

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



ANO: 2016

Ministério da Saúde

NOME DO ORGANISMO INEM - Instituto Nacional de Emergência Médica, I. P.

**MISSÃO DO ORGANISMO:** Definir, organizar, coordenar, participar e avaliar as atividades e o funcionamento de um Sistema Integrado de Emergência Médica (SIEM) de forma a garantir aos sinistrados ou vítimas de doença súbita a pronta e correta prestação de cuidados de saúde.

### OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

#### DESIGNAÇÃO

OE 1: Prosseguir a implementação e qualificação da rede de Emergência Médica Pré-Hospitalar, no sentido de melhorar a resposta do Sistema Integrado de Emergência Médica (SIEM) em todo o território de Portugal Continental, tendo como requisito essencial a qualidade enquanto instrumento de melhoria contínua (Peso: 25%).

OE 2: Assegurar o planeamento, coordenação e certificação da formação em emergência médica dos elementos do Sistema Integrado de Emergência Médica (SIEM), de forma a aumentar a capacitação dos profissionais de saúde nesta matéria e dos cidadãos em geral (Peso: 20%).

OE 3: Garantir a sustentabilidade financeira do INEM e promover a do Sistema Integrado de Emergência Médica (SIEM), de forma a obter o maior retorno em ganhos em saúde e valor económico e social com os recursos disponíveis (Peso: 20%).

OE 4: Melhorar o empowerment do cidadão, divulgando indicadores de desempenho e informação que o capacite a participar ativamente na gestão da sua saúde de forma transparente e acessível (Peso: 10%).

OE 5: Otimizar recursos logísticos (viaturas), focando-se na sua atividade core, obtendo ganhos de eficiência e redução de custos de exploração (Peso: 5%).

OE 6: Implementar instrumentos de Gestão da Qualidade, de modo a promover e garantir a segurança aos cidadãos (Peso: 20 %).

### OBJETIVOS OPERACIONAIS

#### EFICÁCIA

**45%**

OOp1: Melhorar o desempenho dos Centros de Orientação de Doentes Urgentes (CODU) e dos meios de Emergência Médica, que permitam assegurar maior rapidez na assistência e maior qualidade nos serviços prestados - OE 1 - R Peso: 10%

INDICADORES		2011	2012	2013	2014	2015	Meta 2016	Tolerância	Valor crítico	Peso
1.1	Percentagem de acionamentos de ambulâncias SIV com tempo de resposta, desde o acionamento à chegada ao local, em tempo ≤ a 19 minutos	n.a.	82,6	69,7	75,4	86,4	87	7	95	50%
1.2	Percentagem de acionamentos de ambulâncias SBV com tempo de resposta, desde o acionamento à chegada ao local, em tempo ≤ a 15 minutos, em situações graves	n.a.	74,5	56,9	74,5	85,7	87	7	95	50%

OOp2: Adotar estratégias organizativas designadas por vias "verdes" - OE 1 Peso: 5%

INDICADORES		2011	2012	2013	2014	2015	Meta 2016	Tolerância	Valor crítico	Peso
2.1	Terminar os trabalhos conducentes à publicação de Norma relativa à Via Verde da Sépsis (mês)	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	7	2	4	100%

OOp3: Implementar uma plataforma eletrónica eficaz conducente à eliminação dos circuitos em papel - OE 1 - R Peso: 10%

INDICADORES		2011	2012	2013	2014	2015	Meta 2016	Tolerância	Valor crítico	Peso
3.1	Percentagem de Meios de Emergência Médica com Sistema de Registo Clínico Eletrónico	n.a.	n.a.	n.a.	32,2	n.a.	50	15	75	100%

OOp4: Implementar um mecanismos para referência de cidadãos em situação de risco às Instituições de apoio e/ou aos Centros de Saúde - OE 1 Peso: 5%

INDICADORES		2011	2012	2013	2014	2015	Meta 2016	Tolerância	Valor crítico	Peso
4.1	Implementação na aplicação de registo clínico dos meios de emergência médica de uma funcionalidade para sinalização de cidadãos em situação de risco (mês)	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	11	1	9	100%

OOp5: Rever a regulamentação relativa ao transporte inter-hospitalar do doente crítico - OE 1 - R Peso: 10%

INDICADORES		2011	2012	2013	2014	2015	Meta 2016	Tolerância	Valor crítico	Peso
5.1	Propor modelo integrado de transporte inter-hospitalar do doente crítico (mês)	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	7	1	4	100%

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



ANO: 2016

Ministério da Saúde

NOME DO ORGANISMO INEM - Instituto Nacional de Emergência Médica, I. P.

OOp6: Otimizar e ampliar a rede de formação em emergência médica certificada pelo INEM, permitindo um crescimento exponencial do número de pessoas formadas e uma maior sustentabilidade do SIEM - OE 2 Peso: 5%

INDICADORES		2011	2012	2013	2014	2015	Meta 2016	Tolerância	Valor crítico	Peso
6.1	N.º de Entidades acreditadas para a realização de ações de formação em emergência médica	n.a.	12	24	15	15	10	3	15	25%
6.2	N.º elementos formados em SBV, por mass training	n.a.	n.a.	3.981	10.827	10.985	10.000	2.000	13.000	25%
6.3	Nº de ações de mass training realizadas no âmbito do protocolo do projetos "SBV Escolas" em articulação com o Ministério da Educação	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	50	5	60	50%

OOp7: Melhorar o desempenho económico-financeiro, e controlar a execução orçamental - OE 3 - R Peso: 15%

INDICADORES		2011	2012	2013	2014	2015	Meta 2016	Tolerância	Valor crítico	Peso
7.1	Apresentar proposta de modelo (revisto) de financiamento dos Postos de Emergência Médica - PEM (mês)	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	10	1	8	40%
7.2	Pontos percentuais de aumento relativos aos proveitos associados a prestações de serviços	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	5	1	7	60%

OOp8: Propor o alargamento do âmbito de aplicação das taxas de seguros para financiamento do INEM - OE 3 - R Peso: 20%

INDICADORES		2011	2012	2013	2014	2015	Meta 2016	Tolerância	Valor crítico	Peso
8.1	Apresentar à tutela uma proposta fundamentando o alargamento do âmbito de aplicação da taxa para financiamento do INEM a outros seguros, como os acidentes de trabalho (mês)	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	11	1	9	100%

OOp9: Melhorar o empowerment do cidadão e entidades através da disponibilização online no Portal da Transparência do SNS de informação na área da emergência médica - OE 4 Peso: 5%

INDICADORES		2011	2012	2013	2014	2015	Meta 2016	Tolerância	Valor crítico	Peso
9.1	N.º de novos indicadores disponibilizados/melhorados anualmente	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	2	1	4	100%

OOp10: Desenvolver projetos de Parceria Internacionais - OE 4 Peso: 5%

INDICADORES		2011	2012	2013	2014	2015	Meta 2016	Tolerância	Valor crítico	Peso
10.1	Número de projetos de parcerias internacionais	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	2	1	4	100%

OOp11: Otimizar a gestão de recursos logísticos (viaturas) - OE 5 - R Peso: 10%

INDICADORES		2011	2012	2013	2014	2015	Meta 2016	Tolerância	Valor crítico	Peso
11.1	Apresentar proposta sustentável de um Plano de renovação da frota própria do INEM (incluindo PEM) afeta à Emergência Pré-Hospitalar (mês)	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	7	1	4	100%

**EFICIÊNCIA** **35%**

OOp12: Implementar uma rede nacional de veículos de emergência, adaptada às características/necessidades das diferentes regiões do País - OE 1 - R Peso: 20%

INDICADORES		2011	2012	2013	2014	2015	Meta 2016	Tolerância	Valor crítico	Peso
12.1	Porcentagem de execução anual do Plano da Rede de Meios de Emergência Médica, aprovado pela tutela	n.a.	114%	100%	50%	100%	70	20	95	100%

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



ANO: 2016

Ministério da Saúde

NOME DO ORGANISMO INEM - Instituto Nacional de Emergência Médica, I. P.

**OOp13: Assegurar a formação em emergência médica através do reforço da formação de formadores - OE 2**

Peso: 10%

INDICADORES		2011	2012	2013	2014	2015	Meta 2016	Tolerância	Valor crítico	Peso
13.1	Nº de novos formadores formados pelo INEM na área da Emergência Médica	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	200	50	300	100%

**OOp14: Estabelecimento de novas parcerias/revisão das existentes para gestão otimizada de recursos - OE 3 - R**

Peso: 20%

INDICADORES		2011	2012	2013	2014	2015	Meta 2016	Tolerância	Valor crítico	Peso
14.1	Apresentar proposta de revisão da rede de parceiros do SIEM, concluindo a rede de implementação de PEM e Reservas, e eliminando os NINEM (mês)	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	11	1	9	100%

**OOp15: Melhorar o desempenho dos meios aéreos afetos à Emergência Médica - OE 3 - R**

Peso: 20%

INDICADORES		2011	2012	2013	2014	2015	Meta 2016	Tolerância	Valor crítico	Peso
15.1	Otimizar o dispositivo do Serviço de Helicópteros de Emergência Médica - SHEM (mês)	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	9	1	6	100%

**OOp16: Melhorar a articulação com os parceiros do SIEM por forma a garantir o processamento mais rigoroso dos pagamentos - OE 3**

Peso: 10%

INDICADORES		2011	2012	2013	2014	2015	Meta 2016	Tolerância	Valor crítico	Peso
16.1	Percentagem de processamentos realizados através do Portal do SIEM	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	50	10	70	100%

**OOp17: Melhorar o tratamento e a resposta às reclamações - OE 4**

Peso: 10%

INDICADORES		2011	2012	2013	2014	2015	Meta 2016	Tolerância	Valor crítico	Peso
17.1	Integrar no Sistema de Gestão de Processos (SGP) do INEM, uma área de gestão das reclamações (mês)	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	11	1	9	100%

**OOp18: Otimizar a gestão de recursos logísticos (viaturas) - OE 5**

Peso: 10%

INDICADORES		2011	2012	2013	2014	2015	Meta 2016	Tolerância	Valor crítico	Peso
18.1	Percentagem de renovação metade da atual Frota Própria do INEM (incluindo PEM) afetos à Emergência Pré-Hospitalar (%)	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	4	2	7	100%

**QUALIDADE**

**20%**

**OOp19: Garantir a qualidade da formação em Emergência Médica pelas entidades acreditadas - OE 2**

Peso: 15%

INDICADORES		2011	2012	2013	2014	2015	Meta 2016	Tolerância	Valor crítico	Peso
19.1	Percentagem de auditorias realizadas anualmente em função do número de entidades acreditadas	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	50	5	60	100%

**OOp20: Garantir a qualidade da formação em Emergência Médica ministrada pelos Centros de Formação do INEM - OE 2**

Peso: 10%

INDICADORES		2011	2012	2013	2014	2015	Meta 2016	Tolerância	Valor crítico	Peso
20.1	Número de auditorias realizadas a ações de formação ministradas pelos Centros de Formação do INEM	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	30	5	40	100%

**OOp21: Melhorar a participação na gestão da sua saúde - OE 4 - R**

Peso: 25%

INDICADORES		2011	2012	2013	2014	2015	Meta 2016	Tolerância	Valor crítico	Peso
21.1	N.º de associações de utentes que participam ativamente na vida do INEM através de grupos de trabalho	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	6	4	1	6	100%

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



**ANO: 2016**

**Ministério da Saúde**

**NOME DO ORGANISMO INEM - Instituto Nacional de Emergência Médica, I. P.**

**OOp22: Promover a segurança dos cidadãos, através da realização de auditorias - OE 6 - R**

**Peso: 25%**

INDICADORES		2011	2012	2013	2014	2015	Meta 2016	Tolerância	Valor crítico	Peso
22.1	Nº de auditorias realizadas à triagem de prioridades nos Serviços de Urgência dos utentes referenciados pelos CODU do INEM	n.a.	n.a.	n.a.	1	n.a.	2	1	4	100%

**OOp23: Dar continuidade e consolidar os processos de Certificação nas áreas de suporte, pelas normas de qualidade - OE 6 - R**

**Peso: 25%**

INDICADORES		2011	2012	2013	2014	2015	Meta 2016	Tolerância	Valor crítico	Peso
23.1	% Standards Grupo I cumpridos, do programa de acreditação do CODU e Meios	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	60	75	5	85	100%

**NOTA EXPLICATIVA**

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

**JUSTIFICAÇÃO DE DESVIOS**

A preencher nas fases de monitorização e avaliação anual final.

**TAXA DE REALIZAÇÃO DOS OBJETIVOS**

	PLANEADO %
<b>EFICÁCIA</b>	<b>45%</b>
OOp1: Melhorar o desempenho dos Centros de Orientação de Doentes Urgentes (CODU) e dos meios de Emergência Médica, que permitam assegurar maior rapidez na assistência e maior qualidade nos serviços prestados - OE 1 - R	10%
OOp2: Adotar estratégias organizativas designadas por vias "verdes" - OE 1	5%
OOp3: Implementar uma plataforma eletrónica eficaz conducente à eliminação dos circuitos em papel - OE 1 - R	10%
OOp4: Implementar um mecanismo para referenciação de cidadãos em situação de risco às Instituições de apoio e/ou aos Centros de Saúde - OE 1	5%
OOp5: Rever a regulamentação relativa ao transporte inter-hospitalar do doente crítico - OE 1 - R	10%
OOp6: Otimizar e ampliar a rede de formação em emergência médica certificada pelo INEM, permitindo um crescimento exponencial do número de pessoas formadas e uma maior sustentabilidade do S	5%
OOp7: Melhorar o desempenho económico-financeiro, e controlar a execução orçamental - OE 3 - R	15%
OOp8: Propor o alargamento do âmbito de aplicação das taxas de seguros para financiamento do INEM - OE 3 - R	20%
OOp9: Melhorar o empowerment do cidadão e entidades através da disponibilização online no Portal da Transparência do SNS de informação na área da emergência médica - OE 4	5%
OOp10: Desenvolver projetos de Parceria Internacionais - OE 4	5%
OOp11: Otimizar a gestão de recursos logísticos (viaturas) - OE 5 - R	10%
<b>EFICIÊNCIA</b>	<b>35%</b>
OOp12: Implementar uma rede nacional de veículos de emergência, adaptada às características/necessidades das diferentes regiões do País - OE 1 - R	20%
OOp13: Assegurar a formação em emergência médica através do reforço da formação de formadores - OE 2	10%
OOp14: Estabelecimento de novas parcerias/revisão das existentes para gestão otimizada de recursos - OE 3 - R	20%
OOp15: Melhorar o desempenho dos meios aéreos afetos à Emergência Médica - OE 3 - R	20%
OOp16: Melhorar a articulação com os parceiros do SIEM por forma a garantir o processamento mais rigoroso dos pagamentos - OE 3	10%
OOp17: Melhorar o tratamento e a resposta às reclamações - OE 4	10%
OOp18: Otimizar a gestão de recursos logísticos (viaturas) - OE 5	10%
<b>QUALIDADE</b>	<b>20%</b>
OOp19: Garantir a qualidade da formação em Emergência Médica pelas entidades acreditadas - OE 2	15%
OOp20: Garantir a qualidade da formação em Emergência Médica ministrada pelos Centros de Formação do INEM - OE 2	10%
OOp21: Melhorar a participação na gestão da sua saúde - OE 4 - R	25%
OOp22: Promover a segurança dos cidadãos, através da realização de auditorias - OE 6 - R	25%
OOp23: Dar continuidade e consolidar os processos de Certificação nas áreas de suporte, pelas normas de qualidade - OE 6 - R	25%
<b>Taxa de Realização Global</b>	<b>100%</b>

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



**ANO: 2016**

**Ministério da Saúde**

**NOME DO ORGANISMO INEM - Instituto Nacional de Emergência Médica, I. P.**

### RECURSOS HUMANOS - 2016

DESIGNAÇÃO	EFETIVOS (E) 31-12-2016	EFETIVOS (F) 31-12-2016	PONTUAÇÃO	RH PLANEADOS
Dirigentes - Direção Superior	2		20	40
Dirigentes - Direção Intermédia (1ª e 2ª) e Chefes de Equipa	22		16	352
Técnicos Superiores (inclui Especialistas de Informática)	83		12	996
Coordenadores Técnicos (inclui Chefes de Secção)	4		9	36
Técnicos de Informática	9		8	72
Assistentes Técnicos (inclui AT com funções de Operacionais do CODU)	381		8	3048
Assistentes Operacionais	11		5	55
Outros, especifique				
Médicos	24		12	288
Enfermeiros	204		12	2448
Técnicos de Emergência	970		12	11640
Auxiliar de Telecomunicações de Emergência	17		12	204
<b>Totais</b>	<b>1.727</b>			<b>19.179</b>

### Efetivos no Organismo

Nº de efetivos a exercer funções

### RECURSOS FINANCEIROS - 2016 (Euros)

DESIGNAÇÃO	ORÇAMENTO INICIAL	ORÇAMENTO CORRIGIDO	ORÇAMENTO EXECUTADO	DESVIO
Orçamento de Funcionamento	<b>63.042.555 €</b>			
Despesas com Pessoal	33.533.280 €			
Aquisições de Bens e Serviços Correntes	22.823.785 €			
Outras Despesas Correntes e de Capital	6.685.490 €			
PIDDAC	35.185.621 €			
Outros Valores	2.094.117 €			
<b>TOTAL (OF+PIDDAC+Outros)</b>	<b>100.322.293 €</b>			

### INDICADORES

- 1.1 Percentagem de acionamentos de ambulâncias SIV com tempo de resposta, desde o acionamento à chegada ao local, em tempo ≤ a 19 minutos
- 1.2 Percentagem de acionamentos de ambulâncias SBV com tempo de resposta, desde o acionamento à chegada ao local, em tempo ≤ a 15 minutos, em situações graves
- 2.1 Terminar os trabalhos conducentes à publicação de Norma relativa à Via Verde da Sésis (mês)
- 3.1 Percentagem de Meios de Emergência Médica com Sistema de Registo Clínico Eletrónico
- 4.1 Implementação na aplicação de registo clínico dos meios de emergência médica de uma funcionalidade para sinalização de cidadãos em situação de risco (mês)
- 5.1 Propor modelo integrado de transporte inter-hospitalar do doente crítico (mês)
- 6.1 N.º de Entidades acreditadas para a realização de ações de formação em emergência médica
- 6.2 N.º elementos formados em SBV, por mass training
- 6.3 N.º de ações de mass training realizadas no âmbito do protocolo dos projetos "SBV Escolas" em articulação com o Ministério da Educação
- 7.1 Apresentar proposta de modelo (revisto) de financiamento dos Postos de Emergência Médica - PEM (mês)
- 7.2 Pontos percentuais de aumento relativos aos proveitos associados a prestações de serviços
- 8.1 Apresentar à tutela uma proposta fundamentando o alargamento do âmbito de aplicação da taxa para financiamento do INEM a outros seguros, como os acidentes de trabalho (mês)
- 9.1 N.º de novos indicadores disponibilizados/melhorados anualmente
- 10.1 Número de projetos de parcerias Internacionais
- 11.1 Apresentar proposta sustentável de um Plano de renovação da frota própria do INEM (incluindo PEM) afeta à Emergência Pré-Hospitalar (mês)
- 12.1 Percentagem de execução anual do Plano da Rede de Meios de Emergência Médica, aprovado pela tutela
- 13.1 N.º de novos formadores formados pelo INEM na área da Emergência Médica
- 14.1 Apresentar proposta de revisão da rede de parceiros do SIEM, concluindo a rede de implementação de PEM e Reservas, e eliminando os NINEM (mês)
- 15.1 Otimizar o dispositivo do Serviço de Helicópteros de Emergência Médica - SHEM (mês)
- 16.1 Percentagem de processamentos realizados através do Portal do SIEM
- 17.1 Integrar no Sistema de Gestão de Processos (SGP) do INEM, uma área de gestão das reclamações (mês)
- 18.1 Percentagem de renovação metade da atual Frota Própria do INEM (incluindo PEM) afetos à Emergência Pré-Hospitalar (%)
- 19.1 Percentagem de auditorias realizadas anualmente em função do número de entidades acreditadas
- 20.1 Número de auditorias realizadas a ações de formação ministradas pelos Centros de Formação do INEM
- 21.1 N.º de associações de utentes que participam ativamente na vida do INEM através de grupos de trabalho
- 22.1 N.º de auditorias realizadas à triagem de prioridades nos Serviços de Urgência dos utentes referenciados pelos CODU do INEM
- 23.1 % Standards Grupo I cumpridos, do programa de acreditação do CODU e Meios

### FONTES DE VERIFICAÇÃO

- Estatística INEM - GPCG / GSTI
- Estatística INEM - GPCG / GSTI
- Estatística INEM - DEM
- Estatística INEM - GSTI
- Estatística INEM - GSTI
- Estatística INEM - DEM / Delegações Regionais
- Registos - DFEM
- Registos - DFEM
- Registos - DFEM
- Registos - GPCG / DGF
- Registos - DEM
- Registos - DGF
- Registos - GPCG
- Registos - DEM / GICRIS
- Estatística INEM - GLO
- Estatística INEM - GLO
- Estatística INEM - DFEM
- Registos - GPCG / DGF
- Registos - DEM / Delegações Regionais
- Registos - DGF / GGCCP
- Registos - GSTI / GMC
- Registos - GLO / GGCCP
- Registos - DFEM
- Registos - DFEM
- Registos - GMC
- Registos - GPCG
- Registos - GQ