



**ERS**

ENTIDADE  
REGULADORA  
DA SAÚDE

## **Plano de Atividades para 2024**

## Ficha Técnica

**Título:** Plano de Atividades para 2024

**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:** Julho 2023

© Entidade Reguladora da Saúde, Porto, Portugal, 2023

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).

*Handwritten signature in blue ink.*

## Índice

1. Introdução.....	4
1.1. Apresentação .....	4
1.2. Missão e âmbito de regulação .....	4
1.3. Estrutura interna .....	4
1.4. Enquadramento estratégico.....	5
2. Atividades de regulação .....	16
2.1. Controlo dos requisitos de funcionamento .....	16
2.2. Garantia de acesso aos cuidados de saúde .....	21
2.3. Defesa dos direitos dos utentes.....	24
2.4. Garantia da qualidade dos cuidados de saúde .....	33
2.5. Legalidade e transparência das relações económicas.....	33
2.6. Promoção da concorrência .....	34
2.7. Resolução de conflitos .....	35
2.8. Regulamentação .....	37
2.9. Matérias jurídicas e de contencioso.....	37
3. Atividades de gestão e suporte .....	41
3.1. Gestão de recursos humanos.....	41
3.2. Gestão de tecnologias de informação.....	41
3.3. Gestão financeira e patrimonial .....	42
3.4. Gestão da qualidade .....	43
3.5. Proteção de dados .....	43
3.6. Comunicação interna.....	47
3.7. Comunicação externa.....	47
3.8. Cooperação institucional .....	47
4. Orçamento .....	49



## Índice de Abreviaturas

ACSS – Administração Central do Sistema de Saúde, I.P.

AdC – Autoridade da Concorrência

DEAS – Departamento de Estudos e Avaliação em Saúde

DE-SNS - Direção Executiva do Serviço Nacional de Saúde

DGS – Direção-Geral da Saúde

DIAS – Departamento de Intervenção Administrativa e Sancionatória

DRL – Departamento de Registo e Licenciamento

DU – Departamento do Utente

ERS – Entidade Reguladora da Saúde

GC – Gabinete de Comunicação

GGQ – Gabinete de Gestão da Qualidade

GSI – Gabinete de Sistemas de Informação

LQER – Lei-quadro das Entidades Reguladoras

RJPPS - Regime Jurídico das Práticas de Publicidade em Saúde

RNCCI - Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados

SAMA2020 – Sistema de Apoio à Modernização e Capacitação da Administração Pública

SGQ – Sistema de Gestão da Qualidade

SGREC – Sistema de Gestão de Reclamações

SINAS – Sistema Nacional de Avaliação em Saúde

SINC - *Supervision and Regulation Innovation Network for Care*

SNS – Serviço Nacional de Saúde

*Az  
Jur.  
Gu*

SJ – Serviços Jurídicos

SPMS – Serviços Partilhados do Ministério da Saúde, E.P.E.

SRER – Sistema de Registo de Estabelecimentos Regulados

TMRG – Tempos Máximos de Resposta Garantidos

UGI – Unidade de Gestão Interna



## 1. Introdução

### 1.1. Apresentação

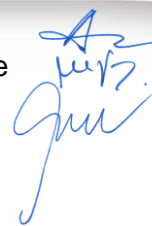
A Entidade Reguladora da Saúde (ERS) é uma pessoa coletiva de direito público, com a natureza de entidade administrativa independente, dotada de autonomia administrativa e financeira, de autonomia de gestão, de independência orgânica, funcional e técnica e de património próprio, e goza de poderes de regulação, regulamentação, supervisão, fiscalização e sancionatórios, 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) – Lei-quadro das entidades reguladoras (LQER) - e dos seus estatutos, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 126/2014, de 22 de agosto,.

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 2024 contou com a participação de todos os dirigentes e trabalhadores. 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 2024 e que 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 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.

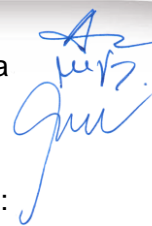
De forma mais concreta, são objetivos da atividade reguladora da ERS:

- 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, I.P., 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.

A estrutura orgânica da ERS, que se reproduz na figura 1, 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:

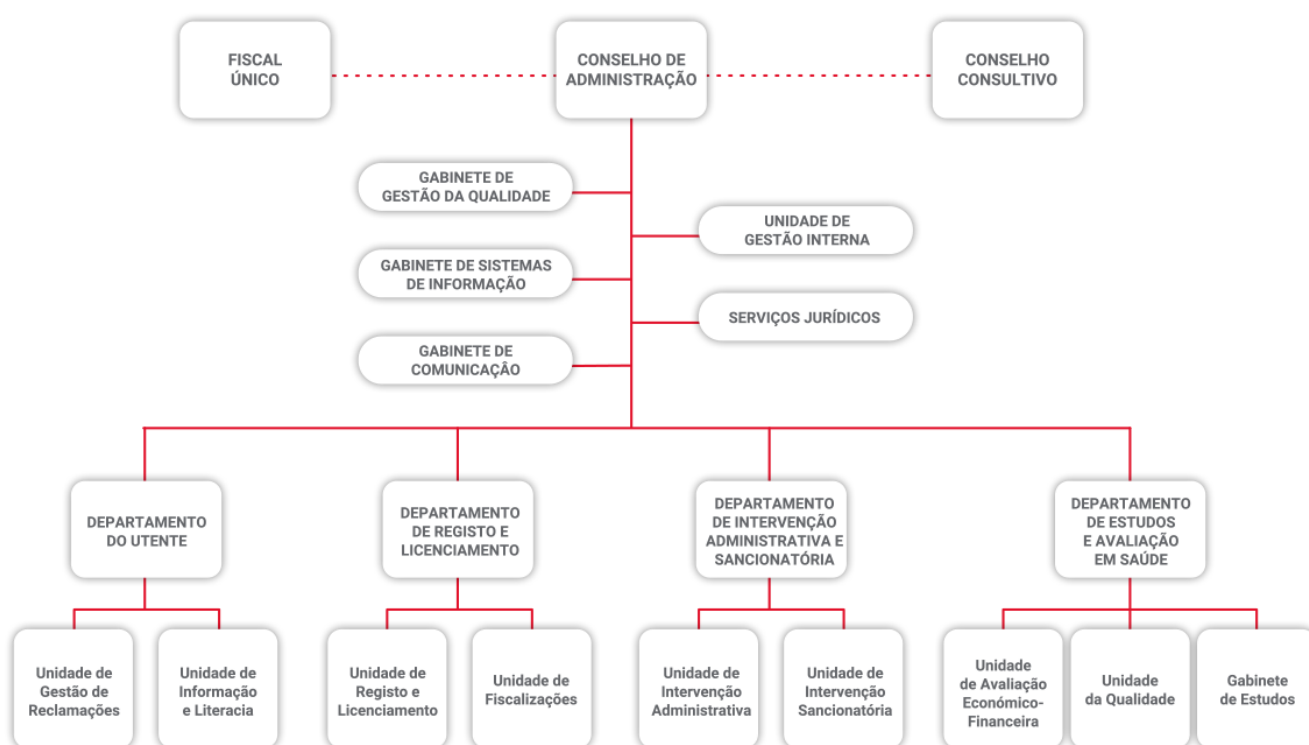
- **Unidade de Gestão Interna (UGI)** – desenvolve atividades de apoio instrumental necessárias ao funcionamento, designadamente relacionadas com a gestão dos recursos humanos, a gestão das instalações, o controlo dos recursos e fluxos financeiros, a gestão do património e a aquisição e contratação de 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.



*Handwritten signature*

- **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.

Figura 1 – Organigrama





## 1.4. Enquadramento estratégico

A ERS tem um papel fundamental no sistema de saúde português enquanto entidade administrativa independente com funções de regulação da atividade de prestação de cuidados de saúde dos setores privado, público e cooperativo.

No ano em que se comemoram os 20 anos da sua criação e se inicia um outro ciclo, com um novo Conselho de Administração, torna-se necessário delinear um planeamento estratégico que responda aos novos tempos da Saúde com projetos e iniciativas que sejam ajustadas à atual conjuntura e desafios.

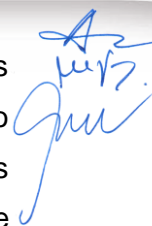
A juventude, a qualificação, a diferenciação e a motivação dos quadros da ERS fazem acreditar que é possível manter o entusiasmo numa instituição que se quer modernizar e aproximar da sociedade civil.

Em contexto de globalização, a profunda transformação da sociedade e a incerteza quanto ao futuro são fatores a considerar quando se fala de Saúde em Portugal.

As características sociodemográficas, a situação económico financeira, as assimetrias regionais, a baixa taxa de natalidade acompanhada do crescente aumento da esperança média de vida, a alteração dos paradigmas comportamentais da sociedade decorrente, nomeadamente, da universalização da internet e da proliferação das redes sociais, e os novos desafios que se colocam à regulação decorrentes dos avanços tecnológicos, nomeadamente na área da Inteligência Artificial (IA), a maior consciencialização para a sustentabilidade ambiental e o crescimento de novos modelos de prestação de cuidados, exigem a necessidade de reforço da literacia, defesa dos direitos dos consumidores e defesa dos direitos fundamentais.

Da mesma forma, torna-se necessário uma maior aproximação da entidade supervisora à sociedade civil, o acompanhamento do direito de acesso aos cuidados de saúde e a implementação de mecanismos que melhoram a eficiência e eficácia.

O plano de atividades de 2024 não pode deixar de ter bem presente todas estes fatores, os quais ditarão o planeamento estratégico futuro, de forma a criar as condições para que a ERS possa continuamente assegurar o cumprimento eficaz da sua Missão, sempre suportada em bases de sustentabilidade económica sólida e nos vetores essenciais da sua intervenção.



Conscientes da centralidade do utente no sistema de saúde e da necessidade de tutela eficaz dos seus direitos e legítimos interesses; da necessidade de supervisão permanente do universo regulado para garantia de padrões de qualidade e segurança e da legalidade e transparência das relações económicas que se estabelecem entre financiadores-prestadores e utentes, o presente plano assentará nos seguintes eixos:

#### 1. Sistema de classificação de prestadores e modelo de supervisão pelo risco

Decorre dos estatutos da ERS, a necessidade de promover um sistema nacional de classificação dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde quanto à sua qualidade global, de acordo com critérios objetivos e verificáveis, incluindo os índices de satisfação de utentes.

A ERS tem vindo a discutir a necessidade de se identificarem aspetos de risco explícito ou inerente em cada estabelecimento regulado, no sentido de se definirem critérios e medidas de regulação que concretizem as atribuições e competências da ERS e que sejam mais eficazes para assegurar a prestação de cuidados, em tempo, com qualidade e em segurança e a garantia e defesa dos direitos dos utentes, em especial do direito à proteção da saúde.

A ERS está a preparar a implementação de um novo modelo de intervenção que permite por um lado criar as condições para o desenvolvimento mais evolutivo do processo nacional de classificação dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, ao mesmo tempo que permitirá a assunção de um processo de supervisão preventiva, assente na análise de risco.

Este modelo, em desenvolvimento, permitirá a identificação de estabelecimentos ou de segmentos do sistema de saúde que exijam uma maior atenção e, desse modo, prevenir a ocorrência de incidentes e a violação dos direitos e interesses legítimos dos utentes dos serviços de saúde e, em geral, de incumprimento da Lei que possam determinar a intervenção da ERS, no quadro das suas atribuições e competências legalmente definidas.

Este modelo tem o objetivo de promover a reformulação profunda das metodologias de planeamento, onde se inclui, entre outros, o sistema de classificação dos prestadores de serviços de saúde, de modo a proceder à avaliação dos prestadores quanto à sua qualidade global, garantindo a implementação de regras que se traduzam num sistema equitativo e obrigatório para todos os prestadores de serviços de saúde.

Com esta nova forma de intervenção, a ERS, através dos meios de intervenção previstos nos seus estatutos, tem como objetivo a mitigação dos riscos individuais (para os utentes dos serviços de saúde) e coletivos (para a população em geral e para a saúde pública), visando o reforço da



confiança no sistema de saúde, assim como, fazer um uso mais adequado, eficiente e eficaz dos seus recursos e nas suas mais variadas áreas de atuação, orientando-os para os prestadores e/ou segmentos de atividade prioritários.

Assim, e numa perspetiva de supervisão preventiva, baseada na análise constante da atividade dos prestadores e do sistema de saúde, a ERS potenciará a sua atividade de monitorização contínua da qualidade e da segurança dos cuidados prestados, no sentido da defesa da melhoria da qualidade e segurança dos cuidados de saúde e da redução dos riscos inerentes à sua atividade, objetivada à defesa e garantia dos direitos dos utentes dos serviços de saúde.

Pretende-se que este processo seja evolutivo, com implementação gradual e com o envolvimento ativo dos prestadores e das comunidades científicas.

## 2. Modernização tecnológica e administrativa da ERS

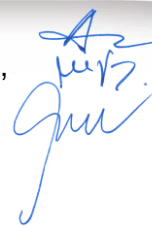
O enquadramento das atribuições da ERS no sistema de saúde exige um acrescido empenhamento que vai mais além das suas obrigações estatutárias. A informação que armazena, as bases de dados pelas quais é responsável, a interação com múltiplos serviços e entidades associado à grande inovação tecnológica que há na área da saúde obrigam a ERS a estar na vanguarda da informatização, na adequação das tecnologias aos seus serviços e à atualização informática por parte dos seus trabalhadores.

Neste sentido é de apostar na modernização tecnológica e administrativa da ERS acelerando os processos da consolidação dos projetos SAMA em curso, mas também começando a capacitar a ERS para os novos avanços tecnológicos que todos os dias nos surpreendem.

Paralelamente, importará apostar na simplificação efetiva dos procedimentos, promovendo igualmente uma cultura de desburocratização e de agilização de processos, tendo os utentes e os prestadores como prioridade da ERS.

Nesta linha a continuidade da aplicação da IA, no âmbito do tratamento das reclamações, sugestões e elogios, evidencia a assunção destes pressupostos conduzindo, igualmente, à aproximação da sociedade civil. e às suas expectativas relativas às funções de uma entidade reguladora como a ERS.

Considerando a importância do reconhecimento pelo cidadão da importância do Regulador, acompanhada da consciencialização das funções regulatórias e de supervisão, como veículo de



capacitação crescente, a ERS irá apostar, a par da desburocratização e simplificação de processos, na adoção de modelos de comunicação mais inteligíveis, objetivos e acessíveis.

### 3. Regulação no quadro de desenvolvimento tecnológico

As reclamações, os elogios e sugestões de melhoria constituem instrumentos fundamentais para os processos de conhecimento, informação e avaliação do modo de funcionamento e da qualidade dos serviços prestados em saúde pelos prestadores.

O Livro de Reclamações, cuja existência e disponibilização é obrigatória em todos os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, constitui um instrumento essencial ao serviço dos direitos e deveres do cidadão, ao qual todos têm livre acesso para expressar as suas opiniões.

Neste quadro de desenvolvimento, contudo, a ERS acredita e sublinha, que a importância da generalização do livro de reclamações eletrónico em todas as instituições de saúde, deverá ser seguida, no sentido da substituição do Livro de Reclamações físico, permitindo deste modo tornar a gestão do processo mais efetiva, sempre salvaguardado o direito a reclamar por quem não pode usar os meios informáticos.

A ERS, de acordo com as suas atribuições, continuará atenta às reclamações e denúncias de utentes e também de profissionais de saúde ou de outras entidades, relativas ao setor Saúde, continuando a proceder ao subsequente cruzamento com informação interna, nomeadamente, sobre o registo e licenciamento dos estabelecimentos regulados e (eventual) histórico da ERS, de forma a tornar a sua intervenção, enquanto entidade reguladora, verdadeiramente eficaz.

Mais ainda, continuará a dar relevância aos processos de monitorização seja no acesso aos Cuidados de Saúde Primários (CSP), à Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (RNCCI), às especialidades hospitalares e aos serviços de urgência, alargando esta avaliação ao setor convencionado e social, para aferir de que forma é garantido o direito de acesso aos utentes à prestação tempestiva de cuidados de saúde.

Estando no âmbito regulatório da ERS a intervenção na área da telemedicina, que tem assumido uma preponderância crescente como modelo de prestação de cuidados, pretende-se realizar um levantamento da situação atual em Portugal, com adequação dos quadros de intervenção regulatória e preparação da Entidade para as questões que advêm da utilização das novas tecnologias na saúde.



Com efeito, importa estar preparado para a possibilidade de mudanças no sistema de saúde e nos cuidados de saúde no futuro próximo, bem como na forte implementação previsível da saúde digital, com um eventual crescimento do consumo em saúde e o conseqüente impacto na atividade regulatória e de supervisão.

A literacia em saúde é fundamental. Pessoas informadas, conhecedoras dos seus direitos e deveres, são parte integrante da garantia global em Saúde, pelo que a ERS continuará a apostar na capacitação crescente das pessoas e na defesa dos seus legítimos interesses e direitos.

#### 4. Licenciamento: patamar mínimo de qualidade e segurança

A ERS detém a competência de licenciamento, competindo-lhe prosseguir os respetivos procedimentos e monitorizar os operadores quanto ao seu grau de *compliance*, a qual tende a condicionar a entrada e manutenção em funcionamento dos operadores do mercado da saúde ao cumprimento de um patamar mínimo de qualidade na prestação dos cuidados, através da definição de requisitos relativos a instalações, organização e funcionamento dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde.

Considerando que está em causa o cumprimento de requisitos mínimos de qualidade e de segurança na prestação de cuidados, a ERS continuará a apostar na implementação de medidas que imprimam uma maior eficácia no tratamento destes processos e na produção de informação relevante que suporte e valide todo o processo de autoavaliação dos prestadores.

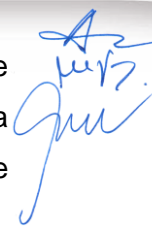
É uma exigência que permitirá prestar melhores cuidados aos cidadãos, uma garantia de qualidade e segurança.

#### 5. Cooperação com outras Entidades/Reguladoras

Tem sido feito um esforço de aproximação entre as diferentes Entidades Reguladoras, como evidenciou o 1º Encontro de Reguladores, realizado 10 anos após a aprovação da Lei-Quadro da Entidades Administrativas Independentes e o Fórum de Reguladores da Saúde.

Neste contexto de aproximação, encontrar caminhos de cooperação institucional que visem o estudo e o aprofundamento do papel dos Reguladores em Portugal, será uma área em que a ERS se envolverá diretamente.

O estreitar destas relações, nomeadamente através da celebração de protocolos permitirá, de algum modo, uma maior cooperação e articulação funcional entre reguladoras, evitando a sobreposição ou duplicação de funções e/ou ações, com evidentes vantagens organizacionais e funcionais, pelo aproveitamento das sinergias próprias de cada uma.



De facto, têm-se revelado produtivas as ações conjuntas já levadas a cabo, pela ERS em cooperação com outras entidades, como a, Autoridade da Concorrência (AdC) e Direção Geral do Consumidor (DGC), entre outras.

É para a ERS importante ainda, estender estas relações a outras, e cujas atribuições sejam relevantes e/ou complementares à missão estatutária da ERS, como a Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões.

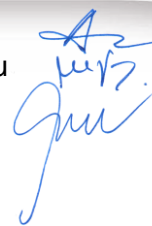
## 6. Reforço de intervenção regulatória e legalidade das relações entre operadores

A necessidade de reforço da intervenção regulatória em matéria de garantia da legalidade das relações que se estabelecem entre os operadores, financiadores e utentes merece uma relevância particular, num sistema de saúde, como o sistema de saúde português, um sistema misto, quer do ponto de vista do financiamento quer da oferta.

Com efeito, reconduz-se a uma combinação de financiamento público (SNS; subsistemas públicos e outros) e privado (subsistemas privados, seguros voluntários de saúde, pagamento direto) e à coexistência de prestadores de cuidados de saúde do setor público, privado, social e cooperativo.

Estas características lançam desafios específicos à regulação setorial, concretamente no que respeita à grande incerteza que predomina do lado da oferta e procura e a predominância dos mecanismos de seguro a intermediar as relações de consumo, importando assegurar a adequada articulação, a legalidade e a transparência.

Neste concreto, pretende a ERS reforçar os seus modelos de intervenção no que respeita à avaliação das relações económicas entre os vários agentes do sistema, incluindo as convenções, contratos de concessões e de gestão; 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, com enfoque na tutela dos direitos dos utentes, e, sempre que seja justificado pela garantia da universalidade do acesso e pelo cumprimento das regras concorrenciais, 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.

## 7. Publicidade

É inegável o grande impacto das redes sociais e das campanhas publicitárias no comportamento das pessoas e na utilização dos serviços. A publicidade, nos diversos suportes admissíveis, visa influenciar atitudes e comportamentos que se bem usados constituem uma importante ferramenta de afirmação e de informação, das pessoas e/ou instituições. Contudo, práticas publicitárias menos apropriadas podem ter consequência menos positivas e geradoras de indução abusiva da procura, de aumento das necessidades, situações particularmente sensíveis quando o tema é Saúde.

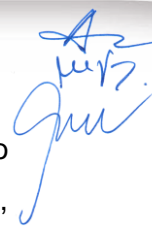
Os Estatutos da ERS referem que lhe cabe prevenir e punir práticas de indução artificial de procura de cuidados de saúde e o Regime das Práticas Publicitárias em Saúde conferem competências expressas à ERS para garantir a legalidade destas práticas.

Neste concreto, a ERS irá dedicar particular enfoque ao reforço da monitorização da regularidade das práticas publicitárias em saúde, através da adoção de novos modelos de identificação de ilícitos de impulso oficioso, para intervenção nas situações em que se verifique a violação dos princípios transparência, fidedignidade, licitude, objetividade e rigor científico. Será priorizado o combate a práticas publicitárias que se afigurem passíveis de criar nas utentes expectativas potenciadoras de perigo ou potencialmente ameaçadoras para a sua integridade física ou moral, concretamente nos setores de mercado mais emergentes e novos atos de prestação de cuidados de saúde, nomeadamente na área da estética e prevenir e punir as práticas de indução artificial da procura de cuidados de saúde.

Do mesmo modo, serão relevadas as práticas que não viabilizem a identificação clara do serviço e cuidados prestados pelos serviços de saúde.

Em paralelo e visando a mudança de atitudes e comportamentos, num contexto preventivo de intervenção, será assegurada a divulgação de informação relevante nesta área.





## 8. Política de sustentabilidade e proteção ambiental

As questões ambientais e o previsível aumento da temperatura média global, bem como o aumento do número de dias anuais com temperaturas elevadas, para além do impacto que têm na saúde, também traz obrigações a instituições como a ERS que regulam e supervisionam a prestação de cuidados de saúde pessoas aos utentes.

Por isso, pretende-se implementar uma estratégia integrada de sustentabilidade, para garantir uma saúde com qualidade a nível da Instituição e dos seus trabalhadores, mas também, como exemplo de boas práticas.

## 9. 20 anos da ERS

Decorridos 20 anos sobre a data de criação da ERS, torna-se necessário revisitar os instrumentos legislativos vigentes, tendo em vista reforçar a sua capacidade de intervenção.

À ERS cabe também, no âmbito da Regulação económica elaborar estudos e emitir recomendações.

Neste contexto, a sinalização das áreas temáticas deverá acomodar-se com o planeamento estratégico, realidade do mercado, áreas centrais de intervenção sinalizadas sem descuidar a importância de dotar as instituições de instrumentos, estudos e avaliações independentes que possam suportar a tomada de decisão.



## 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 mesmos e sancionar o seu incumprimento, nos termos das alíneas b) e c) do artigo 11.º dos seus Estatutos, respetivamente.

Neste particular, em 2024 dever-se-á:

- Prosseguir as atribuições decorrentes do Regime Jurídico de Licenciamento, nos termos do disposto no Decreto-Lei n.º 127/2014, de 22 de agosto, incluindo a instauração e tramitação dos procedimentos administrativos com vista à emissão, suspensão, revogação e averbamento de licenças de funcionamento, bem como de reconhecimento de licenças antigas ou da validade de autorizações provisórias;
- Assegurar a emissão de autorizações de funcionamento às unidades integrantes da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (RNCCI) nos termos do disposto na 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 dedicadas à verificação do cumprimento dos requisitos de instalação e funcionamento aplicáveis e, no decurso das mesmas, encetar as diligências entendidas como adequadas;
- 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 de funcionamento;

- Assegurar a realização das vistorias prévias à emissão de licença de funcionamento no âmbito do procedimento ordinário de licenciamento dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde;
- Reforçar a realização de ações de fiscalização regulares e/ou monitorizações aos estabelecimentos regulados não sujeitos ao regime jurídico do licenciamento e dedicadas à verificação do cumprimento dos requisitos do exercício da atividade dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde;
- Reforçar a realização de fiscalizações direcionadas por natureza jurídica dos prestadores de cuidados de saúde, assentes numa perspetiva de supervisão baseada numa análise de risco, com identificação de indícios de perturbação do universo regulado, emergentes de uma análise agregada das entradas tipo, gravidade e quantidade, nomeadamente, reclamações, denúncias, pedidos internos de fiscalização, bem como informação interna de procedimentos em curso;
- Dar continuidade à implementação dos mecanismos e instrumentos 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 conducentes à medição do impacto da intervenção regulatória;
- Elaborar, nos termos da Lei, relatórios de fiscalização com notificação dos interessados e proposta de decisão;
- Instaurar processos de contraordenação decorrentes da infração ao regime jurídico do licenciamento e por violação de deveres legais, de abertura e de funcionamento, 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 e que se mostrem indispensáveis ao efeito útil da decisão a proferir em processo instaurado ou a instaurar;
- Emitir recomendações, advertências, ordens ou instruções, bem como relatórios globais que versem sobre o cumprimento dos requisitos do exercício da atividade e funcionamento dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde;
- Elaborar pareceres e prestar informação, por escrito ou no âmbito do atendimento presencial e telefónico, sobre os requisitos de atividade e de funcionamento do universo regulado;



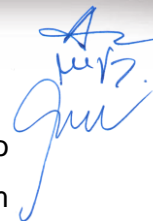
- Dar resposta aos pedidos de esclarecimento dos prestadores, prévios ao licenciamento dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, através da avaliação técnica dos elementos submetidos a análise para oferecimento do esclarecimento concretamente solicitado, com emissão de pronúncia;
- Dar continuidade ao reforço de medidas tendentes à capacitação das entidades responsáveis por estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde para a conformação voluntária e informada com os requisitos legais e regulamentares aplicáveis, e à sua crescente responsabilização pela melhoria contínua da qualidade e segurança da sua atividade, mediante:
  - a publicação regular de informação técnica especializada sobre os requisitos mínimos de funcionamento por tipologia de atividade ou área técnica;
  - a publicação regular de informação técnica sobre os instrumentos e os procedimentos legais instituídos.
- Reforçar a informação a disponibilizar às entidades responsáveis por estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, no que resultar das alterações a efetuar ao Regime Jurídico do Licenciamento e correspondente regulamentação específica, através:
  - da publicação de notas informativas, esclarecimentos, linhas de apoio ao preenchimento e fluxos/ infografias de apoio aos processos de licenciamento;
  - da atualização da publicação das *checklist* base aplicáveis às tipologias de atividade regulamentadas, publicação de *checklist* complementares e da documentação obrigatória em sede do processo de licenciamento;
  - da realização de sessões de esclarecimento públicas visando clarificar as alterações empreendidas nos diplomas.
- Adequar os instrumentos de trabalho de suporte às intervenções da ERS e à tomada de decisão, bem como dos procedimentos internos, decorrente das alterações legislativas no âmbito do Regime Jurídico do Licenciamento e correspondente regulamentação;
- Promover pela realização de desenvolvimentos informáticos tendentes a acolher as modificações necessárias em resultado das alterações legislativas no âmbito do Regime Jurídico do Licenciamento e correspondente regulamentação;



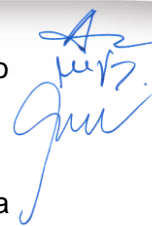


- Revisão do Regulamento do Licenciamento;
- Proceder ao aperfeiçoamento contínuo dos fluxos de tramitação dos processos, com especial enfoque na sua simplificação, redução dos tempos médios de tratamento e de execução, com melhoria do processo de análise e clareza dos documentos produzidos;
- No âmbito da obrigatoriedade de registo público e manutenção do registo dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde junto da ERS (previsto no artigo 26.º dos seus Estatutos), dever-se-á em 2024: Promover a atualização, por parte de entidades prestadoras de cuidados de saúde, dos dados constantes da sua inscrição e do registo dos estabelecimentos por si explorados no SRER da ERS;
- Dar continuidade a um conjunto de ações tendentes a assegurar a atualização dos dados constantes do registo dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde no SRER da ERS, o tratamento das situações de “pré-registo” inadequado ou inaplicável e a identificação de operadores de mercado em potencial situação de incumprimento deste requisito legal de abertura e funcionamento;
- Proceder ao aperfeiçoamento contínuo dos procedimentos internos no sentido da melhoria dos fluxos de tramitação dos processos, com enfoque na sua simplificação, bem como no 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;
- Dar continuidade ao reforço de medidas tendentes à capacitação das entidades responsáveis por estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde para a conformação voluntária e informada com os requisitos de atividade e funcionamento, através das seguintes ações:
  - 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;
  - Promover a transparência através da publicação de conteúdo regular no *website* respeitante à evolução dos dados do registo público obrigatório;

- Assegurar a realização pontual de sessões de esclarecimento públicas;
  - Garantir a publicação de notas informativas, esclarecimentos, apoio ao preenchimento e fluxos/ infografias de apoio ao processo de registo e que decorram do apuramento das necessidades/dificuldades centrais dos regulados identificadas pela ERS;
- Publicar o Manual de Apoio ao Regulado com informação que tenderá a auxiliar o regulado em todas as ações necessárias no SRER;
  - Divulgar vídeos interativos com a explicação do conceito de sujeito da obrigação de registo, do processo de registo e de atualização dos dados do registo;
  - Intensificar os mecanismos de cooperação com instituições terceiras com atuação relevante no sistema de saúde (nomeadamente, entidades financiadoras), no sentido de garantir que apenas estabelecimentos registados na ERS (e, caso aplicável, licenciados) pelas entidades responsáveis pela sua exploração, são aceites por tais instituições como prestadores de cuidados de saúde;
  - Alargar os mecanismos de cooperação com outras instituições com competências relevantes na área da saúde (nomeadamente, as Ordens Profissionais, Administração Central do Sistema de Saúde, Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde, Serviços Partilhados do Ministério da Saúde, Inspeção Geral das Atividades em Saúde, entre outros), visando a articulação permanente de bases de dados com informação relevante no contexto da atividade e funcionamento dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, permitindo uma atualização permanente e mais efetiva da informação pública disponível e relevante;
  - Dar continuidade à revisão e aperfeiçoamento do SRER, tendo em vista a incorporação de automatismos, instrumentos de auxílio ao correto preenchimento do registo pelos regulados que visem simplificação do processo de registo obrigatório dos prestadores, a incorporação e correção dos dados de registo obrigatório e público, para a melhoria progressiva na prossecução das atribuições da ERS e na supervisão do mercado;
  - Concluir o processo de revisão do Regulamento do Registo, mediante a submissão a consulta pública e respetiva publicação;



- Implementar no SRER as alterações informáticas decorrentes da revisão ao Regulamento do Registo;
- Assegurar a transição e atualização dos dados de registo público, mediante a implementação das alterações informáticas necessárias, à acomodação das alterações decorrentes do atual Estatuto do Serviço Nacional de Saúde (Decreto-Lei n.º 52/2022).



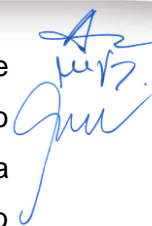
## 2.2. Garantia de acesso aos cuidados de saúde

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 salvaguarda do direito de acesso, é essencial que a ERS:

- (i) continue a acompanhar a evolução da atividade assistencial nas unidades de cuidados de saúde primários, na medida em que representam o primeiro nível de contacto dos utentes com o SNS, identificando situações que possam comprometer o direito de acesso dos utentes aos cuidados de saúde;
- (ii) continue a monitorizar os procedimentos adotados pelos estabelecimentos hospitalares do SNS, aferindo o cumprimento do direito de acesso dos utentes à prestação tempestiva de cuidados de saúde, designadamente dos tempos máximos de resposta garantidos (TMRG) legalmente definidos;
- (iii) assegurar a monitorização dos tempos máximos de resposta aplicáveis aos estabelecimentos publicamente financiados, bem como aos estabelecimentos contratados para a prestação de cuidados no âmbito de sistemas ou subsistemas públicos de saúde ou equiparados



Neste âmbito, a ERS continuará a acompanhar o desempenho do sistema de saúde em matéria de acesso dos utentes aos cuidados de saúde, tendo em consideração, designadamente, a evolução da prestação de cuidados de saúde e articulação entre os serviços, de que são exemplo a telemedicina, as unidades móveis ou os serviços do SNS 24, bem como novas dinâmicas do funcionamento do sistema de saúde, a nível organizativo e tecnológico.

Para esse efeito, em 2024 a ERS deverá:


- Realizar os estudos e pareceres que se revelem necessários para contribuir para a identificação de falhas no acesso e, na sequência dos elementos recolhidos em sede dos mesmos, intervir em situações que o justifiquem, através da emissão de ordens, instruções ou recomendações para adoção de medidas necessárias à supressão das falhas identificadas;
- Dar continuidade à elaboração e divulgação das informações de monitorização sobre o nível de acesso no SNS, designadamente nos cuidados de saúde primários, cuidados de saúde hospitalares, cuidados continuados e cuidados prestados pelo setor convencionado, e iniciar as que se revelem necessárias no âmbito do acesso dos utentes aos cuidados de saúde.
- Monitorizar o cumprimento dos tempos máximos de resposta garantidos (TMRG) instituídos para acesso a cuidados primários, a primeira consulta de especialidade hospitalar, a meios complementares de diagnóstico e terapêutica e a cirurgia programada, aprofundando a monitorização que tem vindo a ser realizada nesta matéria;
- Acompanhar o seguimento dado às Recomendações dirigidas ao Ministério da Saúde, à Administração Central do Sistema de Saúde, I.P. (ACSS) e aos SPMS – Serviços Partilhados do Ministério da Saúde, E.P.E. (SPMS), bem como aos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde primários do SNS e aos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde hospitalares do SNS, relativas ao cumprimento dos TMRG;
- 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, quando aplicável, elaborar pareceres e emitir as ordens, instruções e recomendações que se revelem oportunas e necessárias, bem como impor medidas de conduta e adotar as providências necessárias à reparação dos direitos e interesses legítimos dos utentes, e proceder à abertura dos competentes processos contraordenacionais e aplicar as sanções devidas;
- Emitir Alertas de Supervisão sempre que se detetem constrangimentos, ou falhas sistémicas e/ou graves, efetivos ou potenciais, no sistema de saúde, considerando-se necessário



informar ou condicionar o comportamento dos prestadores, acautelando a qualidade e segurança dos cuidados prestados e salvaguardando, em especial, os direitos dos utentes relativos ao acesso aos cuidados de saúde;

- Verificar a implementação e o cumprimento das instruções emitidas pela ERS que visem o acesso aos cuidados de saúde, mediante a avaliação da eficácia dos procedimentos adotados pelos prestadores visados para assegurar tal cumprimento e instaurar os competentes processos de contraordenação, quando se verifique qualquer desrespeito de decisão da ERS;
- Emitir pareceres ou recomendações de âmbito genérico e/ou alargado, relativos ao acesso aos cuidados de saúde, quando tal se justifique;
- Acompanhar a implementação de medidas adotadas pelos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde na sequência do procedimento de regulamentação da ERS sobre as transferências de utentes entre estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde (Regulamento ERS n.º 964/2020, de 3 de novembro), em concretização dos poderes de regulação e de acordo com o disposto nos artigos 12.º e 17.º dos seus estatutos.
- Monitorizar a atividade da telemedicina, quer no SNS, quer no setor privado e social, considerando a sua importância crescente em todo o sistema de saúde, e a natureza inovadora e diferenciada destes serviços, que gera novas dinâmicas na prestação de cuidados de saúde e novos desafios, designadamente, em matérias de acesso e de respeito dos direitos e interesses legítimos dos utentes;
- Garantir o acompanhamento da recomendação emitida à Direção Executiva do SNS (DE-SNS) e à Administração Central do Sistema de Saúde, I.P. (ACSS);
- Analisar o acesso aos cuidados de saúde no âmbito dos programas de saúde prioritários do Plano Nacional de Saúde, designadamente na área da saúde mental, garantindo o acompanhamento da recomendação emitidas à DE-SNS, à Administração Central do Sistema de Saúde (ACSS), e aos Serviços Partilhados do Ministério da Saúde (SPMS), relativa à prestação de cuidados de saúde mental;
- Dar continuidade à monitorização da prestação de cuidados de saúde na área da saúde materna e obstetrícia, bem assim como das condições de acesso a cuidados no âmbito da interrupção voluntária da gravidez (IVG);
- Acompanhar a implementação das medidas adotadas pelos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, bem como pela ACSS e DE-SNS, para garantia de acesso dos utentes a consultas de apoio à fertilidade e de tratamentos no âmbito da Procriação Medicamente Assistida (PMA);


- Analisar o impacto de alterações na organização do sistema de saúde, decorrentes de alterações legislativas, regulamentares e de política de saúde;
- Reforçar a articulação com as entidades competentes, designadamente com a ACSS, DGS, IGAS, os SPMS e a ASF para garantia de disponibilidade de informação contemporânea e completa sobre o acesso aos cuidados de saúde nos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde do SNS, bem como para garantia de uma intervenção regulatória mais célere e eficaz;



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 2024 a ERS irá:

- Desencadear os procedimentos administrativos destinados a emitir as ordens, instruções e recomendações que se revelem oportunas e necessárias e os procedimentos sancionatórios legalmente aplicáveis, 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 das instruções emitidas pela ERS que visem o acesso aos cuidados de saúde, avaliar o seguimento das recomendações emitidas nesse mesmo âmbito, e instaurar e tramitar os processos de contraordenação competentes quando se verificar o incumprimento das instruções emitidas;
- Emitir pareceres ou recomendações, de âmbito genérico e/ou alargado, relativos ao acesso aos cuidados de saúde, quando se justifique.



## 2.3. Defesa dos direitos dos utentes

Atendendo à necessidade de proteção dos direitos e interesses dos utentes dos serviços de saúde, em especial, do direito de acesso a cuidados de saúde de qualidade, bem como do direito à reclamação e de acesso a meios adequados para o seu efetivo exercício, a ERS simplificou o procedimento de submissão de reclamações, sugestões e elogios, a fim de garantir o conhecimento contemporâneo dos mesmos, e a conseqüente avaliação do seu impacto no regular funcionamento do sistema de saúde e exercício dos direitos dos utentes.

No âmbito desta atividade, em 2024 prevê-se apreciar todas as participações, queixas e reclamações e consolidar mecanismos eficazes de apreciação e monitorização, designadamente:

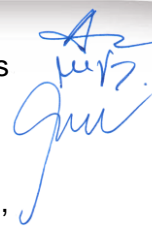
- Garantir a leitura diária de processos priorizada pelos temas/assuntos, contemporaneidade e gravidade dos factos reclamados, privilegiando-se o imediatismo, a oportunidade e a utilidade na tomada de decisão pela ERS;
- Manter uma metodologia simplificada para análise de elogios, sugestões e reclamações com temas/assuntos de menor complexidade e impacto no acesso, segurança e qualidade dos cuidados de saúde, que permita uma gestão mais eficaz e eficiente da lista de processos pendentes de apreciação pela ERS;
- Estabilizar e aumentar a análise transversal de eventuais incumprimentos dos prestadores de cuidados de saúde e de tendências através da identificação de múltiplas reclamações associadas entre si, com base em métodos de sinalização e categorização executados pela equipa da ERS, sempre após a leitura individualizada de cada reclamação;
- Evoluir no projeto já iniciado no âmbito do SAMA 2020, de criação de um processo automático para extração de informação de reclamações através de métodos de inteligência artificial, visando aprofundar a monitorização das reclamações, extraíndo informação fidedigna, tempestiva e que permita a estratificação de análises por critérios como tema/assunto, nível de gravidade, tipologia de cuidados ou prestador, assim se reforçando a análise preditiva, o estabelecimento de prioridades e a eficácia da intervenção da ERS, orientada por um modelo de supervisão assente na avaliação pelo risco. O recurso aos métodos de inteligência artificial auxiliará, concretamente, à:
  - (i) melhoria da classificação automática de reclamações,

- (ii) criação de modelos de análise de padrões e deteção automática de incumprimento dos prestadores de cuidados de saúde através da deteção de reclamações relacionadas entre si;
  - (iii) introdução de mecanismos que auxiliem a tomada de decisão da equipa da ERS com base no histórico de intervenção regulatória e na informação do sistema de saúde recolhida automaticamente;
  - (iv) criação de sistemas de alarmística inteligente de acordo com os modelos definidos;
  - (v) otimização das metodologias de trabalho diário da equipa da ERS e a consequente minimização da probabilidade de ocorrência de erros e garantia de uma resposta mais contemporânea e de maior qualidade ao utente dos serviços de saúde.
- Concluir a recuperação do tratamento de todas as reclamações, sugestões e elogios entrados na ERS, decorrente do aumento do seu volume em 2022 e 2023.



Prevê-se igualmente, em 2024, assegurar o cumprimento, pelos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde das obrigações de tramitação processual das queixas e reclamações, previstas em Lei, e em concreto:

- Monitorizar o nível de cumprimento dos prestadores da obrigação de remeter à ERS todas as reclamações, elogios e sugestões de que são objeto, bem como as suas alegações e a resposta a quem reclamou, no prazo legal aplicável, e monitorizar ainda o nível de cumprimento da obrigação de prestar toda a informação adicional solicitada pela ERS;
- Monitorizar e garantir, em particular, o cumprimento pelos prestadores, das obrigações previstas no regime jurídico do Livro de Reclamações Eletrónico;
- Continuar a monitorização do nível de cumprimento pelos prestadores, e adotar as medidas de intervenção regulatória necessárias, com vista à garantia, pelos prestadores, da adequação e qualidade das alegações à ERS e das respostas a quem reclama, sempre numa ótica de melhoria contínua;
- Emitir as ordens, instruções, advertências, recomendações, relatórios globais e pareceres que se revelem oportunos e necessários, bem como impor medidas de conduta e adotar as providências necessárias à reparação dos direitos e interesses legítimos dos utentes, e



proceder à abertura dos competentes processos contraordenacionais e aplicar as sanções devidas;

- Emitir Alertas de Supervisão sempre que se detetem constrangimentos ou falhas sistémicas, efetivos ou potenciais, no sistema de saúde, informando-se ou condicionando o comportamento dos prestadores, em especial com o objetivo de acautelar os direitos e interesses legítimos dos utentes, em especial o direito à reclamação;
- Dar continuidade à monitorização da conduta dos estabelecimentos no que respeita à conformação do seu comportamento após emissão de instrução pela ERS, desde logo mediante a avaliação da eficácia dos procedimentos adotados pelos prestadores visados para assegurar tal cumprimento, e instaurar e tramitar os processos de contraordenação competentes quando se verificar o incumprimento das instruções emitidas;
- Emitir pareceres ou recomendações, de âmbito genérico e/ou alargado, sempre que se justifique e garantir a permanente avaliação da necessidade de atualização dos normativos regulamentares aplicáveis.

Prevê-se ainda, em 2024, prosseguir no aperfeiçoamento das soluções tecnológicas de suporte à monitorização de reclamações, elogios e sugestões designadamente a plataforma do Sistema de Gestão de Reclamações (SGREC), concretamente:

- Garantir o aperfeiçoamento contínuo dos fluxos e a redução dos tempos médios de tramitação dos processos, a par com a melhoria qualitativa do processo de análise e decisão pela ERS;
- Redirecionar os desenvolvimentos tecnológicos para a promoção de uma relação mais próxima da ERS com os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde e com entidades terceiras com competências partilhadas, com recurso, nomeadamente, a soluções de interoperabilidade, de adaptação da plataforma às necessidades respetivas, de melhoria das ferramentas e *interface* de consulta de processos e ainda de disponibilização de informação útil e periódica a estes mesmos utilizadores;
- Garantir que os referidos desenvolvimentos tecnológicos na plataforma SGREC sejam precedidos de um processo participado e com o contributo prévio dos utilizadores em causa (prestadores e entidades externas), por exemplo mediante a realização de reuniões dedicadas; auscultação (barómetro) sobre a perceção da plataforma SGREC e verificação *in loco* dos constrangimentos sentidos.



Prevê-se do mesmo modo, em 2024, reforçar o apoio aos prestadores de cuidados de saúde, capacitando-os para a conformação voluntária e informada com os requisitos legais, bem como promover a melhoria contínua da sua atuação, designadamente:

- Prestar informação, por escrito ou no âmbito do atendimento presencial e telefónico, para o esclarecimento permanente de dúvidas;
- Garantir a contínua atualização do manual de apoio ao utilizador do SGREC, emitir e atualizar orientações e diretrizes, disponibilizadas em permanência em área dedicada no *website*
- Promover a simplificação e clareza dos conteúdos e documentos produzidos;
- Realizar reuniões de trabalho temáticas, ações de formação e de esclarecimento.

Prevê-se ainda, em 2024:

- Garantir a disponibilização de informação estatística sobre as reclamações, sugestões e elogios, conforme previsto na alínea c) do n.º 1 do artigo 27.º dos estatutos da ERS, e de outra informação adicional, periódica e adaptada a diversos públicos-alvo, conforme se consire mais oportuno em cada momento;
- Incrementar a informação estatística individualizada e comparativa sobre a tramitação de processos com maior periodicidade e adaptabilidade às necessidades respetivas, promovendo, junto dos prestadores, a melhoria contínua da sua atuação e, conseqüentemente, a melhoria da qualidade na prestação de cuidados de saúde;
- Dar continuidade à adaptação da infraestrutura tecnológica da ERS às plataformas do Livro de Reclamações Eletrónico e dar continuidade ao acompanhamento da implementação do Livro Amarelo Eletrónico, garantindo uma maior proximidade às entidades públicas gestoras do processo, para garantia de uma implementação clara destes processos pelo setor regulado;

Prevê-se igualmente, em 2024, prosseguir e evoluir no estreitamento do relacionamento com outras instituições com interesses partilhados no tratamento de reclamações, concretamente:

- Estreitar relações com outras entidades no setor da saúde, setor regulado, outras áreas económicas e de proteção do consumo, no âmbito do procedimento de encaminhamento das queixas, reclamações, elogios, sugestões e outra informação relevante que determinem

a intervenção, não só da ERS, mas de outras entidades, de acordo com as competências respetivas;

- Reforçar a cooperação, incluindo com outras entidades reguladoras, na partilha de conhecimento, experiência e métodos de trabalho.



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 2024:

- Garantir a contínua prestação de informação, orientação e apoio, em resposta a solicitações pelas vias virtual, escrita, telefónica e presencial, em matéria de defesa dos direitos e interesses legítimos dos utentes;
- Dar continuidade à otimização de respostas a estes pedidos de informação sobre direitos e deveres dos utentes, promovendo a constante atualização, simplificação e clareza da comunicação mediante os conteúdos informativos transmitidos;
- Através da área destinada ao utente no seu *website*, a qual compila serviços e conteúdos informativos, garantir a contínua prestação de informação útil, em linguagem simples e apelativa, assente no entendimento regulatório da ERS nas suas diversas áreas de intervenção.
- Alargar não só as funcionalidades *online*, criando instrumentos interativos que promovam a partilha de informação entre os utentes e a ERS, mas diversificar também os canais de comunicação, difusão e divulgação dos conteúdos informativos;


Acresce que toda a atividade da ERS está também, e em última instância, orientada para a proteção da pessoa enquanto utente do sistema de saúde, capacitando-a para uma informada tomada de decisões.

No sentido do reforço da literacia em direitos e deveres dos utentes dos serviços de saúde, a par com a sua atividade de regulação e supervisão, em 2024 a ERS deverá:

- Garantir a permanente atualização da publicação “Direitos e Deveres dos Utentes dos Serviços de Saúde”, assegurando, também por esta via, a prestação de informação, orientação e apoio aos utentes, aos profissionais de saúde e demais agentes com intervenção, direta ou indireta, no sistema de saúde;

- Promover a recolha constante de sugestões, comentários ou esclarecimento de dúvidas sobre o conteúdo da publicação “Direitos e Deveres dos Utentes dos Serviços de Saúde”, promovendo e dinamizando um processo participativo, que possibilite contribuições de quem tiver interesse nos temas abordados e pretender acompanhar a ERS no seu propósito informativo e de promoção da literacia em saúde;
- Na sequência do Estudo da ERS sobre Literacia em direitos e deveres dos utentes dos serviços de saúde, por forma a monitorizar o nível de literacia nesta área, e em função dos resultados assim obtidos, conformar a realização de ações de informação e capacitação, (sessões de esclarecimento, campanhas informativas, alertas de supervisão), adaptadas na sua estrutura e formato aos públicos-alvo identificados, e desenvolvendo, para o efeito, parcerias estratégicas;
- Realizar a terceira edição das *Jornadas ERS sobre Direitos e Deveres dos Utentes*, com a participação, entre outras, de entidades do setor da saúde, setor público em geral e outros setores regulados, entidades responsáveis pela exploração de estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde e, sobretudo, de associações de utentes, com o propósito de promover a literacia em saúde e partilhar informação, orientação e apoio, não apenas aos próprios utentes, mas também aos profissionais de saúde e aos demais agentes que têm intervenção, direta ou indireta, no sistema de saúde;
- Reforçar a monitorização da perspetiva do utente, nomeadamente por via da análise das reclamações, enquanto instrumento de avaliação e intervenção junto dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, considerando que lhes é exigível a adequada informação e formação em direitos e deveres dos utentes;
- Privilegiar uma intervenção colaborativa e preventiva, com vários canais de apoio aos serviços de saúde e aos utentes, reforçando a realização de ações de formação e sessões de esclarecimentos juntos dos prestadores de cuidados de saúde;
- 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, com particular enfoque nas áreas em que os níveis de literacia se revelam deficitários.





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 2024 com as seguintes atividades:

- Reforçar 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;
- Simplificar o conteúdo de todas as respostas aos reclamantes, promovendo a melhor compreensão e exercício do direito à reclamação, junto 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 implementação do Livro de Reclamações Eletrónico e Livro Amarelo 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 2024 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 ordens, instruções, recomendações e pareceres que se revelem oportunas e necessárias, bem como impor as medidas de conduta e adotar as providências necessárias à reparação dos direitos e interesses legítimos dos utentes, e aplicar as sanções devidas;
- Emitir Alertas de Supervisão sempre que se detetem constrangimentos ou falhas sistémicas, efetivas ou potenciais, no sistema de saúde, informando-se ou condicionando o comportamento dos prestadores, em especial com o objetivo de acautelar os direitos e interesses legítimos dos utentes;
- Verificar a implementação e cumprimento das instruções emitidas pela ERS que visem a defesa dos direitos dos utentes, mediante a avaliação da eficácia dos procedimentos

adotados pelos prestadores visados para assegurar tal cumprimento, e instaurar e tramitar os processos de contraordenação competentes quando se verificar o incumprimento das instruções emitidas;

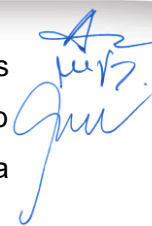
- Emitir pareceres ou recomendações, de âmbito genérico e/ou alargado, relativos à defesa dos direitos dos utentes, sempre que se justifique.

O Decreto-Lei n.º 238/2015, de 14 de outubro, que estabelece o Regime Jurídico das Práticas de Publicidade em Saúde (RJPPS), atribui à ERS competências de fiscalização e instrução de processos contraordenacionais por infrações ao referido regime. Por conseguinte, incumbirá à ERS prevenir e punir as práticas publicitárias ilícitas e/ou proibidas, nos termos do citado regime.

Nesse sentido, em 2024 dever-se-á:

- Reforçar a intervenção na área das práticas de publicidade em saúde, assumindo esta um carácter progressivamente mais preventivo;
- Assegurar o cumprimento do RJPPS, mediante a investigação das participações, queixas e reclamações que indiciem práticas publicitárias ilícitas e/ou proibidas, a realização de fiscalizações presenciais e não presenciais aos suportes publicitários de publicidade em saúde, bem como a instauração e tramitação dos competentes processos de contraordenação;
- Emitir Alertas de Supervisão sempre que se verifique a necessidade de conformação do mercado ao RJPPS;
- Verificar o cumprimento do Regulamento da ERS n.º 1058/2016 (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), monitorizando e avaliando a sua aplicabilidade e exequibilidade prática, de modo a aferir da (eventual) necessidade de revisão do mesmo;
- Promover a literacia em matéria de publicidade em saúde, designadamente, através de:
  - Realização de ações de formação internas;
  - Realização de sessões de esclarecimento externas, dirigidas aos prestadores de cuidados de saúde e aos demais interessados na temática (v.g., utentes, associações de utentes, associações e ordens profissionais, agências de comunicação);

- Desenvolvimento e atualização de conteúdos informativos a divulgar nos canais digitais da ERS (v.g., vídeos ilustrativos de hipóteses práticas de aplicação do RJPPS, elaboração de um conjunto de “*perguntas e respostas*” sobre o tema (FAQ’s);
- Realizar reuniões, ao abrigo do princípio da cooperação, com entidades externas que tenham competências em matéria de fiscalização e/ou regulação da publicidade, bem como de outras temáticas conexas que possam ter implicações na aplicação do RJPPS.



## 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.

Neste âmbito, e considerando a informação recolhida no modelo de supervisão pelo risco – que a ERS tem vindo a desenvolver desde 2021 e que tem por objetivo antecipar a ocorrência de incidentes e direcionar a atuação da ERS numa lógica preventiva –, em 2024 a ERS publicará os resultados do sistema de classificação de prestadores de cuidados de saúde que aprofunda a lógica de avaliação do Sistema Nacional de Avaliação em Saúde (SINAS).

Em 2024 serão também definidos os moldes conceptuais para o alargamento do sistema de classificação de prestadores e do modelo de supervisão pelo risco ao restante universo regulado.

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 2024 a ERS continuará a:

- Realizar os estudos, pareceres e informações de monitorização que se revelem necessários para contribuir para a identificação de problemas no âmbito da qualidade dos cuidados prestados;
- Monitorizar o nível de qualidade e segurança dos cuidados de saúde, acompanhando e intervindo, na sequência de elementos recolhidos em sede de estudos, pareceres ou

processos em curso, bem como em sede de monitorização preventiva, em situações que justifiquem a emissão de pareceres ou recomendações relativas à garantia da prestação de cuidados de saúde de qualidade e com segurança;

- Investigar todas as participações, queixas e reclamações 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 os pareceres e emitir as ordens, instruções e recomendações que se revelem oportunos e necessários;
- Emitir Alertas de Supervisão sempre que se detetem constrangimentos ou falhas sistémicas graves, em especial com o objetivo de acautelar a prestação de cuidados de saúde com qualidade e em segurança;
- Verificar a implementação e cumprimento das instruções emitidas pela ERS que visem a garantia da prestação de cuidados de saúde de qualidade e com segurança, mediante a avaliação da eficácia dos procedimentos adotados pelos prestadores visados para assegurar tal cumprimento; e instaurar e tramitar os processos de contraordenação competentes quando se verificar o incumprimento das instruções emitidas;
- Emitir pareceres ou recomendações de âmbito genérico e/ou alargado relativos à garantia da prestação de cuidados de saúde de qualidade e com segurança, quando se justifique.




## 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 2024 a ERS continuará a:

- Elaborar estudos para acompanhamento da relação entre o SNS, os subsistemas de saúde e os prestadores de cuidados de saúde, e emitir recomendações sobre as relações económicas nos vários segmentos da economia da saúde, sempre que se afigure necessário, para salvaguarda da transparência, da eficiência e da equidade do setor, bem como a defesa do interesse público e dos interesses dos utentes;

- Monitorizar a atividade do setor convencionado, e emitir recomendações sempre que se justifique relativas ao regime das convenções, aos contratos de concessão e de gestão;
- Monitorizar o desempenho dos serviços de saúde do SNS, realizar os estudos e pareceres que se revelem necessários para contribuir para a identificação de problemas, e intervir ao abrigo dos poderes de supervisão, sempre que se afigure necessário para resolução dos mesmos;
- Acompanhar a evolução das taxas e preços de cuidados de saúde administrativamente fixados.
- 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, reforçando a cooperação com a respetiva entidade reguladora, promovendo, designadamente, a divulgação de informação relativa aos direitos dos utentes dos serviços de saúde nesta temática;
- Investigar todas as participações, queixas e reclamações 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

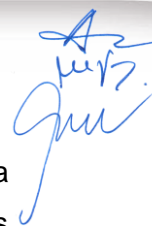
Nos termos da alínea f) do artigo 10.º dos seus estatutos, um dos objetivos de regulação da ERS consiste em promover e defender a concorrência nos segmentos abertos ao mercado, em colaboração com a Autoridade da Concorrência na prossecução das suas atribuições relativas a este setor.

Neste âmbito, em 2024 a ERS deverá:

- Monitorizar o nível de concorrência nos mercados de cuidados de saúde e realizar os estudos e pareceres 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 os pareceres prévios que permitam sustentar a escolha do tipo de procedimento a adotar para celebração de novas convenções do SNS, em resposta a solicitações da ACSS, nos termos do n.º 2 do artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 139/2013, de 9 de outubro;
- Realizar avaliações em matéria de concorrência relativas a novas convenções na área da diálise, ou a alterações ao âmbito dos contratos de convenção existentes nessa área, em resposta a solicitações da ACSS, atendendo ao disposto no n.º 6 da cláusula 5.ª do clausulado-tipo da convenção com o SNS para a prestação de cuidados de saúde, na área da diálise, aprovado pelo Despacho n.º 7001/2002, de 4 de abril, alterado e republicado pelo Despacho n.º 4325/2008, de 19 de fevereiro, com a redação do Despacho n.º 4652/2010, de 16 de março;
- 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 às 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 concorrencial à luz da Lei da Concorrência;
- Reforçar a cooperação com a Autoridade 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 estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde 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 e de identificação das matérias passíveis de resolução mediante mediação ou conciliação 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 contínuo 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.

## 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.

Para este fim, dever-se-á:

- Dar continuidade ao processo de regulamentação, fazendo uso do regulamento enquanto instrumento de atuação no que respeita ao cumprimento das atribuições da ERS, designadamente nas matérias referidas nos artigos 4.º, 12.º, 13.º, 14.º e 30.º dos estatutos da ERS, em linha com as orientações estratégicas fixadas pela Entidade;

- Proceder à revisão dos regulamentos, conforme periodicidade definida e sempre que tal se revele necessário/oportuno, promovendo a efetividade, adequação e atualização destes instrumentos normativos;
- Prestar aos diversos agentes do setor da saúde os esclarecimentos que se revelem necessários e pertinentes para a adequada interpretação das normas regulamentares;
- Fomentar uma divulgação eficaz, clara e intuitiva dos regulamentos de eficácia externa.



## 2.9. Matérias jurídicas e de contencioso

No cumprimento do princípio da administração aberta e de imperativos de transparência a que a ERS se encontra vinculada deverá:

- Assegurar um procedimento crescentemente ágil, desburocratizado e célere de acesso a informação/documentação administrativa, sem prejuízo da sua conformidade com a Lei n.º 26/2016, de 22 de agosto (acesso à informação administrativa e ambiental e reutilização dos documentos administrativos) e com o regime jurídico de proteção de dados pessoais;
- Promover a crescente disponibilização e divulgação ativa de informação respeitante à atividade da ERS, de forma atualizada, com recurso a linguagem clara e organizada de modo a proporcionar fácil acesso;
- Reforço da atuação da ERS, no que respeita ao acesso a informação/documentação administrativa, por uma atitude proativa, aberta, transparente, disponível e esclarecedora.

Relativamente às matérias jurídicas, cumpre ainda assinalar o plano de reforço, em 2024, da robustez dos pareceres jurídicos emitidos pela ERS, internos e externos, pautados por imperativos de uniformidade, sustentação jurídica e acompanhamento da doutrina e jurisprudência nacional e internacional nas matérias respeitantes à atividade da ERS, adotando, para tal, adequados procedimentos, sistemas de informação e de gestão e formação de recursos.

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



*Az  
Jus.  
Guil*

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), do Decreto-Lei n.º 127/2014, de 22 de agosto (licenciamento), bem como do Decreto-Lei n.º 238/2015, de 14 de outubro (práticas de publicidade em saúde).

Neste âmbito, em 2024, deverá:

- Continuar a ser assegurada pela ERS a instauração, tramitação e a decisão céleres e eficazes nos procedimentos sancionatórios necessários para garantir o cumprimento das obrigações jurídicas por parte dos prestadores de cuidados de saúde;
- Robustecer a representação judicial da ERS em matéria de contencioso contraordenacional, administrativo e tributário e da taxa de sucesso em processos judiciais, mediante a revisão de procedimentos internos e dos sistemas de informação;
- Acompanhar as práticas das diversas entidades administrativas independentes sujeitas à jurisdição do Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão;
- Acompanhar a doutrina e jurisprudência relevantes no quadro da atuação regulatória e de supervisão e em todas as áreas de contencioso.

Nos termos da Diretiva 2019/1937, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro de 2019 (proteção das pessoas que denunciam violações do direito da União), bem como da Lei n.º 93/2021, de 20 de dezembro (regime geral de proteção de denunciadores de infrações) incumbe à ERS dispor de canais de denúncia e proceder ao tratamento das denúncias rececionadas por via dos mesmos.

Nestes termos, dever-se-á proceder ao:

- Reforço da informação prestada aos utilizadores dos canais de denúncia, designadamente relativamente ao âmbito objetivo e subjetivo da proteção prevista juridicamente por este regime;

- Desenvolvimento do procedimento adotado em matéria de tratamento das exposições recebidas pela ERS por via destes canais, de modo que seja crescentemente preciso, robusto, eficaz, ágil e célere;
- Incremento dos mecanismos de tratamento das denúncias, em concreto, no que respeita aos recursos afetos a tal e análise das mesmas;
- Acompanhamento das orientações relevantes no quadro desta matéria.

*Az  
12/7  
Gu*



### 3. Atividades de gestão e suporte

#### 3.1. Gestão de recursos humanos

A ERS tem, à data de produção deste documento, 112 trabalhadores, 3 membros do Conselho de Administração e uma trabalhadora pertencente ao seu quadro de pessoa, que se encontra a exercer funções noutra entidade pública, em regime de nomeação em comissão de serviço.

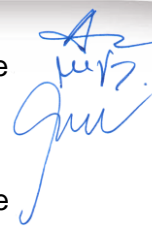
O défice de recursos humanos tem sido reiteradamente apontado pela ERS, estando previsto, em 2024, recrutar cinco Técnicos Superiores de Regulação Especialista, dois Técnicos Superiores de Regulação, dois Assistentes Técnicos e um Assistente Operacional.

Também em 2024, a ERS irá proceder ao recrutamento para os cargos de coordenação de unidades operacionais, no intuito de se concluir o procedimento de designação para cargos de direção e equiparados previsto na LQER.

No âmbito da gestão de recursos humanos, a ERS elaborará um plano de formação integrado que potencie a valorização profissional dos seus trabalhadores e o acolhimento dos novos recursos humanos. Mais ainda, procederá 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.

Para o ano de 2024 acresce referir que a ERS irá:

- Continuar a operacionalização do Portal do Trabalhador e do Portal da Assiduidade, aperfeiçoando-os às necessidades específicas da ERS, com o intuito de melhorar a satisfação do cliente interno, bem como, os tornar mais ágeis na tramitação de tarefas administrativas;
- Consolidar o projeto do Balcão do Trabalhador, com introdução de propostas de melhoria, com recurso a ferramentas de *business intelligence* para uma melhor gestão dos processos organizacionais;
- Adquirir um software dedicado à gestão da formação, que permita à ERS gerir de forma mais eficiente e prática toda a atividade formativa desenvolvida e patrocinada pela ERS aos seus



trabalhadores. Esta ferramenta irá permitir informatizar todas as informações atinentes à área de formação profissional, auxiliando a tomada de decisão.

- Criar o projeto “ERS: um local de trabalho saudável”, que tem como objetivo a promoção e desenvolvimento de ações de melhoria da saúde física e mental dos trabalhadores, indo igualmente ao encontro do indicado na norma com a referência NP4552 – Norma da conciliação da vida profissional e familiar. São objetivos específicos desta Norma: aumentar a atratividade e retenção de talento, melhorar a imagem institucional, potenciar a realização pessoal e profissional dos trabalhadores, diminuir o absentismo e, por último, aumentar a satisfação dos mesmos.

Finalmente, quando necessário prevê-se o recurso a consultoria externa, através da contratação de peritos externos, imprescindíveis na elaboração de pareceres técnicos em diversas áreas de intervenção da ERS, e que, sempre que necessário, acompanhem as equipas de vistoria de fiscalização e de auditoria.

### **3.2. Gestão de tecnologias de informação**

Os sistemas de informação da ERS devem responder de forma célere às necessidades quer da Instituição, quer dos prestadores e utentes, em harmonia com o uso de novas tecnologias disponíveis no mercado, garantindo o registo sistemático da informação, a sua monitorização e controlo de acesso, e potenciando a transparência e a partilha de conhecimento. Acresce o facto de terem de responder em alta disponibilidade, ou seja, sem falha de serviço.

A ERS dará continuidade à implementação dos processos no âmbito do programa SAMA 2020, cujo objetivo é o de modernizar, automatizar e simplificar os serviços e plataformas de comunicação da ERS, tornando mais fáceis e transparentes as relações com todas as partes interessadas, relevando a desburocratização interna, o aumento da eficácia, eficiência, celeridade e transparência, assim como a interação com os seus públicos-alvo.

A ERS irá avaliar e, se necessário, implementar um novo sistema de suporte ao dispositivo móvel, para satisfazer quer as necessidades do processo de fiscalização.

Pretende-se implementar soluções transversais de segurança da informação de forma a garantir proteção contra ameaças e ataques virtuais, mantendo a continuidade e a confiabilidade dos serviços que a ERS confere.



Pretende-se também, otimizar o suporte às decisões, implementando mecanismos de inteligência artificial nos processos da instituição, bem como a introdução de mecanismos de *Machine Learning* e RPA (*Robotic Process Automation*) nos processos rotineiros, de modo a acelerar e otimizar o trabalho diário.

Por fim, com a reformulação dos seus sistemas de informação, a ERS necessitará simultaneamente de aumentar a sua capacidade computacional e armazenamento para dar resposta às necessidades, garantindo alta disponibilidade e confiabilidade. Assim, será necessário reforçar a sua infraestrutura ao nível de hardware, através da aquisição de novos servidores e outros equipamentos.

### 3.3. Gestão financeira e patrimonial

Na área da gestão financeira e patrimonial, prevê-se, em 2024:

- Melhorar a capacidade de resposta da UGI às necessidades da ERS, promovendo:
  - Melhorias no relacionamento com os trabalhadores, prestadores e as diferentes entidades da Administração Pública (otimização de tempo e recursos);
  - Transformação dos processos operacionais, através da realização de um diagnóstico para a automatização de tarefas repetitivas ou estruturadas;
  - Desenvolvimento de modelos de BI para monitorização de KPI e produção de informação de apoio à gestão.
  
- Simplificar e desmaterializar a informação e facilitar a relação com os diferentes intervenientes, com a atualização e aquisição de infraestruturas que o suportem, tendo como principais vantagens:
  - o controlo dos fluxos de informação;
  - o aumento da produtividade;
  - uma maior rapidez de disponibilização de informação quando tal seja necessário.
  
- Implementação de sistemas de Inteligência Artificial e *Machine Learning* nas áreas contabilísticas e financeiras, como são os casos de:



- Conciliação automática de documentos;
  - Previsões financeiras inteligentes;
  - Detecção de anomalias e identificação de fatores de causalidade.
- Dar continuidade à implementação dos processos, PE.020 - Notificação da liquidação de taxas de registo, contribuições regulatórias e taxas de vistoria e PG.003 – Aquisição de bens e serviços.
  - Modernizar, automatizar e simplificar os serviços e plataformas de comunicação da ERS, tornando mais fáceis e transparentes as relações com todas as partes interessadas, objetivando a desburocratização interna e a desmaterialização de processos (ex.: redução do n.º de impressões em papel).
  - Aumentar a eficácia, eficiência, celeridade e transparência, na área da Contratação Pública, permitindo ao gestor dos contratos acompanhar a execução dos mesmo através da implementação de notificações com alertas.

### 3.4. Gestão da qualidade

A ERS, focada na qualidade, promove uma cultura que se traduz em comportamentos, atitudes, atividades e processos que incrementam valor ao satisfazer as necessidades e expectativas dos regulados, dos utentes e outras partes interessadas relevantes, em particular as internas.

O Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) implementado estabelece a estrutura, as funções e as responsabilidades, o planeamento, a operacionalização, as políticas, as regras e procedimentos e inclui atividades que permitem identificar os objetivos, determinar os processos e recursos para atingir os resultados pretendidos pela ERS.

O SGQ também permite ao Conselho de Administração otimizar a utilização de recursos, tendo em consideração as consequências a curto e médio prazo das suas decisões.

De salientar que o SGQ da ERS está reconhecido e certificado por um Organismo de Certificação, desde 2015, de acordo com a norma NP EN ISO 9001, para o âmbito:

*“Regulação, supervisão e promoção e defesa da concorrência respeitante às atividades económicas na área da saúde dos setores privado, público, cooperativo e social”.*



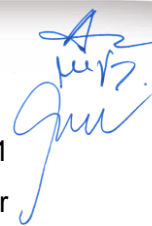
Atualmente esta certificação está traduzida no Certificado nº PT006923 da Bureau Veritas Certification, sendo que em 2024 deverá proceder-se à renovação da certificação.

Em 2024, a ERS continuará a assegurar a monitorização, manutenção e melhoria do Sistema de Gestão da Qualidade implementado.

Neste âmbito destaca-se:

- Elaboração do Relatório anual de suporte à revisão pela gestão, em estreita colaboração com o Conselho de Administração e todas as Unidades Orgânicas.
- Promoção de uma gestão pelo risco, com base nos requisitos das partes interessadas, na Análise SWOT e noutras fontes de riscos e oportunidades, garantindo a definição das devidas ações de melhoria.
- Apoio às várias Unidades Orgânicas na definição dos indicadores de desempenho, respetivas metas e sua monitorização trimestral. Promoção e preparação das reuniões de apresentação trimestrais. Identificação de ações para a melhoria de desempenho da ERS.
- Adaptação e revisão de todo o sistema documental, face à transformação digital da ERS, em estreita colaboração com todas Unidades Orgânicas.
- Gestão e cumprimento do programa de auditorias internas, elaborado tendo por base a criticidade dos processos e resultados de auditorias anteriores.
- Definição e acompanhamento das ações de melhoria definidas e correspondente avaliação da eficácia.
- Gestão e cumprimento do programa de controlo da qualidade, que abrange várias atividades com diferentes amostragens. Acompanhamento das eventuais ações daí decorrentes.
- Tratamento, em colaboração com as Unidades Orgânicas em questão, de reclamações relacionadas com a atividade da ERS.
- Avaliação da satisfação de partes interessadas da ERS.

- Realização de ações de sensibilização.



Em sede do Regime Geral da Prevenção da Corrupção, aprovado pelo Decreto-Lei nº 109-E/2021 de 9 de dezembro de 2021, a ERS deverá implementar todas as ações, já planeadas, para garantir o seu total cumprimento.

No âmbito da Higiene e Segurança no trabalho, a ERS deverá:

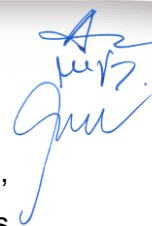
- Garantir a execução das auditorias e estudos a realizar nesta matéria.
- Analisar os respetivos resultados, definir e implementar as devidas ações de melhoria.
- Desenvolver e implementar formas contínuas de comunicação e sensibilização relativamente à higiene e segurança no trabalho a todos os trabalhadores.
- Realizar ações de sensibilização no âmbito da higiene e segurança no trabalho.

### **3.5 Proteção de dados**

Em 2024, a ERS continuará a reforçar a sua política de vinculação à proteção de dados pessoais, destacando-se:

- Reforço das ações de sensibilização e formação internas em matérias de proteção de dados pessoais, considerando a atividade da ERS;
- Acompanhamento das orientações e decisões da entidade fiscalizadora em matéria de proteção de dados pessoais (Comissão Nacional de Proteção de Dados - CNPD);
- Desenvolvimento e recurso crescente a tecnologias de suporte e automatismos que auxiliem na atividade técnica da ERS;
- Contínuo desenvolvimento e melhoria dos procedimentos respeitantes à matéria de proteção de dados pessoais;
- Intensificação das políticas, medidas e sistemas de segurança e informação;
- Reforço dos procedimentos de auditoria interna e externa nesta matéria.





### 3.6. Comunicação interna

Para promover a melhoria interna de procedimentos, aumentar a cooperação entre departamentos, articular melhor as ações transversais dentro da organização, em 2024 pretende-se reforçar as ações que visam o intercâmbio informativo e formativo entre trabalhadores e unidades orgânicas. Será por isso incentivada a promoção de ações que melhorem o ambiente inter-relacional. Neste âmbito, serão programadas atividades internas que propiciam a criação de maiores elos profissionais e que acentuam as relações profissionais. Serão estabelecidas, também, atividades de grupo, criadas áreas físicas de convívio e estudadas melhorias infraestruturais para proporcionar maior conforto durante a permanência no local de trabalho, colocados elementos que despertem a motivação profissional que dinamizem e incentivem boas práticas institucionais ajudando, assim, à implementação dos objetivos estratégicos da ERS. Simultaneamente pretende-se reforçar as atividades de partilha de conhecimento, que capacitem os profissionais com instrumentos dinamizadores do trabalho em equipa multidisciplinar, que possibilitem gerar atividades motivacionais através da promoção de ações de formação interna de diferente tipologia.

### 3.7. Comunicação externa

Durante 2024 pretende-se realizar atividades enquadradas com a celebração dos 20 anos da ERS reforçando a relação com o exterior, aproximando-se dos cidadãos e estreitando a comunicação com os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde.

As atividades a serem concretizadas em conformidade legal com a atuação da ERS visam aumentar as práticas de divulgação e transparência previstas estatutariamente. Usando diversos canais de comunicação pretende-se responder aos apelos e às necessidades identificadas pelos vários tipos de público-alvo da ERS, utentes dos serviços de saúde e estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, implementando propostas que produzem mais informação, com maior qualidade e mais objetivas. Neste contexto serão criados de suportes de comunicação multimédia, inclusivos, norteados pela simplicidade da linguagem, adaptados à conjuntura do momento e tendo por objetivo a quebra de barreiras institucionais. Serão organizadas conferências, seminários, *workshops*, elaborados com um propósito, aproximar a ERS dos seus públicos.

Pretende-se, ainda, intensificar as comunicações com o exterior, aumentando, por exemplo, a sua periodicidade, usando plataformas já existentes, nomeadamente a página eletrónica e os suportes a ela associados: boletins informativos; *newsletters*. Num contexto visual serão progressivamente melhoradas as formas de apresentação das publicações existentes na instituição, nomeadamente,


as deliberações da ERS, os estudos, os pareceres, os alertas e demais documentação, através de uma reorganização gráfica identitária (inclusão de elementos gráficos únicos que permitam a rápida identificação e estratificação dos conteúdos).

A relação institucional com os órgãos de comunicação social, sempre que necessário e oportuno, será aperfeiçoada de modo que as informações transmitidas espelham a dimensão e acuidade da intervenção da ERS respondendo às solicitações e dinamizando, sempre que possível, canais de intercâmbio informativo com outras instituições parceiras.

### 3.8. Cooperação institucional

A ERS irá manter, sempre que seja pertinente, o reforço da cooperação com outras entidades congéneres, nacionais e estrangeiras, em particular quando existam obrigações estatutariamente consagradas. Nesse sentido, deverá, sempre que necessário, participar à Autoridade da Concorrência, nos termos da alínea c) do artigo 16.º, fatos que possam constituir ilícito concorrencial à luz da Lei da Concorrência; dar resposta a todas as solicitações da Autoridade da Concorrência em situações onde esteja prevista a pronúncia do regulador 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 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, reforçando a cooperação com entidades congéneres europeias – em particular, no âmbito da *Supervision and Regulation Innovation Network for Care* (SINC), de que a ERS é membro fundador –, partilhando informação sobre atividades de supervisão e de regulação e boas práticas de intervenção.

Em 2024, a ERS manterá a cooperação com a Entidade Reguladora Independente da Saúde de Cabo Verde, cumprindo o protocolo celebrado em 2022.



## 4. Orçamento

O orçamento para 2024 contempla uma receita global de 11.870.211 EUR, maioritariamente proveniente de taxas de registo, contribuições regulatórias e taxas de vistoria em sede de licenciamento, bem como da cobrança de coimas, de juros de mora, e de vendas e prestações de serviços, que se sintetiza na tabela abaixo.

### Receita orçamentada para 2024

Rubrica económica	Descrição	Valor em euros
04.01.99	Taxas diversas	11 099 011
04.02.01	Juros de Mora	35 000
04.02.99	Multas e penalidades	300 000
05.02.01	Bancos e outras instituições financeiras	436 050
06.09.01	Transferências da União Europeia	0
07.02.99	Vendas e prestações de serviços	150
<b>Total da Receita</b>		<b>11 870 211</b>

Desde 2006 que a ERS não solicita nem utiliza qualquer verba a título de transferência do Orçamento do Estado, pelo que, desde então, se apresenta total e integralmente autónoma em termos de receita e capacidade de financiamento das suas despesas. Tal situação manter-se-á em 2024.

A despesa global prevista no orçamento para 2024 ascende a 11.870.211 EUR, dividindo-se por grandes agrupamentos conforme se sintetizada na tabela abaixo.

### Despesa orçamentada para 2024

Agrupamento	Descrição	Valor em euros
1	Despesas com pessoal	6 677 844
2	Aquisição de bens e serviços	3 274 071
3	Juros e outros encargos	15 000
4	Transferências correntes	575 937
7	Aquisição de bens de investimento	1 037 641
6	Outras despesas correntes	289 717
<b>Total da despesa</b>		<b>11 870 211</b>

Ao nível das despesas com pessoal, a previsão da despesa leva em consideração, para além dos trabalhadores de que a ERS dispõe à data da realização deste documento, (i) as contratações a concretizar ainda em 2023; e (ii) as contratações a concretizar em 2024.

Nos demais agrupamentos, destaca-se a necessidade de continuar a reforçar o investimento nos sistemas de informação da ERS, garantindo que asseguram uma crescente proximidade aos utentes e promoção de literacia, transparência de informação, agilidade administrativa nos processos e qualidade e celeridade nas respostas às solicitações internas e externas, respondendo às necessidades atuais dos diversos agentes do sistema de saúde e da sociedade em geral, e que estejam preparados para novos desafios, num enquadramento de regulação e supervisão progressivamente mais preventiva, assente na avaliação de risco.



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