

CARTA DE MISSÃO

Ministério da Saúde

Serviço/Organismo: INEM - Instituto Nacional de Emergência Médica, I. P.

Cargo: Presidente do Conselho Diretivo do INEM - Instituto Nacional de Emergência Médica, I. P.

Período da Comissão de Serviço: 2021 a 2025

1. Missão do Organismo

O INEM - Instituto Nacional de Emergência Médica, I.P. (INEM, I. P.), é um instituto público integrado na administração indireta do Estado, dotado de autonomia administrativa e financeira e património próprio, que prossegue as atribuições do Ministério da Saúde, sob superintendência e tutela do respetivo Ministro.

O INEM, I. P., tem por missão 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.

2. Principais serviços prestados

Cabe ao INEM, I. P., definir, organizar e coordenar as atividades e o funcionamento do SIEM, assegurando a sua articulação com os estabelecimentos de saúde, nomeadamente com os serviços de urgência e outros serviços na área do doente crítico. Para assegurar o cumprimento das suas atribuições, **o INEM, I.P., presta um conjunto de serviços, que se indicam, por área de atuação:**

- **Gestão do SIEM:**
 - Coordenar, no Ministério da Saúde, as atividades conducentes à definição de políticas nacionais no domínio da emergência médica;
 - Promover a qualidade, o desenvolvimento e o fortalecimento do SIEM, garantindo a correta articulação entre todas as entidades nele intervenientes.

- **Atividade dos Centros de Orientação de Doentes Urgentes (CODU):**
 - Assegurar o atendimento, a triagem e o aconselhamento das chamadas que lhe sejam encaminhadas pelo Número Europeu de Emergência – 112, e o acionamento dos meios de emergência médica apropriados;
 - Assegurar o atendimento, a triagem e o aconselhamento de assistência telemédica marítima das chamadas de socorro;
 - Garantir o funcionamento de um Centro de Informação Toxicológica (Centro de Intoxicações);
 - Apoiar e orientar as equipas no terreno e validar intervenções e procedimentos de operacionais não-médicos, previstos em protocolos médicos de atuação;
 - Promover a implementação das redes de referência designadas por Vias Verdes e gerir a fase pré-hospitalar das mesmas;
 - Garantir a gestão operacional das redes de telecomunicações utilizadas no âmbito da Emergência Médica.
- **Atividade assistencial em emergência médica extra-hospitalar (pré-hospitalar e inter-hospitalar):**
 - Garantir a prestação de cuidados de emergência médica em ambiente extra-hospitalar, incluindo o transporte dos doentes que necessitem de cuidados hospitalares para as unidades de saúde adequadas;
 - Promover, coordenar e participar no transporte inter-hospitalar do doente urgente/emergente, em articulação com as unidades de saúde envolvidas;
 - Promover a intervenção em emergência psicológica, procedendo à triagem, estabilização emocional, aconselhamento e referência, de vítimas de eventos potencialmente traumáticos e respetivas famílias.
- **Atividade de transporte de doentes urgentes/emergentes e não urgentes:**
 - Definir os critérios e requisitos necessários ao exercício da atividade de transporte de doentes, bem como os requisitos dos respetivos veículos;
 - Licenciar, fiscalizar e sancionar a atividade de transporte de doente, bem como dos veículos afetos a essa atividade, procedendo, por meios próprios ou através da acreditação de entidades para esse efeito, às necessárias vistorias de conformidade das viaturas e equipamento de transporte de doentes urgentes/emergentes.

- **Atividade de formação e promoção da formação dos profissionais indispensáveis à assistência em situações de emergência médica:**
 - Planear, definir e coordenar, sem prejuízo da colaboração de instituições do ensino superior e/ou ordens profissionais, a formação em emergência médica, sobretudo na vertente pré-hospitalar, destinadas ao desenvolvimento das competências dos operacionais;
 - Acreditar entidades externas, públicas ou privadas, para ministrar formação em emergência médica;
 - Assegurar o desenvolvimento de instrumentos de apoio à aprendizagem, nomeadamente de produtos pedagógicos, metodologias formativas, manuais e vídeos que suportem a atividade formativa do INEM, I.P., e das Entidades Formadoras Acreditadas;
 - Ministrar formação em emergência médica, sobretudo na vertente pré-hospitalar, aos elementos do SIEM, incluindo dos estabelecimentos, instituições e serviços do SNS;
 - Homologar os currícula dos cursos ou estágios que versem sobre emergência médica;
 - Assegurar a certificação de formadores do INEM, I.P., e das entidades formadoras acreditadas.
- **Atividade de investigação e inovação em emergência médica, promover e apoiar, em cooperação com as instituições de ensino superior e outras instituições de investigação e desenvolvimento, nacionais ou estrangeiras, o estudo e a investigação no domínio da emergência médica.**
- **Outras atividades de planeamento, coordenação e prestação de assistência médica:**
 - Definir, em colaboração com a Direção-Geral da Saúde (DGS), normas de orientação clínica relativas à atividade de emergência médica;
 - Assegurar o cumprimento das competências que lhe estão atribuídas enquanto Agente de Proteção Civil;
 - Colaborar na elaboração dos planos de emergência/catástrofe com as Administrações Regionais de Saúde (ARS), com a Autoridade Nacional de Emergência e Proteção Civil (ANEPC) e com a DGS, no âmbito das respetivas leis reguladoras;
 - Orientar a atuação coordenada dos agentes de saúde nas situações de exceção, como sejam catástrofes ou acidentes graves, integrando a organização definida em planos de emergência/catástrofe, sem prejuízo das atribuições de outras entidades;

- Contribuir, em articulação com a DGS, para a definição e atualização das políticas de planeamento civil de emergência na área da saúde;
 - Elaborar e executar, seguindo orientações do Secretário-Geral do Sistema de Segurança Interna e em articulação com as Forças e Serviços de Segurança, planos no domínio da emergência médica, de resposta a atos de terrorismo ou criminalidade violenta de que resultem ou possam vir a resultar vítimas, no âmbito do Sistema de Segurança Interna;
 - Assegurar a representação internacional no âmbito das suas competências e atribuições específicas, nomeadamente junto da União Europeia (EU), da Organização das Nações Unidas (ONU), da Organização do Tratado do Atlântico Norte (OTAN/NATO) e de outras instâncias internacionais;
 - Planear e implementar as ações de cooperação internacional, nomeadamente com as comunidades lusófonas, sem prejuízo das atribuições da DGS, enquanto entidade responsável pela coordenação das relações internacionais no âmbito do Ministério da Saúde, e das competências próprias do Ministério dos Negócios Estrangeiros;
 - Definir os critérios e requisitos necessários para a utilização de desfibriladores automáticos externos e licenciar a sua utilização, quer no âmbito do SIEM, quer em locais de acesso público, bem como monitorizar e fiscalizar o exercício da Desfibrilhação Automática Externa (DAE).
- **Atividades de divulgação do funcionamento e do desempenho do INEM, I.P., e do SIEM, bem como da promoção da formação e sensibilização, do público em geral, em matérias relacionadas com a emergência médica:**
 - Disponibilizar e publicitar os principais indicadores de desempenho e outra informação relevante sobre as atividades do INEM, I.P.;
 - Desenvolver ações de formação, informação e sensibilização dos cidadãos no que respeita ao INEM, I.P. e ao SIEM, articulando com o Ministério da Educação e com as autarquias, visando fomentar o aumento da literacia e a correta utilização dos serviços e meios de emergência médica e a participação ativa dos cidadãos no desenvolvimento do SIEM.

3. Objetivos a atingir

Os Objetivos Estratégicos para o **período 2021 a 2025** foram definidos tendo em conta as Orientações Estratégicas do Ministério da Saúde, bem como as necessidades identificadas no que toca à emergência médica, e a que urge responder de forma eficaz:

1. **Prosseguir a implementação e qualificação da rede de Emergência Médica Pré-Hospitalar, no sentido de melhorar a resposta do SIEM em todo o território de Portugal continental, tendo como requisito essencial a qualidade enquanto instrumento de melhoria continua (Peso: 20%).**
2. **Melhorar a capacidade de resposta do INEM perante situações de exceção, catástrofes ou emergências sanitárias, nomeadamente pandemias, tanto interna como externamente. (Peso: 10%).**
3. **Melhorar o *empowerment* dos/as cidadãos/ãs, divulgando indicadores de desempenho e informação que os capacitem a participar ativamente na gestão da sua saúde, de forma transparente e acessível (Peso: 10%).**
4. **Assegurar o planeamento, coordenação e certificação da formação em emergência médica dos elementos do SIEM e do público em geral, de forma a aumentar a capacitação dos profissionais de saúde e dos/as cidadãos/ãs nesta matéria (Peso: 10%).**
5. **Garantir a resiliência e a sustentabilidade financeira do INEM e promover a do SIEM, de forma a obter o maior retorno em ganhos em saúde e valor económico e social com os recursos disponíveis (Peso: 20%).**
6. **Otimizar recursos (financeiros, humanos, patrimoniais, logísticos e tecnológicos), focando-se na atividade core do INEM, obtendo ganhos de eficiência e redução de custos de exploração (Peso: 10%).**
7. **Promover a transparência, a rapidez e a eficiência da resposta aos pedidos de acreditação, certificação e atribuição de alvarás nas áreas pelas quais o INEM é responsável (Peso 10%).**
8. **Implementar instrumentos de Gestão da Qualidade, de modo a garantir a qualidade e promover a certificação dos serviços prestados, bem como a segurança dos cidadãos (Peso: 10 %).**

Assim, para os parâmetros de eficácia, eficiência e qualidade, foram definidos os objetivos operacionais específicos para cada uma das áreas estratégicas bem como as respetivas metas de concretização (indicadores) e sua calendarização.

Os objetivos e correspondentes metas poderão/deverão ser objeto de ajustamento, em Plano de Atividades/QUAR, de acordo com as orientações estratégicas que venham a ser emanadas pelo Ministério da Saúde.

Quadro resumo dos Objetivos Estratégicos:

N.º	Objetivos Estratégicos	Peso
1.	Prosseguir a implementação e qualificação da rede de Emergência Médica Pré-Hospitalar, no sentido de melhorar a resposta do SIEM em todo o território de Portugal continental.	20%
2.	Melhorar a capacidade de resposta do INEM perante situações de exceção, catástrofes ou emergências sanitárias, nomeadamente pandemias, tanto interna como externamente.	10%
3.	Melhorar o <i>empowerment</i> dos/as cidadãos/ãs, divulgando indicadores de desempenho e informação que os capacitem a participar ativamente na gestão da sua saúde.	10%
4.	Assegurar o planeamento, coordenação e certificação da formação em emergência médica dos elementos do SIEM e do público em geral.	10%
5.	Garantir a resiliência e a sustentabilidade financeira do INEM e promover a do SIEM.	20%
6.	Otimizar recursos (financeiros, humanos, patrimoniais, logísticos e tecnológicos), focando-se na atividade core do INEM.	10%
7.	Promover a transparência, a rapidez e a eficiência da resposta aos pedidos de acreditação, certificação e atribuição de alvarás.	10%
8.	Implementar instrumentos de Gestão da Qualidade.	10%

Objetivo Estratégico Nº 1 (Peso: 20%)

Prosseguir a implementação e qualificação da emergência médica pré-hospitalar, no sentido de melhorar a resposta do SIEM em todo o território de Portugal continental.

Peso do Obj. Est.	Objetivo Estratégico	Peso do Obj. Esp.	Objetivo Específico	Indicador	Meta	Superação	Peso	Tipo	Calendarização				
									2021	2022	2023	2024	2025
20%	Prosseguir a implementação e qualificação da emergência médica pré-hospitalar, no sentido de melhorar a resposta do SIEM em todo o território de Portugal continental	20%	Redefinir a rede nacional de meios de emergência médica pré-hospitalar.	Apresentar um plano de revisão da rede de meios de emergência pré-hospitalar à tutela, tornando-a mais adaptada às necessidades do país.	2022		100%	Eficiência		X			
		20%	Implementar uma rede nacional de meios de emergência médica pré-hospitalar, adaptada às características e necessidades das diferentes regiões do país.	Número de novos meios de emergência médica pré-hospitalar implementados (VMER, SIV, AEM, MEM ou PEM).	Abertura de 40 novos meios		100%	Eficácia	8	8	8	8	8
		20%	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.	Percentagem de acionamentos com tempo de resposta, para as AEM e SIV, em áreas predominantemente rurais, desde o acionamento à chegada ao local, em tempo ≤ 30 minutos.	90% em 2025		50%	Eficácia	86%	87%	88%	89%	90%
				Percentagem de acionamentos com tempo de resposta, para as AEM, MEM e SIV, em áreas predominantemente urbanas, desde o acionamento à chegada ao local, em tempo ≤ 15 minutos.	80% em 2025		50%	Eficácia	72%	74%	76%	78%	80%
		20%	Desenvolver o modelo integrado de transporte inter-hospitalar do doente crítico.	Apresentar um plano de revisão do modelo integrado de transporte do doente crítico à tutela.	2022		100%	Eficiência		X			
		20%	Implementar os protocolos de atuação TEPH.	Percentagem dos protocolos de atuação TEPH (validados pela Ordem dos Médicos) implementados.	100% em 2024		100%	Eficácia	20%	50%	75%	100%	100%

VMER - Viaturas Médicas de Emergência e Reanimação | **SIV** - Ambulâncias de Suporte Imediato de Vida | **AEM** - Ambulâncias de Emergência Médica | **MEM** – Motociclos de Emergência Médica
PEM – Postos de Emergência Médica (Ambulâncias de Emergência sedeadas em Corpos de Bombeiros e Delegações da Cruz Vermelha Portuguesa)

Objetivo Estratégico Nº 2 (Peso: 10%)

Melhorar a capacidade de resposta do INEM perante situações de exceção, catástrofes ou emergências sanitárias, nomeadamente pandemias, tanto interna como externamente.

Peso do Obj. Est.	Objetivo Estratégico	Peso do Obj. Esp.	Objetivo Específico	Indicador	Meta	Superação	Peso	Tipo	Calendarização				
									2021	2022	2023	2024	2025
10%	Melhorar a capacidade de resposta do INEM perante situações de exceção, catástrofes ou emergências sanitárias, nomeadamente pandemias, tanto interna como externamente.	30%	Manter a certificação do Pt EMT (<i>Portuguese Emergency Medical Team</i>) pela Organização Mundial de Saúde (OMS).	Manter a certificação do Pt EMT (<i>Portuguese Emergency Medical Team</i>) pela OMS.	2021 a 2025		100%	Qualidade	X	X	X	X	X
		30%	Garantir o apoio médico ao Dispositivo Especial de Combate aos Incêndios Rurais (DECIR).	Rever o Plano Operacional de Apoio ao DECIR do INEM.	2022 e 2024		100%	Eficácia		X		X	
		20%	Garantir o apoio médico às Forças e Serviços de Segurança (FSS) no âmbito dos incidentes tático-policiais.	Elaborar um Plano Operacional de Apoio às Forças e Serviços de Segurança e revê-lo de dois em dois anos.	2021 e 2023		100%	Eficácia	X (Elab.)		X (Rev.)		
		20%	Desenvolver projetos, parcerias ou consórcios Internacionais na área da emergência médica ou da medicina de catástrofe.	Participação em projetos, parcerias ou consórcios Internacionais.	1 / ano		100%	Eficiência	1	1	1	1	1

Objetivo Estratégico nº 3 (Peso: 10%)

Melhorar o empowerment dos/as cidadãos/ãs, divulgando indicadores de desempenho e informação que os capacitem a participar ativamente na gestão da sua saúde.

Peso do Obj. Est.	Objetivo Estratégico	Peso do Obj. Esp.	Objetivo Específico	Indicador	Meta	Superação	Peso	Tipo	Calendarização				
									2021	2022	2023	2024	2025
10%	Melhorar o empowerment dos/as cidadãos/ãs, divulgando indicadores de desempenho e informação que os capacitem a participar ativamente na gestão da sua saúde.	30%	Melhorar o <i>empowerment</i> do/a cidadão/ã e entidades através da disponibilização <i>online</i> de informação na área da emergência médica.	Revisão dos indicadores disponibilizados sobre a atividade de emergência médica.	2022 e 2024		50%	Eficácia		X		X	
				<i>Refreshment</i> /renovação do sítio do INEM na internet.	2023 e 2025		50%	Qualidade			X		X
		30%	Melhorar o tratamento e a resposta às reclamações.	Revisão do sistema de gestão das reclamações de dois em dois anos.	2022 e 2024		50%	Eficiência		X		X	
				Percentagem de reclamações respondidas no prazo de 15 dias úteis.	90% em 2025		50%	Eficácia	50%	60%	70%	80%	90%
		20%	Melhorar a participação dos/as cidadãos/ãs na gestão da sua própria saúde.	N.º de associações de utentes que participam ativamente na vida do INEM através de grupos de trabalho ou outro tipo de iniciativas.	10 em 2025		100%	Qualidade	2	2	2	2	2
		20%	Promover estilos de vida saudáveis e prevenir os riscos de doença ou acidente.	Realizar ou participar em campanhas de promoção da saúde ou prevenção do risco de doença ou acidente.	2 / ano		100%	Eficácia	2	2	2	2	2

Objetivo Estratégico Nº 4 (Peso: 10%)

Assegurar o planeamento, coordenação e certificação da formação em emergência médica dos elementos do SIEM e do público em geral.

Peso do Obj. Est.	Objetivo Estratégico	Peso do Obj. Esp.	Objetivo Específico	Indicador	Meta	Superação	Peso	Tipo	Calendarização				
									2021	2022	2023	2024	2025
20%	Assegurar o planeamento, coordenação e certificação da formação em emergência médica dos elementos do SIEM e do público em geral.	30%	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.	N.º de Entidades acreditadas para a realização de ações de formação em emergência médica.	10 / ano		30%	Eficácia	10	10	10	10	10
				Implementar, em articulação com o Ministério da Educação, um Modelo de formação em SBV+DAE nas escolas (projeto "SBV+DAE na Escola").	A partir de 2021		30%	Eficácia	X	X	X	X	X
				N.º elementos formados em SBV, por <i>mass training</i> .	50 mil em 2025		20%	Eficácia	10 mil	10 mil	10 mil	10 mil	10 mil
				Nº de novos formadores formados pelo INEM na área da Emergência Médica.	1.250 em 2025		20%	Eficiência	250	250	250	250	250
		40%	Garantir a qualidade da formação em Emergência Médica pelas entidades acreditadas	Percentagem de novas entidades acreditadas (a 31/12 do ano anterior) a quem são realizadas auditorias.	100% em 2025		100%	Qualidade	60%	70%	80%	90%	100%
		30%	Garantir a qualidade da formação em Emergência Médica ministrada pelos Centros de Formação do INEM.	Número de auditorias realizadas a ações de formação ministradas pelos Centros de Formação do INEM.	80 / ano A partir de 2022		100%	Qualidade	60	80	80	80	80

Objetivo Estratégico nº 5 (Peso: 20%)

Garantir a resiliência e a sustentabilidade financeira do INEM e promover a do SIEM.

Peso do Obj. Est.	Objetivo Estratégico	Peso do Obj. Esp.	Objetivo Específico	Indicador	Meta	Superação	Peso	Tipo	Calendarização				
									2021	2022	2023	2024	2025
20%	Garantir a resiliência e a sustentabilidade financeira do INEM e promover a do SIEM.	40%	Melhorar o desempenho económico-financeiro, e controlar a execução orçamental.	Aumentar 2% face ao ano anterior, as receitas em prestações de serviços.	+2% por ano		50%	Eficácia	+2%	+2%	+2%	+2%	+2%
				Reduzir 2% face ao ano anterior, o custo médio anual com reparações e manutenções, por viatura da frota INEM.	-2% por ano		50%	Eficiência	-2%	-2%	-2%	-2%	-2%
		20%	Melhorar o desempenho operacional e financeiro do Serviço de Helicópteros de Emergência Médica (SHEM).	Rever, preparar e abrir novo concurso para o SHEM.	2021 a 2023		100%	Eficiência	X	X	X		
		20%	Estabelecimento de novas parcerias/revisão das existentes para gestão otimizada de recursos.	Rever a rede de parceiros do SIEM, concluindo a rede de implementação de PEM e Reservas (e eliminando os NINEM).	2022		100%	Qualidade		X			
		20%	Melhorar a articulação com os parceiros do SIEM por forma a garantir o processamento mais rigoroso dos pagamentos.	Integração do Portal do SIEM com o sistema de registo clínico (iTEAMS) para permitir o pagamento automático dos acionamentos e aumentar o controlo sobre as transferências financeiras para os parceiros do INEM.	2021 a 2023		100%	Eficiência	X	X	X		

Objetivo Estratégico nº 6 (Peso: 10%)

Otimizar recursos (financeiros, humanos, patrimoniais, logísticos e tecnológicos), focando-se na atividade core do INEM.

Peso do Obj. Est.	Objetivo Estratégico	Peso do Obj. Esp.	Objetivo Específico	Indicador	Meta	Superação	Peso	Tipo	Calendarização				
									2021	2022	2023	2024	2025
10%	Otimizar recursos (financeiros, humanos, patrimoniais, logísticos e tecnológicos), focando-se na atividade core do INEM.	30%	Otimizar a gestão de viaturas.	Renovar 50% da atual frota de ambulâncias afetas aos PEM até 2025.	50% em 2025		50%	Eficiência	10%	10%	10%	10%	10%
				Renovar 50% da atual Frota Própria do INEM (incluindo PEM) afetos à Emergência Pré-Hospitalar até 2025.	50% em 2025		50%	Eficiência	10%	10%	10%	10%	10%
		30%	Otimizar a gestão de equipamentos.	Elaborar plano plurianual de renovação de equipamentos.	2022		100%	Eficiência		X			
		20%	Consolidar a Carreira Médica no INEM.	Apresentar à tutela proposta de integração e desenvolvimento da Carreira Médica no INEM.	2022		100%	Eficácia		X			
		10%	Rever a carreira especial de Técnico de Emergência Pré-Hospitalar (TEPH).	Apresentar à tutela proposta de revisão da carreira especial TEPH.	2023		100%	Eficácia			X		
		10%	Verificar e atualizar o inventário do INEM.	Efetuar o levantamento do imobilizado, verificando existências e promovendo o abate dos itens obsoletos.	2023 e 2025		100%	Eficácia			X		X

Objetivo Estratégico nº 7 (Peso: 10%)

Promover a transparência, a rapidez e a eficiência da resposta aos pedidos de acreditação, certificação e atribuição de alvarás.

Peso do Obj. Est.	Objetivo Estratégico	Peso do Obj. Esp.	Objetivo Específico	Indicador	Meta	Superação	Peso	Tipo	Calendarização				
									2021	2022	2023	2024	2025
10%	Promover a transparência, a rapidez e a eficiência da resposta aos pedidos de acreditação, certificação e atribuição de alvarás.	50%	Aumentar a transparência dos processos de acreditação, certificação e atribuição de alvarás.	Disponibilizar indicadores sobre os processos de acreditação, certificação e atribuição de alvarás.	A partir de 2021		100%	Eficácia	X	X	X	X	X
		50%	Otimizar os processos de acreditação, certificação e atribuição de alvarás.	Reduzir em 2% face ao ano anterior, o tempo médio para atribuição de certificados de acreditação de entidades formadoras em emergência médica, desde o pedido até à emissão do certificado.	-2% por ano		30%	Eficiência	-2%	-2%	-2%	-2%	-2%
				Reduzir em 2% face ao ano anterior, o tempo médio para marcação de vistoria de ambulâncias, desde o pedido até emissão do certificado de vistoria do veículo.	-2% por ano		20%	Eficiência	-2%	-2%	-2%	-2%	-2%
				Reduzir em 2% face ao ano anterior, o tempo médio para atribuição de alvará de transporte de doentes não urgentes, desde o pedido até à emissão do alvará.	-2% por ano		20%	Eficiência	-2%	-2%	-2%	-2%	-2%
				Reduzir em 2% face ao ano anterior, o tempo médio para certificação de novos programas de DAE (Desfibrilhação Automática Externa), desde o pedido até à emissão do certificado.	-2% por ano		30%	Eficiência	-2%	-2%	-2%	-2%	-2%

Objetivo Estratégico nº 8 (Peso: 10%)

Implementar instrumentos de Gestão da Qualidade.

Peso do Obj. Est.	Objetivo Estratégico	Peso do Obj. Esp.	Objetivo Específico	Indicador	Meta	Superação	Peso	Tipo	Calendarização				
									2021	2022	2023	2024	2025
10%	Implementar instrumentos de Gestão da Qualidade.	50%	Dar continuidade e consolidar os processos de Certificação nas áreas de suporte, pelas normas de qualidade	Obter a certificação do Sistema de Gestão da Segurança da Informação pela ISO 27001	2022		25%	Qualidade		X			
				Manter a certificação do Sistema de Gestão da Segurança e Saúde do Trabalho pela OSHAS 18001/NP ISO 4795	2021 a 2025		25%	Qualidade	X	X	X	X	X
				Manter a certificação do Sistema de Gestão da Formação Profissional pela NP 4512	2021 a 2025		25%	Qualidade	X	X	X	X	X
				Manter a certificação do Sistema de Gestão Ambiental pela ISO 14001	2021 a 2025		25%	Qualidade	X	X	X	X	X
		30%	Dar continuidade e consolidar o processo de Acreditação do CODU e Meios	Obtenção do Nível Ótimo de Acreditação do CODU e Meios	2023		100%	Qualidade			X		
		20%	Promover a segurança dos cidadãos, através da realização de auditorias	Auditar a atividade dos meios de emergência e a execução dos respetivos protocolos	Anual-mente		50%	Qualidade	X	X	X	X	X
				Auditar a triagem de prioridades nos Serviços de Urgência dos utentes referenciados pelos CODU do INEM	Anual-mente		50%	Qualidade	X	X	X	X	X

4. Recursos necessários

Para a concretização dos objetivos propostos, o INEM conta com os Recursos Humanos, Financeiros e Patrimoniais necessários à melhoria da qualidade dos serviços de Emergência Médica prestados, numa lógica de ganhos de eficiência e eficácia.

Recursos Humanos: Os objetivos propostos, serão alcançados com os recursos humanos próprios previsto no Mapa de Pessoal do Instituto, bem como os dos parceiros do Sistema Integrado de Emergência Médica com quem o INEM estabeleça protocolos.

Recursos Financeiros: Os Recursos Financeiros do INEM, atualmente, resultam maioritariamente de 2,5% dos prémios ou contribuições relativas a contratos de seguros do ramo “Vida” e respetivas coberturas complementares, e contratos de seguros dos ramos “Doença”, “Acidentes”, “Veículos terrestres” e “Responsabilidade civil de veículos terrestres a motor”, celebrados por entidades sediadas ou residentes no continente.

O INEM deverá ter em conta as perspetivas de evolução dos prémios de seguros de vida e não vida, assim como deverá continuar a implementar mecanismos que permitam otimizar o valor das suas fontes de financiamento, designadamente através prestações de serviços e de fundos comunitários.

Recursos Patrimoniais: Os recursos patrimoniais do INEM disponíveis deverão ser utilizados e aplicados nas atividades de investimento em função dos objetivos estratégicos e no âmbito do Sistema Integrado de Emergência Médica.

Data: ____/____/____

A Ministra da Saúde

O Dirigente
