



# ENTIDADE REGULADORA DA SAÚDE



## PLANO DE ATIVIDADES PARA 2018

**JULHO DE 2017**



## Índice

1. Introdução.....	1
1.1. Enquadramento.....	1
1.2. Missão e atribuições.....	1
1.3. Estrutura orgânica.....	2
2. Prioridades estratégicas e eixos de atuação.....	4
3. Atividades de regulação.....	10
3.1. Controlo dos requisitos de funcionamento.....	10
3.2. Garantia de acesso aos cuidados de saúde.....	14
3.3. Defesa dos direitos dos utentes.....	18
3.4. Garantia da qualidade dos cuidados de saúde.....	24
3.5. Legalidade e transparência das relações económicas.....	27
3.6. Promoção da concorrência.....	31
3.7. Práticas de publicidade em saúde.....	33
3.8. Resolução de conflitos.....	33
3.9. Regulamentação.....	34
3.10. Matérias jurídicas e de contencioso.....	35
4. Atividades de gestão e suporte.....	37
4.1. Gestão de recursos humanos.....	37
4.2. Gestão de tecnologias de informação e comunicação.....	37
4.3. Gestão financeira e patrimonial.....	39
4.4. Sistema de gestão da qualidade.....	40
4.5. Comunicação e relações externas.....	41
5. Mobilização de recursos.....	44
5.1. Orçamento.....	44
5.2. Plano de recrutamento de recursos humanos.....	46
5.3. Plano de reestruturação das instalações.....	47



## **1. Introdução**

### **1.1. Enquadramento**

A Entidade Reguladora da Saúde (ERS) é um organismo com natureza de entidade administrativa independente que tem por missão a regulação da atividade dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, nos termos previstos nos seus estatutos aprovados pelo Decreto-Lei n.º 126/2014, de 22 de agosto.

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. No cumprimento desta obrigação legal, o Conselho de Administração aprova o plano no qual se apresentam as atividades que deverão dar cumprimento às orientações estratégicas da ERS para cada ano.

Neste contexto, foi preparada nesta data uma versão inicial do Plano de Atividades da ERS para 2018, a fim de suportar a elaboração da proposta de orçamento para esse ano, a qual será submetida a parecer do Conselho Consultivo da ERS nos termos do artigo 47.º dos estatutos da ERS. Naturalmente, até ao final do corrente ano o Plano de Atividades para 2018 poderá sofrer atualizações decorrentes dos projetos entretanto concretizados e da evolução do sistema de saúde.

O presente Plano de Atividades contou com a participação de todos os dirigentes e demais colaboradores. 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 documentos foram depois integrados pelo Conselho de Administração no Plano de Atividades da ERS para 2018.

### **1.2. Missão e atribuições**

Em conformidade com os seus estatutos, 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.

De forma mais concreta, são objetivos da atividade reguladora 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.

### **1.3. Estrutura orgânica**

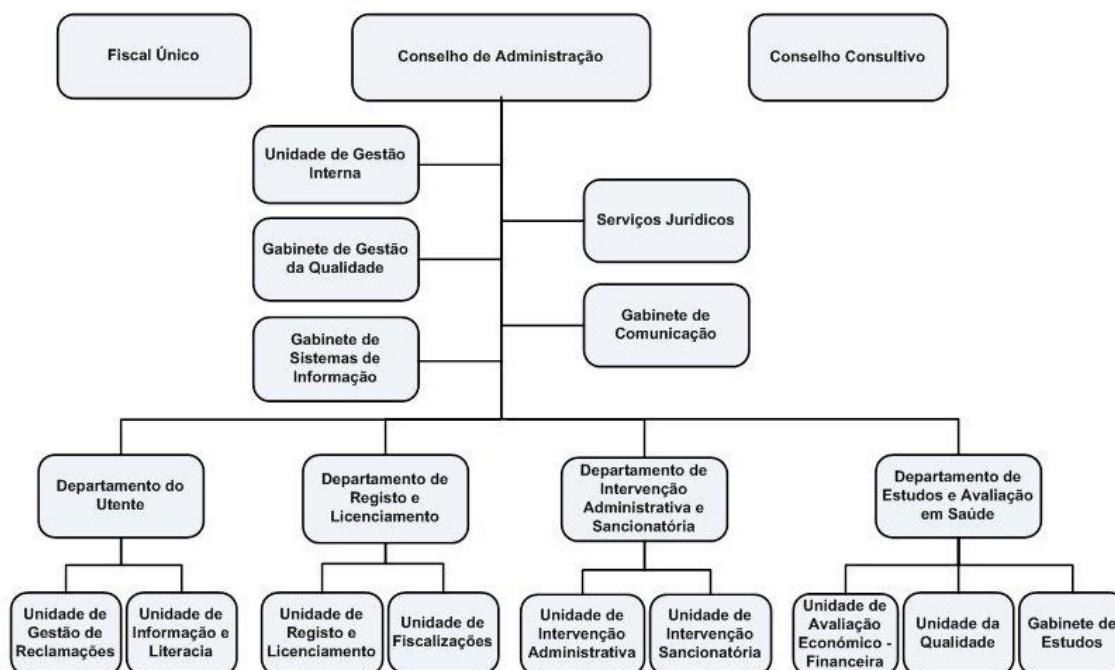
Atualmente, a ERS é constituída pelos seguintes departamentos:

- **Departamento de Intervenção Administrativa e Sancionatória** – 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** – tem por competência a regulação e 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** – assegura os procedimentos de registo público dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde e a sua manutenção, controla a emissão de taxas de registo e contribuições regulatórias, garante a tramitação dos procedimentos de licenciamento e procede à monitorização do funcionamento dos estabelecimentos, mediante a realização de fiscalizações e auditorias.
- **Departamento de Estudos e Avaliação em Saúde** – assegura a monitorização preventiva 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.



## 2. Prioridades estratégicas e eixos de atuação

A ERS tem vindo a dar continuidade à concretização e estabilização das atribuições que decorrem da revisão dos seus estatutos em 2014 que ocorreu 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.

Em consequência, em 2015 procedeu-se às necessárias adaptações ao nível de regulamentos, dos procedimentos internos e dos sistemas de informação, a fim de ser dado cumprimento às novas atribuições. Na continuidade deste processo, em 2016 a ERS consolidou tais alterações, mormente ao nível do tratamento das reclamações dos utentes, do licenciamento dos prestadores de cuidados de saúde e da mediação de conflitos entre os agentes do sistema de saúde.

Todavia, ao longo dos anos múltiplos constrangimentos impediram o crescimento adequado da estrutura da ERS, desde logo em termos de recursos humanos, o que por sua vez limitou a capacidade de se dar pleno cumprimento à sua missão e atribuições.

Ainda em 2016 iniciou-se um processo de reorganização da estrutura da ERS, que foi densificado ao longo de 2017, e com o qual se pretendeu:



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 direcionada 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;
5. Reforçar a articulação entre as diversas áreas de intervenção, promovendo mecanismos de transferência de informação e colaboração interdepartamentais.

Neste contexto, desenvolveu-se o planeamento estratégico para o triénio 2017-2019, cujos eixos de atuação se apresentam de seguida, e que se entende ser um importante instrumento para projetar as atividades necessárias para o cumprimento pleno da missão e atribuições da ERS a médio prazo, sustentado no necessário crescimento da estrutura da organização. Tal exercício promoverá também o aprofundamento de uma cultura de autoavaliação de desempenho, e de transparência e responsabilidade perante a sociedade.



Eixos de atuação	Objetivos estratégicos 2017-2019
Garantia dos direitos e interesses dos utentes	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
	Reforçar os mecanismos de apoio ao utente no exercício do direito à reclamação e no recurso à resolução alternativa de conflitos
Regulação e supervisão da atividade dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde	Assegurar de forma eficaz e célere o registo de prestadores de cuidados de saúde e o licenciamento dos estabelecimentos sempre que aplicável
	Reforçar a atividade de fiscalização para a verificação do cumprimento das obrigações legais e regulamentares das entidades responsáveis pela exploração dos estabelecimentos regulados
	Assegurar a monitorização preventiva do sistema de saúde
	Promover a melhoria contínua da qualidade dos cuidados de saúde prestados
	Garantir a tramitação e a decisão eficazes e céleres no tratamento das reclamações, e nos procedimentos e processos administrativos e sancionatórios necessários a garantir o cumprimento das obrigações legais e regulamentares pelos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde
	Garantir e monitorizar o cumprimento das decisões e o acolhimento das recomendações e orientações da ERS, privilegiando uma intervenção pedagógica e facilitadora
	Promover o recurso ao sistema de resolução de conflitos da ERS
	Incrementar a emissão de informação, orientações e recomendações de cariz preventivo
Posicionamento da ERS na sociedade	Reforçar a imagem de independência e estabilidade da atuação regulatória da ERS
	Reforçar a relação da ERS com o exterior, aproximando-a dos cidadãos e estreitando a comunicação com os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde
	Incrementar a consulta e a participação do Conselho Consultivo na definição das orientações estratégicas e intervenção regulatória da ERS
Cooperação institucional	Reforçar a cooperação da ERS com os diferentes <i>stakeholders</i> do sistema de saúde
	Reforçar a cooperação da ERS com outras entidades congéneres, nacionais e estrangeiras, para além das obrigações estatutariamente consagradas
Eficiência e eficácia interna	Garantir a conformidade legal da atuação da ERS e dinamizar as práticas de divulgação e transparência
	Desenvolver e gerir os sistemas de informação da ERS de forma eficaz e eficiente
	Incrementar o nível de segurança e capacidade de recuperação de informação
	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

Em 2018 e ao longo do triénio, reforçar-se-á ainda mais a colaboração permanente e profícua dos diversos órgãos sociais da ERS, fomentando o acompanhamento próximo e qualitativo das atividades respetivas e gerando uma dinâmica de interação entre o Conselho de Administração e o Conselho Consultivo, bem como entre o

Conselho de Administração e o Fiscal Único, que contribua para um contínuo aprofundamento das colaborações mútuas.

Continuar-se-á também a robustecer as relações com os diferentes *stakeholders* do sistema de saúde, essenciais não só para uma correta articulação com outras instituições e organismos atuantes no sector, mas também para a disseminação dessa obrigação transversal de assumir o cidadão como figura central no sistema de saúde português.

Continuará ainda a ser privilegiado o relacionamento com entidades congéneres, nacionais e estrangeiras, como forma de partilha mútua de conhecimento e aprendizagem.

No âmbito do plano estratégico para o triénio, foram identificadas as áreas onde o incremento da atividade é mais premente, destacando-se as ações de fiscalização e vistorias no âmbito do processo de licenciamento (seja ele simplificado ou ordinário), o tratamento e monitorização das queixas e reclamações dos utentes, a promoção da literacia dos utentes, 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.

Em particular, quer o registo, quer o licenciamento implicam análises constantes de cumprimento de requisitos de funcionamento e uma intensa atividade de fiscalização. Mas tais atividades apresentam-se como essenciais à legalidade e à 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 ações 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”. Trata-se de um dos objetivos que mais concorre para a necessidade de admissão de novos colaboradores, planeada para 2018 e para o resto do triénio. Efetivamente, estima-se que, graças a essas novas contratações, em 2018 será possível aumentar consideravelmente o número de fiscalizações 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.

Naturalmente, os colaboradores a contratar em 2018 não irão dedicar-se na totalidade às atividades de fiscalização, mas também irão densificar a atuação da ERS na área da literacia e da avaliação económico-financeira, fundamentais para o adequado cumprimento da sua missão.

Para além disso, 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, 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 elevado volume mensal de processos. É, pois, também imprescindível, a par da utilização de soluções que permitam a recuperação definitiva do histórico de reclamações entradas na ERS, o reforço de recursos humanos suficientes para dar continuidade a esta incumbência.

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

Pelo exposto, facilmente se compreende que o crescimento da estrutura da ERS previsto para 2018 – quer em termos de recursos humanos, quer das instalações e outros recursos físicos e dos sistemas de informação de suporte às diversas atividades –, ainda que acentuado relativamente ao passado, vem apenas atenuar parcialmente a realidade de estagnação dessa estrutura nos anos anteriores, que não acompanhou a evolução do universo de estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde regulados, nem o incremento das competências relativamente aos mesmos.

O sistema de saúde português está em mudança, exigindo uma intervenção cada vez mais complexa. Para que a ERS possa cumprir cabalmente a missão que lhe é

atribuída pelo Legislador, torna-se premente que a sua estrutura cresça de forma muito significativa ao longo do próximo triénio. Caso contrário, estará gravemente comprometida a proteção dos interesses dos utentes dos sistemas de saúde.

## 3. Atividades de regulação

### 3.1. Controlo dos requisitos de funcionamento

Conforme se estabelece no artigo 10.º dos estatutos da ERS, em conjugação com o Decreto-lei n.º 127/2014, de 22 de agosto, um dos seus objetivos de regulação é o de assegurar o cumprimento dos requisitos do exercício da atividade dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, incluindo os respeitantes ao registo no Sistema de Registo de Estabelecimentos Regulados (SRER) da ERS e ao regime de licenciamento dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, nos termos da lei.

Para esse efeito, incumbe-lhe, concretamente, **instruir e decidir os pedidos de licenciamento de estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde**, bem como **assegurar o cumprimento dos requisitos legais e regulamentares de funcionamento dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde e sancionar o seu incumprimento**, respetivamente nos termos das alíneas b) e c) do artigo 11.º dos seus Estatutos. Caberá à ERS em 2018:

- Instaurar e tramitar os procedimentos administrativos tendentes à emissão de licenças de funcionamento, sua suspensão, revogação, averbamento e reconhecimento de validade de autorização provisória;
- Instaurar e tramitar os processos de contraordenação por incumprimento da obrigação legal de registo dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde e incumprimento dos requisitos legais de funcionamento e de atividade desses mesmos estabelecimentos;
- Adotar as medidas cautelares necessárias 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;
- Emitir recomendações, pareceres, relatórios globais e instruções sobre os requisitos de funcionamento dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde.

- Melhorar os instrumentos, designadamente ao nível dos sistemas de informação, de suporte às atividades de monitorização *in loco* do cumprimento dos requisitos legais e regulamentares de funcionamento dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde;
- Implementar medidas tendentes à capacitação dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde regulados 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, os instrumentos e os procedimentos legais instituídos e a realização de sessões públicas de esclarecimento;
- Dar resposta aos Pedidos de Informação Prévia (PIP), assegurando o acompanhamento permanente dos 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 telefónico aos regulados, suportado no *call center* implementado em 2015 e assegurar a resposta atempada aos expedientes;

Em 2018, a ERS fará, ainda, uma **aposta firme no reforço da sua presença no terreno, prevendo aumentar substancialmente o volume de ações de fiscalização**. A este título, caberá à ERS:

- 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 a realização de diligências presenciais às unidades sujeitas à emissão de Autorização de Funcionamento no âmbito da Rede Nacional de

Cuidados Continuados Integrados (RNCCI) dedicadas à verificação do cumprimento dos requisitos de instalação e funcionamento;

- 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, 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;
- 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 do SRER da ERS, do cumprimento das obrigações decorrentes do regime jurídico do Livro de Reclamações e da afixação de informação para o utente;

Por outro lado, a título de requisitos de funcionamento, realça-se a obrigatoriedade de **registo público dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde** junto da ERS (previsto no artigo 26.º dos seus estatutos).

Prevê-se um acentuado acréscimo no número de novos registos no ano de 2018, essencialmente devido à operacionalização do registo dos estabelecimentos onde sejam praticadas terapêuticas não convencionais, e ao estabelecimento de plataformas de cooperação entre a ERS e outras entidades administrativas e privadas, facilitadoras da atempada identificação de estabelecimentos que, devendo estar registados, não o estão.

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, devolução de pagamentos duplos, devolução de pagamentos indevidos e devolução de execução



fiscal. No âmbito da promoção da atualização do registo, em 2018 será dada continuidade às seguintes atividades:

- Processo de “limpeza” da base de dados dos estabelecimentos que estejam no estado “pré-registo” há mais de 2 meses, através do envio padronizado de ofícios e *e-mails*;
- Envio de *e-mails* padronizados a todas as entidades que não tenham efetuado alterações ao registo durante mais de seis meses ou mais de um ano, consoante a sua dimensão;
- Envio de comunicações automáticas para todas as entidades que tenham sessões de alteração de dados por submeter;
- Alargamento da prestação de serviços *online*, criando instrumentos interativos que promovam a eficiência de procedimentos e a comunicação entre as entidades reguladas e a ERS;
- Atualização sistemática das “perguntas frequentes”, em estreita relação com os pedidos de informação efetuados pelas entidades reguladas e com o resultado de toda a intervenção regulatória da ERS;
- Incremento da divulgação de informação sobre licenciamento e requisitos mínimos de funcionamento, nomeadamente sob a forma de “perguntas frequentes” e/ou publicações informativas, bem como atualização dos conteúdos já existentes no *website* da ERS;
- Intensificação e alargamento dos mecanismos de cooperação com instituições terceiras com atuação relevante no sistema de saúde (nomeadamente, entidades financiadoras), no sentido de garantir que apenas entidades registadas na ERS (e, caso aplicável, licenciadas) são aceites por tais instituições como prestadores de cuidados de saúde.

De acordo com o n.º 2 do artigo 26º dos seus estatutos, 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 2018, 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 a sociedade e disponibilizando informação útil e com uma linguagem simples;

- 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.

### 3.2. Garantia de acesso aos cuidados de saúde

Um dos objetivos de regulação da ERS consiste em assegurar o cumprimento, por parte das entidades reguladas, dos critérios de acesso aos cuidados de saúde, nos termos da Constituição e da lei (*vide* alínea b) do artigo 10.º dos estatutos da ERS).

Para concretização desse objetivo, a ERS tem diversas incumbências específicas, nomeadamente a de **assegurar o direito de acesso universal e equitativo à prestação de cuidados de saúde nos serviços e estabelecimentos do Serviço Nacional de Saúde (SNS), nos estabelecimentos publicamente financiados, bem como nos estabelecimentos contratados para a prestação de cuidados no âmbito de sistemas ou subsistemas públicos de saúde ou equiparados**, definida na alínea a) do artigo 12.º daqueles estatutos. Para esse efeito, em 2018 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 todas as participações, queixas e reclamações de utentes ou profissionais que indiciem restrições ou desigualdades infundadas de acesso de doentes a cuidados de saúde, ou incumprimento de regras de acesso a serviços públicos ou publicamente financiados, bem como nos estabelecimentos contratados para a prestação de cuidados no âmbito de sistemas ou subsistemas públicos de saúde ou equiparados;
- Na sequência de 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;

- Adotar as medidas cautelares necessárias 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;
- 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, 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 a acompanhar o processo de elaboração e revisão das Redes Nacionais de Especialidades Hospitalares e de Referência, nos termos do n.º 4 do artigo 8.º da Portaria n.º 147/2016, de 19 de maio, que revogou a Portaria n.º 123-A/2014, de 19 de junho;
- Acompanhar a implementação e cumprimento quer da “Carta dos Direitos de Acesso aos Cuidados de Saúde pelos utentes do Serviço Nacional de Saúde”, prevista na Lei n.º 15/2014, de 21 de março, quer do Sistema Integrado de Gestão do Acesso (SIGA) criado 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 Tempos Máximos de Resposta Garantidos (TMRG) para todo o tipo de prestações de cuidados de saúde sem carácter de urgência e publica a Carta dos Direitos de Acesso;
- Continuar a acompanhar, em sede de monitorização, 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;

- Continuar a acompanhar, em sede de monitorização, o acesso a cuidados de saúde primários;
- Investigar todas as participações, queixas e reclamações de utentes ou profissionais que indiciem restrições ou desigualdades infundadas de acesso de doentes aos cuidados de saúde, atenta a recente publicação da Lei n.º 52/2014, de 25 de agosto, que estabelece as normas de acesso a cuidados de saúde transfronteiriços e promove a cooperação em matéria de cuidados de saúde transfronteiriços, transpondo a Diretiva 2011/24/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 9 de março de 2011, relativa ao Exercício dos Direitos dos Doentes em Matéria de Cuidados de Saúde Transfronteiriços;
- Prosseguir com o procedimento de regulamentação da ERS sobre os critérios de acesso aos cuidados de saúde, em concretização dos poderes de regulação e de acordo com o disposto nos artigos 12.º e 17.º dos seus estatutos;
- Terminar o procedimento de regulamentação da ERS sobre as transferências inter-hospitalares de utentes dentro do sector público, do sector público para o privado e do sector privado para o público, em concretização dos poderes de regulação e de acordo com o disposto nos artigos 12.º e 17.º dos seus estatutos e, posteriormente, acompanhar a sua implementação e cumprimento.

Uma outra atribuição da ERS no âmbito da garantia do acesso aos cuidados de saúde consiste na **prevenção e punição das 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 de sistemas ou subsistemas públicos de saúde ou equiparados** (alínea b) do artigo 12.º). Para cumprimento dessa incumbência, em 2018 a ERS irá realizar as seguintes atividades:

- Investigar todas as participações, queixas e reclamações de utentes ou profissionais que indiciem discriminação ou rejeição infundada de doentes em prestadores públicos ou publicamente financiados, bem como em estabelecimentos contratados para a prestação de cuidados no âmbito de sistemas ou subsistemas públicos de saúde ou equiparados;

- Na sequência de investigações, e quando aplicável, elaborar pareceres e emitir 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;
- Adotar as medidas cautelares necessárias 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;
- Verificar a implementação e cumprimento de todas as instruções emitidas pela ERS que visem prevenir práticas de rejeição discriminatória ou infundada de utentes, bem como avaliar o seguimento das recomendações emitidas nesse mesmo âmbito;
- Realizar ações de fiscalização aos prestadores de cuidados de saúde sempre que se verifiquem suspeitas de eventuais práticas de discriminação ou rejeição infundada de utentes.

Igualmente no âmbito da garantia do acesso aos cuidados de saúde, compete à ERS **prevenir e punir as práticas de indução artificial da procura de cuidados de saúde** (artigo 12.º, alínea c) dos seus estatutos). Para esse efeito, a ERS deverá, durante 2018:

- Investigar todas as participações, queixas e reclamações de utentes ou profissionais que indiciem indução artificial de procura de cuidados de saúde;
- Na sequência de investigações, e quando aplicável, elaborar pareceres e emitir 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;
- Adotar as medidas cautelares necessárias 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;

- Realizar ações de fiscalização aos prestadores de cuidados de saúde sempre que se verifiquem suspeitas de eventuais práticas de indução artificial de procura de cuidados de saúde.

Finalmente, uma última incumbência da ERS ao nível da garantia do acesso aos cuidados de saúde consiste em **zelar pelo respeito da liberdade de escolha nos estabelecimentos prestadores de serviços de saúde e punir a sua violação** (conforme artigo 12.º, alínea d), dos estatutos). Nesse âmbito, em 2018 prevê-se realizar as seguintes atividades:

- Investigar todas as participações, queixas e reclamações de utentes ou profissionais que indiciem restrições infundadas da liberdade de escolha dos prestadores pelos doentes;
- Na sequência de investigações, e quando aplicável, elaborar pareceres e emitir 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;
- Adotar as medidas cautelares necessárias 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;
- Verificar a implementação e cumprimento de todas as instruções emitidas pela ERS que visem o respeito da liberdade de escolha nos estabelecimentos prestadores de serviços de saúde, bem como avaliar o seguimento das recomendações emitidas nesse mesmo âmbito.

### **3.3. Defesa dos direitos dos utentes**

Um terceiro objetivo de regulação que compete à ERS prosseguir, e que se encontra definido na alínea c) do artigo 10.º dos seus estatutos, consiste em garantir os direitos e interesses legítimos dos utentes.

Para esse efeito, incumbe à ERS, nos termos do artigo 13.º, alínea a), dos mesmos estatutos, **apreciar as queixas e reclamações dos utentes e monitorizar o seguimento dado pelos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde às mesmas.**

No âmbito desta atividade, em 2018 prevê-se:

- Appreciar 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;
- Assegurar a recuperação definitiva do histórico de reclamações entradas na ERS, decorrente do aumento abrupto do seu volume em 2015;
- Intensificar a utilização do resultado da atividade de apreciação e monitorização de reclamações para, de forma agregada, extrair informação que contribua para o aprofundamento da atividade regulatória global da ERS;
- Reiterar a informação aos responsáveis pelos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde sobre os pareceres e recomendações emitidos pela ERS com base no diagnóstico apurado através do tratamento estatístico das reclamações recebidas;
- Prosseguir no aperfeiçoamento das soluções tecnológicas de suporte às atividades de monitorização e apreciação de reclamações, designadamente a plataforma do Sistema de Gestão de Reclamações (SGREC), visando a conformidade e total acomodação do quadro normativo aplicável em matéria de reclamações, bem como o encurtamento do prazo médio de apreciação dos processos de reclamação, promovendo a melhoria contínua do processo de análise da factualidade exposta e a sua interoperabilidade com os restantes sistemas de informação da ERS;
- Apurar a sistematização e tipificação da informação disponível, designadamente nos sistemas de informação, possibilitando a correta

monitorização das reclamações e a elaboração e divulgação de relatórios analíticos e estatísticos periódicos a partir da informação recolhida;

- Implementar melhorias e dar continuidade à desmaterialização dos processos, procedimentos e indicadores relativos ao tratamento de reclamações;
- Intensificar o apoio aos prestadores na utilização do SGREC e ampliar os canais de comunicação com os prestadores no âmbito das reclamações, designadamente através do atendimento suportado no *call center* e da promoção de formação;
- Dar continuidade à divulgação e disponibilização, no *website* da ERS, de informação de apoio relacionada com a utilização do SGREC, a fim de facilitar a utilização do sistema pelos prestadores e a uniformização do tratamento das reclamações;
- Otimizar a informação estatística individualizada sobre reclamações disponível, e promover junto dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, com base na mesma informação estatística, o *benchmarking* e a melhoria contínua da qualidade na prestação de cuidados de saúde;
- Contribuir para a permanente atualização da base de dados do SRER através, por um lado, da troca de informação interna e, por outro, da orientação dos prestadores no sentido do cumprimento das suas obrigações legais nesta matéria, no momento do seu acesso SGREC;
- Disponibilizar, de forma célere, informação fidedigna e atualizada sobre reclamações visando prestadores de cuidados de saúde, no que se refere a volume, temáticas visadas, tipologia de prestadores ou outras características tipificadas;
- Instaurar e tramitar processos de contraordenação quando, no âmbito da apreciação e monitorização das reclamações, se detete o incumprimento, por parte dos prestadores, de obrigações legais cuja punição caiba nos poderes sancionatórios da ERS;
- Aperfeiçoar os mecanismos internos de identificação de situações passíveis de resolução de conflito através de mediação ou conciliação e arbitragem, com vista a uma maior promoção desta competência.



- Estreitar o relacionamento com as ordens profissionais, nomeadamente através da celebração de protocolos, com o objetivo de aferir da atuação destes organismos após a intervenção da ERS nos processos que esta lhes dá a conhecer.

Conforme se define na alínea b) do artigo 13.º dos seus estatutos, incumbe ainda à ERS, a título de defesa dos direitos dos utentes, **verificar o cumprimento da «Carta dos direitos de Acesso aos Cuidados de Saúde pelos utentes do Serviço Nacional de Saúde»**, designada por «Carta dos Direitos de Acesso», por todos os prestadores de cuidados de saúde, pelo que durante 2018 será levado a efeito o seguinte:

- Investigar todas as participações, queixas e reclamações de utentes ou profissionais que indiciem incumprimento da «Carta dos direitos de acesso»;
- Na sequência de investigações, e quando aplicável, elaborar pareceres e emitir 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;
- Adotar as medidas cautelares necessárias 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;
- Verificar a implementação e cumprimento de todas as instruções emitidas pela ERS que visem a defesa dos direitos dos utentes, 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, em situações que justifiquem a emissão de pareceres ou recomendações de âmbito mais genérico e/ou alargado relativas à defesa dos direitos dos utentes;
- Continuar a acompanhar o tratamento de informação de saúde pelos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde e respetivos profissionais ao seu serviço, com o propósito de verificar quais os procedimentos que estão a ser seguidos, e nessa sequência avaliar da necessidade de uma intervenção

regulatória adicional, bem como acompanhar a implementação pelos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde do Regulamento 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados, o qual será aplicável a partir de 25 de maio de 2018.

Nos termos do artigo 13.º, alínea c) dos mesmos estatutos, incumbe ainda à ERS **prestar informação, orientação e apoio aos utentes dos serviços de saúde**. No âmbito desta atividade, prevê-se para 2018:

- Destacar no seu *website* uma área destinada ao utente, fomentando uma maior interação da ERS com a sociedade; disponibilizando informação útil, apelativa e com uma linguagem simples, no sentido de promover escolhas esclarecidas mais adequadas às suas necessidades, salvaguardando os seus direitos e interesses face aos estabelecimentos prestadores de serviços;
- Dar continuidade ao desenvolvimento de ações de reforço da literacia em saúde e de redução da assimetria de informação, promovendo a capacitação do utente na tomada de decisão, em particular, no seu contacto direto com os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde;
- Reforçar a informação clara, simples e direta sobre o entendimento regulatório da ERS em matérias que habilitem o utente a fazer escolhas esclarecidas, bem como sobre as obrigações dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, e sobre os direitos e deveres dos utentes;
- Potenciar sinergias com os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde contribuindo para a promoção da literacia em saúde, também na vertente da informação a prestar aos cidadãos;
- Promover as questões e dúvidas dos utentes enquanto instrumento de avaliação e intervenção sistémica no âmbito da atuação 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;
- Assegurar o atendimento presencial e telefónico aos utentes, privilegiando, quanto a este último, o atendimento suportado no *call center*, reforçando os mecanismos de apoio ao utente no exercício do direito à reclamação;
- Atualizar, de forma sistemática, o conteúdo das “perguntas frequentes”, em estreita relação com os pedidos de informação dos utentes e com o resultado de toda intervenção regulatória da ERS;
- 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;
- Promover a criação de ferramentas de informação aos utentes no âmbito da intervenção da ERS nos TMRG e demais questões de acesso aos cuidados de saúde;
- Dar continuidade à atualização da informação relativa aos direitos dos utentes, no que respeita a práticas publicitárias dos prestadores de cuidados de saúde, sem prejuízo das regras e obrigações constantes de regime(s) específico(s) da publicidade e das competências de outras entidades nesta matéria;
- Dar continuidade à promoção de iniciativas de informação dirigida aos utentes, tais como ações de formação e revisão e divulgação de informação sobre o “direito a reclamar” com vista a potenciar a informação sobre esta temática;
- Reforçar a cooperação com a Direção-Geral do Consumidor e dar continuidade aos contactos já iniciados em 2017, para fomento da 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, com particular enfoque nas áreas em que os níveis de literacia se revelam deficitários;
- Proceder ao reforço dos mecanismos internos de articulação interdepartamental em todas as matérias consideradas relevantes, com vista à contínua prestação de informação aos utentes, orientada pelas sucessivas intervenções regulatórias das demais áreas de intervenção da ERS.

### 3.4. Garantia da qualidade dos cuidados de saúde

É também objetivo da atividade reguladora da ERS zelar pela prestação de cuidados de saúde de qualidade (cfr. alínea d) do artigo 10.º dos seus estatutos).

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**, conforme se define na alínea a) do artigo 14.º dos estatutos.

A concretização desta atribuição passa pelo desenvolvimento do Sistema Nacional de Avaliação em Saúde (SINAS). O SINAS é um sistema assente num modelo de avaliação da qualidade global dos serviços de saúde, aplicado a diferentes tipologias de prestadores, e que contempla diversas dimensões de avaliação. O SINAS pretende produzir mais e melhor informação sobre a qualidade do sistema de saúde, incrementando a capacidade de análise do utente com vista a reduzir as assimetrias de informação, e promover as boas práticas e a melhoria contínua dos cuidados prestados.

O ano de 2018 será dedicado a um conjunto de ações que visam garantir a consolidação do SINAS ao nível das metodologias de avaliação e da abrangência de tipologias de prestadores de cuidados de saúde, e uma comunicação mais eficaz com os públicos-alvo. Assim pretende-se:

- 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;
- Manter o processo contínuo de revisão de metodologias e indicadores de avaliação utilizados nas diferentes áreas, envolvendo instituições como as ordens profissionais e sociedades científicas;
- Delinear e dar cumprimento ao plano de auditorias sistemáticas aos prestadores avaliados.

Compete ainda à ERS **verificar o não cumprimento das obrigações legais e regulamentares relativas à acreditação e certificação dos estabelecimentos**, nos termos da alínea b) do artigo 14.º. Nesse âmbito, a ERS deverá, em 2018:

- Monitorizar o surgimento de obrigações legais ou regulamentares quanto à certificação e acreditação;
- Contribuir para a sistematização e divulgação de informação sobre a realidade da acreditação e certificação de estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde em Portugal.

A alínea c) do mesmo artigo 14.º dispõe que incumbe à ERS **garantir o direito dos utentes à prestação de cuidados de saúde de qualidade**. Para tal, em 2018 a ERS irá:

- 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 indiquem violação dos direitos e interesses legítimos dos utentes, designadamente por incumprimento de normas de qualidade e segurança da prestação de cuidados de saúde;
- Na sequência de investigações, e quando aplicável, elaborar pareceres e emitir 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;
- Adotar as medidas cautelares necessárias 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;
- Realizar ações de fiscalização a prestadores de cuidados de saúde sempre que se verifiquem suspeitas de violação dos direitos e interesses legítimos dos utentes ou de incumprimento de normas da qualidade da prestação de

cuidados de saúde, e fiscalizar a implementação e cumprimento das instruções emitidas pela ERS neste âmbito;

- Acompanhar e intervir, na sequência de elementos recolhidos em sede de processos em curso, em situações que justifiquem a emissão de pareceres ou recomendações de âmbito mais genérico ou alargado, relativas ao eventual incumprimento de normas de qualidade e segurança da prestação de cuidados de saúde;
- Proceder à adaptação permanente das *check-list* e modelos de relatórios de fiscalização em face de alterações legislativas (nomeadamente, em matéria do regime jurídico do licenciamento) e da necessidade de otimização permanente dos requisitos a verificar e simplificação da intervenção no terreno;
- Publicar no *website* da ERS os modelos de *check-list* utilizados nas vistorias, ações de fiscalização e de monitorização, assim como os respetivos modelos de relatório;
- Garantir a suspensão imediata da atividade dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, quando o incumprimento dos requisitos legais e regulamentares afete gravemente os direitos e legítimos interesses dos utentes.

Finalmente, é também incumbência da ERS **propor e homologar códigos de conduta e manuais de boas práticas dos prestadores sujeitos à regulação da ERS** (alínea d) do artigo 14.º dos estatutos). Nesse sentido, em 2018 a ERS irá:

- Identificar as necessidades de códigos de conduta, em matéria de qualidade da prestação de cuidados de saúde;
- Celebrar protocolos com os diferentes intervenientes com competências nesta matéria.

### 3.5. Legalidade e transparência das relações económicas

A alínea e) do artigo 10.º dos estatutos determina que a ERS deve assegurar a regulação económica do sector da saúde, designadamente velando pela legalidade e transparência das relações económicas entre todos os agentes do sistema.

Para efeitos daquele objetivo, incumbe à ERS, em primeiro lugar, **elaborar estudos e emitir recomendações sobre as relações económicas nos vários segmentos da economia da saúde**, incluindo no que respeita ao acesso à atividade e às relações entre o SNS ou entre sistemas ou subsistemas públicos de saúde ou equiparados, e os prestadores de cuidados de saúde, independentemente da sua natureza, tendo em vista o fomento da transparência, da eficiência e da equidade do sector, bem como a defesa do interesse público e dos interesses dos utentes (*vide* artigo 15.º, alínea a) dos estatutos da ERS). Nesse âmbito, a ERS planeia levar a cabo as seguintes atividades em 2018:

- Continuar a implementação de um sistema de monitorização da evolução económica e financeira dos prestadores de cuidados de saúde, assente numa lógica de supervisão preventiva da sua atividade, 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 constrangimentos à legalidade e transparência das relações económicas entre agentes do sistema;
- Na sequência de investigações, e quando aplicável, elaborar pareceres e emitir 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;
- Adotar as medidas cautelares necessárias 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;

- Verificar a implementação e cumprimento de todas as instruções emitidas pela ERS que visem o respeito pela legalidade e transparência das relações económicas entre todos os agentes do sistema, 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, em situações que justifiquem a emissão de pareceres ou recomendações de âmbito mais genérico e/ou alargado relativas ao respeito pela legalidade e transparência das relações económicas entre todos os agentes do sistema;
- Dar resposta às solicitações de parecer sobre as relações económicas entre agentes do sector da saúde, e por iniciativa própria elaborar os estudos e emitir as recomendações que a ERS entenda por relevantes.

Nos termos do artigo 15.º, alínea b), incumbe igualmente à ERS, ao nível da regulação económica, **pronunciar-se e emitir recomendações sobre os acordos subjacentes ao regime das convenções, bem como sobre os contratos de concessão e de gestão** e outros que envolvam atividades de conceção, construção, financiamento, conservação ou exploração de estabelecimento ou serviços públicos de saúde. Para dar cumprimento a esta atribuição, a ERS deverá, em 2018:

- Realizar os pareceres prévios não vinculativos sobre as propostas de modalidade de procedimento para a celebração de convenções pelo SNS, atendendo às características do mercado a que se dirige a convenção, nomeadamente quanto aos níveis de concorrência, à área de prestação e à natureza dos serviços (nos termos do n.º 2, artigo 4.º, Decreto-Lei n.º 139/2013, de 9 de outubro);
- Dar resposta às solicitações de parecer sobre contratos de concessão e de gestão, e por iniciativa própria elaborar os pareceres que a ERS entenda por relevantes;
- Continuar a proceder à recolha da lista de contratos de concessão, de parceria público-privada, de convenção e das relações contratuais afins no sector da saúde, prevista na alínea b) do artigo 27.º dos estatutos da ERS, através da atualização da informação publicada no *website* da ERS desde 2015;



- Investigar todas as participações, queixas e reclamações de utentes ou profissionais que indiciem constrangimentos à garantia do cumprimento pelos prestadores de cuidados de saúde das suas obrigações legais e contratuais, designadamente do respeito pelas convenções celebradas;
- Na sequência de investigações, e quando aplicável, elaborar pareceres e emitir 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;
- Adotar as medidas cautelares necessárias 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;
- Verificar a implementação e cumprimento de todas as instruções emitidas pela ERS que visem o respeito pelo cumprimento pelos prestadores de cuidados de saúde das suas obrigações legais e contratuais, designadamente do respeito pelas convenções celebradas, 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, em situações que justifiquem a emissão de pareceres ou recomendações de âmbito mais genérico e/ou alargado relativas ao cumprimento pelos prestadores de cuidados de saúde das suas obrigações legais e contratuais, designadamente do respeito pelas convenções celebradas.

O artigo 15.º, alínea c), dos estatutos, estabelece que incumbe à ERS **elaborar estudos e emitir recomendações sobre a organização e o desempenho dos serviços de saúde do SNS**. Nesse sentido, em 2018 a ERS irá:

- 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 problemas;
- Dar resposta às solicitações de parecer sobre a organização e o desempenho dos serviços de saúde do SNS.

Também no âmbito da regulação económica, compete à ERS **pronunciar-se e emitir recomendações sobre os requisitos e as regras relativos aos seguros de saúde e cooperar com a respetiva entidade reguladora na sua supervisão** (cfr. artigo 15.º, alínea d)). Nesse âmbito, em 2018 a ERS irá:

- 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.

Como incumbência para efeitos do objetivo de regulação económica, a ERS deverá ainda, à luz da alínea e) do artigo 15.º dos seus estatutos, **pronunciar-se sobre o montante das taxas e preços de cuidados de saúde administrativamente fixados, ou estabelecidos por convenção entre o SNS e entidades externas, e zelar pelo seu cumprimento**. Dando cumprimento a esse desiderato, a ERS em 2018 irá:

- Dar resposta às solicitações de parecer sobre taxas e preços de cuidados de saúde administrativamente fixados, e por iniciativa própria elaborar os pareceres que a ERS entenda por relevantes;
- Investigar todas as participações, queixas e reclamações de utentes ou profissionais que indiquem constrangimentos ao respeito pelas taxas e preços de cuidados de saúde administrativamente fixados, ou estabelecidos por convenção;
- Na sequência da investigação, e quando aplicável, elaborar pareceres e emitir 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;
- Adotar as medidas cautelares necessárias 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;
- Verificar da implementação e cumprimento de todas as instruções emitidas pela ERS que visam o respeito pelas taxas e preços de cuidados de saúde administrativamente fixados, ou estabelecidos por convenção, 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, em situações que justifiquem a emissão de pareceres ou recomendações de âmbito mais genérico e/ou alargado relativas ao respeito pelas taxas e preços de cuidados de saúde administrativamente fixados, ou estabelecidos por convenção.

### 3.6. Promoção da concorrência

Nos termos da alínea f) do artigo 10.º dos seus estatutos, 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 sector.

Para esse efeito, incumbe-lhe, nos termos do artigo 16.º, alínea a), **identificar os mercados relevantes que apresentam características específicas sectoriais, designadamente definir os mercados geográficos, em conformidade com os princípios do direito da concorrência, no âmbito da sua atividade de regulação.** Ainda nos termos do artigo 20.º, a ERS pode **realizar estudos de mercado e inquéritos por áreas de atividade que se revelem necessários para a prossecução da sua missão**, designadamente para supervisão e o acompanhamento de mercados e verificação de circunstâncias que indiciem distorções ou restrições à concorrência. Nesse âmbito em 2018 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.

Por outro lado, compete à ERS, à luz do disposto no artigo 16.º, alínea b), do mesmo diploma, **zelar pelo respeito da concorrência nas atividades abertas ao mercado sujeitas à sua regulação.** Nesse sentido, em 2018 serão realizadas as seguintes atividades:

- Investigar todas as participações, queixas e reclamações de utentes ou profissionais que indiciem desrespeito das regras da concorrência nas atividades abertas ao mercado sujeitas à sua jurisdição;
- Adotar as medidas cautelares necessárias 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;
- Emitir as instruções ou recomendações necessárias à melhoria do funcionamento concorrencial das atividades e estabelecimentos sujeitos à regulação da ERS;
- Nos termos da alínea c) do artigo 16.º, participar, sempre que necessário, à Autoridade da Concorrência, factos que possam constituir ilícito jusconcorrencial à luz da Lei da Concorrência.

Finalmente, no âmbito da defesa da concorrência, incumbe à ERS, nos termos do artigo 16.º, alínea d), **colaborar na aplicação da legislação da concorrência**. Assim, a ERS deverá, durante 2018:

- 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;
- Dar resposta a todas as demais 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.

### **3.7. Práticas de publicidade em saúde**

O Decreto-Lei n.º 238/2015, de 14 de outubro, que estabelece o Regime Jurídico das Práticas de Publicidade em Saúde, atribui à ERS a competência para a fiscalização e a instrução dos processos contraordenacionais por infrações a referido regime.

Para esse efeito, incumbirá à ERS prevenir e punir as práticas publicitárias ilícita e/ou proibidas nos termos do citado regime. Nesse sentido, em 2018 serão realizadas as seguintes atividades:

- 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;
- Adotar as medidas cautelares necessárias 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;
- 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, e monitorizar a sua aplicabilidade, para aferir da eventual necessidade de revisão do mesmo;
- Continuar a adotar as medidas necessárias a garantir um melhor conhecimento externo, quer do regime jurídico das práticas publicitárias em saúde, quer do Regulamento da ERS sobre esta matéria.

### **3.8. Resolução de conflitos**

Conforme estabelecido no artigo 28.º dos estatutos, a ERS pode intervir, a pedido ou com o consentimento das partes, na mediação ou conciliação de conflitos entre estabelecimentos do SNS ou entre os mesmos e prestadores do sector privado e social ou ainda no âmbito de contratos de concessão, de parceria público-privada, de convenção ou de relações contratuais afins no sector da saúde, ou ainda entre prestadores de cuidados de saúde e utentes.

Ainda de acordo com o artigo 29.º dos estatutos, a ERS pode celebrar protocolos com centros de arbitragem institucionalizada, aí definindo o apoio logístico e técnico que entenda conveniente a prestar para o efeito.

Neste âmbito para 2018, a ERS deverá:

- Assegurar a tramitação e a conclusão de todos os pedidos de resolução de conflitos que venham a ser submetidos nos termos do regulamento de resolução de conflitos da ERS (Regulamento n.º 628/2015, de 17 de setembro), e no âmbito do sistema de mediação ou conciliação de conflitos disponibilizado publicamente no *website* da ERS;
- Dar continuidade à implementação do sistema da ERS de mediação ou conciliação de conflitos, ao nível dos procedimentos internos instituídos e dos sistemas de informação associados;
- Proceder ao reforço da informação e da divulgação da resolução de conflitos (mediação ou conciliação e arbitragem), e desenvolver mecanismos de promoção desta competência, em articulação e cooperação com entidades terceiras, intervenientes no sistema de saúde e competentes para a proteção e divulgação dos direitos e interesses dos consumidores dos serviços de saúde;
- Promover a celebração de protocolos com centros de arbitragem;
- Promover, com base na experiência prática recolhida, a integração da mediação enquanto instrumento de avaliação e intervenção sistémica na atuação dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde.

### **3.9. Regulamentação**

De acordo com a alínea a) do artigo 17.º dos estatutos, incumbe à ERS, no exercício dos seus poderes de regulamentação, emitir os regulamentos previstos nos estatutos, bem como os necessários ao cumprimento das suas atribuições, encontrando-se ainda previsto no artigo 18.º, o procedimento de aprovação dos regulamentos da ERS com eficácia externa.

A este nível, prevê-se:

- Dar continuidade ao processo de regulamentação, fazendo uso do regulamento enquanto instrumento de atuação, que se prevê, possa incidir fundamentalmente sobre os artigos 4.º, 12.º, 13.º e 14.º dos estatutos da ERS, em linha com as orientações estratégicas da ERS;
- Prestar o apoio e os esclarecimentos que se revelarem necessários na interpretação das normas e regras regulamentares, no âmbito da aplicação de todos os regulamentos da ERS;
- Promover a revisão dos regulamentos internos e externos vigentes.

### **3.10. Matérias jurídicas e de contencioso**

O alargamento do âmbito de intervenção da ERS com a aprovação dos novos estatutos intensificou a necessidade de um posicionamento sobre questões cada vez mais complexas, pelo que a ERS deverá, em 2018:

- Promover a adequada preparação e fundamentação jurídica dos atos e processos decisórios, e emitir os necessários pareceres e informações, com garantia de respeito pela legalidade, segurança e estabilidade jurídicas, coerência e uniformidade da sua atuação institucional e regulatória;
- Incentivar a adaptação e o cumprimento pelos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, contribuindo assim para uma visão global e integrada dos quadros legais, regulamentares e regulatórios aplicáveis, mediante a divulgação permanente e atualizada da legislação e entendimentos regulatórios relevantes, e o desenvolvimento de mecanismos tendentes a uma participação informada dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde e dos utentes.

Por outro lado, conforme o artigo 7.º dos estatutos, a ERS goza de capacidade judiciária ativa e passiva, pelo que, no que respeita concretamente às atividades de contencioso contraordenacional, administrativo e tributário, prevê-se:

- O acompanhamento e intervenção, nos termos da lei, nos recursos de impugnação judicial que possam ser interpostos de decisões administrativas

sancionatórias aplicadas pela ERS, bem como em processos judiciais do foro administrativo e tributário;

- O acompanhamento, organização e tramitação dos processos de execução judicial de coimas, a correr termos no Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão (TCRS), bem como dos processos de execução fiscal de taxas e/ou contribuições regulatórias não pagas;
- A disponibilização no *website* da ERS de informação sobre as decisões judiciais objeto de recurso judicial, conforme o artigo 65.º dos estatutos, e tendo em vista constituir um instrumento de apoio para as entidades sujeitas à regulação da ERS, sobre o entendimento do TCRS quanto a determinadas questões materiais que lhe são colocadas no âmbito dos recursos de impugnação judicial das decisões sancionatórias da ERS;
- A introdução de mecanismos de incremento da qualidade da representação judicial da ERS e da taxa de sucesso em processos judiciais, no âmbito dos procedimentos internos e dos sistemas de informação, bem como através do aumento do conhecimento das práticas das diversas entidades administrativas independentes sujeitas à jurisdição do TCRS.

Refira-se, ainda, que de acordo com o artigo 31.º dos estatutos da ERS, as entidades responsáveis pelos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde devem prestar à ERS a informação e cooperação necessárias ao desempenho das suas funções, designadamente as informações e documentos que lhes sejam solicitados.

Os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde estão igualmente obrigados ao cumprimento de norma ou de decisão da ERS que, no exercício dos seus poderes regulamentares, de supervisão ou sancionatórios, determinem qualquer obrigação ou proibição, previstos nos artigos 14.º, 16.º, 17.º, 19.º, 20.º, 22.º e 23.º dos estatutos da ERS.

Neste âmbito, caberá à ERS em 2018:

- Instaurar e instruir os processos contraordenacionais por não prestação de informações ou prestação de informações falsas, inexatas ou incompletas pelos responsáveis e agentes dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, quando requeridas por si no uso dos seus poderes, por recusa de colaboração, bem como pelo não cumprimento de decisão ou norma da ERS.



## 4. Atividades de gestão e suporte

### 4.1. Gestão de recursos humanos

A ampliação da intervenção regulatória da ERS, decorrente da entrada em vigor dos novos estatutos, implicará a necessidade de contratação de 30 novos colaboradores em 2018, como adiante melhor se explicará.

Ao nível dos recursos humanos, em 2018 dever-se-á:

- Manter uma bolsa de peritos externos especializados nas áreas de atuação da ERS, designadamente, nas áreas da consultoria clínica e da engenharia hospitalar;
- Promover desenvolvimentos informáticos no *software* de recursos humanos para agilizar a gestão de cadastro, nomeadamente da atualização de currículos, acompanhamento do plano de formação e *upload* de documentos;
- Elaborar o plano de formação bianual, de forma a potenciar a valorização profissional dos seus colaboradores;
- Elaborar documentos e relatórios legais, designadamente o balanço social da ERS e o relatório único, e enviar os reportes trimestrais para a Direção-Geral da Administração e do Emprego Público.

### 4.2. Gestão de tecnologias de informação e comunicação

No ano de 2018, a ERS irá iniciar a reformulação dos seus sistemas de informação com o objetivo de os tornar mais autónomos, fiáveis, flexíveis, seguros e escaláveis.

Relativamente à segurança e à fiabilidade dos sistemas, a ERS deverá garantir que implementa as melhores práticas internacionais, e assegurar a permanente disponibilidade e continuidade dos serviços.

Assim, com este propósito serão realizadas as seguintes ações:

- Proceder a uma auditoria rigorosa de segurança aos sistemas de informação internos e externos e analisar de forma crítica todos os processos implementados;
- Proceder ao levantamento de novas necessidades e melhorias nos sistemas de informação definir a arquitetura dos sistemas a implementar;
- Iniciar a implementação dos novos sistemas, garantindo sempre o suporte aos existentes, bem como acrescentar novas funcionalidades, sempre que necessário;
- Melhorar o sistema de informação em plataforma móvel de apoio às ações de fiscalização, tornando-o mais ágil, rápido e fiável;
- Aumentar a robustez e a segurança das condições físicas do DataCenter da ERS, aumentando a disponibilidade e a fiabilidade dos sistemas;
- Renovar a plataforma física de virtualização, implementando os servidores e *software* necessários;
- Implementar uma nova política de *backups* da informação das bases de dados da ERS;
- Iniciar a implementação da certificação na norma ISO/IEC 27001: Segurança da Informação;
- Implementar uma aplicação de *helpdesk* dos sistemas de informação e de gestão de fluxos e inventários.

A ERS irá igualmente continuar a investir em plataformas que visam, com maior eficiência, a satisfação das necessidades de comunicação e divulgação de informação junto dos prestadores de cuidados de saúde e dos utentes, concentrando informação por vezes dispersa. Para tal, deverá:

- Melhorar, desmaterializar e simplificar processos internos e alargar a prestação de serviços *online*;
- Facilitar o acesso à informação ou serviços disponibilizados pela ERS através de dispositivos móveis;

- Reestruturar a apresentação da informação no *website* de forma a agilizar o acesso e a sua consulta.

### 4.3. Gestão financeira e patrimonial

Na área da gestão financeira, a ERS prevê desenvolver, em 2018, as seguintes atividades:

- Elaborar a conta de gerência conforme os normativos do Tribunal de Contas, englobando todos os mapas de prestação de contas, relatório de gestão, anexo ao balanço e à demonstração de resultados e balanço social, entre outras informações que se revelem necessárias;
- Enviar, atempadamente, para apreciação do Fiscal Único e do Conselho Consultivo a documentação referida no ponto anterior;
- Aplicar o princípio da Unidade de Tesouraria, assegurando que o pagamento das taxas de registo, de contribuição regulatória e de vistoria em sede de licenciamento, bem como das coimas, é efetuado diretamente nas contas da Agência de Gestão da Tesouraria e da Dívida Pública – IGCP;
- Continuar o processo de melhoria contínua do *software* integrado de gestão nas áreas de contabilidade, recursos humanos e património;
- Realizar periodicamente mapas de análise económico-financeira, das despesas por centro de custo/atividade e da execução orçamental, das despesas por colaborador e/ou departamento, das deslocações realizadas num determinado período, e do número de quilómetros percorridos por cada viatura de serviço;
- Elaborar o orçamento para 2019 com base no plano de atividades e as instruções da Direção-Geral do Orçamento (DGO);
- Enviar para apreciação do Fiscal Único e do Conselho Consultivo da ERS o orçamento e a documentação de suporte dentro do prazo legal;
- Produzir relatórios mensais de execução orçamental, com mecanismos de controlo do grau de execução;

- Dar cumprimento ao disposto na lei do orçamento, na lei de enquadramento orçamental e no decreto-lei da execução orçamental, nomeadamente através da elaboração de reportes periódicos à DGO, de execução orçamental, deslocações ao estrangeiro, unidade de tesouraria, fundos disponíveis, pagamentos em atraso, previsão da receita e despesa, conta de gerência e outros que venham a ser solicitados e sejam legalmente exigíveis.

Já ao nível da gestão de património e aprovisionamento, desenvolver-se-ão as seguintes atividades:

- Assegurar a manutenção, conservação e bom funcionamento das instalações, promovendo o combate ao desperdício de bens de uso corrente e a redução dos consumos de água e energia elétrica;
- Adquirir equipamento administrativo e informático para os postos de trabalho dos colaboradores a recrutar;
- Manter a inventariação, etiquetagem e reconciliação físico-contabilística de todos os ativos imobilizados;
- Cumprir as regras de contratação pública, com lançamento dos procedimentos necessários ao desenvolvimento da atividade da ERS na plataforma de contratação pública;
- Continuar com os desenvolvimentos informáticos no Portal do Colaborador para implementação de funcionalidades de apoio à gestão e controle dos pedidos internos efetuados pelos colaboradores, de registo da informação relativa às viaturas de serviço da ERS, da gestão da biblioteca da ERS e da transferência de ativos com ligação direta ao ERP Primavera.

#### **4.4. Sistema de gestão da qualidade**

Em 2018 a ERS deve proceder à transição do seu Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) para a norma NP EN ISO9001:2015. Nesse sentido a ERS deve:

- Adequar o SGQ à nova norma;

- Incluir no SGQ mecanismos de monitorização, como parte integrante dos meios de controlo interno da ERS;
- Monitorizar os indicadores dos processos, para evidenciar a aptidão do SGQ e a identificar oportunidades de melhoria;
- Realizar auditorias internas com vista a avaliar a eficácia do SGQ e obter informações para melhoria do mesmo;
- Implementar um sistema de gestão de risco.

Para além destes eixos de atuação, em 2018 a ERS vai implementar a norma NP ISO/IEC 27001:2013, integrando o sistema de segurança da informação no SGQ.

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.

## **4.5. Comunicação e relações externas**

Ao nível da comunicação e das relações externas, o Plano Global de Comunicação da ERS para 2018 ficará marcado pela mudança no Conselho de Administração em dezembro de 2017 e compreenderá duas vertentes – o Plano de Comunicação Interna e o Plano de Comunicação Externa. Atento o contexto de desenvolvimento da ERS, justificam-se ainda dois planos temáticos, um de comunicação da mudança e outro sobre a qualidade.

### ***Plano de comunicação externa***

A ERS continuará a privilegiar a melhoria contínua da comunicação externa, com o fito de consolidar a sua imagem junto dos seus diferentes públicos externos. Em 2018, tal passará pela renovação total da sua imagem, em todas as frentes comunicacionais. Por conseguinte, a gestão da imagem institucional passará pela remodelação documental, assim como pela do *website*. Este último deverá ir ao encontro das

necessidades dos diversos públicos, sendo eclético, *user-friendly*, intuitivo e disponibilizando conteúdos robustos.

A orientação estratégica da ERS implica que se centrem as formas e processos de comunicação nas necessidades e perspetivas de um público-alvo particular, o dos utentes, revelando a imagem institucional adequada aos comportamentos e perceções desejadas. Para tanto, a ERS atuará ao nível dos eixos da informação e da interação, nos planos (i) das relações públicas, (ii) das relações com a comunicação social, (iii) da gestão de eventos institucionais, e (iv) dos sistemas de informação e comunicação na Internet.

### ***Plano de comunicação interna***

A comunicação e a difusão interna de informação serão trabalhadas no sentido da coesão e de uma cultura organizacional forte. 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.

### ***Plano de comunicação da mudança***

Sendo o ano de 2018 um ano de sedimentação de mudanças, com reflexos nas práticas organizacionais existentes, a ERS deverá:

- Proceder ao diagnóstico do contexto, atenta a história organizacional e a cultura institucional, para conduzir uma estratégia de comunicação que se revele eficiente e eficaz;
- Cuidar que as mensagens emitidas sejam adequadas aos vários públicos e reforcem a perceção da apropriação das respostas inovadoras a problemas reais;
- Procurar que seja dada preferência a instrumentos de comunicação interativos.

Por fim, a ERS levará sempre em conta a diferenciação dos seus públicos-alvo na definição dos *timings* de comunicação de mudança.

### ***Plano de comunicação sobre a qualidade***

Acompanhando a reestruturação do SGQ da ERS, este plano de comunicação sustentá-lo-á internamente e valorizá-lo-á externamente. A comunicação e os seus instrumentos contribuirão, em medida adequada, para a apropriação, por parte dos colaboradores da ERS, dos objetivos promovidos pelo SGQ.

## 5. Mobilização de recursos

### 5.1. Orçamento

O orçamento da ERS para 2018 contempla uma receita global de 8.949.449 EUR, destinando-se a financiar as despesas, quer de bens de investimento, quer de custos de funcionamento.

A receita prevista é proveniente das taxas de registo, de contribuição regulatória e de vistoria em sede de licenciamento, bem como da cobrança de coimas (nesta rubrica inscreve-se 40% do montante total das coimas e outras sanções pecuniárias aplicadas, revertendo o restante para o Estado) e de juros de mora (*vide* tabela 1).

**Tabela 1 – Receita orçamentada**

Rubrica económica	Descrição	Euros
04.01.99	TAXAS DIVERSAS	8.762.299
04.02.01	JUROS DE MORA	5.000
04.02.99	MULTAS E PENALIDADES DIVERSAS	156.000
05.02.01	Juros de aplicações em CEDIC	26.000
07.02.99	VENDAS	150
<b>Total da Receita</b>		<b>8.949.449</b>

Desde 2006, a ERS não utiliza verbas provenientes de transferências do Orçamento do Estado, e durante o ano de 2018 não vai, novamente, beneficiar de qualquer transferência a este título, uma vez que as suas receitas próprias são suficientes para o desenvolvimento da sua atividade regulatória.

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

**Tabela 2 – Despesa orçamentada**

Agrup.	Descrição	Euros
01	DESPESAS COM PESSOAL	4.905.384
02	AQUISIÇÃO DE BENS E SERVIÇOS	1.677.478
04	TRANSFERÊNCIAS CORRENTES	472.326
07	AQUISIÇÃO DE BENS DE INVESTIMENTO	1.033.551
06	OUTRAS DESPESAS CORRENTES	391.535
<b>Total da despesa</b>		<b>8.480.274</b>



A componente de maior peso no total do orçamento é destinada ao financiamento das despesas com pessoal (4.905.384 EUR), com um peso de 58% no total da despesa orçamentada. Note-se que, como foi referido anteriormente, a ERS prevê contratar 30 novos colaboradores durante 2018.

As despesas com aquisição de bens e serviços representam 20% do valor orçamentado para despesas de funcionamento, entre as quais se destacam os encargos com instalações (arrendamento, água, eletricidade, limpeza e segurança), deslocações e estadas, estudos, pareceres, projetos e consultadoria, serviços de informática, bem como outros trabalhos especializados necessários ao correto funcionamento da instituição e teve por base os seguintes pressupostos principais:

- Recrutamento de 30 colaboradores;
- Crescimento e manutenção da rede de sistemas de informação – *hardware* e *software*, designadamente para a aquisição de computadores destinados aos colaboradores a recrutar e para a substituição programada dos servidores existentes, dado o uso intensivo dos mesmos;
- Prestação de serviços em regime de *outsourcing* ligados ao reforço da infraestrutura de *hardware* e *software*;
- Desenvolvimento de *software*, nomeadamente para a melhoria e autonomia das diversas plataformas eletrónicas SRER, SGREC e SINAS geridas pela ERS para cumprimento e desenvolvimento de competências legais;
- Manutenção do *call center*, implementado em 2015, para atendimento telefónico aos regulados e aos utentes;
- Implementação de uma solução que permita a recuperação do histórico de reclamações entradas na ERS;
- Reforço das equipas de fiscalização através do pretendido recrutamento de trabalhadores em 2018, que conduzirá necessariamente ao incremento significativo do número de fiscalizações e de vistorias a realizar aos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, tornando-se assim necessário proceder à aquisição de cinco viaturas de serviços gerais;
- Investimento na formação dos seus quadros técnicos;
- Início de um novo ciclo de certificação ISO9001:2015;
- Recurso a entidades externas para a realização de estudos e pareceres que requerem especialização, nos termos e para cumprimento do Plano de Atividades;

- Prestação de serviços de técnicos especializados na área da consultoria clínica e da engenharia hospitalar, imprescindíveis na elaboração de pareceres técnicos e no acompanhamento de ações de fiscalização, uma vez que a ERS, no seu mapa de pessoal, não dispõe de pessoal técnico habilitado para o efeito;
- Reestruturação do portal institucional e da Intranet, e produção digital para Incremento da comunicação externa e a prestação de informação através do seu *website*.

## 5.2. Plano de recrutamento de recursos humanos

Na elaboração do orçamento de 2015, a ERS previu e inscreveu a verba necessária para a contratação de 10 novos trabalhadores durante esse ano. Contudo, tal contratação não foi levada a efeito, porque apenas no início desse ano haviam sido contratados os colaboradores previstos no orçamento de 2014, sendo assim necessário efetuar primeiro o acompanhamento e a integração dos recursos acabados de recrutar.

O orçamento de 2016 previa a contratação de mais dez trabalhadores, que não foi concretizada, considerados os constrangimentos externos aplicáveis ao recrutamento, a que acresceu a realidade interna de alteração no Conselho de Administração.

Aquando da preparação do orçamento de 2017, a ERS previu a necessidade de recrutar cinco colaboradores durante o ano, a acrescer aos anteriormente previstos, para cumprimento das obrigações decorrentes dos estatutos e das novas competências atribuídas à ERS.

Com vista à concretização dos recrutamentos previstos nos orçamentos de 2015, 2016 e 2017, e dois colaboradores para substituição de trabalhadores cujos contratos cessaram, por acordo das partes, durante os anos de 2015 e 2016, e em cumprimento do disposto no artigo 123.º do Decreto-Lei n.º 25/2017, de 3 de março, foi enviado ofício ao Ministério da Saúde, em 19 de abril de 2017, cuja pronúncia se aguarda.

Conforme foi já explicitado, estas contratações representavam apenas necessidades imediatas e já identificadas no passado, assentes numa mera ótica de garantia de cumprimento das atividades atuais e correntes da ERS.

Portanto, no âmbito do plano estratégico para o triénio 2017-2019, torna-se necessário proceder, em 2018, ao recrutamento de mais 30 colaboradores, com vista ao adequado cumprimento da missão da ERS.

### **5.3. Plano de reestruturação das instalações**

Com o reforço de recursos humanos, torna-se necessário proceder a obras de adaptação das instalações da ERS para acomodar os novos colaboradores, bem como adquirir equipamento administrativo e informático.

Além disso, é necessário proceder a intervenções estruturais no DataCenter, designadamente ao nível das infraestruturas física, elétrica e de climatização, para criação de um ambiente seguro, com sistemas de combate a incêndios, bem como à revisão da infraestrutura de comunicação, através da substituição da cablagem existente.

Porto, 5 de julho de 2017

## ENTIDADE REGULADORA DA SAÚDE

Rua S. João de Brito, 621 L32, 4100 - 455 PORTO  
e-mail: [geral@ers.pt](mailto:geral@ers.pt) • telef.: 222 092 350 • fax: 222 092 351 • [www.ers.pt](http://www.ers.pt)

