

Anexo I (ao Plano de Actividades)
(A que se refere o artigo 15º da lei nº 66-B/2007)

AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO

SERVIÇOS (SIADAP 1)

FICHA DE AUTO-AVALIAÇÃO

MINISTÉRIO DA SAÚDE

ORGANISMO: DIRECÇÃO-GERAL DA SAÚDE

(A preencher pelo responsável do organismo)

Presidente/Director	Francisco George		
Responsável pela preparação da auto-avaliação	Catarina Sena e Graça Freitas		
Cargo do responsável pela auto-avaliação	Subdirector-Gerais da Saúde		
Período de avaliação	01/01/2008	a	31/12/2008

1 RESULTADOS

1.1 GRAU DE REALIZAÇÃO DOS OBJECTIVOS OPERACIONAIS FIXADOS NO QUAR

Para cada objectivo operacional fixado, em que nível considera que se situou o desempenho do seu organismo?

	Objectivos Operacionais:	Classificação (S/A/NA)	Meta	Resultado	Desvio	Proposta de Reformulação (Sim/Não)
1	Promover o cumprimento da proibição de fumar em serviços de saúde, organismos da administração pública, outros locais de trabalho, restaurantes, bares e discotecas	S	12	16	+ 33%	Não
		Indicador 1: Realização de sessões públicas de esclarecimento.				
		S	- 5%	- 13,2%	+ 164%	Não
		Indicador 2: Total de cigarros vendidos em 2008 / Total de cigarros vendidos em 2007.				
2	Desenvolver e implementar um projecto de prevenção da obesidade que atinja pelo menos um agrupamento de escolas em cada distrito do País	S	100%	+ 121%	+ 21%	Não
		Indicador 3: 80% distritos do país em que pelo menos 1 agrupamento de escolas foi atingido pelo projecto de prevenção da obesidade infantil				
3	Introduzir a Vacina do Vírus do Papiloma Humano (HPV) no Programa Nacional de Vacinação	NA	100%	- 50%	- 50%	Não
		Indicador 4: Administração de 2 doses de HPV em pelo menos 30% da coorte de raparigas de 13 anos em 2008.				
4	Diversificar os canais de comunicação e as formas de acesso à informação em Saúde Sexual e Reprodutiva	A	100%	100%	0%	Não
		Indicador 5: Implementar um site específico (Realizado/Não realizado)				
5	Iniciar a implementação do Projecto Saúde Oral na Grávida e na Pessoa Idosa	S	100%	+ 114%	+ 14%	Não
		Indicador 6: Garantir que 80% do total de concelhos de Portugal Continental tenha pelo menos 1 local de acesso a cuidados de saúde oral.				

	Objectivos Operacionais (cont.):	Classificação (S/A/NA)	Meta	Resultado	Desvio	Proposta de Reformulação (Sim/Não)
6	Criar e divulgar uma Plataforma de comunicação com o cidadão sobre prevenção e controlo da obesidade.	S	100%	+ 107%	+ 7%	Não
		Indicador 7: Atingir um mínimo de 50.000 acessos à página Web da Plataforma Contra a Obesidade.				
7	Disponibilizar a vacina do HPV no Programa Nacional de Vacinação	A	100%	100%	0%	Não
		Indicador 8: N.º de serviços de vacinação do SNS com vacina do HPV disponível para todas as utilizadoras.				
8	Elaborar documentos de suporte técnico necessário à concepção e implementação do sistema de informação de saúde oral	A	100%	100%	0%	Não
		Indicador 9: Normalizar os procedimentos para a implementação dos Projectos de Saúde Oral das Grávidas e dos Idosos através de 2 Circulares (Realizado/Não realizado).				
		A	100%	100%	0%	Não
		Indicador 10: Criar um microsite para o programa Nacional de Saúde Oral (Realizado / Não realizado).				
9	Promover a adopção do Programa-tipo de cessação tabágica por médicos de família	S	20%	99%	+ 395%	Não
		Indicador 11: % de consultas de apoio intensivo à cessação tabágica que adoptaram o programa-tipo.				
10	Divulgar orientações sobre o novo Programa Nacional de Vacinação	A	100%	100%	0%	Não
		Indicador 12: Editar orientações sobre o PNV, 50%				
		A	100%	100%	0%	Não
		Indicador 13: Editar um novo boletim de vacinação (Realizado/Não realizado), 50%				

Legenda:

S – Superou os objectivos definidos no QUAR

A – Atingiu os objectivos definidos no QUAR

NA – Não Atingiu os objectivos definidos no QUAR

1.2 FUNDAMENTAÇÃO (caso haja propostas de reformulação)

2 COMENTÁRIOS E PROPOSTAS

A justificação pelo não cumprimento do objectivo operacional identificado no n.º 3, encontra-se explanada no ponto 5 da presente ficha de auto-avaliação.

O Responsável pela preparação da auto-avaliação,

_____, em ____/____/____

Presidente/Director do Organismo avaliado,

_____, em ____/____/____

INFORMAÇÃO OPCIONAL

Os pontos 3 a 7 são opcionais, no entanto fornecem informação importante para a auto-avaliação.

3 APRECIACÃO

A apreciação por parte dos utilizadores relativamente aos serviços prestados, é tipicamente realizada através de um questionário de satisfação (devidamente adaptado às especificidades de cada serviço). No caso de apresentar os resultados nesta auto-avaliação, deve ser descrita a metodologia utilizada, período de realização, dimensão da amostra e grau de satisfação apurado:

3.1 METODOLOGIA UTILIZADA

1. O sistema de avaliação dos serviços públicos visa promover uma cultura de avaliação e responsabilização na Administração Pública, marcada pela publicitação dos objectivos dos serviços e dos resultados obtidos, em articulação com o ciclo de gestão.

Neste contexto, está prevista a realização de um processo de avaliação anual, através da auto-avaliação e da hetero-avaliação.

A auto-avaliação é obrigatória, e evidencia os resultados alcançados e os desvios constatados de acordo com o QUAR. Faz também parte integrante do relatório de actividades anual e deve ser acompanhada de informação relativa a:

1. Apreciação, por parte dos utilizadores, da quantidade e qualidade dos serviços prestados;
2. Avaliação do sistema de controlo interno;
3. Causas de incumprimento de acções ou projectos não executados ou com resultados insuficientes;
4. Medidas que devem ser tomadas, evidenciando as condicionantes que afectem os resultados a atingir;
5. Comparação com o desempenho de serviços idênticos;
6. Audição de dirigentes intermédios e dos demais trabalhadores.

2. Com o objectivo de responder às exigências colocadas, a Direcção-Geral da Saúde (DGS) perfilhou o seguinte procedimento:

Aplicação de um questionário de opinião dirigido aos “clientes externos” da DGS, em particular àqueles que têm por missão, a nível regional e local e no contexto do desenvolvimento do Serviço Nacional de Saúde, implementar as medidas desenvolvidas por este serviço central do Ministério da Saúde, que apontam como principal propósito contribuir e concorrer para a melhoria da saúde da população.

3. Considerando que a maioria dos objectivos fixados no QUAR estão circunscritos ao nível da prevenção primária (exceptuando-se um deles, o Programa Nacional de Saúde Sexual e Reprodutiva), focalizou-se apenas este questionário aos clientes directos destas iniciativas, ou seja, aos responsáveis de gestão das Administrações Regionais de Saúde, Delegados Regionais de Saúde e Centros de Saúde.

4. Foram seleccionados 15 Centros de Saúde, por amostragem estratificada, para que a amostra fosse representativa do País e da região. Os Centros de Saúde seleccionados foram:

ARS Norte: CS Caminha; CS Paredes de Coura; CS das Taipas (Guimarães); CS Foz do Sousa (Gondomar); CS de Baião (Tâmega). ARS Centro: CS de Ovar; CS de Pombal; CS Figueiró dos Vinhos; CS Covilhã. ARS LVT: CS Constância; CS Olivais; CS Póvoa de Santa Iria (Vila Franca de Xira). ARS Alentejo: CS Elvas; CS Redondo. ARS Algarve: CS Monchique.
5. Foram elencadas as questões que constam do ponto 3.4. da presente ficha de auto-avaliação.

3.2 PERÍODO DE REALIZAÇÃO DO INQUÉRITO/QUESTIONÁRIO

Período de realização	20/02/2009	a	13/03/2009
-----------------------	------------	---	------------

3.3 DIMENSÃO DA AMOSTRA

Dimensão da amostra	n = 23 questionários / instituições (Taxa de resposta = 92%)
---------------------	--

3.4 GRAU DE SATISFAÇÃO APURADO (CASO NÃO CONSTE NO QUAR)

Indicadores de Satisfação	Grau de Satisfação (*)					Sugestões e/ou Melhorias
	1	2	3	4	5	
Divulgação e cumprimento da Lei do Tabaco	..	..	..	..	..	
a) Utilidade das iniciativas	0	1	12	10	x	
b) Adequação das iniciativas	0	1	16	6	x	
c) Contributos das iniciativas	0	2	7	14	x	
Prevenção da Obesidade, designadamente a Infantil	..	..	..	..	..	
a) Utilidade das iniciativas	0	4	14	5	x	
b) Adequação das iniciativas	0	7	15	1	x	
c) Contributos das iniciativas	0	4	15	4	x	
Introdução da vacina do vírus do Papiloma Humano (HPV) no Programa Nacional de Vacinação	..	..	..	..	..	
a) Utilidade das iniciativas	0	0	8	15	x	
b) Adequação das iniciativas	0	1	9	13	x	
c) Contributos das iniciativas	0	0	10	13	x	
Desenvolvimento e implementação do projecto de Saúde Oral na Grávida e Pessoa Idosa	..	..	..	..	..	
a) Utilidade das iniciativas	0	1	6	16	x	
b) Adequação das iniciativas	0	0	12	11	x	
c) Contributos das iniciativas	0	1	10	12	x	

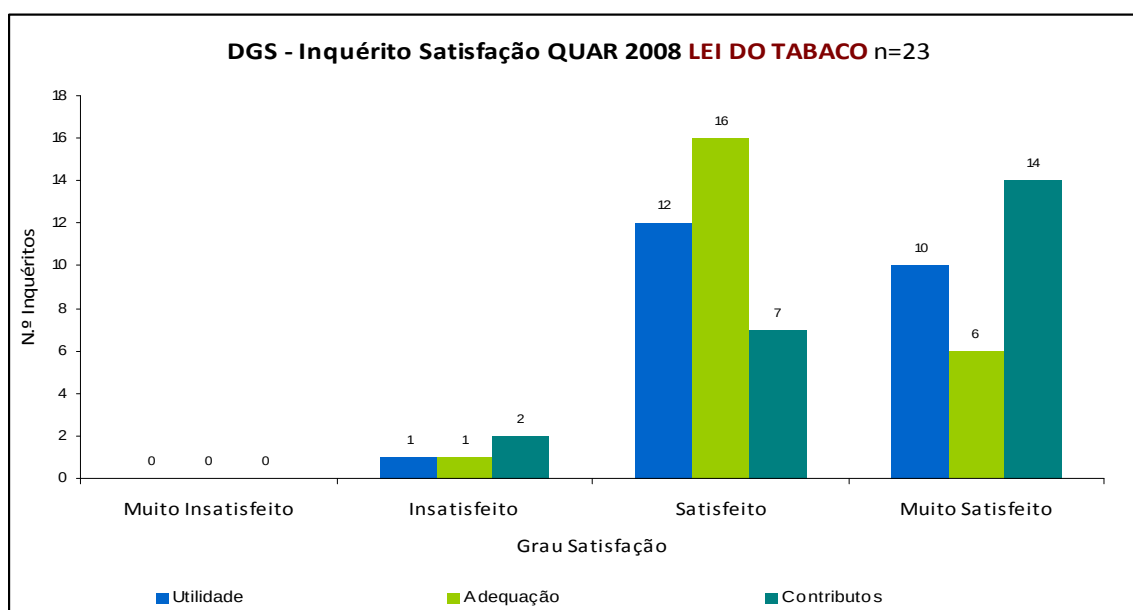
(*) **Grau de Satisfação;** O questionário utilizou apenas 4 graus de satisfação:

1 = Muito insatisfeito / 2 = Insatisfeito / 3= Satisfeito / 4 = Muito Satisfeito

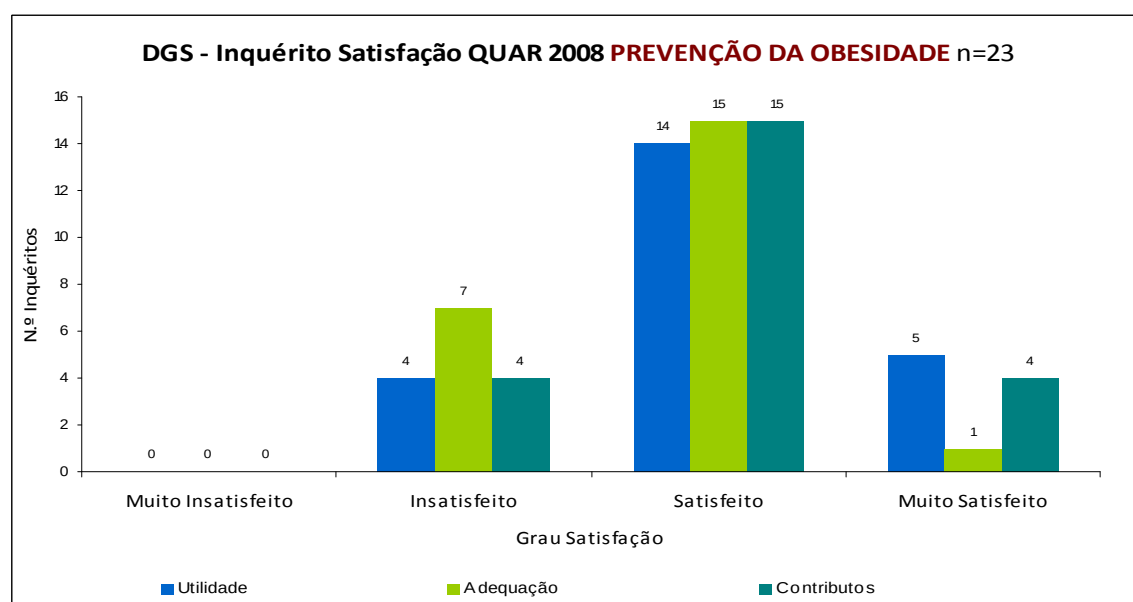
a) Utilidade das iniciativas para a satisfação das necessidades ao nível dos cuidados de saúde

b) Adequação das iniciativas para a melhoria da resposta dos Serviços ao nível dos cuidados de saúde

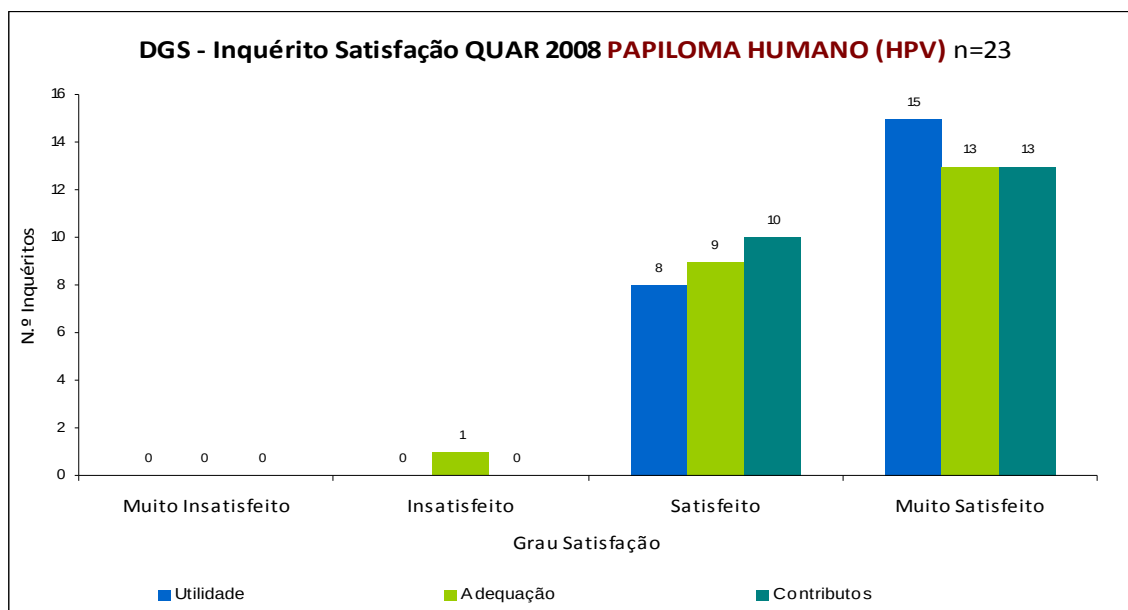
c) Contributos das iniciativas para uma melhor prática e para a melhoria da qualidade de vida dos cidadãos



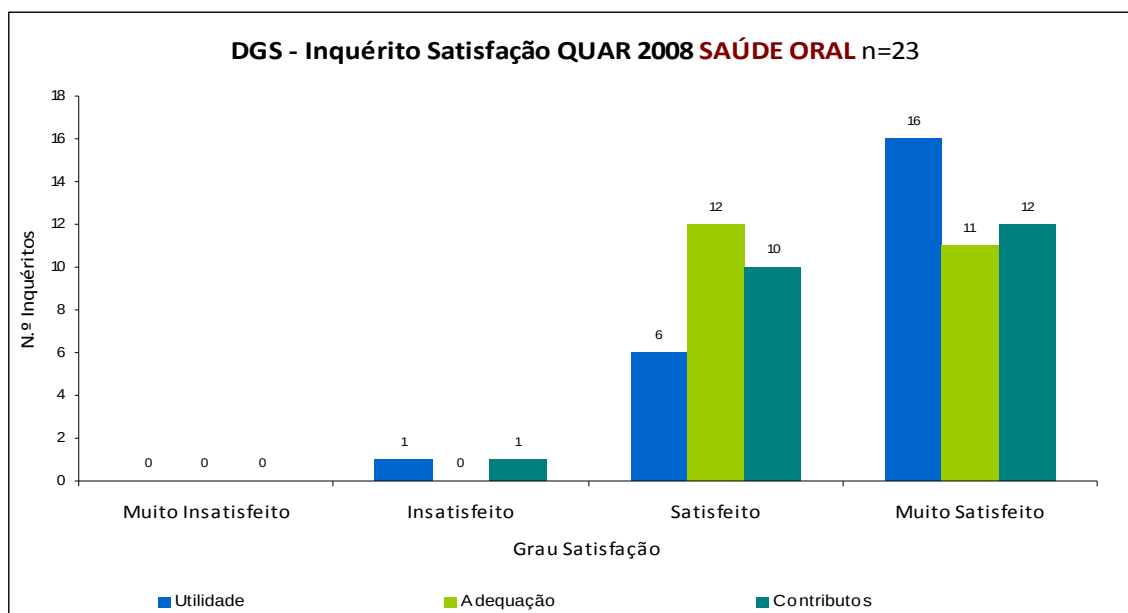
Relativamente à divulgação e cumprimento da Lei do tabaco, a maioria dos inquiridos consideraram esta medida muito positiva. No que respeita à sua **Utilidade**, 4,3%, dos inquiridos mostraram-se insatisfeitos, **52,2%** (a maioria) **satisfeitos** e 43,5 % muito satisfeitos. Em termos da sua **Adequação**, 4,3% mostraram-se insatisfeitos, **69,9%** (a maioria) **satisfeitos** e 26,1% muito satisfeitos. Finalmente e no que diz respeito aos **Contributos** desta iniciativa para uma melhor prática e para a melhoria da qualidade de vida dos cidadãos, 8,7% dos inquiridos mostraram-se insatisfeitos, 30,4% satisfeitos e a maioria, **60,9%, muito satisfeitos**.



Quanto à prevenção da Obesidade, designadamente a infantil, a maioria dos inquiridos consideraram esta medida satisfatória. Assim e no que respeita à **Utilidade** da mesma para a satisfação das necessidades ao nível dos cuidados de saúde, 17,4% dos inquiridos mostraram-se insatisfeitos, **60,9%** (a maioria) **satisfeitos** e 21,7 % muito satisfeitos. Em termos da sua **Adequação**, 30,4% mostraram-se insatisfeitos, **65,2%** (a maioria) **satisfeitos** e somente 4,3% muito satisfeitos. Do ponto de vista dos **Contributos** da medida, 17,4% dos inquiridos mostraram-se insatisfeitos, **65,2%** (a maioria) **satisfeitos** e 17,4%, muito satisfeitos.



A introdução da vacina do vírus do papiloma humano (HPV) no Programa Nacional de Vacinação, teve uma excelente aceitação por parte dos inquiridos, sendo esta iniciativa considerada muito útil, adequada nos seus propósitos e de um elevado contributo. Nestes termos, e no que respeita à **Utilidade** da iniciativa, 34,8% dos inquiridos mostraram-se satisfeitos e **65,2%** (a maioria) **muito satisfeitos**. Em termos de **Adequação**, 4,3% dos inquiridos mostraram-se insatisfeitos, 39,1% satisfeitos e **56,5%** (a maioria) **muito satisfeitos**. No que diz respeito aos **Contributos**, 1,4% dos inquiridos mostraram-se insatisfeitos, 39,1% satisfeitos e a maioria, **56,5%**, **muito satisfeitos**.



Relativamente ao desenvolvimento e implementação do projecto de Saúde Oral na Grávida e na Pessoa Idosa, verificou-se igualmente uma excelente aceitação por parte dos inquiridos, tendo esta iniciativa sido considerada bastante útil e adequada, contribuindo positivamente para a melhoria da qualidade de vida dos cidadãos. Desta feita, e no que respeita à **Utilidade** da iniciativa, 4,3% dos inquiridos mostraram-se insatisfeitos, 26,1% satisfeitos e **69,6%** (a maioria) **muito satisfeitos**. Em termos de **Adequação** da iniciativa, **52,2%** (a maioria) dos inquiridos mostraram-se **satisfeitos** e 47,8% **muito satisfeitos**. No âmbito dos **Contributos**, 2,9% dos inquiridos mostraram-se insatisfeitos, 40,6% satisfeitos e a maioria, **52,2%**, **muito satisfeitos**.

Finalmente, de salientar que no âmbito das **4 questões que foram elencadas, nenhum dos inquiridos se mostrou muito insatisfeito**, tendo sido registado, de um modo geral, um fraco grau de insatisfação.

3.5 QUESTIONÁRIOS DE SATISFAÇÃO PARA SERVIÇOS/CLIENTES

O questionário enviado é o que consta do **ponto 3.4.** da presente ficha de auto-avaliação.

4 AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE CONTROLO INTERNO

Indique aspectos relevantes referentes aos seguintes itens (exemplificados no quadro I nos Anexos):

Ambiente e controlo:	As obrigações decorrentes da política do Ministério da Saúde, tendo em vista o progresso e a melhoria da saúde dos portugueses, a exemplo da Lei do tabaco, levaram a que a DGS concentrasse uma parte significativa dos seus esforços no acompanhamento do cumprimento da Lei em apreço, bem como noutros compromissos, tal como a concretização do projecto da saúde oral na grávida e na pessoa idosa, na prevenção da obesidade, designadamente a infantil e na introdução da vacina do vírus do papiloma humano (HPV). Neste sentido, foram desenvolvidas iniciativas transversais a todas as Direcções de Serviço da DGS, para garantir a execução das actividades propostas. Com o intuito de potenciar o controlo das acções realizadas foi definida, de forma estruturada, a articulação com outros “ <i>stakeholders</i> ”, internos e externos ao Ministério da Saúde e foram ainda desenvolvidos instrumentos de apoio/sistemas de informação de suporte ao acompanhamento e monitorização das actividades desenvolvidas.
Estrutura organizacional:	Para responder aos desafios propostos nas diferentes áreas foram criadas de forma flexível e ajustada, equipas de coordenação de projectos, para garantir a execução e o acompanhamento técnico das actividades inseridas em cada um dos programas. Ao nível da qualificação dos profissionais da DGS, assistiu-se a uma forte aposta na vertente formação profissional, incluindo o pessoal dirigente da DGS através da frequência de cursos de alta direcção ministrados no INA. No que respeita ao SIADAP, deu-se continuidade à aplicação do Sistema de Avaliação de Desempenho na DGS.
Actividades e procedimentos de controlo administrativo implementados ao serviço:	Nas áreas prioritárias em análise, os programas estabelecem objectivos, estratégias, actividades e procedimentos que garantem a monitorização e a avaliação sistemática dos resultados obtidos. Por outro lado e tendo em vista uma gestão racional dos recursos, foram criadas estruturas de projecto para a coordenação nacional e o acompanhamento técnico, de acordo com o plano de actividades aprovado.
Fiabilidade dos sistemas de informação:	Afim de garantir a fiabilidade e credibilidade dos sistemas de informação, foram criados e/ou utilizados os seguintes sistemas: • INFOTABACO – Sistema de controlo do tabaco • SISO – Sistema de informação em saúde oral • SINUS – Programa de vacinação registado no SINUS • Microsite da Plataforma contra a Obesidade • Microsite do programa de Saúde Reprodutiva
Outros:	

5	ANÁLISE DAS CAUSAS DE INCUMPRIMENTO DE ACÇÕES OU PROJECTOS NÃO EXECUTDOS (OU COM RESULTADOS INSUFICIENTES) E CONSEQUENTE IDENTIFICAÇÃO DE MEDIDAS NECESSÁRIAS
----------	--

	Acções/Projectos não cumpridos:	Causas (endógenas ou exógenas):	Medidas a tomar:	Condicionantes:
1	Introdução da Vacina do vírus do Papiloma Humano (HPV) no Programa Nacional de Vacinação a)	a)	a)	a)

a) Por motivos não imputáveis à Direcção-Geral da Saúde (DGS) o concurso público para aquisição de vacinas contra infecções por vírus do Papiloma Humano apenas ficou concluído em finais de Setembro de 2008, e uma vez que as duas vacinas concorrentes eram diferentes e não intercambiáveis, só após terminado o concurso foi possível desenvolver as necessárias acções organizacionais, designadamente: a contratação pública da empresa vencedora para fornecimento da vacina, a divulgação das orientações técnicas e consequente formação em cascata dos profissionais envolvidos na vacinação, a encomenda das vacinas por parte das ARS e finalmente a sua distribuição para começar a vacinação em 27 de Outubro de 2008.

Assim, o objectivo fixado inicialmente – administrar a 2ª dose a pelo menos 30% das jovens, ficou inviabilizado, uma vez que a 2ª dose só pode ser administrada 2 meses após a 1ª toma (ou seja só entre 27 e 31 de Dezembro se poderia iniciar a 2ª dose e apenas às jovens vacinadas entre 27 e 31 de Outubro de 2008, data de início da vacinação).

Nesse sentido a DGS reformulou o objectivo (CN nº 22/DSCS/DPCD de 17/10/2008) Circular Normativa que delineou a operacionalização da introdução da vacina HPV no Programa Nacional de Vacinação), estabelecendo que, a 31 de Dezembro, pelo menos 50% das jovens deveriam ter recebido a 1ª dose da vacina. Este objectivo foi superado, tendo sido alcançada uma taxa de 73% das jovens vacinadas com a 1ª dose da vacina em 31 de Dezembro.

6	COMPARAÇÃO COM O DESEMPENHO DE ORGANISMOS IDÊNTICOS (NACIONAIS OU INTERNACIONAIS)
----------	--

	Organismo comparável	Indicador de desempenho	Resultado do organismo	Resultado do organismo comparável	Comentários:
1	b)	b)	b)	b)	b)
2					

b) A comparação fez-se relativamente ao 1.º ano de aplicação da **Lei do Tabaco** em Portugal, por comparação com Itália.

Organismo/País comparável: Itália

Indicador de desempenho: Número de cigarros vendidos no 1.º ano da aplicação da Lei do tabaco

Resultado do organismo (Portugal - DGS): - 13,2%

Resultado do organismo comparável (Itália): - 6,1%

Comentários: O desempenho de Portugal, comparativamente ao desempenho da Itália, mostra-se extremamente positivo, uma vez que Portugal conseguiu diminuir em -13,2% a venda de cigarros, comparativamente à Itália, que conseguiu somente reduzir -6,1%, correspondente a uma diferença de -7,1%, a favor de Portugal.

7 AUDIÇÃO DE DIRIGENTES INTERMÉDIOS E DOS DEMAIS TRABALHADORES

Indique, caso exista, o envolvimento dos dirigentes intermédios e demais trabalhadores na auto-avaliação do serviço:

1. Nesta matéria, a DGS adoptou o seguinte procedimento:

Audição de dirigentes intermédios e consequente audição em cascata de todos os colaboradores da DGS, nas **5 áreas prioritárias** de intervenção, alinhadas com os objectivos operacionais, designadamente:

Divulgação e cumprimento da lei do tabaco;

1. Prevenção da obesidade, designadamente, a infantil;
2. Introdução da Vacina do Vírus do Papiloma Humano (HPV) no Programa Nacional de Vacinação;
3. Programa Nacional de Saúde Reprodutiva, designadamente no que respeita ao acesso a informação em saúde sexual e reprodutiva;
4. Desenvolvimento e implementação dos Projectos de Saúde Oral na Grávida e na Pessoa Idosa (cheque-dentista).

2. Neste enquadramento, foram formuladas as seguintes questões:

Questão 1: Conhece as iniciativas implementadas pela DGS ao nível das 5 áreas supra indicadas? (acima identificadas)

Questão 2: Considera que essas iniciativas são úteis em termos de saúde? Porquê?

Questão 3: Considera que essas iniciativas contribuem para a melhoria da qualidade dos cuidados de saúde? Porquê?

3. Na sequência do questionário de satisfação enviado às Chefias da DGS, via e-mail, realizou-se uma reunião entre a Direcção da DGS e os Directores de Serviço, tendo em vista conhecer o grau de satisfação dos correspondentes colaboradores face às iniciativas implementadas no âmbito dos objectivos fixados no QUAR 2008.

Atendendo às opiniões expressas pelas diversas Direcções foi possível concluir que:

Questão 1: As iniciativas implementadas nas áreas abrangidas pelo QUAR foram amplamente divulgadas, interna e externamente, através de circulares informativas, site da DGS, notícias na comunicação social e por isso do conhecimento da maioria dos colaboradores da DGS.

A implementação da Lei do Tabaco teve enorme impacto mediático, com amplo conhecimento e informação do público em geral, e dos próprios colaboradores da DGS. O estabelecimento de requisitos para a definição de espaços de fumo e a delimitação destes (em contraponto às áreas sem fumo), foram os aspectos mais veiculados e difundidos pelas implicações que tais medidas determinavam.

Relativamente à prevenção da Obesidade, designadamente a infantil, os aspectos de maior destaque e naturalmente com maior visibilidade em termos de actuação foram as actividades desenvolvidas no âmbito da Plataforma Contra a Obesidade.

A introdução da Vacina do Vírus do Papiloma Humano (HPV) no Programa Nacional de Vacinação, mereceu também uma enorme publicitação e divulgação, existindo um bom conhecimento no seio dos colaboradores.

O Projecto de Saúde Oral na Grávida e na Pessoa Idosa com o “Cheque-dentista”, foi outra das medidas com grande projecção, que envolveu de modo muito particular a Direcção de Serviços de Promoção e Protecção da Saúde da DGS, embora seja do conhecimento generalizado dos restantes colaboradores da DGS.

Questão 2: As iniciativas contribuíram claramente para a promoção da saúde da população, prevenção da doença e para aumentar os ganhos em saúde, uma vez que incidiram sobre problemas graves que exigiam respostas rápidas e eficazes, como se constatou por exemplo no caso do tabaco e da saúde reprodutiva (com a exigência legal da rapidez na execução/implementação). Estas formas de actuação, foram ainda consideradas, mais modernas e efectivas, contribuindo para a melhoria dos serviços prestados à população.

Por outro lado, tratando-se de medidas dirigidas directamente à população, potenciam a mudança de atitudes e comportamentos.

Questão 3: Todas as iniciativas aqui enunciadas foram necessárias e úteis, pois correspondiam a áreas lacunares de resposta por parte do SNS.

Essas iniciativas apostaram num grande esforço de prevenção primária, assente num aumento das intervenções locais, num mais fácil acesso à informação e numa captação da população para a adopção de estilos de vida mais saudáveis.

A promoção de programas complexos, multifactoriais, com vários domínios de actividades, implica uma multidisciplinaridade e uma melhor relação custo-efectividade, contribuindo assim, para a redução de custos efectivos, designadamente ao apostar-se nas áreas de promoção e protecção da saúde.

Na perspectiva do utente, possibilitará ganhos em saúde, e do ponto de vista do prestador de cuidados, promoverá um racional e melhor desempenho, alavancando a reorganização da prestação de alguns serviços do sistema de saúde português, perspectivando-se a melhoria dos cuidados prestados.