



ERS

ENTIDADE
REGULADORA
DA SAÚDE

PLANO DE ATIVIDADES PARA 2020

NOVEMBRO 2019

Ficha Técnica

Título: Plano de Atividades para 2020

Editor: Entidade Reguladora da Saúde

Rua S. João de Brito, 621 L32, 4100-455 Porto

e-mail: geral@ers.pt | telef.: 222 092 350 | fax: 222 092 351 | website: www.ers.pt

Ano: 2019

© Entidade Reguladora da Saúde, Porto, Portugal, 2019

A reprodução de partes do conteúdo deste documento é autorizada, exceto para fins comerciais, desde que mencionando a ERS como autora, o título do documento, o ano de publicação e a referência "Porto, Portugal".

Na execução deste documento foi atendida a privacidade dos titulares de dados pessoais. O tratamento destes dados cumpriu as normas relativas à sua proteção, nomeadamente as constantes do Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD).

Índice

1. Introdução.....	3
1.1. Apresentação	3
1.2. Missão e âmbito de regulação.....	3
1.3. Estrutura interna.....	4
2. Atividades de regulação.....	7
2.1. Controlo dos requisitos de funcionamento.....	7
2.2. Garantia de acesso aos cuidados de saúde	10
2.3. Defesa dos direitos dos utentes	13
2.4. Garantia da qualidade dos cuidados de saúde	16
2.5. Legalidade e transparência das relações económicas.....	18
2.6. Promoção da concorrência.....	19
2.7. Resolução de conflitos	20
2.8. Regulamentação	21
2.9. Matérias jurídicas e de contencioso.....	21
3.1. Gestão de recursos humanos.....	23
3.2. Gestão de tecnologias de informação	25
3.3. Gestão financeira e patrimonial	26
3.4. Gestão da qualidade e proteção de dados	26
3.5. Comunicação interna.....	28
3.6. Comunicação externa e cooperação institucional.....	28
4. Orçamento	30

9
M
B

9
M
BT

Índice de Abreviaturas

BPM – Business Process Management

ERS – Entidade Reguladora da Saúde

PREVPAP - Programa de Regularização Extraordinária dos Vínculos Precários na Administração Pública

RGPD – Regulamento geral de Proteção de Dados

SGREC – Sistema de Gestão de Reclamações

SINAS – Sistema Nacional de Avaliação em Saúde

SNS – Serviço Nacional de Saúde

SRER – Sistema de Registo de Estabelecimentos Regulados

SIG – Sistema de Informação Geográfica

SAMA – Sistema Apoio à Modernização Administrativa

SGQ – Sistema de Gestão da Qualidade

TMRG – Tempos Máximos de Resposta Garantidos

1. Introdução

1.1. Apresentação

A Entidade Reguladora da Saúde (ERS) é, nos termos da Lei-quadro das entidades administrativas independentes com funções de regulação da atividade económica dos setores privado, público e cooperativo (Lei n.º 67/2013, de 28 de agosto, na redação alterada pela Lei n.º 12/2017, de 2 de maio) e dos seus estatutos, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 126/2014, de 22 de agosto, uma pessoa coletiva de direito público, com a natureza de entidade administrativa independente, dotada de autonomia administrativa e financeira, de autonomia de gestão, de independência orgânica, funcional e técnica e de património próprio, e goza de poderes de regulação, regulamentação, supervisão, fiscalização e sancionatórios.

No âmbito da orientação e gestão da ERS, compete ao 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 2020 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 contributos foram depois integrados neste Plano de Atividades, no qual se descrevem as atividades a desenvolver em 2020 para dar cumprimento ao Plano Estratégico para o triénio 2020-2022. 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.

1.2. Missão e âmbito de regulação

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

9
M
BT

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 e 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 setor; e g) desempenhar as demais tarefas previstas na lei.

O seu âmbito de regulação inclui todos os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, dos setores 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, IP, nos aspetos respeitantes a essa regulação.

1.3. Estrutura interna

O **Conselho de Administração** é o órgão colegial responsável pela definição da atuação da ERS, bem como pela direção dos respetivos serviços, em conformidade com a lei e os regulamentos aplicáveis. Além do Conselho de Administração, são também órgãos da ERS o **Conselho Consultivo**, que é o órgão de consulta e participação na definição das linhas gerais de atuação e nas decisões do Conselho de Administração, e o **Fiscal Único**, responsável pelo controlo da legalidade, da regularidade e da boa gestão financeira e patrimonial.

9
M
ST

A estrutura orgânica da ERS compreende os seguintes departamentos:

- **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 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.
- **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.

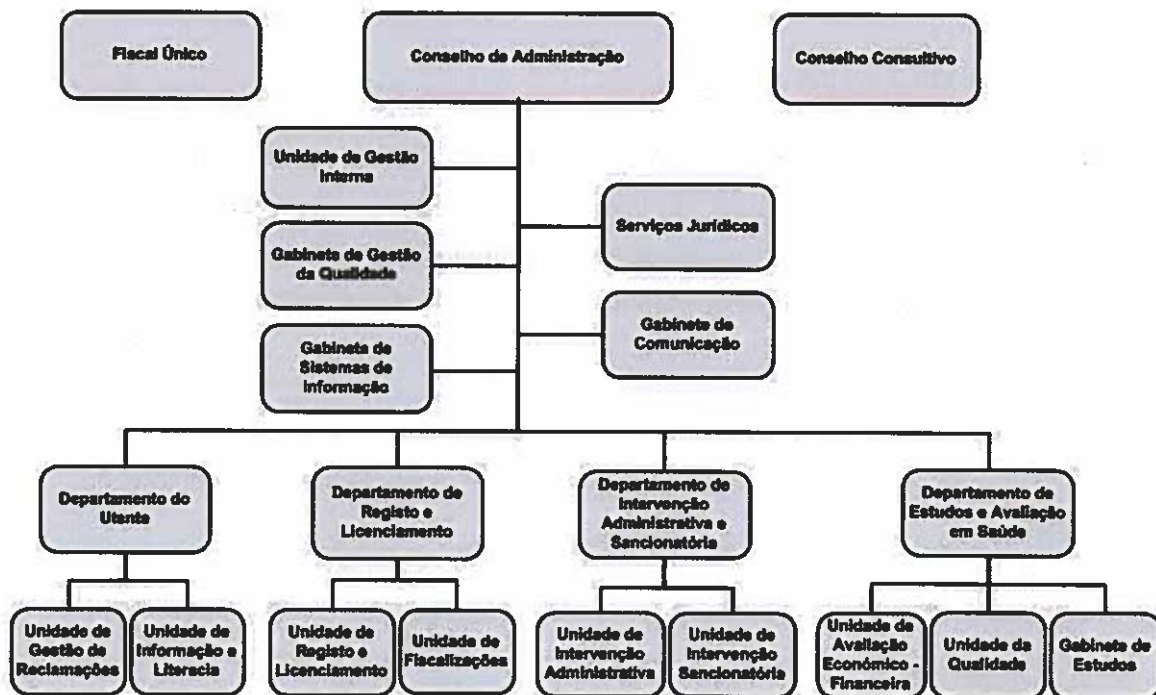
A organização da ERS compreende ainda o seguinte conjunto de unidades autónomas:

- **Unidade de Gestão Interna (UGI)** – desenvolve atividades de apoio instrumental necessárias ao funcionamento, designadamente relacionadas com a gestão dos recursos humanos, a gestão das instalações, o controlo dos recursos e fluxos financeiros, a gestão do património e a aquisição e contratação de bens e serviços.
- **Serviços Jurídicos (SJ)** – prestam apoio em todas as matérias de relevância jurídica, tendo ainda as competências específicas de conduzir o processo de mediação ou conciliação de conflitos, elaborar regulamentos com eficácia externa e assegurar a representação judicial da ERS.

- **Gabinete de Comunicação (GC)** – promove o fluxo comunicacional interno na organização, bem como a relação com pessoas e entidades externas e com a Comunicação Social.
- **Gabinete de Gestão da Qualidade (GGQ)** – assegura o desenvolvimento e manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade da ERS, contribuindo para a sua melhoria contínua, e promove a segurança e saúde no local de trabalho.
- **Gabinete de Sistemas de Informação (GSI)** – assegura o funcionamento, desenvolvimento e manutenção dos sistemas de informação, na vertente de *hardware* e *software*, incluindo a implementação das políticas de gestão do sistema informático aprovadas, bem como a supervisão dos serviços prestados por entidades externas.

9
M
ST

Organigrama da ERS



2. Atividades de regulação

2.1. 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.

Neste particular, em 2020 dever-se-á:


- Prosseguir as atribuições decorrentes do Decreto-Lei n.º 127/2014, de 22 de agosto, incluindo instaurar e tramitar os procedimentos administrativos tendentes à emissão de licenças de funcionamento, sua suspensão, revogação, averbamento e de reconhecimento de licenças antigas ou da validade de autorização provisória;
- Instaurar processos de contraordenação decorrentes da violação de deveres legais, tipificados e que recaiam sob a 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;

9

M
BT

- Emitir recomendações, pareceres, relatórios globais e instruções sobre os requisitos de funcionamento dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde;
- Dar resposta aos pedidos de informação prévia dos prestadores, assegurando o acompanhamento permanente dos prestadores de cuidados de saúde, através da:
 - avaliação técnica dos elementos submetidos a análise;
 - emissão de pareceres escritos;
 - realização de reuniões presenciais tendentes à verificação da conformação com os requisitos mínimos instituídos;
- 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;
- 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 prossecução das atribuições decorrentes da Portaria n.º 174/2014, de 10 de setembro, alterada pela Portaria n.º 50/2017, de 2 de fevereiro, e pela Portaria n.º 249/2018, de 6 de setembro, incluindo a realização de diligências presenciais às unidades sujeitas à emissão de autorização de funcionamento no âmbito da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados 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 resultantes de outras áreas de intervenção;


9
M
[Handwritten signature]

- 9
- M
- 
- 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;
 - Reforçar a aposta na adoção de medidas tendentes à capacitação dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde regulados para a conformação voluntária e informada com os requisitos legais, e à sua crescente responsabilização pela contínua melhoria da qualidade e segurança da sua atividade, através:
 - da publicação regular de informação técnica especializada sobre os requisitos mínimos de funcionamento por tipologia de atividade;
 - da publicação regular de informação técnica sobre os instrumentos e os procedimentos legais instituídos;
 - da publicação das *checklists* base das tipologias de atividade regulamentadas no âmbito do Regime Jurídico do Licenciamento das Unidades Privadas de Saúde;
 - da realização pontual de sessões públicas de esclarecimento;
 - da realização de fiscalizações eminentemente preventivas;
 - 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.

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).

Neste âmbito, em 2020 dever-se-á:

- Promover a atualização, por parte de entidades prestadoras de cuidados de saúde, dos dados constantes do seu registo e do registo dos estabelecimentos por si explorados no SRER da ERS, mediante contactos individualizados;

- 
- Rever os procedimentos internos no sentido do aperfeiçoamento dos fluxos de tramitação dos processos, encurtamento dos prazos médios de apreciação, e melhoria do processo de análise;
 - Consolidar o processo de 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;
 - Atualizar regularmente as “perguntas frequentes” apresentadas no *website*, em estreita relação com os pedidos de informação efetuados pelas entidades reguladas e com o resultado de toda a intervenção regulatória da ERS;
 - Intensificar e alargar os 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;
 - 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.

2.2. Garantia de acesso aos cuidados de saúde

Outro 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 2020 a ERS deverá:

9

M
ST

- 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;
- Continuar a monitorização 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;
- 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 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 setor público, de estabelecimentos do setor público para estabelecimentos do setor privado e de estabelecimentos do setor privado para estabelecimentos do setor 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** (cfr., respetivamente, as alíneas b), c) e d) do artigo 12.º dos estatutos da ERS).

Relativamente a estas matérias, em 2020 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;
- 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.

2.3. Defesa dos direitos dos utentes

Um outro 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 2020 prevê-se:

- Dar continuidade à apreciação de todas as participações, queixas e reclamações de utentes dos serviços de saúde e à monitorização do 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;
- Prosseguir no aperfeiçoamento das soluções tecnológicas de suporte à monitorização de reclamações, designadamente a plataforma do Sistema de Gestão de Reclamações (SGREC), e dar continuidade à desmaterialização dos processos e otimização de procedimentos;
- Manter e incrementar o apoio aos prestadores de cuidados de saúde na utilização da plataforma do SGREC, através, entre outros, da emissão de orientações e alertas, da atualização do manual de apoio ao utilizador, da promoção de ações de formação e esclarecimento, do atendimento suportado no *call center*, e da permanente atualização da informação disponibilizada no *website*;
- Aprofundar a monitorização das reclamações, extraindo informação fidedigna e tempestiva que contribua para o aprofundamento da atividade regulatória global da ERS, e otimizar a informação estatística individualizada sobre reclamações, promovendo junto dos prestadores a melhoria da qualidade na prestação de cuidados de saúde, nomeadamente através da aplicação de modelos de inteligência artificial, em desenvolvimento no âmbito de um projeto SAMA2020, já aprovado;

- Adaptar a infraestrutura tecnológica da ERS à plataforma do Livro de Reclamações Eletrónico;
- Estreitar o relacionamento com outras instituições com interesses partilhados no âmbito do tratamento de reclamações.

9
M
BT

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 2020:

- Dar continuidade ao desenvolvimento e promoção de iniciativas de informação, formação e capacitação, adaptadas a diversos públicos-alvo e dirigidas ao reforço da literacia em saúde, em particular da informação sobre direitos e deveres dos utentes, incrementando, para o efeito, o desenvolvimento de parcerias estratégicas;
- Reforçar a informação ao utente, de forma clara, simples e direta, de forma a capacitá-lo na tomada de decisões esclarecidas, sensibilizando-o, concretamente, quanto aos direitos e deveres e à capacidade de tomar decisões esclarecidas na procura de cuidados de saúde;
- Potenciar sinergias e garantir mecanismos de cooperação com os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde contribuindo para a promoção da literacia em saúde, na vertente da informação a prestar aos utentes;
- Garantir a contínua prestação de informação, destacando no seu *website* uma área destinada ao utente, que compila serviços e conteúdos informativos, e robustecê-la com informação útil, em linguagem simples, apelativa, assente no entendimento regulatório da ERS nas suas diversas áreas de intervenção;
- Dar continuidade ao 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 – em particular, as associações de utentes –, com especial enfoque nas áreas em que os níveis de literacia se revelam deficitários;

- Garantir a contínua 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;
- 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.

Contribui também para este objetivo o **reforço de mecanismos de apoio ao utente no exercício do direito à reclamação**, área estratégica que a ERS irá prosseguir em 2020 com as seguintes atividades:

- Incrementar a informação disponibilizada sobre esta temática, 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 transparência, disponibilizando, através do *website* da ERS, informação estatística sobre reclamações de forma interativa e intuitiva;
- Dar continuidade à divulgação contínua de informação no âmbito do processo de adesão ao Livro de Reclamações Eletrónico no setor da saúde.

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»**, por todos os prestadores de cuidados de saúde, pelo que durante 2020 será dada continuidade às atividades seguintes:

- Investigar todas as participações, queixas e reclamações de utentes ou profissionais que indiciem a violação dos direitos dos utentes, devendo para esse efeito emitir as instruções, pareceres 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 aplicar as 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.

G
M
S

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 2020 dever-se-á:

- 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;
- Reforçar a intervenção na área das práticas de publicidade em saúde, assumindo esta um carácter progressivamente mais preventivo;
- Verificar o cumprimento do regulamento da 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, de modo a 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.

2.4. 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), que classifica os estabelecimentos quanto à sua qualidade em diversas matérias, por atribuição de *rating*.¹

Neste particular, em 2020 ir-se-á:

- 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 2020 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;
- Implementar a dimensão de avaliação da satisfação do utente no SINAS@Hospitais;
- Delinear e dar cumprimento ao plano de auditorias sistemáticas aos prestadores avaliados;
- Promover a avaliação de novas áreas da qualidade e segurança dos cuidados de saúde, orientando a atividade da ERS para um modelo de supervisão assente na avaliação de risco.

Por seu turno, 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 2020 a ERS continuará 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;

¹ Sobre o SINAS, consultar <https://www.ers.pt/pages/265>.

- G
M
ST
- 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;
 - 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.

2.5. 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 setor da saúde, designadamente zelando pela legalidade e transparência das relações económicas entre todos os agentes do sistema.**

Para efeitos deste objetivo, em 2020 a ERS continuará a:

- 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 se entenda por relevantes sobre estas matérias;
- Monitorizar o desempenho dos serviços de saúde e realizar os estudos e pareceres que se revelem necessários para contribuir para a identificação e a supressão de falhas ou problemas;


- 9
M
BT
- 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;
 - Investigar todas as participações, queixas e reclamações de utentes ou profissionais que indiciem constrangimentos à legalidade e transparência das relações económicas entre todos os agentes do sistema, bem como o incumprimento de taxas e preços administrativamente fixados ou estabelecidos por convenção entre o SNS e entidades externas 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.

2.6. 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 setor.

Neste âmbito, em 2020 a ERS deverá:

- Monitorizar o nível de concorrência nos mercados de cuidados de saúde e realizar os estudos e inquéritos setoriais 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;
- Emitir as instruções ou recomendações necessárias à melhoria do funcionamento concorrencial das atividades e estabelecimentos sujeitos à regulação da ERS;

- 
- 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 (Lei da Concorrência);
 - Dar resposta a todas as demais solicitações da Autoridade da Concorrência em situações onde esteja prevista a pronúncia do regulador setorial, designadamente nos casos de medidas cautelares adotadas pela Autoridade da Concorrência sobre operadores do setor 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 da Concorrência).
 - Participar, sempre que necessário, à Autoridade da Concorrência, factos que possam constituir ilícito jusconcorrencial à luz da Lei da Concorrência.

2.7. Resolução de conflitos

A ERS continuará a promover o recurso à resolução de conflitos, mediante a intervenção na **mediação ou conciliação de conflitos** entre os diferentes estabelecimentos do SNS ou entre os mesmos e prestadores do setor privado e social ou ainda no âmbito de contratos de concessão, de parceria público-privada, de convenção e ainda entre prestadores de cuidados de saúde e utentes, nos termos do artigo 28.º dos seus estatutos, assegurando:

- O reforço da divulgação da possibilidade de resolução de conflitos, incrementando o interesse na mediação;
- A tramitação e a conclusão de todos os pedidos de resolução de conflitos que lhe sejam submetidos;
- A simplificação dos procedimentos internos e correspondente melhoria dos sistemas de informação;
- O desenvolvimento de iniciativas tendentes à promoção da celebração de protocolos com centros de arbitragem;

- A promoção da integração da mediação enquanto instrumento de avaliação e intervenção sistémica na atuação dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde.

G
M
ST

2.8. 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.

Para este fim, dever-se-á:

- Dar continuidade ao processo de regulamentação, fazendo uso do regulamento enquanto instrumento de atuação, que se prevê, possa incidir fundamentalmente sobre os art.º 4.º, 12.º, 13.º e 14.º dos estatutos da ERS, em linha com as orientações estratégicas fixadas pela ERS;
- Promover os procedimentos de regulamentação de eficácia externa, cuja produção normativa se revele oportuna;
- Proceder à revisão dos regulamentos de eficácia externa, sempre que tal se revele oportuno, promovendo a efetividade destes instrumentos normativos;
- Prestar aos diversos agentes do setor da saúde os esclarecimentos que se revelem adequados para a adequada interpretação das normas e regras regulamentares.

2.9. Matérias jurídicas e de contencioso

No âmbito da regulação e supervisão dos prestadores, incumbe à ERS **instaurar, tramitar e decidir processos de contraordenação** decorrentes da violação de deveres legais tipificados, e que se enquadrem na esfera de competência sancionatória da ERS.

Para tal incumbência, a ERS dispõe de poderes sancionatórios, previstos nos artigos 22.º e 61.º e seguintes dos seus estatutos, bem como em outros diplomas legais, que a reconhecem como a entidade competente para a fiscalização, instrução dos processos e aplicação das respetivas coimas e sanções acessórias das infrações neles previstas, designadamente as constantes do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro (Livro de Reclamações), e do Decreto-Lei n.º 127/2014, de 22 de agosto (licenciamento) e, recentemente, do Decreto-Lei n.º 238/2015, de 14 de outubro (práticas de publicidade em saúde).

Neste âmbito, em 2020 deverá ser assegurada a tramitação e a decisão eficazes e céleres nos procedimentos sancionatórios necessários a garantir o cumprimento das obrigações legais e regulamentares pelos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde.

Por outro lado, será assegurada a representação judicial em matéria de contencioso contraordenacional, administrativo e tributário, devendo, para tal, garantir-se o:

- Robustecimento da representação judicial da ERS e da taxa de sucesso em processos judiciais, mediante a revisão de procedimentos internos e dos sistemas de informação;
- Acompanhamento das práticas das diversas entidades administrativas independentes sujeitas à jurisdição do Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão;
- Acompanhamento da doutrina e jurisprudência relevante em todas as áreas de contencioso.

9
M
ST.

3. Atividades de gestão e suporte

3.1. Gestão de recursos humanos

O défice de recursos humanos tem sido reiteradamente apontado pela ERS, mas a realidade é que tem vindo a confrontar-se com grandes constrangimentos na execução do reforço da sua estrutura, essencial para dar resposta ao alargamento e complexificação da sua esfera de intervenção. 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.

No orçamento de 2018, foi inscrita a despesa correspondente à contratação de 30 novos colaboradores, prevista no Plano de Atividades para esse ano. Contudo, o orçamento da ERS para esse ano sofreu um corte orçamental e cativações que se mantiveram até ao final do ano e impediram que o processo de alargamento da estrutura de recursos humanos ocorresse como esperado.

Ainda assim, em julho de 2018, verificou-se a entrada para os quadros da ERS de 16 colaboradores em virtude do Programa de Regularização Extraordinária dos Vínculos Precários na Administração Pública (PREVPAP) e, até ao final daquele ano, a entrada de oito colaboradores no âmbito do processo de recrutamento n.º 1/2017, que previa a entrada de 27 colaboradores.

Em 2019, foi concluído o processo de recrutamento n.º 1/2017, com a entrada de mais 17 colaboradores para os quadros da ERS, tendo ficado por ocupar dois postos de trabalho, que deverão vir a ser preenchidos no seguimento de um futuro processo de recrutamento. Sem prejuízo, mais uma vez, os constrangimentos orçamentais já referidos determinaram que o crescimento da estrutura de recursos humanos não tivesse ocorrido de acordo com o previsto.

A ERS tem, à data de produção deste documento, 99 colaboradores, mantendo-se em funções noutras entidades públicas duas colaboradoras pertencentes ao seu quadro de pessoal, em regime de mobilidade – cedência de interesse público –, conforme previsto nos Estatutos desta entidade.

Em 2020, a ERS irá continuar o processo de reforço da sua estrutura de recursos humanos, prevendo-se a contratação de 16 novos colaboradores, considerando que foram entretanto subtraídos ao recrutamento de 30 colaboradores previsto para 2018 os 16 postos de trabalho ocupados no âmbito do PREVPAP, e que ficaram por ocupar dois postos de trabalho no âmbito do processo de recrutamento n.º 1/2017.

Além disso, mantém-se a necessidade de, em 2020, realizar o processo de recrutamento previsto em 2019 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, e cujo adiamento para 2020 se fica a dever igualmente aos constrangimentos externos *supra* referidos.

Deverá ainda proceder-se à revisão transversal das carreiras e do estatuto remuneratório dos trabalhadores da ERS, após a conclusão do procedimento de revisão dos regulamentos internos, que se aguarda que ocorra ainda em 2019, e que irá resultar num incremento da eficiência interna da entidade.

No âmbito da gestão de recursos humanos, a ERS elaborará o plano de formação, de forma a potenciar a valorização profissional dos seus colaboradores e deverá, ainda, proceder à elaboração de todos os documentos e relatórios legais, designadamente o balanço social e o relatório único, e enviar os reportes trimestrais à Direção-Geral da Administração e do Emprego Público.

Finalmente, prevê-se o reforço do recurso a consultoria externa, através da contratação de peritos externos (em particular, profissionais de saúde), imprescindíveis na elaboração de pareceres técnicos em diversas áreas de intervenção da ERS não abrangidas pelas áreas de formação de recursos humanos que constituem o seu quadro de pessoal, e que, sempre que necessário, acompanham as equipas de vistoria no âmbito do processo de licenciamento ordinário de estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, de ações de fiscalização e de auditorias do SINAS. Tal necessidade deverá ser suprida com a constituição de uma bolsa de peritos externos, mediante um procedimento que garanta a transparência e a publicitação do mesmo na página eletrónica da ERS, podendo ainda resultar de protocolos de cooperação com associações e ordens profissionais.

3.2. Gestão de tecnologias de informação

Os sistemas de informação da ERS devem responder de forma eficiente e eficaz às necessidades quer da instituição, quer dos prestadores e utentes, em harmonia com o uso de novas tecnologias disponíveis no mercado.

Em anos anteriores, a estratégia da ERS nesta matéria focou-se na melhoria da sua infraestrutura de sistemas de informação, contemplando melhorias ao nível de servidores, *backups* e outras medidas de segurança, bem como na implementação do RGPD e desenho do novo *website* institucional.

Inserido na estratégia de modernização e transformação da administração pública, em 2020 pretende-se trabalhar com sistemas de informação que garantam o registo sistemático da informação e a sua monitorização, potenciando a transparência e a partilha de informação. Assim, a nova infraestrutura de suporte ao portal da ERS - a desenvolver no âmbito do plano estratégico delineado para os Sistemas de Informação - não deverá ser uma simples aplicação, mas antes uma central de comunicação, armazenamento, gestão, monitorização, configuração e integração de todo o universo aplicacional da organização. Para tal, prevê-se a realização das seguintes atividades:

- Reengenharia de processos, visando a sua simplificação, desmaterialização e automatização;
- Implementação do Portal Base, que será desenvolvido como o sistema interno da ERS, que por sua vez irá suportar os Portais do Utente e dos Prestadores de Cuidados de Saúde;
- Implementação do sistema de gestão documental, que estará integrado no Portal Base com o sistema de BPM e com o sistema de contabilidade;
- Implementação de diversas funcionalidades do Módulo de informação geográfica (SIG), cuja execução foi já iniciada em 2019;
- Criação de modelos de seguimento de comportamentos de utentes e prestadores de cuidados de saúde pela aplicação de modelos de inteligência artificial, de modo a prever os seus padrões de conduta, permitindo uma orientação da atividade da ERS para um modelo de supervisão e regulação assente na informação e na avaliação de risco.

Note-se que as atividades acima elencadas estão englobadas numa candidatura ao programa SAMA2020. Caso o projeto não venha a ser apoiado nesse âmbito, sendo por isso suportado integralmente pelo orçamento da ERS, apenas algumas delas serão realizadas em 2020, passando as restantes para 2021.

9
M
BT

3.3. Gestão financeira e patrimonial

Na área da gestão financeira, prevê-se, em 2020:

- Continuar o processo de melhoria contínua do *software* integrado de gestão nas áreas de contabilidade, recursos humanos e património;
- Robustecer os procedimentos de controlo interno, garantindo a melhoria contínua da sua eficiência.

Já ao nível da gestão de património e aprovisionamento, dever-se-á:

- 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;
- Implementar um regulamento arquivístico, reforçando a segurança da informação, por um lado, e a agilidade no acesso ao arquivo documental, por outro.

3.4. Gestão da qualidade e proteção de dados

Em 2020, 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;

- 9
M
ST
- Realização de auditorias internas e de controlo da qualidade, com vista a avaliar a eficácia do SGQ e assegurar a sua melhoria contínua;
 - Desenvolvimento e acompanhamento das ações de melhoria e corretivas necessárias ao cumprimento do SGQ e dos objetivos estabelecidos;
 - Implementação, monitorização e avaliação do programa de gestão do risco, em todas as suas vertentes;
 - Apoio e suporte à conceção e concretização de projetos de gestão e melhoria contínua da qualidade desenvolvidos na ERS;
 - Realização de estudos de avaliação da satisfação das partes interessadas da ERS;
 - Acompanhamento do plano de prevenção dos riscos de corrupção e infrações conexas.

Particularmente, no âmbito da segurança no trabalho, a ERS deverá 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.

Em 2020, a ERS continuará a atuar no cumprimento das normas consagradas no Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD) e demais legislação atinente, zelando pelos dados pessoais a seu cargo, relativos aos seus colaboradores, a prestadores de cuidados de saúde e utentes.

Neste âmbito, destacam-se as seguintes atividades:

- Constante atualização do registo das operações de tratamento de dados pessoais;
- Monitorização do cumprimento das normas relativas à proteção de dados, no seu âmbito, nomeadamente através da realização de auditorias internas ao Sistema de Implementação do RGPD da ERS;
- Identificação e resolução de eventuais incidentes de violação de dados pessoais;

- Análise de impacto relativo à proteção de dados pessoais;
- Formação e sensibilização dos colaboradores em matéria de proteção de dados;
- Desenvolvimento de ações de sensibilização, com implicações externas, nesta matéria.

G
M
BR.

3.5. Comunicação interna

Em 2020, deverá ser promovida a uniformização de procedimentos, reforçando a comunicação, a articulação e a complementaridade entre unidades orgânicas, para a adequada prossecução das orientações estratégicas da ERS.

Deverão ser promovidas iniciativas que abranjam apresentações internas para partilha de conhecimento, palestras com oradores convidados e ações de formação interna.

Por outro lado, deverão ser desenvolvidas atividades de fortalecimento do trabalho em equipa.

3.6. Comunicação externa e cooperação institucional

O novo *website* institucional, desenvolvido em 2019, visa dar resposta às necessidades dos diversos públicos – em particular, prestadores de cuidados de saúde e utentes dos serviços de saúde, sendo eclético e intuitivo e disponibilizando conteúdos robustos.

Manter-se-á a elaboração e divulgação da *newsletter* trimestral, bem como a publicação oportuna das deliberações da ERS, dos seus estudos, pareceres e demais documentação.

Por outro lado, a ERS deve reforçar a cooperação com outras entidades congéneres, nacionais e estrangeiras, para além das obrigações estatutariamente consagradas. Nesse sentido, deverá em 2020:

- 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;

- 9
M
BT
- 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.

4. Orçamento

O orçamento para 2020 contempla uma receita de 9.469.436 EUR, quase exclusivamente proveniente das taxas de registo, de contribuições regulatórias e de taxas de vistoria em sede de licenciamento, bem como da cobrança de coimas, de juros de mora, e vendas e prestações de serviços, que se sintetiza na seguinte tabela.

Em 2019, a ERS viu aprovada a sua candidatura ao Programa SAMA2020 (com a referência POCI-05-5762-FSE-000205), designada como "Previsão do Comportamento na Saúde – Criação de modelos de seguimento de comportamentos de utentes e prestadores de cuidados de saúde pela aplicação de modelos de inteligência artificial (IA), de modo a prever os seus padrões de conduta", no montante global de 297.517 EUR, e que será cofinanciada no valor de 169.436 EUR, inscrito na rubrica 06.03.11.

Receita orçamentada para 2020

Rubrica económica	Descrição	Valor em euros
04.01.99	Taxas diversas	8.993.850
04.02.01	Juros de Mora	6.000
04.02.99	Multas e penalidades	300.000
06.09.01	Transferências da União Europeia	169.436
07.02.99	Vendas e prestações de serviços	150
Total da Receita		9.469.436

Desde 2006, a ERS não utiliza verbas provenientes de transferências do Orçamento do Estado, e durante o ano de 2020 não vai, novamente, beneficiar de qualquer transferência a este título, apresentando-se total e integralmente autónoma em termos de receita e capacidade de financiamento das suas despesas.

A distribuição da despesa orçamentada, dividida por grandes agrupamentos, encontra-se sintetizada na seguinte tabela.

Despesa orçamentada para 2020

Agrupamento	Descrição	Valor em euros
1	Despesas com pessoal	5.470.126
2	Aquisição de bens e serviços	1.826.882
3	Juros e outros encargos	17.000
4	Transferências correntes	537.998
7	Aquisição de bens de investimento	1.390.400
6	Outras despesas correntes	227.029
	Total da despesa	9.469.436

Em 2019, os constrangimentos externos verificados, nomeadamente (mas não só) as cativações aplicadas, no montante de 3.187.586 EUR, impediram a concretização de projetos relevantes que tiveram de ser adiados, bem como o crescimento da estrutura de recursos humanos que estava prevista. Espera-se que tal não se repita em 2020, e que seja possível continuar a robustecer a ERS, quer em termos do seu quadro de pessoal, quer ao nível dos sistemas de informação e outras áreas fundamentais, para que assim possa cumprir melhor a sua missão.

Porto, 5 de novembro de 2019

A Presidente do Conselho de Administração,



(Sofia Nogueira da Silva)

Os Vogais,



(Manuela Álvares)



(Rogério Carvalho)



ERS

ENTIDADE
REGULADORA
DA SAÚDE

RUA S. JOÃO DE BRITO, 621 L32
4100-455 PORTO - PORTUGAL
T +351 222 092 350
GERAL@ERS.PT
WWW.ERS.PT

