

ANO: 2017

Ministério da Saúde

NOME DO ORGANISMO

INEM - Instituto Nacional de Emergência Médica, I. P.

27 JUN 2018

Ministro da Saúde

Luís Roberto Campos Fernandes

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.

OBJECTIVOS 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 <i>empowerment</i> 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 %)

OBJECTIVOS OPERACIONAIS

EFICÁCIA

40%

00p1: Melhorar o desempenho dos meios de Emergência Médica, que permitam assegurar maior rapidez na assistência e maior qualidade nos serviços prestados (OE1, OE5 e OE6) R

INDICADORES	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Tolerância	Valor crítico	Peso	Mês Análise	Resultado	Taxa de Realização	Classificação
1.1 Percentagem de meios de emergência médica com utilização do registo clínico eletrónico	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	40%	20%	70%	100%	dezembro	54,60%	100%	Atingiu

00p2: 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 (OE1, OE2 e OE4) R

25%

INDICADORES	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Tolerância	Valor crítico	Peso	Mês Análise	Resultado	Taxa de Realização	Classificação
Definir, em articulação com o Ministério da Educação, um Modelo de formação em SBV nas escolas: projeto "SBV na Escola" (mês)	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	11	1	9	100%	dezembro	7	135%	Superou

00p3: Melhorar o desempenho económico-financeiro, e controlar a execução orçamental (OE 3) R

30%

INDICADORES	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Tolerância	Valor crítico	Peso	Mês Análise	Resultado	Taxa de Realização	Classificação
Formalização do novo Modelo de financiamento dos PEM (mês)	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	5	1	3	100%	dezembro	4	100%	Atingiu

00p4: Melhorar o empowerment do cidadão e entidades através da disponibilização online no Portal da Transparência do SNS de informação na área da emergência médica (OE4)

10%

INDICADORES	2012	2013	2014	2015	2016	Meta 2017	Tolerância	Valor crítico	Peso	Mês Análise	Resultado	Taxa de Realização	Classificação
4.1	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	7	2	0	4	100%	dezembro	5	135%	Superou
<b>Obj5: Desenvolver projetos de Parceria Internacionais (OE1 e OE3) / articulados com a ODS</b>													
INDICADORES	2012	2013	2014	2015	2016	Meta 2017	Tolerância	Valor crítico	Peso	Mês Análise	Resultado	Taxa de Realização	Classificação
5.1	n.a.	n.a.	n.a.	2	4	2	1	4	100%	dezembro	5	135%	Superou
<b>EFICIENCIA</b>													
<b>Obj6: Implementar uma rede nacional de velucos de emergência, adaptada às características/necessidades das diferentes regiões do País (OE1, OE3 e OE5) - R / distribuído com as ARS</b>													
INDICADORES	2012	2013	2014	2015	2016	Meta 2017	Tolerância	Valor crítico	Peso	Mês Análise	Resultado	Taxa de Realização	Classificação
6.1	71	40	15	26	7	10	5	20	100%	dezembro	33	135%	Superou
<b>Obj7: Melhorar a articulação com os parceiros do SIEM por forma a garantir o processamento mais rigoroso dos pagamentos (OE1 e OE5)</b>													
INDICADORES	2012	2013	2014	2015	2016	Meta 2017	Tolerância	Valor crítico	Peso	Mês Análise	Resultado	Taxa de Realização	Classificação
7.1	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	11	1	9	100%	dezembro	0	0%	Não atingiu
<b>Obj8: Otimizar a gestão de recursos logísticos (viaturas) (OE3 e OE5) - R</b>													
INDICADORES	2012	2013	2014	2015	2016	Meta 2017	Tolerância	Valor crítico	Peso	Mês Análise	Resultado	Taxa de Realização	Classificação
8.1	n.d	n.d	n.d	17%	5%	4%	1%	6%	100%	dezembro	13,5%	135%	Superou
<b>Obj9: Otimizar e ampliar a rede de formação em emergência médica certificada pelo INEM (OE1 e OE2)</b>													
INDICADORES	2012	2013	2014	2015	2016	Meta 2017	Tolerância	Valor crítico	Peso	Mês Análise	Resultado	Taxa de Realização	Classificação
9.1	n.d	240	n.d	n.d	427	200	50	300	50%	dezembro	337	134%	Superou
9.2	12	24	15	15	11	10	3	15	50%	dezembro	13	100%	Atingiu
<b>QUALIDADE</b>													
<b>Obj10: Promover a qualidade do atendimento aos utentes (OE6) - R</b>													
INDICADORES	2012	2013	2014	2015	2016	Meta 2017	Tolerância	Valor crítico	Peso	Mês Análise	Resultado	Taxa de Realização	Classificação

10.1	Grau de satisfação global com o serviço prestado pelo INEM, aferido através dos inquéritos de satisfação dos utentes (%)	n.a.	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Tolerância	Valor crítico	Peso	Mês Análise	Resultado	Taxa de Realização	Classificação
10.2	Percentagem de respostas às reclamações no prazo de 15 dias úteis	93,88%	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Tolerância	Valor crítico	Peso	Mês Análise	Resultado	Taxa de Realização	Classificação
<b>00p11: Promover a segurança dos cidadãos, através da realização de auditorias (OE1 e OE6)</b>															
<b>INDICADORES</b>															
11.1	Percentagem auditorias realizadas aos Meios de Emergência Médica	91%	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Tolerância	Valor crítico	Peso	Mês Análise	Resultado	Taxa de Realização	Classificação
<b>00p12: Dar continuidade e consolidar os processos de Acreditação/Certificação nas áreas de suporte, pelas normas de qualidade (OE1, OE2, OE4, OE5 e OE6)</b>															
<b>INDICADORES</b>															
12.1	Percentagem de Standards cumpridos, do programa de acreditação do CODU e Meios relativos ao Processo de certificação da gestão de equipamento pela NP EN ISO 9001	82	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Tolerância	Valor crítico	Peso	Mês Análise	Resultado	Taxa de Realização	Classificação
12.2		n.a.	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Tolerância	Valor crítico	Peso	Mês Análise	Resultado	Taxa de Realização	Classificação

#### NOTA EXPLICATIVA

OE = Objetivo Estratégico; 00p = Objetivo Operacional; R = Relevante; E = Estimativa; NA = Não Aplicável; ND = Não Disponível; F = Apuramento Final.

#### JUSTIFICAÇÃO DE DESVIOS

Informação apresentada no Relatório de Atividades e Contas de 2017

#### TAXA DE REALIZAÇÃO DOS OBJECTIVOS

EFICIÊNCIA	PLANEADO %	EXECUTADO %
<b>00p1:</b> Melhorar o desempenho dos meios de Emergência Médica, que permitam assegurar maior rapidez na assistência e maior qualidade nos serviços prestados (OE1, OE5 e OE6) R	40%	46%
<b>00p2:</b> 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 (OE2) R	25%	25%
<b>00p3:</b> Melhorar o desempenho económico-financeiro, e controlar a execução orçamental (OE 3) R	25%	34%
<b>00p4:</b> Melhorar o empowerment do cidadão e entidades através da disponibilização online no Portal da Transparência do SNS de informação na área da emergência médica (OE4)	30%	30%
<b>00p5:</b> Desenvolver projetos de Parceria Internacionais (OE1 e OE3) / partilhado com a DGS	10%	14%
<b>EFICIÊNCIA</b>	40%	42%
<b>00p6:</b> Implementar uma rede nacional de veículos de emergência, adaptada às características/necessidades das diferentes regiões do País (OE1, OE3 e OE5) - R /partilhado com as ARS	30%	41%
<b>00p7:</b> Melhorar a articulação com os parceiros do SIEM por forma a garantir o processamento mais rigoroso dos pagamentos (OE3 e OE5)	20%	0%
<b>00p8:</b> Otimizar a gestão de recursos logísticos (viaturas) (OE3 e OE5) R	30%	41%
<b>00p9:</b> Otimizar e ampliar a rede de formação em emergência médica certificada pelo INEM (OE1 e OE2)	20%	23%
<b>QUALIDADE</b>	20%	21%
<b>00p10:</b> Promover a qualidade do atendimento aos utentes (OE6) R	45%	52%
<b>00p11:</b> Promover a segurança dos cidadãos, através da realização de auditorias (OE1 e OE6)	30%	30%
<b>00p12:</b> Dar continuidade e consolidar os processos de Acreditação/Certificação nas áreas de suporte, pelas normas de qualidade (OE1, OE2, OE4, OE5 e OE6)	25%	25%
<b>Taxa de Realização Global</b>	100%	110%

#### RECURSOS HUMANOS - 2017



DESIGNAÇÃO	EFETIVOS (Planejados)		PONTUAÇÃO	RH PLANEJADOS PONTUAÇÃO		RH REALIZADOS PONTUAÇÃO		DESVIO	DESVIO EM %
	1-1-2017	31-12-2017		2017	2017	2017	2017		
Dirigentes - Direção Superior	2	2	20	40	40	0	0	0%	
Dirigentes - Direção Intermédia (1.º e 2.º) e Chefes de Equipa	22	16	16	352	256	-96	-27%		
Técnicos Superiores (inclui Especialistas de Informática)	81	60	12	972	720	-252	-26%		
Coordenadores Técnicos (inclui Chefes de Secção)	4	4	9	36	36	0	0%		
Técnicos de Informática	9	6	8	72	48	-24	-33%		
Assistentes Técnicos	88	86	8	704	688	-16	-2%		
Assistentes Operacionais (inclui encarregados operacionais)	11	8	5	55	40	-15	-27%		
Outros:									
Médicos	24	5	12	288	60	-228	-79%		
Enfermeiros	204	176	12	2 448	2 112	-336	-14%		
Técnicos Superiores de Saúde	1	0	12	12	0	-12	-100%		
Técnicos de Emergência Pré-Hospitalar (TEPH)	1 264	927	12	15 168	11 124	-4 044	-27%		
Coordenadores Técnicos de Emergência Pré-Hospitalar (TEPH)	11	12	12	132	144	12	9%		
<b>Totais</b>	<b>1 721</b>	<b>1 302</b>		<b>20 279</b>	<b>15 268</b>	<b>-5 011</b>	<b>-25%</b>		

EFETIVOS no Organismo	31/12/2012	31/12/2013	31/12/2014	31/12/2015	31/12/2016
N.º de efetivos a exercer funções	1 195	1 265	1 234	1 244	1 281

DESIGNAÇÃO	RECURSOS FINANCEIROS - 2017 (Euros)					
	2012 EXECUTADO	2013 EXECUTADO	2014 EXECUTADO	2015 EXECUTADO	2016 EXECUTADO	2017 EXECUTADO
Orçamento de Funcionamento	46 557 017	42 685 309	41 421 787	44 227 931	45 940 703,00	46 987 500
Despesas com Pessoal	22 245 563	22 979 726	23 158 857	23 783 576	25 776 253	27 983 215
Aquisições de Bens e Serviços	23 488 282	19 544 120	18 245 927	19 681 804	20 149 954	22 578 513
Outras Despesas Correntes	823 172	161 463	17 003	762 551	14 496	4 104 521
PIIDDAC	0	0	0	0	0	0
Transferências Correntes	22 148 435	29 613 925	33 388 126	36 142 883	41 519 855	40 819 727
Outros Valores (Aq Bens de Capital)	3 549 095	1 430 339	1 149 736	5 143 061	2 531 489	2 076 515
<b>TOTAL (OF+PIIDDAC+Transferências+ Outr</b>	<b>72 254 547</b>	<b>73 729 573</b>	<b>75 959 649</b>	<b>85 513 875</b>	<b>89 992 047</b>	<b>107 549 822</b>
						<b>109 709 424</b>
						<b>94 715 049</b>
						<b>-14 994 375</b>

**FONTES DE VERIFICAÇÃO**

- 1.1 Percentagem de meios de emergência médica com utilização do registo clínico eletrónico
- 2.1 Definir, em articulação com o Ministério da Educação, um Modelo de formação em SBV nas escolas; projeto "SBV na Escola" (mês)
- 3.1 Formalização do novo Modelo de financiamento dos PEM (mês)
- 4.1 Número de novos indicadores disponibilizados/melhorados anualmente
- 5.1 Número de projetos de parcerias Internacionais
- 6.1 Número de novos meios Emergência Médica implementados
- 7.1 Concluir o Processo de Desmaterialização do Portal do SIEM (mês)
- 8.1 Percentagem de renovação da atual Frota Própria do INEM (incluindo PEM) afetos à Emergência Pré-Hospitalar
- 9.1 Número de novos formadores formados pelo INEM na área da Emergência Médica
- 9.2 Número de entidades acreditadas para a realização de ações de formação em emergência médica
- 10.1 Grau de satisfação global com o serviço prestado pelo INEM, aferido através dos inquéritos de satisfação dos utentes (%)
- 10.2 Percentagem de respostas às reclamações no prazo de 15 dias úteis
- 11.1 Percentagem de auditorias realizadas aos Meios de Emergência Médica
- 12.1 Percentagem de Standards cumpridos, do programa de acreditação do CODU e Meios
- 12.2 Número de fases concluídas relativas ao Processo de certificação da gestão de equipamento pela NP EN ISO 9001