

**ENTIDADE REGULADORA
DA SAÚDE**

PLANO DE ATIVIDADES PARA 2019



5
17/11/18

Nota sobre o Plano de Atividades, a 28 de março de 2019

O Plano de Atividades que ora se apresenta foi preparado a fim de suportar a elaboração da proposta de orçamento para 2019, tendo sido submetido, nos termos do artigo 47.º dos estatutos da ERS, a parecer do Conselho Consultivo da ERS, que sobre ele se pronunciou em reunião de 25 de julho de 2018, e posteriormente enviado à Assembleia da República e ao Governo.

À data, foi dito que o orçamento da ERS para 2018 fora objeto de um corte orçamental de 1.500.000 EUR e de cativações no montante de 2.109.829,00 EUR, havendo ainda a expectativa de que a situação se resolvesse rapidamente. No entanto, tais restrições, que representaram, na sua globalidade, cerca de 43% do orçamento da ERS para 2018, mantiveram-se até ao final do ano, com implicações diretas na capacidade de intervenção da ERS e respetiva amplitude e complexidade.

Já em 2017 a Direção-Geral do Orçamento havia procedido à cativação de um montante equivalente a 23% do orçamento da ERS para esse ano, e em 2019 repete-se a cativação de uma percentagem muito significativa do orçamento desta Entidade. Mantêm-se também as limitações impostas pela Lei do Orçamento de Estado para 2017 e para 2018, como sejam a necessidade de autorização prévia (inicialmente por parte do Ministério da Saúde, e agora também do Ministério das Finanças) para contratações e a imposição de valores máximos à aquisição de serviços. Estes constrangimentos irão ter, inevitavelmente, consequências na atividade a desenvolver em 2019.

Dito isto, reforçam-se como áreas prioritárias, definidas no plano plurianual para o triénio 2017-2019, o célere tratamento e monitorização das queixas e reclamações dos utentes, a promoção da literacia dos utentes, as ações de fiscalização e vistorias no âmbito do processo de licenciamento (seja ele simplificado ou ordinário), a avaliação económico-financeira de prestadores e novas áreas de avaliação da qualidade e segurança dos cuidados de saúde, com vista ao reforço da monitorização preventiva do sistema de saúde, fundamental para a efetiva proteção dos direitos dos utentes dos serviços de saúde.

Índice

Índice.....	2
1. Introdução	3
1.1. Enquadramento	3
1.2. Missão e atribuições	4
1.3. Estrutura orgânica.....	7
2. Prioridades estratégicas e eixos de atuação.....	9
3. Atividades de regulação	16
3.1. Eixo E1: Garantia dos direitos e interesses dos utentes.....	16
3.2. Eixo E2: Regulação e supervisão da atividade dos prestadores de cuidados de saúde.....	17
3.3. Eixo E3: Posicionamento da ERS na sociedade	27
3.4. Eixo E4: Cooperação institucional.....	28
3.5. Eixo E5: Eficiência e eficácia internas.....	29
4. Mobilização de recursos	31
4.1. Recursos humanos	31
4.2. Sistemas de informação.....	32
4.3. Orçamento	34
Anexo I – Indicadores de desempenho para 2019.....	36

1. Introdução

1.1. Enquadramento

A Entidade Reguladora da Saúde (ERS) é uma pessoa coletiva de direito público com natureza de entidade administrativa independente, que tem por missão a regulação da atividade dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde.

No âmbito da orientação e gestão da ERS, compete ao seu Conselho de Administração, conforme disposto no artigo 40.º, n.º 1, alínea b), daqueles estatutos, elaborar os planos e relatórios a submeter anualmente à Assembleia da República e ao Governo e assegurar a sua execução.

O processo de elaboração do Plano de Atividades para 2019 contou com a participação de todos os dirigentes e demais colaboradores da ERS. Para tal, cada uma das unidades orgânicas elaborou uma proposta de planeamento das atividades sob a sua responsabilidade, em resultado de um processo de análise e discussão interna. Estes contributos foram depois integrados nesta versão inicial do Plano de Atividades, no qual se descrevem as atividades a desenvolver em 2019, para dar cumprimento às orientações estratégicas da ERS para o triénio 2017-2019. Este documento suporta a proposta de orçamento para esse ano, a qual é submetida a parecer do Conselho Consultivo da ERS nos termos do artigo 47.º dos seus estatutos. Naturalmente, até ao final do corrente ano o Plano de Atividades para 2019 poderá ainda sofrer atualizações, decorrentes dos projetos entretanto concretizados e da evolução do sistema de saúde.

Em particular, note-se que o orçamento da ERS para 2018 foi objeto de um corte orçamental de 1.500.000 EUR e de cativações no montante de 2.109.829 EUR que, a manterem-se até ao final do ano, ou a não serem libertados, em tempo útil, os montantes correspondentes, levarão a que a efetivação do crescimento da estrutura de recursos humanos da ERS, bem como o alargamento da sua capacidade de intervenção e respetiva amplitude e complexidade sejam, mais uma vez, adiadas, desta feita para 2019.

Na eventualidade do Ministério das Finanças proceder à descativação em tempo útil, viabilizando a concretização das contratações e das ações previstas no orçamento para 2018 ainda este ano, passará a ser possível desenvolver outros projetos fundamentais para a atividade da ERS que, de outra forma, ficarão adiados para 2020.

Qualquer atraso adicional na resolução da desadequação da estrutura de recursos humanos da ERS terá, inevitavelmente, nefastas consequências na prossecução de atividades essenciais desta entidade e, bem assim, inevitáveis prejuízos para o funcionamento do sistema de saúde e para a segurança dos utentes dos serviços de saúde.

Sp
Mhu


1.2. Missão e atribuições

A ERS tem por missão a regulação da atividade dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, e as suas atribuições compreendem a supervisão desses estabelecimentos no que respeita ao cumprimento dos requisitos de exercício da atividade e de funcionamento, incluindo o licenciamento dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, à garantia dos direitos relativos ao acesso aos cuidados de saúde, à prestação de cuidados de saúde de qualidade, bem como dos demais direitos dos utentes, e à legalidade e transparência das relações económicas entre os diversos operadores, entidades financiadoras e utentes.

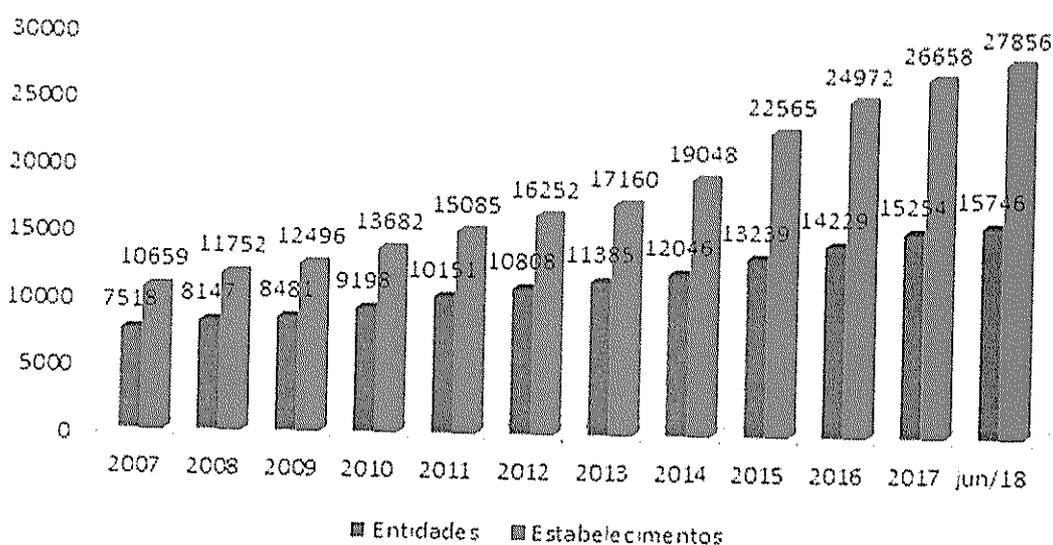
São, assim, objetivos da ERS: a) assegurar o cumprimento dos requisitos do exercício da atividade dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, incluindo os respeitantes ao regime de licenciamento dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, nos termos da lei; b) assegurar o cumprimento dos critérios de acesso aos cuidados de saúde, nos termos da Constituição e da lei; c) garantir os direitos e interesses legítimos dos utentes; d) zelar pela prestação de cuidados de saúde de qualidade; e) zelar pela legalidade e transparência das relações económicas entre todos os agentes do sistema; f) promover e defender a concorrência nos segmentos abertos ao mercado, em colaboração com a Autoridade da Concorrência na prossecução das suas atribuições relativas a este sector; e g) desempenhar as demais tarefas previstas na lei.

O seu âmbito de regulação inclui todos os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, dos sectores público, privado, social e cooperativo, independentemente da sua natureza jurídica, excetuando-se os profissionais de saúde no que respeita à sua atividade sujeita à regulação e disciplina das respetivas associações públicas profissionais e os estabelecimentos sujeitos a regulação específica do Infarmed – Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde, I.P., nos aspetos respeitantes a essa regulação.

Incumbe à ERS proceder ao registo obrigatório e público dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, bem como às suas atualizações. Ora, se, em 2012, a ERS tinha cerca de 16.000 estabelecimentos registados, tal número aproximava-se já, a 30 de junho de 2018, dos 28.000.

S
MAM
[Handwritten signature]

Figura 1 – Evolução do número de entidades inscritas e estabelecimentos registados na ERS



Conforme anteriormente referido, incumbe também à ERS, nos termos da alínea b) do artigo 11.º dos seus estatutos, instruir e decidir os pedidos de licenciamento de estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, nos termos da lei.

De facto, com a concomitante entrada em vigor, a 1 de setembro de 2014, do novo Regime Jurídico do Licenciamento (Decreto-Lei n.º 127/2014, de 22 de agosto), a ERS passou a deter a competência exclusiva do licenciamento dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde.

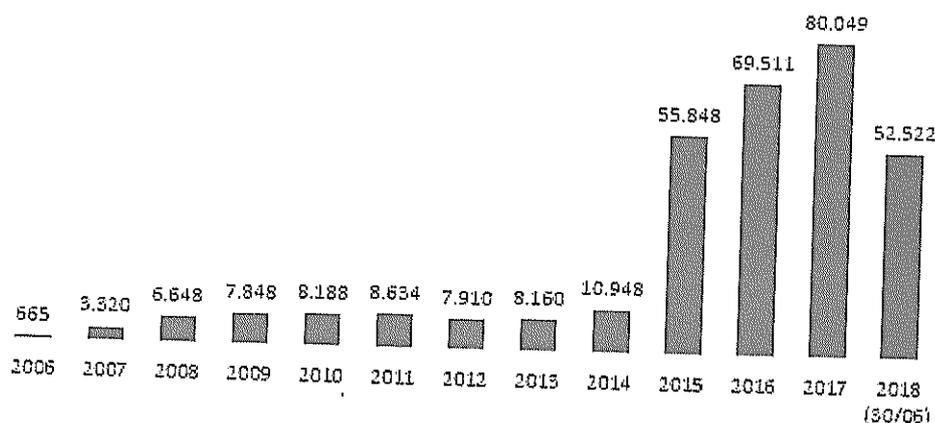
Hoje, o sistema de saúde português conta com mais de 15.000 licenças emitidas e confirmadas pela ERS, distribuídas pelas várias tipologias já regulamentadas, conforme se pode verificar na tabela seguinte.

Tabela 1 – Número de licenças válidas, por tipologia, a 30.06.2018

Tipologia	Número
Centros de enfermagem	774
Clínicas ou consultórios dentários	6006
Clínicas ou consultórios médicos	4442
Laboratórios de anatomia patológica	15
Laboratórios de Genética Médica	3
Laboratórios de patologia clínica e análises clínicas	141
Posto colheita de patologia clínica e análises clínicas	2429
Terapêuticas não convencionais	274
Tratamento ou recuperação de toxicodependentes – Comunidades terapêuticas	2
Unidades com internamento ou bloco operatório	49
Unidades de cirurgia de ambulatório geral	37
Unidades de diálise	80
Unidades de medicina física e reabilitação	553
Unidades de medicina nuclear	5
Unidades de obstetrícia e neonatologia	10
Unidades de radiologia	334
Unidades de radioterapia	4
Total	15158

Também no tratamento das queixas e reclamações apresentadas por utentes de serviços de saúde se verificou uma evolução notável. Efetivamente se, até fevereiro de 2015, as reclamações, elogios e sugestões dirigidas aos prestadores de cuidados de saúde integrados no Serviço Nacional de Saúde (SNS) eram registadas na plataforma do Sistema Sim-Cidadão, da responsabilidade da Direção-Geral da Saúde, a partir deste momento a recolha, monitorização e apreciação da informação sobre reclamações relativas a todos os prestadores de cuidados de saúde dos setores público, privado, social e cooperativo passaram a estar centralizadas na ERS. Como consequência, a ERS passou do tratamento de cerca de 8.000 reclamações por ano (dados de 2013) para a receção, em 2017, de mais de 80.000 processos de reclamações, elogios e louvores. Entre janeiro e junho de 2018, este número ultrapassou já os 52.500.

Figura 2 – Distribuição anual do volume de processos de reclamação submetidos à ERS



Mais recentemente, com a aprovação do Regime Jurídico das Práticas de Publicidade em Saúde (Decreto-Lei n.º 238/2015, de 14 de outubro), foram atribuídas à ERS competências de fiscalização e sancionatórias de um conjunto de práticas que o Legislador assumiu como colocando em causa o direito do utente à proteção da saúde, à informação ou à identificabilidade da publicidade.

1.3. Estrutura orgânica

Atualmente, a ERS é constituída pelos seguintes departamentos:

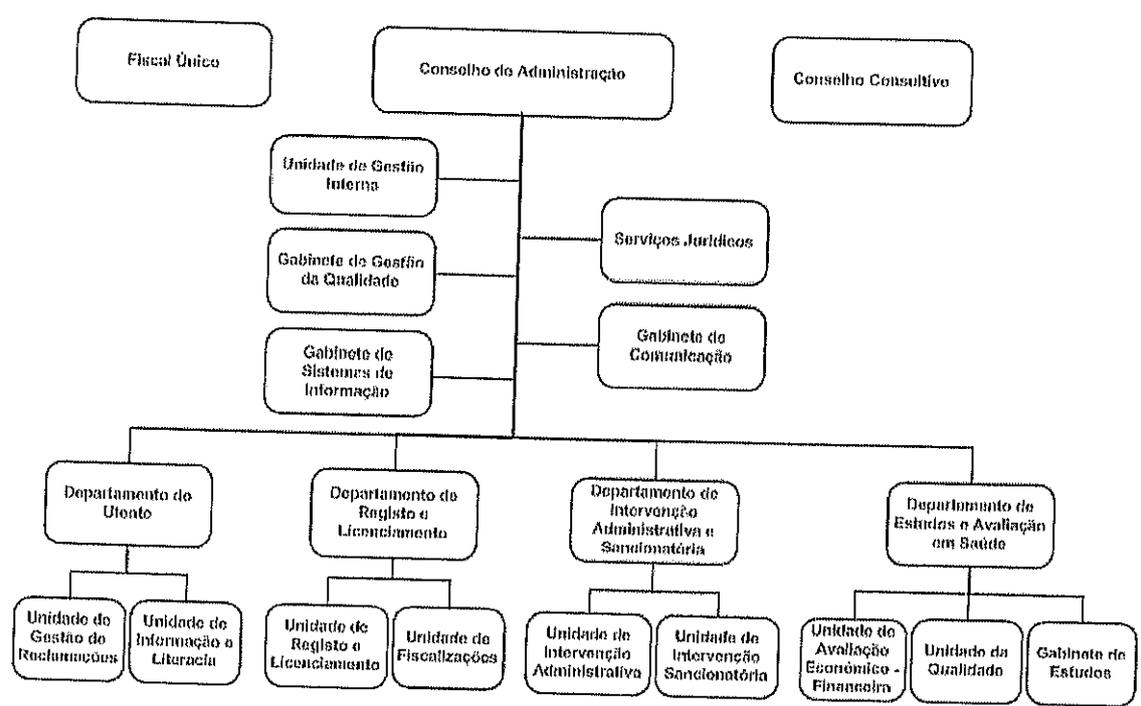
- **Departamento de Intervenção Administrativa e Sancionatória (DIAS)** – tem por competência o desenvolvimento dos procedimentos administrativos e sancionatórios para garantia do cumprimento das obrigações pelos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde em todas as matérias a que corresponde a função de regulação da ERS.
- **Departamento do Utente (DU)** – tem por competência a supervisão dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde no âmbito da apreciação e monitorização das reclamações dos utentes, e o desenvolvimento de ações de informação, capacitação e redução de assimetrias de informação, promovendo o reforço da literacia em saúde.

- **Departamento de Registo e Licenciamento (DRL)** – assegura os procedimentos de registo público dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, controla a emissão de taxas de registo e contribuições regulatórias, assegura o licenciamento e procede à fiscalização do funcionamento dos estabelecimentos.
- **Departamento de Estudos e Avaliação em Saúde (DEAS)** – assegura a monitorização do sistema de saúde, realiza estudos e pareceres e assegura a avaliação sistemática dos prestadores de cuidados de saúde em termos do seu desempenho económico-financeiro e da qualidade e segurança dos cuidados prestados.

A organização da ERS compreende ainda a Unidade de Gestão Interna, os Serviços Jurídicos, o Gabinete de Gestão da Qualidade, o Gabinete de Comunicação e o Gabinete de Sistemas de Informação.

A estrutura orgânica da ERS é reproduzida no seguinte organigrama.

Figura 3 – Organigrama da ERS





2. Prioridades estratégicas e eixos de atuação

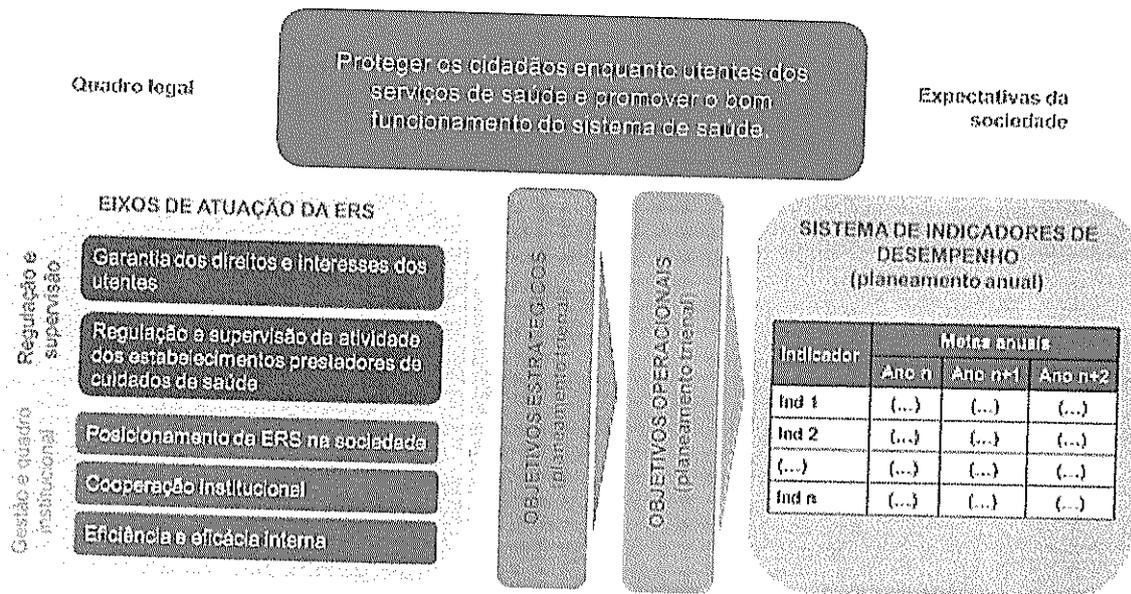
A ERS concretizou e estabilizou já as atribuições que decorreram da revisão dos seus estatutos em 2014, no contexto de aplicação da Lei-quadro das Entidades Reguladoras independentes (LQER), aprovada em anexo à Lei n.º 67/2013, de 28 de agosto.

Para assegurar o melhor cumprimento da missão que lhe é atribuída pelo Legislador, a ERS iniciou em 2016 um processo de reorganização interna, articulado com o plano estratégico para o triénio 2017-2019, com o qual se pretende: (1) centrar no utente a atuação de todas as unidades orgânicas da ERS; (2) reforçar o modelo de supervisão e regulação assente numa abordagem mais preventiva, em complementaridade com a abordagem direccionada aos incidentes detetados no sistema de saúde; (3) reforçar quantitativa e qualitativamente o desempenho da ERS nas áreas de intervenção atualmente existentes; (4) desenvolver novas áreas de intervenção dentro do âmbito de atuação da ERS; e (5) reforçar a articulação entre as diversas áreas de intervenção, promovendo mecanismos de transferências de informação e colaboração interdepartamentais.

Neste contexto, desenvolveu-se o planeamento estratégico para o triénio 2017-2019, que se entende ser um importante instrumento para programar as atividades necessárias para o cumprimento pleno da missão e atribuições da ERS a médio prazo, e que deverá ir tendo as adaptações que se entenderem necessárias. Note-se que, em 2019, haverá que construir o plano plurianual para o triénio seguinte, tendo em devida conta o contexto externo e interno em que a atividade da ERS se enquadra.

A figura 2 ilustra o enquadramento estratégico em que se definem os eixos de atuação da ERS, evidenciando-se desde logo a sua missão, o contexto legal e de expectativas da sociedade, e concretizando-se os eixos de atuação no plano da função de regulação e supervisão e no plano de gestão interna e das relações institucionais.

Figura 4 – Enquadramento estratégico da ERS



Tendo-se por base este enquadramento, definiu-se, para o triénio 2017-2019, o conjunto de objetivos estratégicos e operacionais descritos na tabela 2.

Atento o necessário aprofundamento da cultura de autoavaliação de desempenho, e de transparência e responsabilidade perante a sociedade, o desenvolvimento deste planeamento plurianual pressupõe níveis de análise progressivamente mais detalhados, que permitem uma efetiva aferição do cumprimento pela ERS das suas orientações estratégicas, e de modo mais lato, da sua missão.

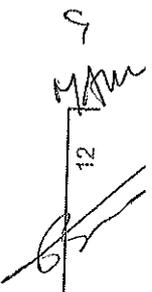
Assim, e como se ilustra igualmente na figura 4, o cumprimento dos objetivos operacionais (e, por consequência, dos objetivos estratégicos) é medido com base num sistema de indicadores de desempenho, sendo e as respetivas metas planeados anualmente, sendo também anual a aferição do seu cumprimento. No anexo I apresenta-se um conjunto exemplificativo (e não exaustivo) de indicadores que permitirão monitorizar o desempenho da ERS no ano de 2019, nas suas atividades com maior impacto externo.

Tabela 2 – Objetivos estratégicos e operacionais para 2017-2019

Eixos de atuação		Objetivos estratégicos		Objetivos operacionais	
E1	Garantia dos direitos e interesses dos utentes	OE01	Reforçar a intervenção regulatória na defesa dos direitos e interesses dos utentes e no reforço da literacia na área da saúde com vista a reduzir as assimetrias de informação	OO01	Promover a divulgação dos direitos e interesses dos utentes e contribuir para o reforço da literacia na área da saúde
		OE02	Reforçar os mecanismos de apoio ao utente no exercício do direito a reclamação e no recurso à resolução alternativa de conflitos	OO02	Promover o eficiente acesso do utente a reclamação e à resolução alternativa de conflitos
E2	Regulação e supervisão da atividade dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde	OE03	Assegurar de forma eficaz e célere o registo de prestadores de cuidados de saúde e o licenciamento dos estabelecimentos sempre que aplicável	OO03	Garantir a tramitação e decisão célere nos procedimentos de registo e de licenciamento
		OE04	Reforçar a atividade de fiscalização para a verificação do cumprimento das obrigações legais e regulamentares das entidades responsáveis pela exploração dos estabelecimentos regulados	OO04	Aumentar e reforçar o número de fiscalizações e avaliações periódicas
		OE05	Assegurar a monitorização preventiva do sistema de saúde	OO05	Monitorizar a situação económico-financeira dos prestadores de cuidados de saúde
		OE06	Promover a melhoria contínua da qualidade dos cuidados de saúde	OO06	Incrementar mecanismos de monitorização preventiva nos diversos âmbitos de intervenção regulatória
		OE07	Garantir a tramitação e a decisão eficaz e célere no tratamento das reclamações, e nos procedimentos de processos administrativos e sancionatórios necessários a garantir o cumprimento das obrigações legais e regulamentares pelos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde	OO07	Reforçar a avaliação e a intervenção no âmbito da qualidade e segurança dos cuidados de saúde
		OE08	Garantir e monitorizar o cumprimento das decisões e o acolhimento das recomendações e orientações da ERS	OO08	Desenvolver novas áreas de avaliação de qualidade e segurança dos cuidados de saúde
E3	Posicionamento da ERS na sociedade	OE09	Promover o recurso ao sistema de resolução de conflitos da ERS	OO09	Garantir a tramitação e a decisão eficazes e céleres no tratamento de reclamações, e nos processos administrativos e sancionatórios e contencioso
		OE10	Incrementar a emissão de informação, orientações e recomendações de cariz preventivo	OO10	Intensificar o apoio aos prestadores, concretamente na utilização dos sistemas de informação da ERS e fomentar o recurso exclusivo pelos prestadores de cuidados de saúde aos sistemas tecnológicos da ERS
		OE11	Reforçar a imagem de independência e estabilidade da atuação regulatória da ERS	OO11	Monitorizar o cumprimento das decisões da ERS
		OE12	Reforçar a relação da ERS com o exterior, aproximando-a dos cidadãos e estreitando a comunicação com os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde	OO12	Incrementar a divulgação do sistema de resolução de conflitos da ERS
		OE13	Incrementar a consulta e a participação do Conselho Consultivo na definição das orientações estratégicas e intervenção regulatória	OO13	Produzir informação, orientações e recomendações de cariz preventivo
		OE14	Reforçar a independência e estabilidade da atuação regulatória da ERS	OO14	Contribuir para a estabilização da "doutrina" ERS
		OE15	Reforçar a relação da ERS com o exterior, aproximando-a dos cidadãos e estreitando a comunicação com os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde	OO15	Reforçar a notoriedade da atividade da ERS e incrementar a divulgação de informação sobre a atividade regulatória da ERS
		OE16	Incrementar a consulta e a participação do Conselho Consultivo na definição das orientações estratégicas e intervenção regulatória	OO16	Avaliar a satisfação dos intervenientes na área da saúde
		OE17	Reforçar o envolvimento e a participação do Conselho Consultivo	OO17	Reforçar o envolvimento e a participação do Conselho Consultivo

Eixos de atuação		Objetivos estratégicos		Objetivos operacionais	
E4	Cooperação institucional	OE14	Reforçar a cooperação da ERS com os diferentes stakeholders do sistema de saúde	OO18	Promover a cooperação da ERS com os diferentes stakeholders do sistema de saúde
		OE15	Reforçar a cooperação da ERS com outras entidades congêneres, nacionais e estrangeiras, para além das obrigações estatutariamente consagradas	OO19	Promover a cooperação da ERS com outras entidades congêneres, nacionais e estrangeiras, para além das obrigações estatutariamente consagradas
E5	Eficiência e eficácia interna	OE16	Garantir a conformidade legal da atuação da ERS e dinamizar as práticas de divulgação e transparência	OO20	Incrementar os mecanismos de controlo interno do cumprimento das obrigações legais da ERS
		OE17	Desenvolver e gerir os sistemas de informação da ERS de forma eficaz e eficiente	OO21	Reforçar os mecanismos de gestão dos recursos humanos, financeiros e patrimoniais
		OE18	Incrementar o nível de segurança e capacidade de recuperação de informação	OO22	Dinamizar as práticas de divulgação e transparência
		OE19	Incrementar os mecanismos internos de articulação interdepartamental e dinamizar os fluxos de comunicação interna para reforço do alinhamento da organização e funcionamento dos serviços com os objetivos regulatórios da ERS	OO23	Garantir a estabilidade e a continuidade dos serviços da ERS assentes em sistemas de informação
				OO24	Garantir o bom funcionamento dos sistemas de informação internos da ERS
				OO25	Incrementar o nível de segurança dos sistemas de informação e a capacidade de recuperação de informação (inclui RGPD)
		OO26	Promover uma cultura organizacional através da comunicação interna, melhoria contínua e aberta à mudança		

12



Por contraposição ao alargamento das atribuições e competências da ERS e ao alargamento e complexificação do universo regulado, o número de colaboradores da ERS tem vindo a sofrer alterações pouco significativas desde 2010. O défice de recursos humanos foi sendo reiteradamente apontado pela ERS, mas a realidade é que se foi confrontando com grandes constrangimentos na execução do reforço da sua estrutura. Face à dimensão, diversidade e complexidade do universo regulado, a estrutura existente no final de 2017, de 56 colaboradores, era manifestamente insuficiente, quer em dimensão, quer em multidisciplinaridade, sendo premente adequá-la às necessidades da ERS, para cumprimento cabal da sua missão.

Assim, até ao final de 2018, previa-se que estivesse concretizado um processo de alargamento muito significativo da estrutura de recursos humanos da ERS, quer em termos de dimensão, quer de perfis e competências, enquadrado no plano plurianual para o triénio 2017-2019. No entanto, como melhor se descreverá mais adiante, o orçamento da ERS para 2018 sofreu um corte orçamental e cativações que, a manterem-se até ao final do ano, ou a não serem libertados os montantes correspondentes em tempo útil, implicarão que a efetivação deste crescimento da estrutura da ERS seja, mais uma vez, adiada, desta feita para 2019.

Por outro lado, fruto das dificuldades que, em anos anteriores, impediram que a estrutura da ERS crescesse de forma adequada, diversas áreas de intervenção da Entidade foram sendo asseguradas por prestadores de serviços que, em julho de 2018, foram integrados nos seus quadros, através do processo do programa de regularização extraordinária dos vínculos precários na Administração Pública (PREVPAP). Assim, à data da produção deste documento, esta é a única alteração ao mapa de pessoal da ERS, face ao ano anterior.

Qualquer atraso adicional na resolução da desadequação da estrutura de recursos humanos da ERS terá, inevitavelmente, nefastas consequências na prossecução de atividades essenciais desta entidade e, bem assim, inevitáveis prejuízos para o funcionamento do sistema de saúde e para a segurança dos utentes dos serviços de saúde.

Em particular, quer o registo, quer o licenciamento constituem atividades especialmente dependentes de recursos humanos dotados de competências específicas, por implicarem análises constantes de cumprimento de requisitos de funcionamento e uma intensa atividade de fiscalização. Mas tais atividades apresentam-se como essenciais à garantia da legalidade e da qualidade da prestação

de cuidados de saúde, que apresentam um ampla vertente que extravasa a tradicional questão das “boas/más práticas”. Isto porque, antes disso, é necessário assegurar que os requisitos mínimos em que os cuidados de saúde se irão desenvolver se encontram reunidos.

Tal passará, necessariamente, por uma presença mais vincada no sistema de saúde, nomeadamente através de ações de fiscalização, vistorias e auditorias, cujo volume deverá crescer de forma muito significativa para que estas acções tenham um real efeito de dissuasão no comportamento dos prestadores de cuidados de saúde, e não resultem apenas em melhorias pontuais.

Deste modo, um dos objetivos estratégicos definidos pela ERS para o triénio 2017-2019 é “Reforçar a atividade de fiscalização para a verificação do cumprimento das obrigações legais e regulamentares das entidades responsáveis pela exploração dos estabelecimentos regulados”. Com o crescimento, previsto para 2018 – e, a menos que os constrangimentos determinados pelo Ministério das Finanças sejam resolvidos atempadamente, adiado para 2019 -, da estrutura de recursos humanos da ERS, será possível aumentar consideravelmente o número de fiscalização anuais, embora ainda não para os patamares necessários em face da sensibilidade do setor da saúde e o seu impacto na qualidade de vida dos cidadãos, bem como da rapidez com que o conhecimento e a tecnologia evoluem nesta área.

Acresce que, em 2019, termina o prazo para os estabelecimentos prestadores de diversas tipologias de cuidados de saúde, detentores de licenças antigas, emitidas por outras entidades, se conformarem e adequarem ao processo de licenciamento pela ERS, o que tornará ainda mais premente a necessidade de ações de fiscalização e vistorias.

Por outro lado, uma maior presença no terreno irá permitir a identificação de um número crescente de situações irregulares, o que acarretará atividade adicional para as restantes áreas de atuação da ERS, nomeadamente em termos de intervenção administrativa e sancionatória.

Importa também enfatizar que, no que respeita à apreciação das queixas e reclamações dos utentes, continua a dar entrada na ERS um crescente volume mensal de processos. Haverá, pois, que reforçar a atividade da ERS para que seja possível dar continuidade atempada a esta incumbência, de forma célere e com a qualidade necessária. Haverá ainda que densificar a atuação na área da promoção da

literacia, em particular dos utentes, para que sejam capacitados para tomar decisões informadas.

Também a monitorização e avaliação económico-financeira dos prestadores de cuidados de saúde e novas áreas de avaliação da qualidade e segurança dos cuidados de saúde, fundamentais para um adequado conhecimento do universo regulado e consequente eficaz intervenção regulatória, deverão ser reforçadas.

Por sua vez, deverá ser intensificada a intervenção da ERS na área das práticas de publicidade em saúde, assumindo esta um carácter progressivamente mais preventivo.

O mesmo se pode dizer relativamente à intervenção na resolução de conflitos, que tem ainda um relevante potencial de crescimento.

Paralelamente, e de modo a sustentar a intervenção da ERS no sistema de saúde, devem ser incrementadas a eficácia e a eficiência internas em todas as áreas operacionais e de suporte.

Finalmente, os sistemas de informação da ERS deverão ser reestruturados e robustecidos de forma transversal. Com o intuito de promover a prestação de um melhor serviço, automatizar tarefas com a inerente libertação de recursos para atividades com maior criação de valor, a redução de risco operacional, a simplificação e a desmaterialização de processos e maior celeridade na respetiva resolução, afigura-se premente desenhar um novo modelo de serviço de gestão de informação e tecnologias, assente em três grandes blocos de atuação que interagem entre si – gestão da informação, gestão de aplicações e gestão de infraestruturas.

3. Atividades de regulação

3.1. Eixo E1: Garantia dos direitos e interesses dos utentes

No âmbito do eixo da garantia dos direitos e interesses dos utentes, é importante fomentar uma maior interação da ERS com a sociedade, **reforçar a literacia em saúde** e a redução da assimetria de informação, e fiscalizar as práticas de publicidade em saúde. Concretamente, incumbe à ERS prestar informação, orientação e apoio aos utentes dos serviços de saúde, pelo que em 2019 serão levadas a cabo as seguintes atividades:

- Destacar no seu *website* uma área destinada ao utente, que compila serviços e conteúdos informativos, e robustecê-la, disponibilizando informação útil, em linguagem simples e apelativa, referenciada ao entendimento regulatório da ERS nas suas diversas áreas de intervenção;
- Garantir a prestação de informação, orientação e apoio pelas vias virtual, escrita, telefónica e presencial, em matéria de defesa dos direitos e interesses legítimos dos utentes dos serviços de saúde;
- Transmitir ao utente, de forma clara, simples e direta, toda a informação produzida pela ERS, de acordo com a legislação em vigor e com a intervenção regulatória respetiva, de forma a capacitá-lo na tomada de decisões esclarecidas;
- Dar continuidade ao desenvolvimento de ações de informação, formação e capacitação, promovendo o reforço da literacia em saúde, e, em particular, os mecanismos de apoio no exercício do direito à reclamação;
- Incrementar a monitorização da visão do utente, enquanto instrumento de avaliação e atuação junto dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde;
- Alargar as funcionalidades *online*, criando instrumentos interativos que promovam a partilha de informação entre o utente e a ERS, dando continuidade, igualmente, à otimização de respostas aos pedidos de informação dos utentes;

- Promover a transparência, disponibilizando, através do *website* da ERS, informação estatística sobre reclamações de forma interativa e intuitiva;
- Incrementar a informação sobre novas temáticas, nomeadamente sob a forma de “perguntas frequentes” e/ou publicações informativas, bem como garantir a atualização dos conteúdos informativos já existentes no *website* da ERS, em estreita relação com os pedidos de informação dos utentes e com o resultado de toda a intervenção regulatória da ERS.

3.2. Eixo E2: Regulação e supervisão da atividade dos prestadores de cuidados de saúde

No âmbito da regulação e supervisão dos prestadores, incumbe à ERS **apreciar as queixas e reclamações dos utentes**, e monitorizar o seguimento que lhes é dado pelos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde. A este título, a ERS deverá dar prioridade a:

- Apreciar de forma célere todas as participações, queixas e reclamações de utentes dos serviços de saúde, e monitorizar o seguimento que lhes é dado pelos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, no que se refere ao cumprimento das suas obrigações relativas ao tratamento das reclamações, designadamente quanto aos prazos legais estabelecidos e à adequação das respostas apresentadas, quer aos utentes, quer à ERS;
- Concluir, no âmbito do plano estratégico em curso, a recuperação iniciada em 2018 do atraso no tratamento de reclamações entradas na ERS, decorrente do aumento abrupto do seu volume a partir de 2015;
- Prosseguir no aperfeiçoamento das soluções tecnológicas de suporte ao tratamento das reclamações, e dar continuidade à desmaterialização dos processos e otimização de procedimentos;
- Manter e incrementar o apoio na utilização da plataforma de gestão de reclamações, através, nomeadamente, do atendimento suportado no *call center*, da promoção de ações de formação, e da permanente atualização da informação disponibilizada no *website*;

9
MAM
[Signature]

- Apurar a sistematização e tipificação da informação, possibilitando a correta monitorização das reclamações, a extração de informação que contribua para o aprofundamento da atividade regulatória global da ERS, e a elaboração e divulgação de relatórios analíticos e estatísticos, com informação fidedigna e atualizada sobre volumes, temáticas visadas, tipologia de prestadores ou outras características tipificadas;
- Otimizar a informação estatística individualizada sobre reclamações, e promover, junto dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, a melhoria da qualidade na prestação de cuidados de saúde, reiterando, junto das entidades responsáveis, os pareceres e recomendações emitidos pela ERS;
- Estreitar, sempre que oportuno, o relacionamento com outras instituições com atribuições na área da defesa dos direitos dos utentes e consumidores.

No âmbito do **controlo de requisitos de funcionamento**, a ERS dará prioridade a:

- Instaurar e tramitar todos os procedimentos administrativos tendentes à emissão, suspensão, revogação de licenças de funcionamento e averbamentos às mesmas, e ao reconhecimento de licenças antigas ou da validade de autorizações provisórias;
- Instaurar processos de contraordenação decorrentes da violação de deveres legais tipificados, e que se enquadrem na esfera de competência sancionatória da ERS;
- Adotar as medidas cautelares necessárias e adequadas à imediata reposição do cumprimento das Leis ou regulamentos aplicáveis que se mostrem indispensáveis ao efeito útil da decisão a proferir em processo instaurado ou a instaurar;
- Elaborar, nos termos da Lei, relatórios de fiscalização individuais com notificação dos interessados;
- Emitir recomendações, pareceres, relatórios globais e instruções sobre os requisitos de funcionamento dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde;

- Assegurar a melhoria contínua dos instrumentos e meios de suporte às atividades de monitorização *in loco* do cumprimento dos requisitos legais e regulamentares de funcionamento dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, designadamente ao nível dos sistemas de informação, visando conferir uma maior adequação às necessidades reais, maior flexibilidade face à diversidade do universo regulado, quer em razão dos requisitos exigíveis, dimensão, natureza jurídica e valências;
- Reforçar a aposta na adoção de medidas tendentes à capacitação dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde para a conformação voluntária e informada com os requisitos legais, designadamente através da publicação regular de informação técnica especializada sobre os requisitos mínimos de funcionamento por tipologia de atividade e os instrumentos e procedimentos legais instituídos, da publicação das *check-list* base utilizadas nas tipologias de atividade regulamentadas no âmbito do regime jurídico do licenciamento, e da realização pontual de sessões públicas de esclarecimento;
- Dar resposta aos Pedidos de Informação Prévia (PIP), assegurando o acompanhamento permanente dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, com avaliação técnica dos elementos submetidos a análise, emissão de pareceres escritos e realização de reuniões presenciais, tendentes à verificação da conformação com os requisitos mínimos instituídos, como ato prévio à submissão dos pedidos de licenciamento nos termos dos procedimentos legalmente instituídos;
- Manter e gerir o atendimento presencial e telefónico aos regulados, suportado no *call center* - implementado em 2015 -, e assegurar a resposta atempada aos expedientes;

Em 2019, a ERS manterá a aposta firme no reforço da sua presença no terreno, prevendo aumentar substancialmente o volume de unidades avaliadas por ano e, bem assim, ajustar o modelo base das ações de fiscalização, com fortalecimento da avaliação dos sectores público e social. A este título, caberá à ERS:

- Assegurar mecanismos de autoavaliação dos prestadores, tendentes à criação de uma matriz de risco e à definição de diferentes níveis de intervenção;

- Assegurar o enfoque na avaliação integrada do sistema de saúde, com avaliação dos cuidados primários, hospitalares e continuados, dos setores privado, público e social;
- Realizar avaliações periódicas e monitorizações regulares aos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde sujeitos ao regime jurídico do licenciamento, visando a verificação da observância dos requisitos técnicos mínimos de abertura e funcionamento e, bem assim, de qualidade dos serviços prestados;
- Assegurar a realização das vistorias prévias necessárias à emissão de licença de funcionamento no âmbito do procedimento ordinário de licenciamento dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde;
- Assegurar as diligências presenciais necessárias à emissão de Autorização de Funcionamento no âmbito da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (RNCCI);
- Realizar fiscalizações regulares aos estabelecimentos regulados não sujeitos ao regime jurídico do licenciamento dedicadas à verificação do cumprimento dos requisitos, legais e regulamentares, na prestação de cuidados de saúde;
- Realizar fiscalizações direcionadas, decorrentes de procedimentos em curso na ERS, de propostas de intervenção concertada e focalizada e de pedidos internos de fiscalização;
- Assegurar os mecanismos necessários à regular monitorização da conduta dos estabelecimentos regulados no que respeita à supressão das não conformidades detetadas, com incorporação de medidas de *follow-up* permanentes;
- Realizar monitorizações, presenciais e não presenciais, aos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, visando a verificação da correção dos elementos constantes do registo dos estabelecimentos junto da ERS.

Por outro lado, também a título de requisitos de funcionamento, realça-se a obrigatoriedade do **registo dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde** junto da ERS. Em 2019 prevê-se a manutenção da tendência crescente do número de novos registos.

S
M
B

Para além da inscrição dos estabelecimentos no registo público, a ERS tem também a responsabilidade de manter e atualizar esse registo. A título de manutenção, continuará a ser assegurado um conjunto de tarefas que incluem alterações ao registo, cessação da inscrição das entidades titulares de estabelecimentos sujeitos a registo, suspensão de atividade, pagamentos fracionados, pagamentos diferidos, e devolução de pagamentos indevidos.

Por outro lado, o registo destina-se a dar publicidade e a declarar a situação jurídica dos estabelecimentos, tendo em vista o cumprimento das atribuições da ERS. Assim, em 2019, a ERS deverá:

- Destacar no seu *website* uma área destinada à pesquisa integrada de prestadores de cuidados de saúde, fomentando uma maior interação da ERS com os agentes do sistema de saúde e com a sociedade em geral;
- Promover a transparência, disponibilizando, através da criação de uma aplicação móvel, informação integrada sobre os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, de forma interativa e intuitiva.

Quanto à **garantia de acesso aos cuidados de saúde**, a ERS deverá:

- Monitorizar o nível de acesso aos cuidados de saúde e realizar os estudos e pareceres que se revelem necessários para contribuir para a identificação e a supressão de falhas nesse acesso;
- Investigar as participações, queixas e reclamações que indiciem restrições ou desigualdades infundadas de acesso de doentes a cuidados de saúde, ou incumprimento de regras de acesso, designadamente as previstas na «Carta dos direitos de Acesso aos Cuidados de Saúde pelos utentes do Serviço Nacional de Saúde» e, na sequência dessas investigações, e quando aplicável, elaborar pareceres e emitir as ordens, instruções e recomendações que se revelem oportunas e necessárias, incluindo a imposição de medidas de conduta e a adoção das providências necessárias à reparação dos direitos e interesses legítimos dos utentes, assim como a aplicação das sanções devidas;
- Verificar a implementação e cumprimento de todas as instruções emitidas pela ERS que visem o acesso aos cuidados de saúde, bem como avaliar o seguimento das recomendações emitidas nesse mesmo âmbito;

- Acompanhar e intervir, na sequência de elementos recolhidos em sede de processos em curso, e em sede de monitorização preventiva, em situações que justifiquem a emissão de pareceres ou recomendações, de âmbito mais genérico e/ou alargado, relativas ao acesso aos cuidados de saúde;
- Continuar o acompanhamento do cumprimento dos tempos máximos de resposta garantidos (TMRG) instituídos para acesso a cuidados primários, a primeira consulta de especialidade hospitalar e a meios complementares de diagnóstico e terapêutica, numa dupla perspetiva:
 - a) através da apreciação e monitorização de queixas e denúncias relativas ao cumprimento da legislação relativa ao cumprimento do Sistema Integrado de Gestão do Acesso (SIGA) pelo Decreto-Lei n.º 44/2017, de 20 de abril, que procedeu à primeira alteração à Lei n.º 15/2014, de 21 de março, e respetiva regulamentação, nomeadamente a Portaria n.º 147/2017, de 27 de abril, que regula o do Sistema Integrado de Gestão do Acesso dos utentes do Serviço Nacional de Saúde (SIGA SNS) e a Portaria n.º 153/2017, de 4 de maio, que define atualmente os TMRG para todo o tipo de prestações de cuidados de saúde sem carácter de urgência;
 - b) através da recolha de informação de todos os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde do SNS que permita a avaliação dos tempos de espera praticados, bem como a identificação dos constrangimentos eventualmente existentes na extração desses dados, monitorizando o desempenho assistencial do prestador em termos da garantia de acesso em tempo útil por cada utente;
- Continuar a acompanhar, em sede de monitorização preventiva, os cuidados de saúde prestados nos serviços de urgência do SNS, designadamente, avaliando o funcionamento dos serviços de urgência dos hospitais no território continental, mediante apreciação do cumprimento de protocolos, regras e procedimentos instituídos, incluindo a avaliação das práticas instituídas pelas instituições do SNS em matéria de garantia do direito dos utentes ao acompanhamento dos serviços de urgência, identificando situações em que não estejam a ser respeitados os direitos dos utentes, nomeadamente no que diz respeito ao acompanhamento;

- Acompanhar a implementação de medidas adotadas pelos estabelecimentos prestadores de cuidados de Saúde na sequência do procedimento de regulamentação da ERS sobre as transferências inter-hospitalares de utentes dentro do sector público, de estabelecimentos do sector público para estabelecimentos do sector privado e de estabelecimentos do sector privado para estabelecimentos do sector público, em concretização dos poderes de regulação e de acordo com o disposto nos artigos 12.º e 17.º dos seus estatutos.

Também no âmbito da garantia do acesso aos cuidados de saúde, incumbe à ERS **prevenir e punir as práticas de rejeição discriminatória ou infundada de utentes** nos serviços e estabelecimentos do SNS, nos estabelecimentos publicamente financiados, bem como nos estabelecimentos contratados para a prestação de cuidados no âmbito do sistema ou subsistemas públicos de saúde ou equiparados, **prevenir e punir as práticas de indução artificial da procura de cuidados de saúde e zelar pelo respeito da liberdade de escolha nos estabelecimentos prestadores de serviços de saúde e punir a sua violação**. Relativamente a estas matérias, em 2019 a ERS deverá:

- desencadear os procedimentos administrativos e sancionatórios destinados a emitir as ordens, instruções e recomendações que se revelem oportunas e necessárias, para a prevenção e eventual punição das referidas práticas de rejeição discriminatória ou infundada de utentes, de indução artificial de procura de cuidados de saúde, e de violação da liberdade de escolha, quando aplicável;
- Verificar a implementação e cumprimento de todas as instruções emitidas pela ERS que visem o acesso aos cuidados de saúde, bem como avaliar o seguimento das recomendações emitidas nesse mesmo âmbito.

É também objetivo da atividade reguladora da ERS **zelar pela prestação de cuidados de saúde de qualidade**.

Uma importante atribuição da ERS a este nível é aquela que assenta na promoção de um sistema de classificação dos estabelecimentos de saúde quanto à sua qualidade global. A concretização desta atribuição passa pelo desenvolvimento do Sistema Nacional de Avaliação em Saúde (SINAS). Neste particular, 2019 será dedicado a:

- Continuar a avaliação preconizada pelos quatro módulos do SINAS atualmente existentes (hospitais, saúde oral, saúde mental e urgências) em todas as suas

dimensões, mantendo as publicações das avaliações semestrais ou anuais consoante os módulos e as dimensões de qualidade; neste particular, em 2019 deverá iniciar-se a primeira recolha regular de dados no SINAS@Urgências;

- Manter o processo contínuo de revisão de metodologias e indicadores de avaliação utilizados nas diferentes áreas, envolvendo instituições como as ordens profissionais e as sociedades científicas;
- Iniciar a implementação da dimensão de avaliação da satisfação do utente no SINAS@Hospitais;
- Delinear e dar cumprimento ao plano de auditorias sistemáticas aos prestadores avaliados.

Ainda na ótica do zelo pela **prestação de cuidados de saúde de qualidade**, em 2019 a ERS deve continuar a:

- Monitorizar o nível de qualidade e segurança dos cuidados de saúde e realizar os estudos e pareceres que se revelem necessários para contribuir para a identificação e a supressão de problemas;
- Investigar todas as participações, queixas e reclamações de utentes ou profissionais que indiciem a não garantia da prestação de cuidados de saúde de qualidade e com segurança, e na sequência dessas investigações, e quando aplicável, elaborar pareceres e emitir as ordens, instruções e recomendações que se revelem oportunas e necessárias, incluindo a imposição de medidas de conduta e a adoção das providências necessárias à reparação dos direitos e interesses legítimos dos utentes, assim como a aplicação das sanções devidas;
- Verificar a implementação e cumprimento de todas as instruções emitidas pela ERS que visem a garantia da prestação de cuidados de saúde de qualidade e com segurança, bem como avaliar o seguimento das recomendações emitidas nesse mesmo âmbito;
- Acompanhar e intervir, na sequência de elementos recolhidos em sede de processos em curso, e em sede de monitorização preventiva, em situações que justifiquem a emissão de pareceres ou recomendações de âmbito mais

genérico e/ou alargado relativas à garantia da prestação de cuidados de saúde de qualidade e com segurança.

A ERS deve também assegurar a **regulação económica do setor da saúde, designadamente velando pela legalidade e transparência das relações económicas** entre todos os agentes do sistema. Para efeitos deste objetivo, em 2019 a ERS irá centrar-se em:

- Dar resposta às solicitações de parecer sobre as relações económicas entre agentes do setor da saúde, sobre contratos de concessão e de gestão e sobre as taxas e preços de cuidados de saúde administrativamente fixados, e por iniciativa própria elaborar os pareceres e estudos que a ERS entenda por relevantes sobre estas matérias;
- Monitorizar o desempenho dos serviços de saúde do SNS e realizar os estudos e pareceres que se revelem necessários para contribuir para a identificação e a supressão de falhas e problemas;
- Continuar a acompanhar e, se necessário, intervir nas áreas dos seguros de saúde e dos cartões de saúde, no seguimento da abordagem a estes temas em anos anteriores;
- Concretizar a implementação do sistema de monitorização da evolução económica e financeira dos prestadores de cuidados de saúde, assente numa lógica de supervisão preventiva da atividade da ERS, designadamente com a colocação em prática de um ciclo-piloto de avaliação;
- Investigar todas as participações, queixas e reclamações de utentes ou profissionais que indiciem práticas publicitárias ilícitas e/ou proibidas, devendo para esse efeito instaurar e tramitar os competentes processos de contraordenação;
- Verificar o cumprimento do regulamento ERS sobre o n.º 1 do artigo 4.º e n.º 1 do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 238/2015, de 14 de outubro, que estabelece o Regime Jurídico das Práticas de Publicidade em Saúde, e monitorizar a sua aplicabilidade, para aferir da eventual necessidade de revisão do mesmo.

Um dos objetivos de regulação da ERS consiste em **promover e defender a concorrência nos segmentos abertos ao mercado**, em colaboração com a Autoridade da Concorrência na prossecução das suas atribuições relativas a este setor. Neste âmbito, em 2019 a ERS deverá:

- Monitorizar o nível de concorrência nos mercados de cuidados de saúde e realizar todos os estudos e inquéritos sectoriais que se revelem necessários, designadamente em áreas onde, pela estrutura dos mercados, e pelos indícios recolhidos nas atividades de supervisão da ERS sobre a conduta dos operadores, se identifique maior probabilidade de ocorrência de problemas concorrenciais;
- Realizar pareceres sobre operações de concentração envolvendo prestadores de cuidados de saúde, em resposta a solicitações da Autoridade da Concorrência, nos termos do artigo 55.º da Lei n.º 19/2012, de 8 de Maio.

Finalmente, a ERS continuará a intervir na área da **mediação ou conciliação de conflitos** entre estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde; no âmbito de contratos de concessão, parceria público-privada ou convenção; e entre prestadores de cuidados de saúde e utentes. Para este fim, contribuem as seguintes atividades:

- Dar continuidade à implementação do sistema da ERS de mediação ou conciliação de conflitos, assegurando a tramitação e a conclusão de todos os pedidos de resolução de conflitos que lhe sejam submetidos, simplificando os procedimentos internos e melhorando os sistemas de informação associados;
- Proceder ao reforço da informação e da divulgação da resolução de conflitos, incrementando o interesse na mediação;
- Promover a celebração de protocolos com centros de arbitragem;
- Promover a integração da mediação enquanto instrumento de avaliação e intervenção sistémica na atuação dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde.

Finalmente, a ERS prosseguirá o exercício dos seus **poderes de regulamentação**, emitindo os regulamentos necessários ao cumprimento das suas atribuições e ao bom funcionamento do sistema de saúde. Mais concretamente, em 2019:

- Promover-se-ão os procedimentos de regulamentação de eficácia externa, sempre que tal se revele oportuno;
- Proceder-se-á à revisão dos regulamentos de eficácia externa já existentes, sempre que tal se revele oportuno;
- Prestar-se-ão os esclarecimentos que se revelem adequados para a interpretação das normas e regras regulamentares da ERS.

3.3. Eixo E3: Posicionamento da ERS na sociedade

A **comunicação externa** da ERS contribui decisivamente para o desenvolvimento deste eixo estratégico.

Assim, com vista ao alcance dos objetivos estratégicos, traçados para o triénio 2017-2019, de reforço da relação da ERS com o exterior, aproximando-a dos cidadãos e estreitando a comunicação com os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, de garantia da conformidade legal da sua atuação e de dinamização das práticas de divulgação e transparência, pretende-se, nomeadamente:

- Reforçar a divulgação de informação sobre a sua atividade, mantendo a elaboração e divulgação da *newsletter* trimestral, e a publicação oportuna das deliberações, estudos, pareceres e demais documentação relevante;
- Dotar o *website* da ERS de novas funcionalidades de modo a torná-lo mais apelativo e intuitivo, e reforçar o seu papel enquanto principal canal de comunicação com os prestadores de cuidados de saúde, os utentes dos serviços de saúde, as demais instituições do setor da saúde e a comunicação social, assegurando assim não só a prestação de informação sobre todas as suas atividades, mas também oferecendo serviços relevantes para estes diferentes públicos;
- De modo a promover a literacia, organizar eventos informativos e formativos destinados, em particular, a prestadores de cuidados de saúde e a utentes dos serviços de saúde, e produzir materiais informativos no âmbito das suas diversas áreas de intervenção, de distribuição em grande escala.

É também no contexto deste eixo estratégico de atuação que a ERS procede à avaliação da satisfação dos destinatários da sua atividade. Para tal, irá continuar-se a assegurar os procedimentos já desenvolvidos de avaliação regular da satisfação com o atendimento presencial de utentes e prestadores, o atendimento telefónico de utentes e prestadores e as auditorias e o atendimento telefónico realizado no âmbito do SINAS.

3.4. Eixo E4: Cooperação institucional

No âmbito deste eixo estratégico, a ERS deve reforçar a **cooperação da ERS com outras entidades congéneres, nacionais e estrangeiras**, para além das obrigações estatutariamente consagradas. Nesse sentido, deverá em 2019:

- Sempre que necessário, participar à Autoridade da Concorrência, nos termos da alínea c) do artigo 16.º, factos que possam constituir ilícito jus concorrencial à luz da Lei da Concorrência;
- Dar resposta a todas as solicitações da Autoridade da Concorrência em situações onde esteja prevista a pronúncia do regulador sectorial, designadamente nos casos de medidas cautelares adotadas pela Autoridade da Concorrência sobre operadores do sector da saúde, práticas restritivas da concorrência, e estudos de mercado e inquéritos realizados pela Autoridade da Concorrência, nos termos, respetivamente, do n.º 4 do artigo 34.º, do artigo 35.º, e do n.º 3, artigo 61.º, todos da Lei n.º 19/2012, de 8 de Maio;
- Reforçar a cooperação com a Direção-Geral do Consumidor e dar continuidade a iniciativas de colaboração, articulação e auscultação de entidades atuantes em áreas relevantes para a promoção e divulgação de conteúdos informativos relacionados com os direitos e interesses dos utentes;
- Celebrar protocolos com entidades de direito público ou privado, com o objetivo de facilitar a cooperação em áreas que incrementem a capacidade de intervenção da ERS no sistema de saúde;
- Participar ativamente em eventos e fóruns de âmbito nacional e internacional que reúnam entidades com funções de regulação e supervisão ou em que tais matérias sejam discutidas;

- Participar ativamente em eventos e fóruns de âmbito internacional que reúnam entidades com funções de regulação e supervisão no setor da saúde.

3.5. Eixo E5: Eficiência e eficácia internas

Este eixo de atuação compreende várias atividades-chave de suporte ao funcionamento da ERS. Neste âmbito, a ERS prosseguirá o exercício dos seus **poderes de regulamentação**, emitindo os regulamentos necessários ao cumprimento das suas atribuições e ao bom funcionamento do sistema de saúde. Mais concretamente, em 2019 proceder-se-á à revisão dos regulamentos de eficácia interna já existentes, caso tal se revele oportuno.

Em 2019, a ERS deverá fortalecer o seu Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) através das seguintes atividades:

- Acompanhamento e análise do desempenho do SGQ, através da monitorização dos indicadores definidos;
- Análise dos resultados da monitorização dos indicadores, e identificação de oportunidades de melhoria;
- Realização de auditorias internas e de controlo da qualidade, com vista a avaliar a eficácia do SGQ e assegurar a sua melhoria contínua;
- Promoção do desenvolvimento e acompanhamento das ações de melhoria e corretivas necessárias ao cumprimento do SGQ e dos objetivos estabelecidos;
- Apoio e suporte à conceção e concretização de projetos de gestão e melhoria contínua da qualidade desenvolvidos na ERS;
- Implementação, monitorização e avaliação do programa de gestão de risco, em todas as suas vertentes.

Particularmente no âmbito da segurança no trabalho, a ERS vai continuar a:

- Desenvolver e implementar formas contínuas de comunicação e sensibilização relativamente à segurança no trabalho;
- Realizar ações de sensibilização no âmbito da prevenção contra incêndios.



9
MAM

No sentido de dar cumprimento ao objetivo estratégico de incremento dos **mecanismos internos de articulação interdepartamental** e de dinamização dos fluxos comunicacionais internos, a comunicação e a difusão interna da informação continuarão a ser trabalhados no sentido da coesão e do robustecimento da cultura organizacional. Para tanto, ter-se-á em conta a uniformização de procedimentos, evitando redundâncias e reforçando a comunicação, a articulação e a complementaridade departamental, o alinhamento estratégico da ação, a implementação e sustentação de projetos e rotinas, e a eficiência e eficácia das intervenções.

Em 2019, a ERS continuará ainda o trabalho de análise de todos os processos de trabalho, de modo a torná-los mais eficazes e eficientes, e promoverá a sua desmaterialização.

Finalmente, serão organizadas iniciativas em três eixos internos: o “ERS Conhecimento”, que possui uma vertente formativa e abrange iniciativas como apresentações internas, palestras com oradores convidados e ações de formação interna; o “ERS Equipa”, que possui uma vertente corporativa e abrange atividades de *team building*; e o “ERS Eficiência”, que abrange sessões de trabalho entre colaboradores, com apresentação de propostas para a obtenção de ganhos de qualidade e eficiência no trabalho desenvolvido na ERS.

4. Mobilização de recursos

4.1. Recursos humanos

Até ao final de 2018, deveria ser concretizado um processo de alargamento muito significativo da estrutura de recursos humanos da ERS, quer em termos de dimensão, quer de perfis e competências, enquadrado no plano plurianual para o triénio 2017-2019, por via da conclusão do programa de recrutamento já previsto nos orçamentos dos anos anteriores e das contratações adicionais previstas no orçamento nesse ano. Tal iria permitir reforçar as várias áreas de atuação da ERS, e potenciar uma intervenção mais preventiva, fundamental para a efetiva proteção dos direitos dos utentes dos serviços de saúde.

Efetivamente, a ERS inscreveu no seu orçamento para 2018 o montante correspondente à despesa com 27 novos colaboradores, cujo recrutamento estava já previsto nos orçamentos de anos anteriores e para o qual obtivera a necessária autorização por parte do Ministério da Saúde - solicitada por força da Lei de Orçamento de Estado - em outubro de 2017.

No orçamento de 2018, foi ainda inscrita a despesa correspondente à contratação de 30 novos colaboradores, prevista no Plano de Atividades para esse ano.

Após parecer positivo do Conselho Consultivo da ERS, o orçamento para o ano de 2018 e a correspondente memória justificativa foram enviados para aprovação prévia ao Ministro da Saúde e ao Ministro das Finanças. Não tendo sido rececionada qualquer pronúncia dentro do prazo legal, decorrido o prazo de 60 dias após a receção do orçamento considerou-se o respetivo documento tacitamente aprovado.

Sucedem que, nos mapas do orçamento do Estado de 2018 e nos mapas disponíveis para consulta no Sistema de Informação de Gestão Orçamental (SIGO), onde consta o orçamento remetido pela ERS para aprovação prévia, o orçamento aprovado, as cativações e a dotação disponível, verificou-se uma diferença entre o orçamento remetido pela ERS e o orçamento aprovado, no agrupamento 01 – Despesas com pessoal, no montante de 1.500.000 EUR, sem que a ERS tivesse sido informada, dentro do prazo legalmente previsto, de uma qualquer recusa devidamente fundamentada deste documento.

Acresce que, em 2018, o orçamento da ERS foi objeto de cativações, por força do disposto no artigo 4.º da Lei do Orçamento do Estado e do artigo 5.º do Decreto-Lei da Execução Orçamental para 2018, num montante que ascendeu (a acrescer ao corte orçamental acima referido) ao valor de 2.109.829 EUR, dos quais 1.000.693 EUR no agrupamento 01 – Despesas com pessoal.

Assim sendo, a menos que estes constrangimentos externos, que se mantêm à data da elaboração deste documento, fiquem resolvidos atempadamente, apenas em 2019 serão concretizadas as contratações previstas nos orçamentos dos anos anteriores.

Será ainda concretizado o recrutamento para os cargos de direção ou equiparados, cuja designação por concurso passou a ser obrigatória, nos termos do disposto na Lei-quadro das Entidades Reguladoras, com a redação da Lei n.º 12/2017, de 2 de maio.

Por outro lado, em 2019 será realizada uma revisão transversal das carreiras e do estatuto remuneratório dos trabalhadores da ERS, tema que se encontra neste momento em fase de estudo. Com esta revisão pretende-se incrementar a eficiência interna, através da compatibilização do nível de complexidade das funções, do grau de autonomia e de especialização com a carreira e categoria dos trabalhadores.

Finalmente, a ERS continuará a recorrer, sempre que tal se justifique, a uma bolsa de peritos externos, especializados em diversas áreas de atuação.

4.2. Sistemas de informação

A atividade da ERS depende de informação rigorosa, atualizada e segura. Em 2019, a ERS irá fortalecer os seus sistemas de informação, de modo a que assegurem uma crescente proximidade aos utentes e promoção de literacia, transparência de informação, agilidade administrativa nos processos, e qualidade e celeridade nas respostas às solicitações, respondendo às necessidades atuais dos diversos agentes do sistema de saúde e da sociedade em geral, e que estejam preparados para novos desafios. Assim, os sistemas de informação deverão:

- Permitir a comunicação de informação entre a ERS e prestadores de saúde, utentes e a sociedade em geral, em observância de todos os critérios legais e de segurança – nomeadamente, a confidencialidade, a autenticidade e a integridade da informação veiculada;

- Manter um repositório único de informação central a diferentes áreas de intervenção, minimizando a possibilidade de ocorrência de inconsistências de informação e promovendo a qualidade de dados em geral;
- Disponibilizar ferramentas capazes de processar volumes elevados de informação, gerando indicadores pertinentes para a ERS;
- Disponibilizar outras ferramentas que suportem a expansão do âmbito da esfera de intervenção da ERS;
- Promover a modernização administrativa;
- Promover os princípios do novo Regime Geral de Proteção de Dados.

Neste sentido, em 2019 deverá proceder-se à reestruturação das várias plataformas tecnológicas que suportam a atividade de regulação e supervisão da ERS: Sistema de Registo de Estabelecimentos Regulados (SRER), Sistema de Gestão de Reclamações (SGREC), e Sistema Nacional de Avaliação em Saúde (SINAS), e ser desenvolvido um novo *website*.

Relativamente ao SINAS, é premente o desenvolvimento de uma nova plataforma de *software* que permita que se incorpore, no atual modelo de avaliação em saúde, as múltiplas fontes de informação de que a ERS dispõe internamente; que seja atualizada a tecnologia de recolha de dados; e o alargamento do modelo a novas áreas de avaliação da qualidade.

Na infraestrutura de sistemas de informação da ERS, o seu *website* assume-se como elemento-chave, já que é esse o principal canal de comunicação com os prestadores de cuidados de saúde e com os utentes.

Na **ótica do prestador de cuidados de saúde**, o portal da ERS deverá suportar a recolha, validação e aprovação de informação dos prestadores para o seu registo público. Adicionalmente, em 2019 a ERS deverá proceder ao desenvolvimento de tecnologia de informação geográfica integrada com o sistema de informação da ERS que suporta o registo e licenciamento dos regulados.

Na **ótica do utente**, o portal da ERS deverá suportar:

- Submissão e acompanhamento de queixas e reclamações;

- Serviços e conteúdos informativos, disponibilizando informação útil, em linguagem simples e apelativa, referenciada ao entendimento regulatório da ERS nas suas diversas áreas de intervenção;
- Informação relativa à prestação de cuidados de saúde, tal como listas e mapas georreferenciados de oferta de serviços, com possibilidade de filtragem por critérios como especialidade, tipologia, natureza jurídica, convenções e local geográfico;
- Mapas configuráveis, com indicadores para cada estabelecimento como o número de reclamações, fiscalizações realizadas, processos administrativos e sancionatórios, dados económico-financeiros e resultados de avaliação da qualidade dos cuidados prestados, por critérios como o distrito, a região ou a tipologia de serviços;
- Área de informação aos utentes, com resposta a perguntas frequentes, folhetos informativos, simuladores, alertas e outros materiais que apoiem o utente no efetivo exercício dos seus direitos e deveres.

4.3. Orçamento

O orçamento para 2019 contempla uma **receita** global de 9.300.000 EUR, proveniente das taxas de registo, de contribuição regulatória e de vistoria em sede de licenciamento, bem como da cobrança de coimas e de juros de mora, e que se sintetiza na seguinte tabela.

Tabela 3 – Receita orçamentada

Rubrica económica	Descrição	Euros
04.01.99	Taxas diversas	9.133.850
04.02.01	Juros de Mora	6.000
04.02.99	Multas e penalidades	160.000
07.02.99	Vendas e prestações de serviços	150
Total da receita		9.300.000

Desde 2006, a ERS não utiliza verbas provenientes de transferências do Orçamento do Estado, e durante o ano de 2019 não vai, novamente, beneficiar de qualquer transferência a este título.

Por seu turno, a distribuição da **despesa** orçamentada, dividida por grandes agrupamentos, encontra-se sintetizada na seguinte tabela.

Tabela 4 – Despesa orçamentada

Agrupamento	Descrição	Euros
01	Despesas com pessoal	5.387.177
02	Aquisição de bens e serviços	1.734.366
03	Juros e outros encargos	17.000
04	Transferências correntes	509.478
07	Aquisição de bens de investimento	1.324.850
06	Outras despesas correntes	327.129
Total da despesa		9.300.000

Assim, as despesas com pessoal representam 57.9% no total da despesa orçamentada, enquanto as despesas com aquisição de bens e serviços representam 18.6%

O aumento da despesa orçamentada para 2019, face ao ano anterior, é em larga medida justificado pela necessidade de realizar um processo de recrutamento para os cargos de direção ou equiparados, cuja designação por concurso passou a ser obrigatória, nos termos do disposto na Lei-quadro das Entidades Reguladoras, com a redação da Lei n.º 12/2017, de 2 de maio, pela revisão transversal das carreiras e do estatuto remuneratório dos trabalhadores da ERS, e por uma aposta no robustecimento e atualização dos sistemas de informação.

Note-se que várias destas ações estavam já previstas no orçamento para 2018. No entanto, tal como foi referido anteriormente, o orçamento da ERS para 2018 foi objeto de cativações no montante de 2.109.829 EUR, dos quais 574.461,10 EUR no agrupamento 02 – aquisição de bens e serviços. Na eventualidade do Ministério das Finanças proceder à descativação em tempo útil, tornando possível a sua concretização ainda em 2018, a verba que ficará liberta em 2019 poderá ser destinada a projetos fundamentais para a ERS e que, de outra forma, ficarão adiados para 2020.

Anexo I – Indicadores de desempenho para 2019

Eixo de atuação	Indicadores
E1	Percentagem de resposta a pedidos de informação de utentes dentro do prazo Atualização e criação de conteúdos informativos em reforço da literacia em saúde Ações de divulgação, no âmbito da defesa dos direitos e interesses dos utentes Percentagem de pedidos de licenciamento simplificado resolvidos em 30 dias úteis Percentagem de pedidos de licenciamento ordinário resolvidos em 60 dias úteis Percentagem de cumprimento do plano de fiscalização e avaliações periódicas Percentagem de pareceres realizados dentro do prazo
E2	Número de informações de monitorização sobre áreas específicas do sistema de saúde Percentagem de crescimento anual do número de dimensões avaliadas no SINAS Percentagem de processos de reclamação, recebidos em 2019, terminados Percentagem de processos de inquérito decididos no prazo máximo de 180 dias úteis Percentagem de intervenções em mediação de conflitos que resultaram em processos de mediação Número de jornadas técnicas sobre registo e licenciamento
E3	Número de <i>newsletters</i> referentes à atividade da ERS Índice de satisfação médio global da ERS
E4	Número de ações de cooperação desenvolvidas Percentagem de cumprimento do prazo de resposta a pedidos de acesso à informação administrativa
E5	Percentagem de pagamentos a fornecedores que cumprem o prazo de 30 dias Disponibilidade dos sistemas de informação Percentagem de cumprimento do plano de auditorias ao funcionamento do sistema de qualidade da ERS

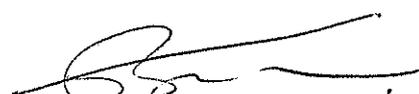
Porto, 14 de agosto de 2018

A Presidente do Conselho de Administração,


 (Sofia Nogueira da Silva)

Os Vogais,


 (Manuela Álvares)


 (Rogério Carvalho)

