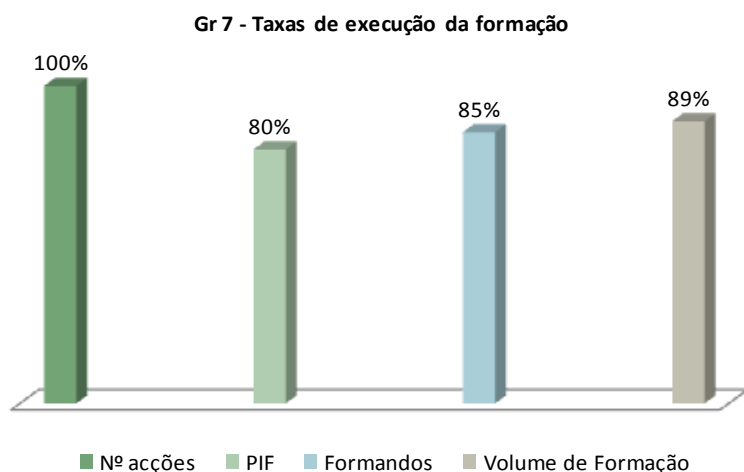
Legenda: VFP – Volume de Formação Previsto; VFR – Volume de Formação Realizado; h- horas

Pela análise do Gr 6, verifica-se que foram realizadas todas as ações de formação interna previstas, sendo apenas de registar uma diferença entre o número de formandos inscritos (88) e o número efetivo de participantes (103) que se traduz num grau de participação de 85% face ao previsto.

Gr 6 - Distribuição entre o previsto e o realizado em formação



No que se refere às PIF, a diferença registada entre o previsto (5 PIF) e o realizado (4 PIF), deveu-se ao cancelamento da formação promovida pelo INA no âmbito da “Administração de sistemas de correio eletrónico” que seria frequentada por um dirigente da SGMS.



Em termos de execução do plano de formação, observa-se pela análise do Gr 7, uma execução de 100% no que se refere às ações de formação interna promovidas pela SGMS. As PIF tiveram um grau de execução de 80%, respeitando os 20% não executados à PIF que foi cancelada pelo INA.

Pode assim, observar-se que o grau de execução em termos de volume de formação anual foi de 89%, valor este que resulta da PIF que foi cancelada e das 14 ausências que se verificaram nas seguintes ações de formação interna:

- Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho: 5 ausências
- Tratamento Arquivístico: 2 ausências
- Smartdocs - Gestão Documental: 7 ausências

## 2. Avaliação das ações de formação (Avaliação de reação)

O Plano de formação da SGMS decorreu no 4º trimestre de 2012, pelo que neste momento não é possível proceder à avaliação de formação para além do nível 1 (nível de satisfação dos participantes). Desta forma, a análise efetuada encontra-se suportada, essencialmente nos questionários de reação preenchidos pelos formandos e pelos formadores, no final de cada ação de formação.

### 2.1. Caracterização dos instrumentos de avaliação

#### 2.1.1. Instrumentos de avaliação dos formandos

Quadro 3 – Descrição do Questionário de Avaliação dos Formandos

QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DOS FORMANDOS		
Designação do Item	nº itens	Objetivo do Item
Avaliação do Módulo	4	Quais os benefícios/dificuldades que os formandos percecionaram na aplicação das temáticas ministradas durante as sessões de formação
Avaliação Formador	8	O desempenho/performance do formador, a dinamização e os aspetos relacionais desenvolvidos durante as sessões
Avaliação do Grupo	3	A relação e o desempenho do grupo durante o processo de formação
Avaliação Apoio Técnico	3	O apoio técnico prestado aos formandos e ao formador durante as sessões de formação
Instalações e Material de Apoio as sessões	10	As condições das instalações, bem como o material de apoio as sessões de formação

Os parâmetros de avaliação foram definidos tendo por base um questionário de avaliação de reação aos formandos, elaborado pela SGMS, através do qual se pretendeu avaliar no final do processo de formação, a forma como decorreram as sessões de formação.

Este questionário é constituído por 28 questões distribuídas por 5 grupos: Avaliação do Módulo, Avaliação do Formador, Avaliação do Grupo, avaliação do Apoio Técnico e Avaliação das Instalações.

Cada um dos grupos é avaliado de acordo com a seguinte escala: 1- Mau; 2 – Insuficiente; 3 – Suficiente; 4 – Bom; 5 – Muito Bom.



## 2.1.2. Instrumentos de avaliação do formador

Quadro 4 – Descrição do questionário de avaliação do formador

Os parâmetros de avaliação pelo formador, foram definidos tendo por base um questionário, elaborado pela SGMS, através do qual se pretendeu avaliar no final do processo de formação, a forma como decorreram as sessões de formação

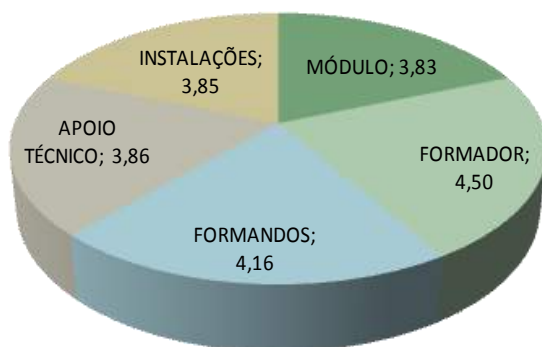
QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DO FORMADOR		
Designação do Item	nº itens	Objetivo do Item
Avaliação do Programa e Desenvolvimento do curso	3	A forma como decorreram as sessões de formação
Avaliação dos Recursos Humanos	4	As instalações e o apoio durante as sessões
Avaliação do grupo	7	As características do grupo de formandos
Caraterísticas do grupo	2	Escala dicotómica que permite conhecer, em termos gerais, quais as características do grupo de formandos
Competências de aprendizagem	2	Escala dicotómica que permite conhecer, em termos gerais, as competências de aprendizagem e de acompanhamento das matérias por parte dos formandos

do ponto de vista do formador. Este questionário é constituído por 24 questões, distribuídas por 4 grupos: Avaliação do Programa, Avaliação dos Recursos Humanos e Materiais, Características do Grupo e Acompanhamento das Matérias. Cada um dos grupos é avaliado de acordo com as seguintes escalas: 1 – Insuficiente; 2 – Suficiente; 3 – Bom; 4 – Muito Bom (Grupo 1, 2 e 3), e o grupo 4, através de uma escala dicotómica.

## 2.1.3. Análise e avaliação dos questionários

### 2.1.3.1. Avaliação de reação efetuada pelos formandos

Gr 8 - Distribuição da avaliação global dos formandos



Os resultados apresentados reportam-se às respostas dadas pelos formandos ao questionário avaliação da reação. Pela leitura do Gr 8, verifica-se que, de uma forma geral, o programa de formação realizado pelo Centro de Formação da SGMS foi bem acolhido pelos participantes, tendo uma avaliação de Bom na generalidade, e

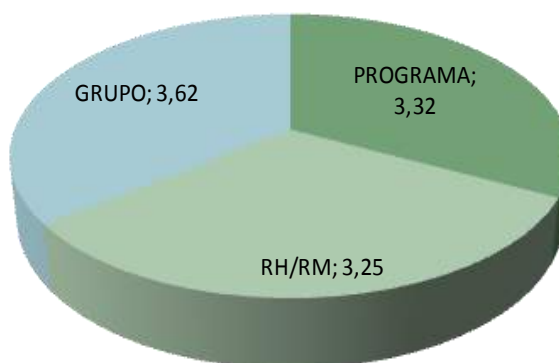
apresentando uma avaliação de Muito Bom no que respeita à avaliação dos formadores.

### 2.1.3.2. Avaliação de reação efetuada pelos formadores

Na leitura do Gr 9, constata-se que em termos globais, o projeto de formação desenvolvido pela SGMS teve uma avaliação geral de Bom e de Muito Bom no que respeita ao grupo de formandos, sendo que todos os formadores consideram tratar-se de grupos

homogéneos e que não apresentaram dificuldades no acompanhamento das matérias lecionadas.

Gr 9 - Distribuição da avaliação global dos formadores



### 2.2. Aspetos a melhorar

O principal aspeto apontado por formandos e formadores como pertinente para a melhoria da realização das ações de formação interna promovidas pela SGMS, está relacionado com as condições do espaço onde decorreram as ações de formação, o qual deveria ser mais amplo, face ao número de formandos em cada uma das sessões de formação.

**SIGLAS**

ANCP – Agência Nacional de Compras Públicas, EPE

AO – Assistente Operacional

AT – Assistente Técnico

CF – Custos formandos

CRESAP - Comissão de Recrutamento e Seleção para a Administração Pública

DIR – Dirigente

ESPAP – Entidade de Serviços Partilhados da Administração Pública, IP

FSE – Fundo Social Europeu

HFP – Horas de Formação Previstas

HFR – Horas de Formação Realizadas

INA – Instituto Nacional de Administração

MS - Ministério da Saúde

Nº - Número

PIF – Participações Individuais de Formação

POPH – Programa Operacional do Potencial Humano

SGMS – Secretaria-Geral do Ministério da Saúde

SNS – Serviço Nacional de Saúde

STE – Sindicato dos Quadros Técnicos do Estado

INF – Informático

TS – Técnico Superior

TX – Taxa

VFP – Volume de Formação Previsto

VFR – Volume de Formação Realizado

**2012**



Secretaria-Geral  
do  
Ministério da Saúde

# **[ANÁLISE ECONÓMICA E FINANCEIRA - 2012]**

**ÍNDICE**

1. INTRODUÇÃO .....	3
2. PERSPETIVA GLOBAL .....	3
3. DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS .....	4
3.1. BALANÇO .....	4
3.1.1. ATIVO .....	4
3.1.1.1. ATIVO - IMOBILIZADO .....	5
3.1.1.2. ATIVO - EXISTÊNCIAS .....	6
3.1.1.3. ATIVO - CONTAS DO TESOURO E CAIXA .....	7
3.2. FUNDOS PRÓPRIOS E PASSIVO .....	7
3.2.1. FUNDOS PRÓPRIOS .....	8
3.2.2. PASSIVO .....	8
3.3. DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS .....	9
3.3.1. DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS PROVEITOS E GANHOS .....	9
3.3.2. DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS CUSTOS E PERDAS .....	9
3.3.3. DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS - RESULTADOS .....	13
4. ANÁLISE ECONÓMICA E FINANCEIRA .....	13
4.1. BALANÇO FUNCIONAL .....	13
4.2. RÁCIOS DE ESTRUTURA .....	15
4.3. RÁCIOS DE FUNCIONAMENTO .....	16
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	16
ANEXOS .....	17

## 1. INTRODUÇÃO

O ano de 2012 foi o ano de operacionalização da contabilidade patrimonial, no âmbito do POCP.

O ano de 2012, foi também o ano pós implementação do novo software de gestão, denominado por GERFIP, suportado num ERP SAP, incorporando as áreas da contabilidade (orçamental, patrimonial e analítica), aprovisionamento e gestão de stocks, estando as diferentes áreas consolidadas no ponto de vista da integração do software, obtendo-se com a implementação do software ganhos ao nível da eficiência, eficácia, controlo e segregação de funções (obtida através do controlo de acessos de cada utilizador às transações que cada um está autorizado a fazer).

Ao esforço de adaptação ao novo regime contabilístico junta-se o esforço realizado ao nível da aprendizagem e adaptação contínua ao novo sistema informático, uma vez que o ERP anteriormente referido é disponibilizado na modalidade de Plataforma Partilhada.

De salientar, que no âmbito das suas atribuições, a SGMS no apoio técnico, logístico e administrativo prestado ao Alto Comissariado da Saúde e à Autoridade para os Serviços de Sangue e da Transplantação, funcionando a SGMS na ótica de prestador de serviços partilhados nas áreas dos recursos humanos, financeiros e patrimoniais foi também a responsável natural pela implementação da solução informática nestes organismos, vendo assim acrescida a sua tarefa no esforço de adaptação e consolidação, quer ao nível da aprendizagem, quer ao nível do nível do esforço na sua produção.

## 2.PERSPETIVA GLOBAL

O SGMS é um serviço integrado, enquadrado na Administração direta do Estado, apenas dotado de autonomia administrativa, conforme disposto no Decreto-Regulamentar n.º 23/2012, de 9 de fevereiro.

Antes de se proceder à análise económica e financeira será importante referir que a atividade da SGMS em 2012, foi subsidiada essencialmente pelo Orçamento de Estado e por transferências realizadas pela Administração Central do Sistema de

Saúde, IP (ACSS), não tendo obtido qualquer tipo de receita própria resultante da venda de qualquer tipo de bem ou serviço.

Face ao exposto importa agora proceder à apresentação das peças contabilísticas e orçamentais, de modo a dar conhecimento da atividade económica e financeira desenvolvida durante o ano de 2012, complementadas com as respetivas explicações, e anotações de forma a garantir a boa interpretação das mesmas.

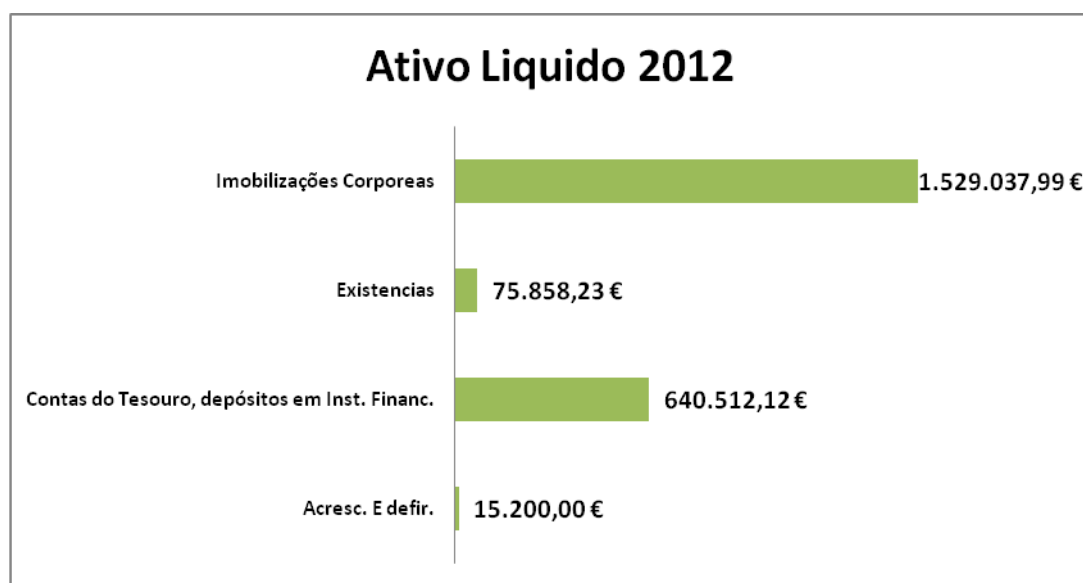
### 3.DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

#### 3.1.BALANÇO

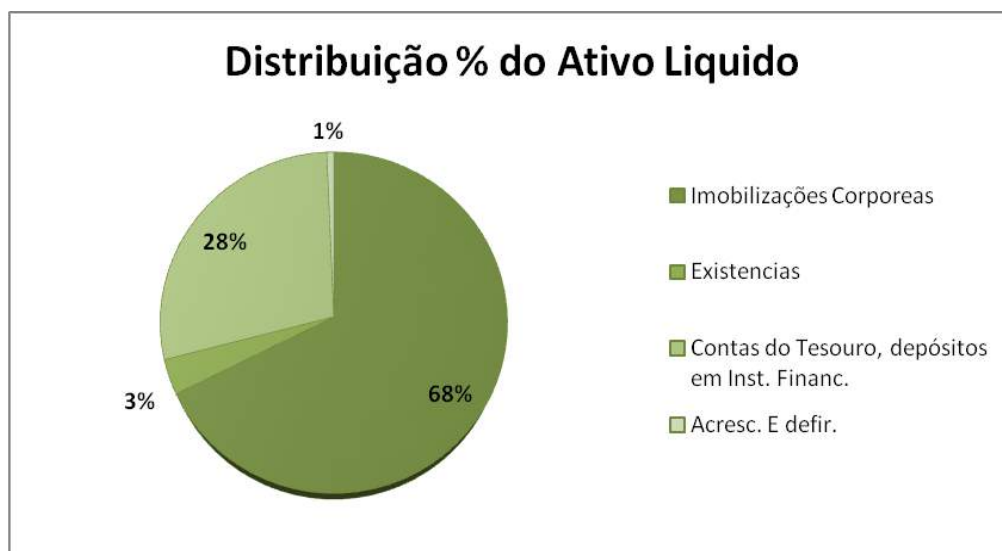
Considerando o descrito no parágrafo de introdução, considera-se que o ano de 2012, foi o ano de consolidação de conhecimentos no âmbito do Plano de Oficial de Contabilidade Pública. Não obstante ser já o segundo de operações com a nova realidade contabilística, ainda subsistem algumas necessidades de apoio por parte da então GERAP, atualmente ESPAP, no âmbito da realização de algumas transações SAP, pelo se apresentam de seguida o ativo, os fundos próprios e o passivo da SGMS.

##### 3.1.1.ATIVO

Em termos totais, o ativo da SGMS em 2012 é de **2.260.608,34€**, cuja composição se apresenta de acordo com o gráfico seguinte, assumindo com o maior destaque as imobilizações, seguidas dos saldos em contas do tesouro, aparecendo, finalmente, os acréscimos de proveitos com os subsídios de férias, de natal e as existências.



Do ponto de vista da distribuição percentual, verifica-se que esta ocorre de acordo com o seguinte gráfico:



O ativo sofreu em termos líquidos um acréscimo de **86.242€**, relativamente ao ano de 2011, devendo esse facto, às reduções significativas dos acréscimos e deferimentos e aumento das verbas disponíveis nas Contas de Tesouro e depósitos em instituições financeiras, sendo que a diminuição dos acréscimos e deferimentos se deve à redução da previsão dos pagamentos dos subsídios.

O montante disponível em contas de tesouro foi entregue em janeiro de 2013.

#### 3.1.1.1.ATIVO - IMOBILIZADO

No âmbito do imobilizado corpóreo, responsável por 68% do total do ativo detido, calculado no total de **1.529.037€**, destacam-se em termos líquidos os ativos corpóreos referentes a Terrenos, Edifícios e Equipamentos Administrativos, responsáveis no seu conjunto por 84,47% do total do imobilizado.

Das rubricas anteriormente referidas, destaca-se o equipamento administrativo no total de **223.353€**.



ATIVO	2012			2011
	ATIVO BRUTO	AMORTIZAÇÕES E PROVISÕES	ATIVO LIQUIDO	ATIVO LIQUIDO
IMOBILIZAÇÕES CORPÓREAS				
421 Terrenos e recursos naturais	443.783,69 €	0,00 €	443.783,69 €	443.783,69 €
422 Edifícios e outras construções	1.331.351,06 €	483.523,76 €	847.827,30 €	864.474,72 €
423 Equipamento básico	20.267,82 €	6.194,19 €	14.073,63 €	15.055,23 €
424 Equipamento de transporte	161.376,27 €	161.376,27 €	0,00 €	0,00 €
425 Ferramentas e Utensílios	1.171,19 €	1.171,19 €	0,00 €	0,00 €
426 Equipamento administrativo	1.281.824,46 €	1.058.471,09 €	223.353,37 €	311.279,36 €
<b>SUB-TOTAL</b>	<b>3.239.774,49 €</b>	<b>1.710.736,50 €</b>	<b>1.529.037,99 €</b>	<b>1.634.593,00 €</b>

Na rubrica Edifícios e outras construções estão englobados os valores dos edifícios nos imóveis anteriormente referidos, no valor líquido de **847.827€**.

Nas rubricas referentes a equipamento básico, transporte e equipamento administrativo estão refletidos os valores dos bens pertencentes à SGMS, mas que não se encontram totalmente em uso pela SGMS, sendo disto exemplo os bens colocados à disposição dos Gabinetes Ministeriais, no valor líquido de **223.353€**.

Deverá ainda ser levado em conta o princípio da consistência, pelo que não existiu ao longo do ano nenhuma alteração do ponto de vista da forma de contabilização, nomeadamente no âmbito das amortizações.

### 3.1.1.2.ATIVO - EXISTENCIAS

Relativamente às existências, estas refletem o valor existente a 31 de dezembro de 2012, sendo este valor o saldo resultante da atividade conjunta do aprovisionamento e gestão de stocks, apresentando um valor de **75.858€**.

O montante evidencia as necessidades de stocks para a satisfação dos consumos de papel, economato e consumíveis de impressão para a própria SGMS, bem como para o Gabinete do Ministro da Saúde, Gabinete do Secretário de Estado da Saúde e Gabinete do Secretário de Estado da Saúde, pelo que os respetivos consumos, embora suportados pelo orçamento da SGMS, serão discriminados mais à frente no âmbito da Demonstração de Resultados.

**3.1.1.3. ATIVO - CONTAS DO TESOIRO E CAIXA**

Relativamente aos valores existentes em contas do tesouro e caixa, os mesmos apresentam-se de acordo com a seguinte tabela:

ATIVO		2012			2011
		ATIVO BRUTO	AMORTIZAÇÕES E PROVISÕES	ATIVO LIQUIDO	ATIVO LIQUIDO
	CONTAS DO TESOIRO, DEPOSITOS EM INST. FINANC E CAIXA				
13	Conta no tesouro	634.002,00 €	0,00 €	634.002,00 €	316.015,03 €
12	Depósitos em Inst. Financeiras	3.396,05 €	0,00 €	3.396,05 €	2.000,00 €
11	Caixa	3.114,03 €	0,00 €	3.114,03 €	3.000,00 €
	<b>SUB-TOTAL</b>	<b>640.512,08 €</b>	<b>0,00 €</b>	<b>640.512,08 €</b>	<b>321.015,03 €</b>

Os montantes existentes nas contas do tesouro, depósitos em instituições financeiras e caixa dizem respeito a importâncias retidas para entrega ao Estado no montante de **640.512.08€** e outras entidades;

Os montantes referentes a depósitos em instituições financeiras e caixa dizem respeito ao fundo de maneo constituído e existente à data de 31 de dezembro de 2012, valor também a entregar ao Estado.

Apresentadas as principais características do valor registado no ativo, poderão estas ser alvo de um escrutínio mais pormenorizado, pelo que se apresenta a demonstração financeira do ativo completa nos anexos do presente relatório.

**3.2. FUNDOS PRÓPRIOS E PASSIVO**

Relativamente aos fundos próprios e passivo, o balanço da SGMS apresenta para 2012 um total de **2.260.608,34€**, sendo que destes **1.981.806€** dizem respeito aos fundos próprios e **18.413,03€**, referentes ao passivo, descriminando-se os valores de acordo com a seguinte tabela:

FUNDOS PRÓPRIOS + PASSIVO	€
FUNDOS PRÓPRIOS	1.981.806,27 €
RESERVAS	0,00 €
Resultados transitados	(33.530,77 €)
Resultado líquido do exercício	293.919,81 €
<b>TOTAL FUNDOS PÓPRIOS</b>	<b>2.242.195,31 €</b>
PROVISÕES RISCOS E ENCARGOS	0,00 €
DÍVIDAS A TERCEIROS - MEDIO E LONGO PRAZO	0,00 €
DÍVIDAS A TERCEIROS - CURTO PRAZO	3.213,03 €
ACRESCIMOS E DIFERIMENTOS	15.200,00 €
<b>TOTAL PASSIVO</b>	<b>18.413,03 €</b>
<b>TOTAL FUNDOS PRÓPRIOS + PASSIVO</b>	<b>2.260.608,34 €</b>

### 3.2.1. FUNDOS PRÓPRIOS

O total dos fundos próprios teve em consideração em 2012, os fundos próprios e o resultado líquido do exercício positivo de **293.919,81€**.

Relativamente aos fundos próprios podemos dizer que o mesmo é constituído pelo montante patrimonial inicialmente apurado no âmbito da implementação do POCP, tendo este sido avaliado no valor de **1.981.806,27€**.

### 3.2.2. PASSIVO

O passivo da SGMS ascendeu em 2012 ao montante de **18.413,03€**, sendo que deste total **3.213,03€** dizem respeito a dívidas de curto prazo de acordo com o seguinte:

- 1.510,08€ referentes a Reposições Não Abatidas;
- Dívidas a fornecedores no montante de 1.702.95€, cujo o fornecimento ocorreu nos últimos dias de dezembro de 2012, não tendo sido possível proceder ao respectivo pagamento em tempo útil.
- Está ainda contabilizado no passivo o montante de **15.200€**, respeitantes aos acréscimos de custos relativos às despesas previstas com subsídios de férias e de Natal.

**3.3.DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS**

Do ponto vista da demonstração de resultados, é apresentado um resultado líquido do exercício no valor positivo de **293.919,81€**, sendo que se apresenta o apuramento deste valor de acordo com o seguinte:

**3.3.1.DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS PROVEITOS E GANHOS**

Do ponto de vista dos proveitos e ganhos relativos ao exercício de 2012, foram obtidos na sua esmagadora maioria no âmbito das transferências do Orçamento de Estado, e transferências elaboradas pela ACSS, IP (destinadas ao pagamento de vencimentos de pessoal colocado em situação de mobilidade especial - SME), no montante total de **5.236.576,43€**, de acordo com o seguinte:

	PROVEITOS E GANHOS	2012
<b>71</b>	<b>VENDAS E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS</b>	
	Vendas de mercadorias	0,00 €
	Vendas de prod. acabados e intermed.	0,00 €
	Vendas subprod, desperd e ,res e ref.	0,00 €
	Prestação de serviços	0,00 €
	<b>SUB-TOTAL</b>	<b>0,00 €</b>
<b>72</b>	<b>Impostos , taxas e outros</b>	<b>0,00 €</b>
	Variação da produção	0,00 €
<b>75</b>	<b>Trabalhos para a própria entidade</b>	<b>0,00 €</b>
<b>73</b>	<b>Proveitos suplementares</b>	<b>0,00 €</b>
<b>74</b>	<b>Transferências e subsídios correntes obtidos</b>	<b>0,00 €</b>
<b>741</b>	<b>Transferências do tesouro</b>	<b>0,00 €</b>
<b>742+743</b>	<b>Outras</b>	<b>5.139.962,13 €</b>
<b>76</b>	<b>Outros prov e ganhos operacionais</b>	<b>0,00 €</b>
<b>B</b>	<b>PROVEITOS OPERACIONAIS</b>	<b>5.139.962,13 €</b>
<b>78</b>	<b>Proveitos e ganhos financeiros</b>	<b>0,00 €</b>
<b>D</b>	<b>PROVEITOS FINANCEIROS</b>	<b>0,00 €</b>
<b>79</b>	<b>Proveitos e ganhos extraordinários</b>	<b>96.614,30 €</b>
<b>F</b>	<b>PROVEITOS EXTRAORDINÁRIOS</b>	<b>96.614,30 €</b>
<b>B+D+F</b>	<b>PROVEITOS TOTAIS</b>	<b>5.236.576,43 €</b>

**3.3.2.DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS CUSTOS E PERDAS**

De acordo com o exercício de 2012, foram apresentados custos e perdas num total de **4.942.656,62€** de acordo com o seguinte:

CUSTOS E PERDAS		2012
61	<b>CUSTO DAS MERCADORIAS VENDIDAS E MAT CONSUMIDAS</b>	
	Mercadorias	0,00 €
	Matérias	32.970,72 €
	<b>SUB-TOTAL</b>	<b>32.970,72 €</b>
62	Fornecimentos e serviços externos	1.161.985,67 €
	<b>CUSTOS COM PESSOAL</b>	
641+642	Remunerações	3.150.139,06 €
643 a 648	Encargos sociais:	
	Pensões	17.016,56 €
	Outros	362.774,75 €
	<b>SUB-TOTAL</b>	<b>3.529.930,37 €</b>
63	Transf. Corr. Conced. Prest. Sociais	0,00 €
66	Amorizações do exercício	112.495,82 €
67	Provisões do exercício	0,00 €
65	Outros custos e perdas operacionais	720,00 €
<b>A</b>	<b>CUSTOS OPERACIONAIS</b>	<b>4.838.102,58 €</b>
68	Custos e perdas financeiras	0,00 €
<b>C</b>	<b>CUSTOS FINANCEIROS</b>	<b>0,00 €</b>
69	Custos e perdas extraordinários	104.554,04 €
<b>E</b>	<b>CUSTOS EXTRAORDINÁRIOS</b>	<b>104.554,04 €</b>
<b>A+C+E</b>	<b>CUSTOS TOTAIS</b>	<b>4.942.656,62 €</b>

Relativamente aos custos e perdas verifica-se que a maior fatia relativa aos custos vai para os custos com pessoal, no valor de **3.529.930,37€**, seguido dos custos com fornecimento de serviços externos no valor de **1.161.985,67€**, sendo que estas duas rubricas de custos representam cerca de 95% do total dos custos, descritos de acordo com os seguintes quadros:

Classes de custo	Csts
6413400000 CP-RorDir-SR-De	2.288,32 €
6414100000 CP-RorDir-PSD-A	200,64 €
6421210000 CP-RP-Base-CTFP	1.935.749,94 €
6421222000 CP-RP-Base-CTFP	11.640,00 €
6421320000 CP-RP-Base-CS-O	1.078.505,95 €
6422010000 CP-RP-SR-TEEx-Tr	34.319,98 €
6422011000 CP-RP-SR-TEEx-Tr	6.691,44 €
6422012000 CP-RP-SR-TEEx-Co	86,42 €
6422040000 CP-RP-SR-SubsRe	72.601,53 €
6422051000 CP-RP-SR-AjudCu	608,67 €
6422080000 CP-RP-SR-Desp.R	20.869,36 €
6422990000 CP-RP-SR-Outros	1.542,22 €
6423100000 CP-RP-PSD-AbFam	10.108,88 €
6423200000 CP-RP-PSD-OutPr	2.147,54 €
6423301000 CP-RP-PSD-OPS-M	16.975,76 €
6424000000 CP-RP-SubsídFér	-44.197,59 €
6430000000 CP-Pensões	17.016,56 €
6451000000 CP-Enc.s/Rem-AD	77.772,56 €
6452000000 CP-Enc.s/Rem-SS	264.159,24 €
6453000000 CP-Enc.s/Rem-SS	18.441,78 €
6483000000 CP-Out.CP-Forma	497,04 €
6489000000 CP-Out.CP-Outro	1.904,13 €
<b>TOTAL</b>	<b>3.529.930,37</b>

Classes de custo	Csts
6221100000 FSE-Electricida	70.161,46 €
6221210000 FSE-Comb-Gasóle	6.990,21 €
6221230000 FSE-Comb-Outros	29,99 €
6221300000 FSE-Água	5.543,13 €
6221500000 FSE-Ferr.Utens.	2.019,69 €
6221600000 FSE-Liv.Doc.Tec	179,00 €
6221710000 FSE-Mat.Escrit	1.068,57 €
6221720000 FSE-ConsInfor.	188,13 €
6221800000 FSE-Art.Ofert	21,19 €
6221910000 FSE-Rend-Edif	481.323,74 €
6221920000 FSE-Rend-Outr.B	63.633,50 €
6222210000 FSE-Com-TelFixo	33.304,89 €
6222220000 FSE-Com-Telmov	20.765,13 €
6222230000 FSE-Com-Dados	617,62 €
6222240000 FSE-Com-Correio	6.045,69 €
6222250000 FSE-Com-Outros	3.331,05 €
6222300000 FSE-Seguros	2.540,73 €
6222500000 FSE-Transp.Merc	182,04 €
6222600000 FSE-Transp.Pess	525,05 €
6222711000 FSE-Desloc-Terr	127,05 €
6222712000 FSE-Desloc-Estr	-118,00 €
6222900000 FSE-Honorários	5.529,27 €
6223100000 FSE-Contenc./No	16.088,69 €
6223210000 FSE-Con.Rep-Edi	43.495,01 €
6223220000 FSE-Con.Rep-Eq.	14.346,18 €
6223230000 FSE-Con.Rep-Via	13.604,92 €
6223260000 FSE-Con.Rep-Eq.	946,61 €

6223290000 FSE-Con.Rep-Out	9.929,82 €
6223400000 FSE-Limp/Higi/C	84.081,47 €
6223500000 FSE-Vigilân/Seg	121.804,32 €
6223610000 FSE-TrabEspe-C.	129,66 €
6223630000 FSE-TrabEspe-S.	6.265,29 €
6223640000 FSE-TrabEspe-Fo	130,00 €
6223690000 FSE-TrabEspe-Ou	28.040,21 €
6229800000 FSE-Outros FSE	119.114,36 €
<b>TOTAL</b>	<b>1.161.985,67 €</b>

Na hierarquia da dimensão dos custos apresentados, seguem-se os custos com as amortizações, extraordinários e outros custos operacionais nos montantes de **217.769,86€**, representadas de acordo com as seguintes tabelas:

Classes de custo	Csts
6520000000 O.Cust.Op-Quoti	720,00 €
6622000000 AEx-ICorp-Edif	16.647,42 €
6623000000 AEx-ICorp-Eq.Bá	5.203,52 €
6625000000 AEx-ICorp-Ferr.	1.171,19 €
6626000000 AEx-ICorp-Eq.Ad	89.473,69 €
6971000000 CExt-Cor.Ex.Ant	99.329,58 €
6979000000 CExt-Cor.Ex.Ant	5.224,46 €
<b>TOTAL</b>	<b>217.769,86 €</b>

Conforme referido anteriormente, grande parte dos custos relativos ao custo das mercadorias vendidas e consumidas diz respeito a consumos que estiveram diretamente ligados com outros organismos, representando cerca de 83% do total consumido, perfazendo um total de **32.970,72€**.

Custos com CMVMC - 2012	Valor/MR	% Total
<b>SGMS</b>	5.631,19 €	<b>17,08%</b>
<b>Gabinete de Aoio</b>	7.471,41 €	<b>22,66%</b>
<b>Ministro da Saúde</b>	12.633,35 €	<b>38,32%</b>
<b>Sec. Est. da Saúde</b>	1.841,24 €	<b>5,58%</b>
<b>Sec. Est. Aj. Saúde</b>	3.332,56 €	<b>10,11%</b>
<b>Encargos Gerais</b>	2.060,97 €	<b>6,25%</b>
	<b>32.970,72 €</b>	<b>100,00%</b>

**3.3.3.DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS - RESULTADOS**

Da comparação da atividade relativa a proveitos e ganhos com os custos e perdas podemos apurar os seguintes resultados do exercício de 2012:

RESULTADOS OPERACIONAIS = B-A	301.859,55 €
RESULTADOS FINANCEIROS = D-C	0,00 €
RESULTADOS EXTRAORDINÁRIOS = F-E	(7.939,74 €)
RESULTADO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO	293.919,81 €

Relativamente aos resultados líquidos alcançados deve-se essencialmente a uma redução nos gastos com pessoal, com FSE, e com CMVC, ao qual acresce uma redução das amortizações.

**4. ANÁLISE ECONÓMICA E FINANCEIRA****4.1.BALANÇO FUNCIONAL**

Apresentados os documentos contabilísticos importa agora proceder à análise económica e financeira, suportada em alguns instrumentos de cálculo que derivam dos documentos apresentados. Neste sentido, foi elaborado o balanço funcional da SGMS, o qual apresenta os seguintes valores:

Principais Indicadores	2011	2012
(1) Fundos próprios	1.948.275,50	2.242.195,31
(2) Exigível a Médio-longo prazo*	0,00	0,00
<b>(3) Capitais Permanentes (1+2)</b>	1.948.275,50	2.242.195,31
(4) Imobilizado *	1.634.593,00	1.529.037,39
<b>(5) Fundo de Maneio (3-4)</b>	313.682,50	713.157,92
(6) NFM de Exploração	-7.282,91	74.348,15
(7) NFM Extra-exploração		
<b>(8) Necessidades Fundo Maneio NFM (7+8)</b>	-7.332,53	72.645,20
(9) Sócios, ac. e dif., provisões pass. e...	642.030,03	1.281.024,84
<b>(10) Tesouraria* (5-8-9)</b>	-321.015,00	-640.512,12

Conforme se pode verificar da análise ao balanço funcional, em termos de fundo de maneio, verifica-se a capacidade de gerar o valor de **713.157,92€**, que resulta da diferença entre os fundos próprios e o imobilizado líquido.

As necessidades de fundo de maneio apresentam-se positivas no valor de **72.645.20€**, apresentando um final de tesouraria de exploração no valor de **640.512,12€**,



compensada em grande parte pela tesouraria líquida existente, conforme as seguintes tabelas:

Anexo aos Cálculos	2011	2012
Dívidas a Terceiros Médio-longo Prazo	0,00	0,00
Proveitos diferidos	0,00	0,00
<b>= Exigível a Médio-longo Prazo</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
Imobilizado Incorpóreo	0,00	0,00
Imobilizado Corpóreo	1.634.593,00	3.239.774,49
Investimento Financeiro	0,00	0,00
Dívidas de Terceiros Médio-longo Prazo	0,00	0,00
Custos diferidos	0,00	0,00
Amortizações e Provisões acumuladas (-)	0,00	1.710.737,10
<b>= Imobilizado Líquido</b>	<b>1.634.593,00</b>	<b>1.529.037,39</b>

SALDOS	2011	2012
Clientes	0,00	0,00
Existências	80.400,58	75.858,23
Adiantamentos a fornecedores	0,00	0,00
Dívidas do Estado e Outros EP	0,00	0,00
Outros devedores (de exploração)	0,00	0,00
<b>(1) Total de Necessidades</b>	<b>80.400,58</b>	<b>75.858,23</b>
Fornecedores	293,76	1.510,08
Adiantamento de Clientes	0,00	0,00
Estado e outros entes públicos	86.989,73	0,00
Adiantamentos por conta de vendas	0,00	0,00
Outras dívidas de exploração	400,00	0,00
<b>(2) Total de Recursos</b>	<b>87.683,49</b>	<b>1.510,08</b>
<b>(3) NFM de Exploração (1-2)</b>	<b>-7.282,91</b>	<b>74.348,15</b>
(4) Existências	80.400,58	75.858,23
(5) Dívidas de Terceiros Curto Prazo	0,00	0,00
(6) Dívidas por conta execução orçamento	0,00	0,00
(7) Dívidas a Terceiros Curto Prazo	87.733,11	3.213,03
(8) Empréstimos curto prazo	0,00	0,00
<b>(10) NFM (4+5-6-(7-8))</b>	<b>-7.332,53</b>	<b>72.645,20</b>
Títulos negociáveis	0,00	0,00
Depósitos bancários e Caixa	321.015,00	640.512,12
(A) Tesouraria Activo	321.015,00	640.512,12
Empréstimos Obtidos c/ pz	0,00	0,00
(B) Tesouraria Passivo	0,00	0,00
<b>(C) Tesouraria Líquida (A-B)</b>	<b>321.015,00</b>	<b>640.512,12</b>
(D) EBITDA	8.477,46	414.355,37
(E) Variação nas Nec. F Maneio		
<b>(F) Tesouraria de Exploração (D-E)</b>	<b>8.477,46</b>	<b>414.355,37</b>

Para além de apresentar um resultado líquido positivo, de modo a sustentar o peso das amortizações nesse resultado, verifica-se um EBITDA positivo no valor de **414.355,37€**, resultante da soma entre o valor das amortizações e os resultados operacionais EBIT, conforme o quadro seguinte:

Anexo aos Cálculos	2011	2012
Custos com Mercadorias	0,00	0,00
Custos com Matérias Primas - Consumo	43.258,58	32.970,72
Fornecimentos e Serviços Externos	1.303.375,78	1.161.985,67
<b>= Consumos Intermédios</b>	<b>1.346.634,36</b>	<b>1.194.956,39</b>
Resultado Líquido	-33.530,77	293.919,81
Custos com Pessoal	4.189.701,36	3.529.930,37
Amortizações	124.195,89	112.495,82
Provisões	0,00	0,00
Juros e custos similares	0,00	0,00
Impostos sobre Rendimentos do Exercício	0,00	0,00
<b>= Valor Acrescentado Bruto (VAB)</b>	<b>4.280.366,48</b>	<b>3.936.346,00</b>
Resultados Operacionais (EBIT)	-115.718,43	301.859,55
Amortizações	124.195,89	112.495,82
Provisões	0,00	0,00
<b>= Excedente Bruto de Exploração (EBITDA)</b>	<b>8.477,46</b>	<b>414.355,37</b>
Resultado Líquido	-33.530,77	293.919,81
Amortizações	124.195,89	112.495,82
Provisões	0,00	0,00
Amortizações e Provisões de aplic. financeiras	0,00	0,00
<b>= Capacidade Auto financiamento (CAF )</b>	<b>90.665,12</b>	<b>406.415,63</b>
Margem EBITDA	0,00%	0,00%

#### 4.2. RÁCIOS DE ESTRUTURA

Quanto à estrutura de balanço, verifica-se que o mesmo se apresenta de acordo com a seguinte tabela:

Principais Indicadores	2011	2012
Capital Próprio/Passivo	861,73%	12177,22%
Peso do Capital Próprio	89,60%	99,19%
Exigível m-l prazo/Ativo	0,00%	0,00%
Passivo Curto Prazo/Ativo	4,00%	0,14%
Peso do Imobilizado	75,20%	67,64%
Peso das Existências	3,70%	3,36%
Peso Restante Ativo	21,10%	29,01%

Relativamente ao capital próprio verifica-se que este tem um peso de 99,19% no ativo total da SGMS, sendo este ativo constituído na maioria por Imobilizações.

#### 4.3. RÁCIOS DE FUNCIONAMENTO

Principais Indicadores	2011	2012
Prazo Médio Cobrança	n/a	n/a
Prazo Médio de Pagamento	24 dias	0,98 dias
Necessidades Fundo de Maneio/Produção	-0,10%	1,41%
Clientes/Fornecedores	n/a	n/a
(NFM-Fundo Maneio)/Produção	-0,10%	-0,03%

Dos rácios acima apresentados destaca-se o prazo médio de pagamento com 0,98 dias.

#### 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente anexo ao Relatório de Atividades assume um papel privilegiado para avaliar e comentar o rigor orçamental e os seus desvios, o que se fez ao longo do presente documento.

De uma forma resumida apresentam-se as seguintes reflexões:

A SGMS procedeu à execução quase total do orçamento atribuído, líquido de cativos, tendo alcançado os seus objetivos ao nível da produção, não obstante estarmos em presença de um ano particularmente atípico, de que importa realçar os seguintes aspetos:

- Mudança de lei orgânica;
- Mudança de algumas atribuições e competências;
- Intervenção e ajuda externa a Portugal;
- O congelamento do subsídio de férias.

Apesar dos fatores anteriormente descritos terem tido uma influência menos positiva nos resultados da SGMS, consideram-se que na sua grande maioria contribuíram para o desenvolvimento eficiente da atividade da SGMS, bem como para a melhoria do rigor da informação prestada, no sentido de alcançar uma melhor gestão do erário publico.

Do ponto de vista patrimonial, destaca-se o pagamento a fornecedores num prazo médio de 0,98 dias, estando abaixo daquilo que está contratualizado com todos os fornecedores, bem como um resultado líquido positivo no valor de **293.919,81€**.

Relativamente às existências, permanece a necessidade de ser elaborado no exercício seguinte um esforço de redução de material em stock, de modo a libertar meios para outras finalidades.

### ANEXOS

1. BALANÇO – ATIVO;
2. BALANÇO – FUNDOS PROPRIOS E PASSIVO
3. DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS

**ANEXO 1**

CONT.	ATIVO	2012		2011	
		ATIVO BRUTO	AMORTIZAÇÕES E PROVISÕES	ATIVO LIQUIDO	ATIVO LIQUIDO
	<b>IMOBILIZADO</b>				
	<b>IMOBILIZAÇÕES CORPÓREAS</b>				
421	Terrenos e recursos naturais	443.783,69 €	0,00 €	443.783,69 €	443.783,69 €
422	Edifícios e outras construções	1.331.351,06 €	483.523,76 €	847.827,30 €	864.474,72 €
423	Equipamento básico	20.267,82 €	6.194,79 €	14.073,03 €	15.055,23 €
424	Equipamento de transporte	161.376,27 €	161.376,27 €	0,00 €	0,00 €
425	Ferramentas e utensílios	1.171,19 €	1.171,19 €	0,00 €	0,00 €
426	Equipamento administrativo	1.281.824,46 €	1.058.471,09 €	223.353,37 €	311.279,36 €
427	Taras e vasilhame	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
429	Outras imobilizações incorpóreas	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
442	Imobilizações em curso	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
448	Adiant. p/conta imobil. Corpóreas	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
	<b>SUB-TOTAL</b>	<b>3.239.774,49 €</b>	<b>1.710.737,10 €</b>	<b>1.529.037,39 €</b>	<b>1.634.593,00 €</b>
	<b>CIRCULANTE</b>				
	<b>EXISTÊNCIAS</b>				
36	Matérias primas, subs e de consumo	75.858,23 €	0,00 €	75.858,23 €	80.400,58 €
35	Produtos e trabalhos em curso	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
34	Subprodutos, desperd, resíduos e ref.	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
33	Produtos acabados e intermédios	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
32	Mercadorias	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
37	Adiant. p/conta compras	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
	<b>SUB-TOTAL</b>	<b>75.858,23 €</b>	<b>0,00 €</b>	<b>75.858,23 €</b>	<b>80.400,58 €</b>
	<b>DIVIDAS DE TERCEIROS MÉDIO E LONGO PRAZO</b>				
2812+2822	Empréstimos concedidos	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
211	Clientes c/c	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
212	Contribuintes c/c	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
213	Utentes c/c	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
214	Clientes, contribuintes, utentes - tit. Recebi.	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
218	Clientes, contribuintes, utentes - cobran. Duvid.	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
251	Devedores pela execução do orçamentos	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
229	Adiantamento a fornecedores	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
2619	Adiantamento a fornecedores de imobilizado	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
24	Estado e outros entes públicos	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
262+263+267+268	Outros devedores	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
221	Fornecedores c/c	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
222	Fornecedores títulos a pagar	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
2612	Fornecedores de imobilizado títulos a pagar	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
2611	Fornecedores de imob. c/c	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
	<b>SUB-TOTAL</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>
	<b>DIVIDAS DE TERCEIROS CURTO PRAZO</b>				
2811+2821	Empréstimos concedidos	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
211	Clientes c/c	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
212	Contribuintes c/c	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
213	Utentes c/c	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
214	Clientes, contribuintes, utentes - tit. Recebi.	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
218	Clientes, contribuintes, utentes - cobran. Duvid.	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
251	Devedores pela execução do orçamentos	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
229	Adiantamento a fornecedores	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
2619	Adiantamento a fornecedores de imobilizado	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
24	Estado e outros entes públicos	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
262+263+267+268	Outros devedores	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
221	Fornecedores c/c	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
222	Fornecedores títulos a pagar	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
2612	Fornecedores de imobilizado títulos a pagar	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
2611	Fornecedores de imob. c/c	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
	<b>SUB-TOTAL</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>
	<b>TÍTULOS NEGOCIÁVEIS</b>				
151	Ações	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
152	Obrigações e títulos de part.	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
153	Títulos da dívida pública	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
159	Outros títulos	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
18	Outras aplicações de tesouraria	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
	<b>SUB-TOTAL</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>
	<b>CONTAS DO TESOURO, DEPOSITOS EM INST. FINANC E CAIXA</b>				
13	Conta no tesouro	634.002,04 €	0,00 €	634.002,04 €	316.015,00 €
12	Depósitos em Inst. Financeiras	3.396,05 €	0,00 €	3.396,05 €	2.000,00 €
11	Caixa	3.114,03 €	0,00 €	3.114,03 €	3.000,00 €
	<b>SUB-TOTAL</b>	<b>640.512,12 €</b>	<b>0,00 €</b>	<b>640.512,12 €</b>	<b>321.015,00 €</b>
	<b>ACRESCIMOS E DEFERIMENTOS</b>				
271	Acrescimo de proveitos	15.200,00 €	0,00 €	15.200,00 €	138.356,00 €
272	Custos diferidos	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
	<b>SUB-TOTAL</b>	<b>15.200,00 €</b>	<b>0,00 €</b>	<b>15.200,00 €</b>	<b>138.356,00 €</b>
	<b>TOTAL ATIVO BRUTO</b>	<b>3.971.344,84 €</b>			
	<b>TOTAL AMORTIZAÇÕES E PROVISÕES</b>		<b>1.710.737,10 €</b>		
	<b>TOTAL ATIVO LIQUIDO</b>			<b>2.260.607,74 €</b>	<b>2.174.364,58 €</b>

**ANEXO 2**

Fundos Próprios e Passivo		2012	2011
<b>FUNDOS PRÓPRIOS</b>			
51	Património	1.981.806,27 €	1.981.806,27 €
55	Ajustamento partes de capital	0,00 €	0,00 €
56	Reservas de reavaliação	0,00 €	0,00 €
<b>RESERVAS</b>			
571	Reservas legais	0,00 €	0,00 €
572	Reservas estatutárias	0,00 €	0,00 €
573	Reservas contratuais	0,00 €	0,00 €
574	Reservas livres	0,00 €	0,00 €
575	Subsídios	0,00 €	0,00 €
576	Doações	0,00 €	0,00 €
577	Reservas decorrentes tranfativos	0,00 €	0,00 €
59	Resultados transitados	-33.530,77 €	0,00 €
88	Resultado líquido do exercício	293.919,81 €	-33.530,77 €
<b>TOTAL FUNDOS PÓPRIOS</b>		<b>2.242.195,31 €</b>	<b>1.948.275,50 €</b>
<b>PASSIVO</b>			
29	Provisões para riscos e encargos		
<b>DÍVIDAS A TERCEIROS - MEDIO E LONGO PRAZO</b>			
23121+23221	Empréstimos p/divida tit	0,00 €	0,00 €
23122+23222+12	Empréstimos p/divida não tit.	0,00 €	0,00 €
269	Adiantamentos por conta de vendas	0,00 €	0,00 €
221	Fornecedores c/c	0,00 €	0,00 €
228	Fornecedores faturas em conferencia	0,00 €	0,00 €
222	Fornecedores titulos a pagar	0,00 €	0,00 €
2612	Fornecedores de imobilizado titulos a pagar	0,00 €	0,00 €
252	Credores pela execução do orçamento	0,00 €	0,00 €
219	Adiantamentos de clientes, contribuintes e utentes	0,00 €	0,00 €
2611	Fornecedores de imobilziado c/c	0,00 €	0,00 €
24	Estado e outros entes publicos	0,00 €	0,00 €
262+263+267+268	Outros credores	0,00 €	0,00 €
211	Clientes c/c	0,00 €	0,00 €
212	Contribuintes c/c	0,00 €	0,00 €
213	Utentes c/c	0,00 €	0,00 €
214	Clientes, contrib e utentes - tit. Rec.	0,00 €	0,00 €
<b>SUB-TOTAL</b>		<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>
<b>DÍVIDAS A TERCEIROS - CURTO PRAZO</b>			
23111+23211	Empréstimos p/divida tit	0,00 €	0,00 €
23112+23212	Empréstimos p/divida não tit.	0,00 €	0,00 €
269	Adiantamentos por conta de vendas	0,00 €	0,00 €
221	Fornecedores c/c	1.510,08 €	293,76 €
228	Fornecedores faturas em conferencia	1.702,95 €	49,62 €
222	Fornecedores titulos a pagar	0,00 €	0,00 €
2612	Fornecedores de imobilizado titulos a pagar	0,00 €	0,00 €
252	Credores pela execução do orçamento	0,00 €	0,00 €
219	Adiantamentos de clientes, contribuintes e utentes	0,00 €	0,00 €
2611	Fornecedores de imobilziado c/c	0,00 €	0,00 €
2618	Fornecedores de imobilziado c/c faturas em conferencia	0,00 €	0,00 €
24	Estado e outros entes publicos	0,00 €	86.989,73 €
262+263+267+268	Outros credores	0,00 €	400,00 €
211	Clientes c/c	0,00 €	0,00 €
212	Contribuintes c/c	0,00 €	0,00 €
213	Utentes c/c	0,00 €	0,00 €
214	Clientes, contrib e utentes - tit. Rec.	0,00 €	0,00 €
<b>SUB-TOTAL</b>		<b>3.213,03 €</b>	<b>87.733,11 €</b>
<b>ACRESCIMOS E DIFERIMENTOS</b>			
273	Acrescimo de custos	15.200,00 €	138.356,00 €
274	Proveitos diferidos	0,00 €	0,00 €
<b>SUB-TOTAL</b>		<b>15.200,00 €</b>	<b>138.356,00 €</b>
<b>TOTAL PASSIVO</b>		<b>18.413,03 €</b>	<b>226.089,11 €</b>
<b>TOTAL FUNDOS PRÓPRIOS E OASSIVO</b>		<b>2.260.608,34 €</b>	<b>2.174.364,61 €</b>

**ANEXO 3**

CUSTOS E PERDAS		2012	2011
61	CUSTO DAS MERCADORIAS VENDIDAS E MAT CONSUMIDAS		
	Mercadorias	0,00 €	0,00 €
	Matérias	32.970,72 €	43.258,58 €
	<b>SUB-TOTAL</b>	<b>32.970,72 €</b>	<b>43.258,58 €</b>
62	Fornecimentos e serviços externos	1.161.985,67 €	1.303.375,78 €
	<b>CUSTOS COM PESSOAL</b>		
641+642	Remunerações	3.150.139,06 €	3.676.675,95 €
643 a 648	Encargos sociais:		
	Pensões	17.016,56 €	74.069,11 €
	Outros	362.774,75 €	438.956,30 €
	<b>SUB-TOTAL</b>	<b>3.529.930,37 €</b>	<b>4.189.701,36 €</b>
63	Transf. Corr. Conced. Prest. Sociais	0,00 €	0,00 €
66	Amorizações do exercício	112.495,82 €	124.195,89 €
67	Provisões do exercício	0,00 €	0,00 €
65	Outros custos e perdas operacionais	720,00 €	720,00 €
<b>A</b>	<b>CUSTOS OPERACIONAIS</b>	<b>4.838.102,58 €</b>	<b>5.661.251,61 €</b>
68	Custos e perdas financeiras	0,00 €	0,00 €
<b>C</b>	<b>CUSTOS FINANCEIROS</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>
69	Custos e perdas extraordinários	104.554,04 €	728,94 €
<b>E</b>	<b>CUSTOS EXTRAORDINÁRIOS</b>	<b>104.554,04 €</b>	<b>728,94 €</b>
<b>A+C+E</b>	<b>CUSTOS TOTAIS</b>	<b>4.942.656,62 €</b>	<b>5.661.980,55 €</b>

PROVEITOS E GANHOS		2012	2011
71	VENDAS E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS		
	Vendas de mercadorias	0,00 €	0,00 €
	Vendas de prod. acabados e intermed.	0,00 €	0,00 €
	Vendas subprod, desperd e ,res e ref.	0,00 €	0,00 €
	Prestação de serviços	0,00 €	0,00 €
	<b>SUB-TOTAL</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>
72	Impostos, taxas e outros	0,00 €	0,00 €
	Variação da produção	0,00 €	0,00 €
75	Trabalhos para a própria entidade	0,00 €	0,00 €
73	Proveitos suplementares	0,00 €	0,00 €
74	Transferências e subsídios correntes obtidos	0,00 €	0,00 €
741	Transferência do tesouro	0,00 €	0,00 €
742+743	Outras	5.139.962,13 €	5.545.533,18 €
76	Outros prov e ganhos operacionais	0,00 €	0,00 €
<b>B</b>	<b>PROVEITOS OPERACIONAIS</b>	<b>5.139.962,13 €</b>	<b>5.545.533,18 €</b>
78	Proveitos e ganhos financeiros	0,00 €	0,00 €
<b>D</b>	<b>PROVEITOS FINANCEIROS</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>
79	Proveitos e ganhos extraordinários	96.614,30 €	82.916,60 €
<b>F</b>	<b>PROVEITOS EXTRAORDINÁRIOS</b>	<b>96.614,30 €</b>	<b>82.916,60 €</b>
		0,00 €	0,00 €
<b>B+D+F</b>	<b>PROVEITOS TOTAIS</b>	<b>5.236.576,43 €</b>	<b>5.628.449,78 €</b>
	<b>RESULTADOS OPERACIONAIS = B-A</b>	<b>301.859,55 €</b>	<b>-115.718,43 €</b>
	<b>RESULTADOS FINANCEIROS = D-C</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>
	<b>RESULTADOS EXTRAORDINÁRIOS = F-E</b>	<b>-7.939,74 €</b>	<b>82.187,66 €</b>
	<b>RESULTADO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO</b>	<b>293.919,81 €</b>	<b>-33.530,77 €</b>

RESULTADOS	2012	2011
<b>RESULTADOS OPERACIONAIS = B-A</b>	<b>301.859,55 €</b>	<b>-115.718,43 €</b>
<b>RESULTADOS FINANCEIROS = D-C</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>
<b>RESULTADOS EXTRAORDINÁRIOS = F-E</b>	<b>-7.939,74 €</b>	<b>82.187,66 €</b>
<b>RESULTADO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO</b>	<b>293.919,81 €</b>	<b>-33.530,77 €</b>

[Escrever o nome da empresa]

# Exercício de Benchmarking entre as SG'S

Secretaria-Geral do Ministério da Saúde



**Quadro - Indicadores de Enquadramento**

<b>SG</b>	<b>Nº total de Trabalhadores Em exercício de funções s</b>	<b>Nº de Dirigentes Intermédios</b>	<b>Nº de Coordenadores</b>	<b>Índice Tecnicidade</b>
PCM				
MNE				
MF	120	10	5	34,20%
MDN	217	11	6	20,28%
MAI	123	11	1	39,02%
MJ	96	10	3	29,2%
MEE	220	15	7	36,82%
MAMAOT	125	12	0	55,20%
MS	59	5	0	45,76%
MEC	175	11	2	49,7%
MSSS	130	11	4	53,85%
<b>Totais</b>	1265	96	28	40,0%

Quadro - Indicadores de Resultados por Áreas

Áreas	Indicadores Transversais	PCM	MNE	MF	MDN	MAI	MJ	MEE	MAMAOT	MS	MEC	MSSS
Qualidade	Índice de Satisfação Global Clientes Externos			4,19		4,04	4,4	ND	4,5	4,41	3,86	4,43
	Índice de Satisfação Global Clientes Internos			4,20		3,90	4,0	ND	NA	3,91	3,84	3,90
Gestão	Taxa de objectivos Operacionais Concretizado			80%	100%	100%	96%	ND	100%	100%	100%	100%
Informática	Prazo médio de resposta a pedidos		45:30	12		NA	ND	6:00	ND	8:57	2:13	10:58
Jurídica	Prazo médio de resposta a pedidos de informação/pareceres em processos gratuitos		5	12		ND	13	30	ND	30,7	10,6	15
Património	% de imóveis Registados no SIIE		100%	24,32%		95%	NA		100%	75%	100%	100%
Recursos Humanos	% de Colaboradores que frequentaram formação			67,50%	62,21%	41,6%	36%	50,91%	29,60%	57,63%	95%	100%
Áreas	Indicadores Setoriais	PCM	MNE	MF	MDN	MAI	MJ	MEE	MAMAOT	MS	MEC	MSSS
Arquivo e Documentação	% de documentação de arquivo tratada		85%	100%	50%	5%	100%	100%	50%	10%	100%	100%
	% de organismos abrangidos por ações de sensibilização sobre instrumentos de gestão documental		80%	100%	NA	100%	100%	63%	100%	91%	27%	19%
	Nº de Utilizações anuais dos Serviços de Informação e Documentação		1.542	19.607	486	47.509	648	7.506	150	NA	3.341	60
	Nº de conteúdos disponibilizados no 'repositorium'		4.356	435	2.074	ND	1.070	15.170	16.033	NA	4.249	NA
Financeira Orçamental	Peso das despesas com Pessoal no Total do Orçamento de Funcionamento			20,58%	47,47%	43,2%	80%	28,95%	63,80%	60,97%	93,89%	74,38%
	Peso das despesas correntes no Total do Orçamento de Funcionamento			97,95%	82,26%	26,93%	96%	98,54%	36,10%	99,71%	99,77%	90,61%
	Peso das despesas com bens e serviços no Total do Orçamento de Funcionamento			77,37%	34,49%	28,9%	14%	16,47%	14,30%	38,14%	5,47%	15,91%
	Peso das Receitas Próprias no total das Receitas				2,45%	5,71%	27%	1,53%	NA	0%	0,05%	NA
	Taxa de Execução Orçamental (OF)				48,19%	86,5%	93,8%	92,2%	89,3%	86,98%	95,86%	102,54%

Quadro - Indicadores de Resultados por Áreas (Cont.)

Áreas	Indicadores Transversais	PCM	MN E	MF	MDN	MAI	MJ	MEE	MAMAOT	MS	MEC	MSSS
Financeira Patrimonial	Prazo médio de pagamento				2,61	30	20	ND	NA	0,98	17,98	16,90
	Autonomia Financeira				2,88%	NA	NA	ND	NA	99,26%	NA	NA
	Rentabilidade do Activo Líquido				NA	NA	NA	ND	NA	19,64%	NA	NA
UMC	N.º de Categorias centralizadas				12	7	11	12	6	17	Sem despacho de centralização	9
	% de Categorias centralizadas				80%	80%	100%	75%	60%	89%	Sem despacho de centralização	100%
	Média de procedimentos adjudicados por técnico afeto à UMC – Centraliz.				2,625	ND	6,5	6	1,6	9,33	4,66	1,67
	Valor médio (anual) dos contratos centralizados por técnico afeto à UMC-Centraliz.				4.028.602,52	ND	2.500.226,96	121.927,71	298.483,06	5.112.646,33	2.466.877,21	1.294.205,25
	% Procedimentos centralizados adjudicados com critérios ambientais/sociais				95%	ND	87%	NA	NA	36%	13%	78%

Indicadores Transversais							
Área	Indicador	Fórmula de Cálculo	Abrangência	Fontes de Verificação	Instrumentos de Recolha de Dados	Definição	Parâmetro em avaliação
Qualidade	Índice de satisfação global clientes externos (escala 1-5)	Média simples das respostas ao Inquérito[1]	Clientes nível 1,2, e 3	Relatórios de Avaliação da Satisfação	Questionários	Resulta 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 (escala 1-5)	Média simples das respostas ao Inquérito[2]	Todos os Colaboradores da SG	Relatórios de Avaliação da Satisfação	Questionários	Resulta 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	Taxa de objectivos operacionais concretizados	Objectivos cumpridos e superados/ Objectivos Planeados [3]	Todos os objectivos da SG	Plano e Relatório de Actividades	Mapas do BSC e Excel	Rácio entre os objectivos anuais Planeados e os objectivos anuais executados e que espelham o desempenho da organização	Melhoria do desempenho operacional da Organização
Informática	Prazo médio de resposta a pedidos	Somatório de tempos de resposta (horas)/nº total de respostas[4]	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	Somatório de tempos de resposta/nº 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
Património	% de imóveis Registados no SIIE	Nº Imóveis registados no SIIE/ Nº de imóveis	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	% de trabalhadores que frequentaram formação	Nº Trabalhadores com formação/nº trabalhadores da SG	SG	Relatórios de Formação; Balanço social	Registo das participações em acções de formação	Relativamente à totalidade dos trabalhadores da organização, quantificar a percentagem dos que frequentaram acções de formação certificada	Desenvolvimento do potencial humano das organizações

Indicadores Setoriais							
Área	Indicador	Fórmula de Cálculo	Abrangência	Fontes de Verificação	Instrumentos de Recolha de Dados	Definição	Parâmetro em avaliação
Arquivo e Documentação	% de documentação de arquivo tratada	Documentação de arquivo tratada/ Documentação anual de arquivo a tratar *100	Clientes tipo 1,2,3 e Cidadão	Instrumentos de descrição documental, bases de dados, autos de eliminação, relatórios de atividades e plano de classificação	Registos da BD e/ou folhas de recolha de dados	Resulta da descrição e preservação da documentação produzida ou reunida pelos diferentes órgãos e serviços, no âmbito da sua atividade, nos termos e de acordo com as regras e princípios de gestão documental que forem estabelecidos	Preservação e Comunicação do Património Arquivístico
	% de organismos abrangidos por ações de sensibilização sobre instrumentos de gestão documental	Nº organismos participantes nas ações/ Nº total do Organismos do ministério *100	Clientes tipo 1,2,3	Atas, programas das ações e/ou Relatórios de atividades	Registo (s) de participantes e/ou registo de comunicações efetuadas	Resulta da realização de ações de sensibilização para a criação e aplicação de instrumentos de gestão documental.	Incremento dos serviços disponibilizados
	Nº de Utilizações anuais dos Serviços de Informação e Documentação	Nº de Utilizações anuais dos Serviços de Informação e Documentação	Clientes tipo 1,2,3 e cidadão	Relatórios/Mapas Estatísticos Anuais	Registos de utilização e Contadores de Utilização em Linha	Resulta da utilização presencial, por telefone, por fax, por correio eletrónico, por carta e “em linha” dos serviços de Informação e Documentação	Incremento dos serviços disponibilizados
	Nº de conteúdos disponibilizados no ‘repositorium’	Nº de conteúdos disponibilizados no ‘repositorium’	Clientes tipo 1,2,3 e cidadão	Repositorium	Repositorium e Relatório de Atividades	Resulta da disponibilização num ‘repositorium’ único dos seguintes conteúdos: Fundo bibliográfico; e difusão selectiva de Informação.	Incremento dos serviços disponibilizados

Indicadores Setoriais							
Área	Indicador	Fórmula de Cálculo	Abrangência	Fontes de Verificação	Instrumentos de Recolha de Dados	Definição	Parâmetro em avaliação
Financeira Orçamental	Peso das despesas com Pessoal no Total do Orçamento de Funcionamento	Despesas com Pessoal (pago)/ Despesa Total Funcionamento	SG	Prest. de Contas / Relatório de Gestão	Aplicação Financeira	Representa o peso das despesas com o Pessoal pagas no total da Despesa de Funcionamento	Controlo da Despesa
	Peso das despesas correntes no Total do Orçamento de Funcionamento	Despesas Correntes (pago)/ Despesa Total Funcionamento	SG	Prest. de Contas / Relatório de Gestão	Aplicação Financeira	Representa o peso das despesas Correntes pagas no total da Despesa de Funcionamento	Controlo da Despesa
	Peso das despesas com bens e serviços no Total do Orçamento de Funcionamento	Despesas com bens e serviços (pago) / Despesa Total Funcionamento	SG	Prest. de Contas / Relatório de Gestão	Aplicação Financeira	Representa o peso das despesas pagas com bens e serviços no total da Despesa de Funcionamento	Controlo da Despesa
	Peso das Receitas Próprias no total das Receitas	Receitas Próprias cobradas / Receitas Totais	SG	Prest. de Contas / Relatório de Gestão	Aplicação Financeira	Representa o peso das receitas próprias cobradas no total das receitas	Evolução das receitas próprias
Financeira Patrimonial	Prazo médio de pagamento	Prazo médio de pagamentos (óptica patrimonial) Fórmula/Procedimento	SG	Prest. de Contas / Relatório de Gestão	Aplicação Financeira	Representa o número de dias que a organização leva para pagar seus fornecedores	Evolução do PMP
	Autonomia Financeira	Fundos Próprios / Ativo Líquido Total	SG	Prest. de Contas / Relatório de Gestão	Aplicação Financeira	Representa a capacidade de fazer face aos compromissos financeiros através dos capitais próprios	Solvabilidade da SG
	Rentabilidade do Activo Líquido	Resultado Líquido do Exercício / Ativo Líquido Total	SG	Prest. de Contas / Relatório de Gestão	Aplicação Financeira	Representa a capacidade dos activos da organização em gerar retorno financeiro	Rendibilidade do ativo

Indicadores Setoriais							
Área	Indicador	Fórmula de Cálculo	Abrangência	Fontes de Verificação	Instrumentos de Recolha de Dados	Definição	Parâmetro em avaliação
UMC	N.º de de Categorias centralizadas	Nº de categorias centralizadas	Ministério	Despacho de centralização em vigor / Relatório ANCP	Plataforma e outros	Relativamente à totalidade das categorias que integram o despacho de centralização em vigor, quantificar o nº das que foi concluído processo de centralização/aquisição (objecto de procedimentos agregados).	Incremento da negociação centralizada
	% de Categorias centralizadas	Nº de categorias centralizadas / nº de categorias a centralizar	Ministério	Despacho de centralização em vigor / Relatório ANCP	Plataforma e outros	Relativamente à totalidade das categorias que integram o despacho de centralização em vigor, quantificar a percentagem das que foi concluído processo de centralização/aquisição (objecto de procedimentos agregados).	Incremento da negociação centralizada
	Média de procedimentos adjudicados por técnico afeto à UMC - Centraliz.	Nº Total de procedimentos adjudicados (Contratação centralizada)/Nº de recursos afetos UMC-Centraliz.	Ministério	Relatóriosde Contratação Site ANCP / Mapa de Pessoal	Plataforma e outros	Nº médio de procedimentos adjudicados no ano por técnico a desempenhar funções na UMC - área das Centralizações.	Incremento da produtividade dos recursos afetos à área das Centralizações
	Valor medio (anual) dos contratos centralizados por técnico afeto à UMC- Centraliz.	Valor anual dos contratos centralizados /Nº de recursos afetos UMC	Ministério	Relatóriosde Contratação Site ANCP / Mapa de Pessoal	Plataforma e outros	Valor médio anual dos contratos centralizados no ano por técnico a desempenhar funções na UMC - área das Centralizações.	Incremento da produtividade dos recursos afetos à área das Centralizações
	% Procedimentos centralizados adjudicados com critérios ambientais/sociais	N.º de procedimentos centralizados c/ crit. ambientais ou sociais / nº total de procedimentos adjudicados	Ministério	Relatório ANCP	Plataforma e outros	Relativamente à totalidade dos procedimentos adjudicados no ano, quantificar a percentagem dos que incluíram critérios ambientais/ecológicos e sociais nos respetivos CE.	Incremento da percentagem de procedimentos centralizados com inclusão de requisitos e critérios ambientais e sociais