



RELATÓRIO DE ATIVIDADES E GESTÃO DE 2024



FICHA TÉCNICA

TÍTULO

RELATÓRIO DE ATIVIDADES E GESTÃO DE 2024

EDITOR

Entidade Reguladora da Saúde

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

geral@ers.pt | tlf. 222 092 350 | fax: 222 092 351

www.ers.pt

ANO

MARÇO DE 2025

© Entidade Reguladora da Saúde, Porto, Portugal, 2025

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

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



ÍNDICE

06	1 INTRODUÇÃO	100	4.2 REGULAMENTO GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS
06	1.1 APRESENTAÇÃO	100	4.3 ACESSO A INFORMAÇÃO ADMINISTRATIVA
06	1.2 MISSÃO E ÂMBITO DE REGULAÇÃO	101	4.4 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO
07	1.3 ESTRUTURA INTERNA	102	4.5 SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE
11	2 ATIVIDADES DE REGULAÇÃO E SUPERVISÃO	107	4.6 COMUNICAÇÃO INTERNA
13	2.1 CONTROLO DOS REQUISITOS DE FUNCIONAMENTO	108	4.7 SATISFAÇÃO DOS UTENTES E ENTIDADES RESPONSÁVEIS POR ESTABELECIMENTOS PRESTADORES DE CUIDADOS DE SAÚDE
23	2.2 GARANTIA DE ACESSO AOS CUIDADOS DE SAÚDE	111	5 RECURSOS MOBILIZADOS
34	2.3 DEFESA DOS DIREITOS DOS UTENTES	111	5.1 RECURSOS HUMANOS
65	2.4 GARANTIA DA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE DE QUALIDADE	117	5.2 ATIVO FIXO E INVESTIMENTO
71	2.5 REGULAÇÃO ECONÓMICA	119	5.3 ANÁLISE ECONÓMICA, FINANCEIRA E ORÇAMENTAL
75	2.6 PROMOÇÃO E DEFESA DA CONCORRÊNCIA	129	5.4 CONTABILIDADE DE GESTÃO
76	2.7 PRÁTICAS DE PUBLICIDADE EM SAÚDE	131	6 ANÁLISE CRÍTICA DO EXERCÍCIO DE 2024 E ORIENTAÇÃO ESTRATÉGICA PARA 2025
82	2.8 RESOLUÇÃO DE CONFLITOS	146	ANEXO I DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS
83	2.9 PODERES DE REGULAMENTAÇÃO	176	ANEXO II DEMONSTRAÇÕES ORÇAMENTAIS
83	2.10 PODERES SANCIONATÓRIOS	189	ANEXO III BALANÇO SOCIAL
87	2.11 CONTENCIOSO	210	ANEXO IV MAPAS
89	3 QUADRO INSTITUCIONAL		
89	3.1 TRANSPARÊNCIA E PRESTAÇÃO DE CONTAS		
90	3.2 CONSELHO CONSULTIVO		
91	3.3 COOPERAÇÃO INSTITUCIONAL		
93	3.4 INICIATIVAS COMUNICACIONAIS		
94	3.5 PARTICIPAÇÃO INSTITUCIONAL EM EVENTOS NACIONAIS E INTERNACIONAIS		
96	3.6 ERS NA COMUNICAÇÃO SOCIAL		
98	4 ATIVIDADES DE GESTÃO E SUPORTE		
98	4.1 SISTEMA DE INDICADORES DE DESEMPENHO		

Ar. M. J. J. J.



ÍNDICE DE ABREVIATURAS

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

AdC | Autoridade da Concorrência

AIA | Acesso a Informação Administrativa

AMA | Agência para a Modernização Administrativa, I.P.

ARS | Administração Regional de Saúde

AVAC | Aquecimento, Ventilação e Ar Condicionado

DGC | Direção-Geral do Consumidor

DGS | Direção-Geral da Saúde

DUC | Documento Único de Cobrança

ERIS | Entidade Reguladora Independente da Saúde de Cabo Verde

ERS | Entidade Reguladora da Saúde

FEUP | Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto

FMUP | Faculdade de Medicina da Universidade do Porto

IGCP | Agência de Gestão de Tesouraria e da Dívida Pública

INSA | Instituto Nacional de Saúde Dr. Ricardo Jorge

IPO | Instituto Português de Oncologia

LAE | Livro Amarelo Eletrónico

LOE | Lei do Orçamento de Estado

LQER | Lei-quadro das entidades administrativas independentes com funções de regulação da atividade económica dos setores privado, público e cooperativo

LRE | Livro de Reclamações Eletrónico

MCDT | Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica

RCE | Rede de Cobranças do Estado

RGPD | Regulamento Geral de Proteção de Dados

RNCCI | Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados

SAMA | Sistema de Apoio à Modernização Administrativa

SGQ | Sistema de Gestão da Qualidade

SGREC | Sistema de Gestão de Reclamações

SIGA | Sistema Integrado de Gestão do Acesso

SIGIC | Sistema de Gestão de Inscritos para Cirurgia

SIGO | Sistema de Informação de Gestão Orçamental

SINC | Supervision and Regulation Innovation Network for Care

SNC | Sistema de Normalização Contabilística

SNCIAP | Sistema de Normalização Contabilística para as Administrações Públicas

SNS | Serviço Nacional de Saúde

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

SRER | Sistema de Registo de Estabelecimentos Regulados

TCRS | Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão

TMRG | Tempos Máximos de Resposta Garantidos

TSR | Técnico Superior de Regulação

TSRE | Técnico Superior de Regulação Especialista

UPS | *Uninterruptible Power Supply*

Az. Mrs. Jm

Ar. Mrs. Gu



1 | INTRODUÇÃO

1.1 APRESENTAÇÃO

1.2 MISSÃO E ÂMBITO DE REGULAÇÃO

1.3 ESTRUTURA INTERNA



1 | INTRODUÇÃO

1.1 APRESENTAÇÃO

A Entidade Reguladora da Saúde (ERS) é, nos termos da Lei-quadro das entidades administrativas independentes com funções de regulação da atividade económica dos setores privado, público e cooperativo (Lei n.º 67/2013, de 28 de agosto, na redação alterada pela Lei n.º 12/2017, de 2 de maio, Lei 71/2018, de 31 de dezembro, e Lei n.º 75-B/2020, de 31 de dezembro – LQER) e dos seus Estatutos, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 126/2014, de 22 de agosto, uma pessoa coletiva de direito público, com a natureza de entidade administrativa independente, dotada de autonomia administrativa e financeira, de autonomia de gestão, de independência orgânica, funcional e técnica e de património próprio, e goza de poderes de regulação, regulamentação, supervisão, fiscalização e sancionatórios.

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, 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.

No âmbito da orientação e gestão da ERS, compete ao Conselho de Administração elaborar o relatório de atividades e o relatório e contas do exercício, conforme disposto nas alíneas b) e c) do n.º 1 e d) do n.º 2 do artigo 40.º daqueles Estatutos. Em concretização de tais obrigações legais, este relatório apresenta uma breve descrição das atividades de regulação desenvolvidas em 2024, bem como das principais atividades de gestão interna e mobilização de recursos.

Nos termos das disposições conjugadas dos n.ºs 2 e 3 do artigo 70.º e das alíneas c) e d) do artigo 71.º dos Estatutos, o presente relatório é enviado ao Governo e à Assembleia da República e objeto de divulgação pública no website da ERS (www.ers.pt), onde também se poderá encontrar a versão integral dos estudos, pareceres, instruções e recomendações aqui referidos.

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.

Az. MRS. Jm

Ar. M. J. J. J.



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, sendo, a 31 de dezembro de 2024, composto pelo Dr. António Pimenta Martinho (presidente), Dr.^a Mariana Mota Torres (vogal) e Prof. Franklim Marques (vogal). São também órgãos sociais 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 da ERS.

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 da ERS, designadamente relacionadas com a gestão dos recursos humanos, a gestão das instalações, o controlo dos recursos e fluxos financeiros, a gestão do património e a aquisição e contratação de bens e serviços.

Serviços Jurídicos (SJ)

Prestam apoio em todas as matérias de relevância jurídica, tendo ainda as competências específicas de conduzir o processo de mediação ou conciliação de conflitos, elaborar regulamentos com eficácia externa e assegurar a representação judicial da ERS.

Gabinete de Comunicação (GC)

Promove o fluxo comunicacional interno na organização, bem como a relação da ERS 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.

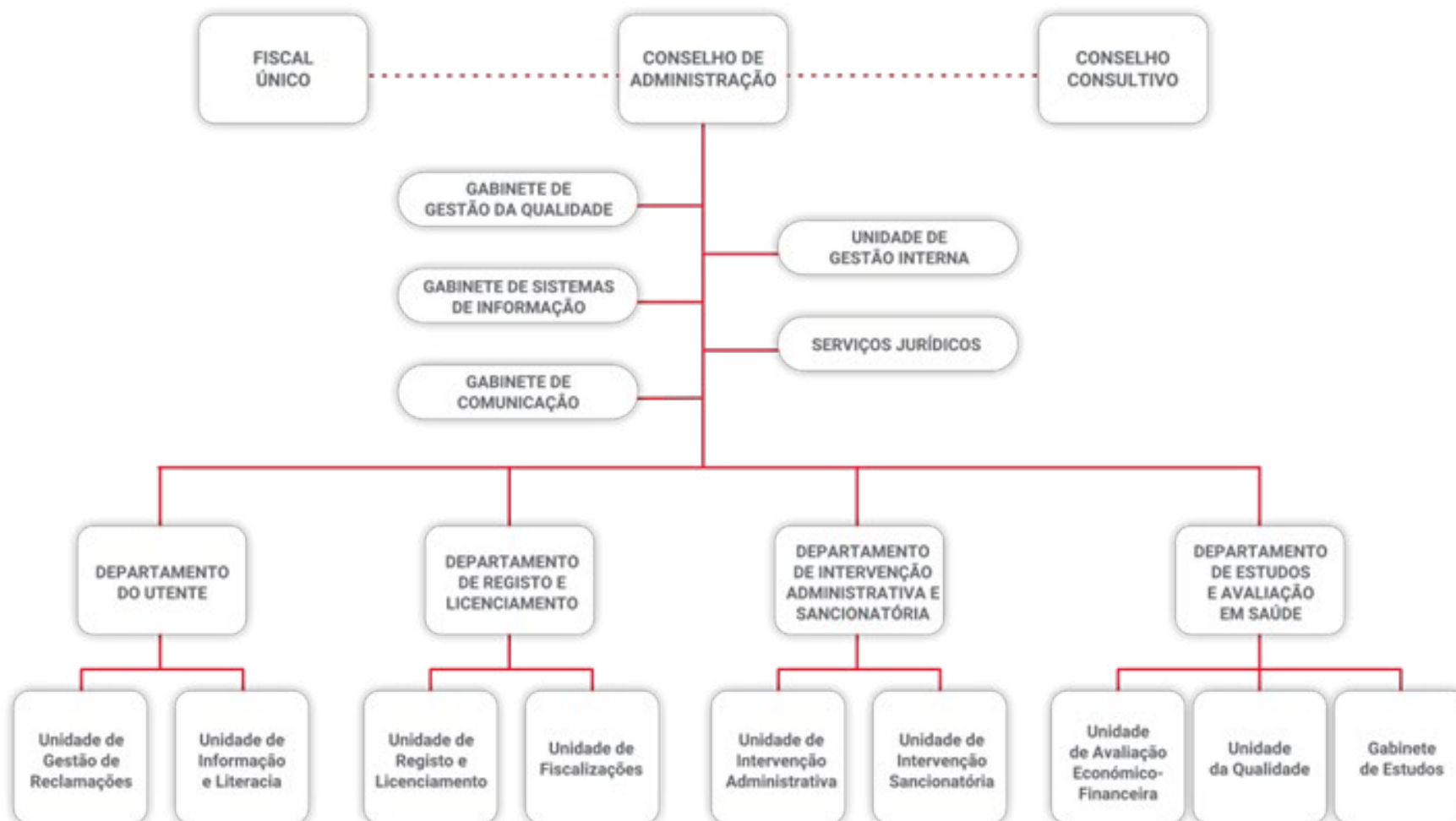
Gabinete de Sistemas de Informação (GSI)

Assegura o funcionamento, desenvolvimento e manutenção dos sistemas de informação da ERS, 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.

Az. Mrs. Jm

Ar. Mrs. Jm

Figura 1
Organigrama



Ar. Mrs. Gu



2 | ATIVIDADES DE REGULAÇÃO E SUPERVISÃO

2.1 CONTROLO DOS REQUISITOS DE FUNCIONAMENTO

2.2 GARANTIA DE ACESSO AOS CUIDADOS DE SAÚDE

2.3 DEFESA DOS DIREITOS DOS UTENTES

2.4 GARANTIA DA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE DE QUALIDADE

2.5 REGULAÇÃO ECONÓMICA

2.6 PROMOÇÃO E DEFESA DA CONCORRÊNCIA

2.7 PRÁTICAS DE PUBLICIDADE EM SAÚDE

2.8 RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

2.9 PODERES DE REGULAMENTAÇÃO

2.10 PODERES SANCIONATÓRIOS

2.11 CONTENCIOSO

Ar. M. J. J. J.



2 | ATIVIDADES DE REGULAÇÃO E SUPERVISÃO

Segundo o artigo 10.º dos seus Estatutos, 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 (concretizado no artigo 11.º como **“Controlo dos requisitos de funcionamento”**);

B | Assegurar o cumprimento dos critérios de acesso aos cuidados de saúde, nos termos da Constituição e da lei (concretizado no artigo 12.º como **“Garantia de acesso aos cuidados de saúde”**);

C | Garantir os direitos e interesses legítimos dos utentes (concretizado no artigo 13.º como **“Defesa dos direitos dos utentes”**);

D | Zelar pela prestação de cuidados de saúde de qualidade (concretizado no artigo 14.º como **“Garantia da prestação de cuidados de saúde de qualidade”**);

E | Zelar pela legalidade e transparência das relações económicas entre todos os agentes do sistema (concretizado no artigo 15.º como **“Regulação económica”**);

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 (concretizado no artigo 16.º como **“Promoção e defesa da concorrência”**); e

G | Desempenhar as demais tarefas previstas na lei.



Por sua vez, o Decreto-Lei n.º 238/2015, de 14 de outubro, que estabelece o regime jurídico a que devem obedecer as práticas de publicidade em saúde, desenvolvidas por quaisquer intervenientes, de natureza pública ou privada, sobre as intervenções dirigidas à proteção ou manutenção da saúde ou à prevenção e tratamento de doenças, independentemente da forma ou meios que se proponham utilizar, atribui à ERS a responsabilidade pela fiscalização e instrução dos processos de contraordenação, competindo-lhe ainda a aplicação das correspondentes coimas e sanções acessórias.

Com a publicação do Decreto-Lei n.º 139-D/2023, de 29 de dezembro, que estabelece o regime jurídico da proteção radiológica e que procede à segunda alteração ao Decreto-Lei n.º 108/2018, de 3 de dezembro, a ERS passou a ser a autoridade competente para zelar pela existência de um elevado nível de proteção radiológica nas práticas associadas às exposições médicas.

Por fim, o Regulamento (UE) 2024/1689 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 13 de junho de 2024, designado como Regulamento da Inteligência Artificial, prevê, no n.º 1 do seu artigo 77.º, que as autoridades ou organismos públicos nacionais que supervisionam ou asseguram o respeito das obrigações previstas na legislação da União que protege os direitos fundamentais, incluindo o direito à não discriminação, no que se refere à utilização de sistemas de Inteligência Artificial (IA) de risco elevado referidos no seu anexo III, têm poderes para solicitar e aceder a toda a documentação elaborada ou mantida nos termos do regulamento numa língua e formato acessíveis, nos casos em que o acesso a essa documentação for necessário para o exercício dos seus mandatos dentro dos limites das respetivas jurisdições. A autoridade ou o organismo público competente deve informar a autoridade de fiscalização do mercado do Estado-Membro em causa de qualquer pedido dessa natureza.

Az. MRS. Gm

Neste sentido, o n.º 2 do referido artigo previa que, até 2 de novembro de 2024, cada Estado-Membro deveria fazer uma lista das autoridades ou organismos públicos a que se refere o n.º 1 e tornar essa lista acessível ao público, devendo ainda notificar a lista à Comissão e aos outros Estados-Membros e mantê-la atualizada. Neste âmbito, Portugal efetuou a comunicação à Comissão Europeia, indicando a ERS como uma das entidades integrantes da lista.

Ar. MRS. Jm

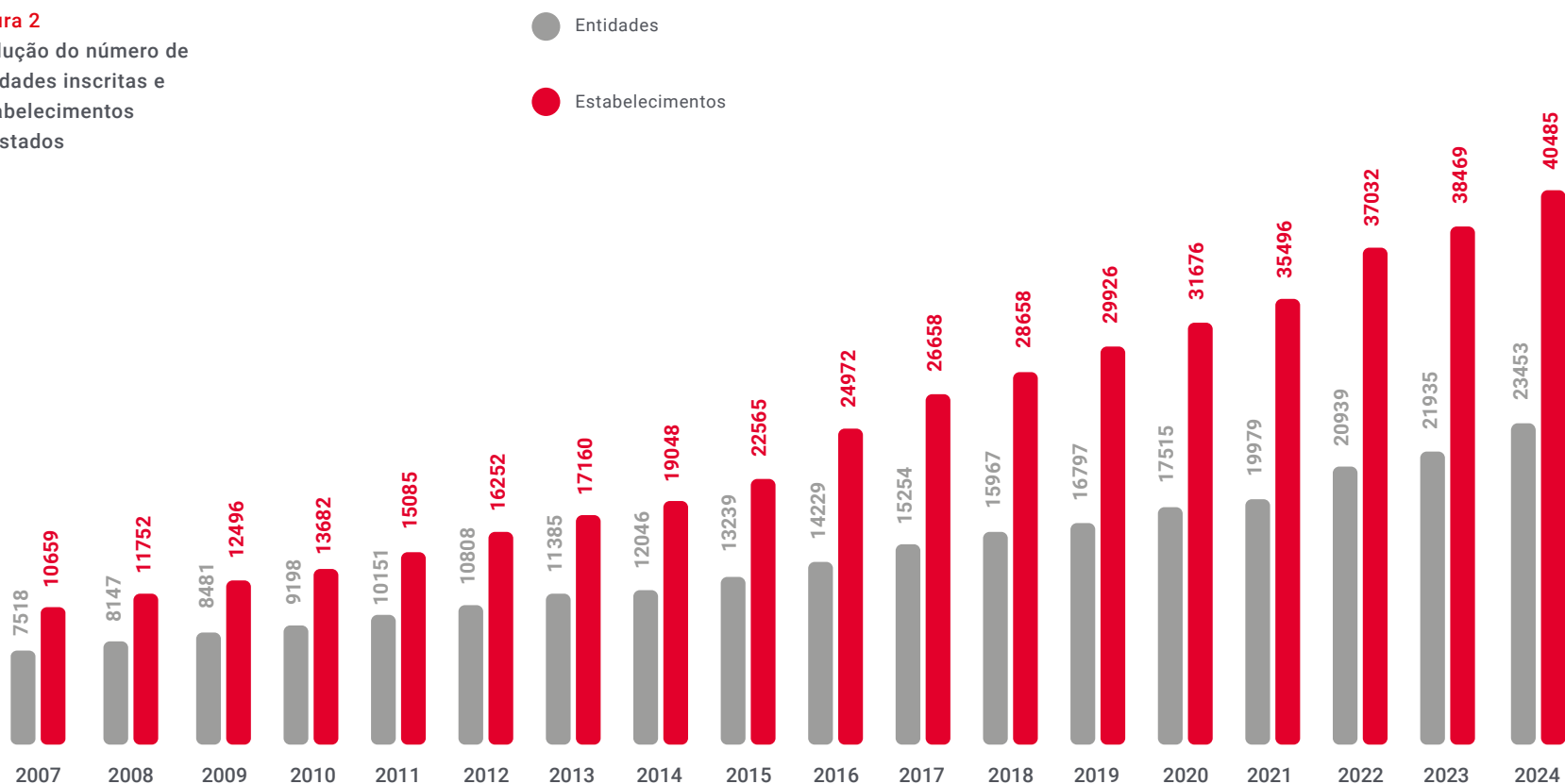
2.1 CONTROLO DOS REQUISITOS DE FUNCIONAMENTO

Neste âmbito, realça-se a obrigatoriedade de **registo público dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde** junto da ERS (previsto no artigo 26.º dos seus Estatutos), enquanto requisito legal de abertura e de funcionamento. Pela importância da atualidade e fidedignidade dos dados constantes do registo público para o conhecimento do mercado, quer na variante da tutela dos direitos e

interesses legítimos dos utentes, quer para o exercício das funções de supervisão e de regulação da atividade dos estabelecimentos integrantes do âmbito regulatório da ERS, manteve-se o objetivo de **assegurar que tal era feito de forma eficaz e célere**. A figura 2 ilustra a evolução do registo público desde 2007.

Figura 2

Evolução do número de entidades inscritas e estabelecimentos registados





Ao longo do ano, fruto da dinâmica natural do setor da saúde, verificou-se a entrada e saída de um número considerável de entidades e de estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde. Em termos globais, tal resultou numa taxa de crescimento de 5,2% do número de entidades inscritas e de 6,9% do número de estabelecimentos registados a 31 de dezembro, face ao final de 2023.

Muito embora a responsabilidade pela permanente atualização dos dados do registo junto da ERS seja de cada entidade responsável pela exploração de estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, tem vindo a verificar-se que, com alguma frequência, tal não é assegurado. Por esse motivo, nos últimos anos foi feito um esforço considerável no sentido de se assegurar a fidedignidade dos registos e de se proceder atempadamente às necessárias ações corretivas. Tal permite não só um conhecimento mais correto e, logo, uma mais adequada supervisão do universo regulado, mas também uma maior previsibilidade e melhor gestão das receitas da ERS.

Tendente a assegurar a fiabilidade das informações constantes no SRER da ERS, e face à necessidade de conformar este registo com a produção de efeitos do Decreto-Lei n.º 102/2023, de 7 de novembro - referente à reestruturação de várias entidades públicas empresariais integradas no Serviço Nacional de Saúde (SNS), agregando hospitais, centros hospitalares e agrupamentos de centros de saúde num único modelo de organização e funcionamento em unidades locais de saúde (ULS) – esta Entidade Reguladora conduziu, no decorrer de 2024, um relevante processo de atualização de registo, iniciado com a emissão do Alerta de Supervisão n.º 1/2024, a 10 de janeiro. Resultou deste Alerta de Supervisão, entre outras informações relevantes:

Az. MRS. Jm

A publicidade quanto à atualização oficiosa do SRER realizada pela ERS e que visou, entre outras: **1** | a alteração no SRER da denominação das entidades responsáveis por estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde alvo de reestruturação; **2** | a transferência no SRER do registo dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde para o elenco de estabelecimentos constantes nas inscrições das ULS;

O esclarecimento da obrigação de atualização de registo das ULS, por forma a clarificar o conceito de unidade funcional enquanto estabelecimento prestador de cuidados de saúde individualizado;

O alerta para a necessidade das ULS procederem à atualização de dados de registo no SRER da ERS.



O processo de atualização de registo – que incidiu sobre 39 ULS – justificou a alocação de técnicos dedicados ao acompanhamento e esclarecimento de dúvidas das ULS, bem como a revisão da fiabilidade e uniformização dos dados de registo inseridos por estas entidades no cumprimento da sua obrigação.

Para a condução do processo de atualização de dados de registo no SRER da ERS, a ERS elaborou um “Guia Prático de Registo de Estabelecimentos integrados no Serviço Nacional de Saúde onde sejam prestados Cuidados de Saúde Primários”, tendente a uniformizar o registo de estabelecimentos onde sejam prestados cuidados de saúde primários no SRER da ERS, esclarecendo os principais campos alvo de preenchimento e estabelecendo regras de preenchimento de denominação de estabelecimentos.

Tabela 1
Atendimentos
presenciais

	2022		2023		2024	
TEMA	NÚMERO	%	NÚMERO	%	NÚMERO	%
Registo	59	58%	115	58%	119	62%
Licenciamento	32	32%	41	21%	49	26%
Apoio geral	2	2%	25	13%	16	8%
Pagamentos e certidões	8	8%	16	8%	7	4%
TOTAL	101	100%	197	100%	191	100%

Ainda sobre este capítulo, importa referir que o sistema de gestão de chamadas da ERS registou uma forte atividade, conforme vem sendo já habitual, tendo o recurso ao mesmo identificado um crescimento de 10,1%, com especial enfoque em temas relacionados com o registo e o licenciamento de estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde. Por sua vez, o atendimento presencial nas instalações da ERS manteve-se com uma procura idêntica à do ano transato, sendo igualmente os temas mais visados o registo e o licenciamento, conforme resulta das tabelas a seguir apresentadas.

Acresce a estas duas formas de prestação de informação pela ERS, os esclarecimentos disponibilizados por via postal ou eletrónica.

Ass. MRS. Gm

Az. Mrs. Jm



Tabela 2
Atendimentos
telefónicos

	2022		2023		2024	
TEMA	NÚMERO	%	NÚMERO	%	NÚMERO	%
Registo	16776	63%	17184	65%	18748	64%
Pagamentos e certidões	3915	15%	3657	14%	3102	11%
Apoio geral	4524	17%	4503	17%	2860	10%
Licenciamento	1296	5%	1188	4%	4318	15%
Proteção Radiológica	-	-	-	-	153	1%
Outros	18	0%	8	0%	54	0%
TOTAL	26529	100%	26540	100%	29235	100%

Incumbe ainda à ERS, nos termos da alínea a) do artigo 11.º dos seus Estatutos, pronunciar-se sobre os requisitos necessários para o funcionamento dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde.

No seguimento da criação, através do Despacho n.º 14603/2022 do Gabinete do Ministro da Saúde, de 21 de dezembro de 2022, do grupo de trabalho com a missão de estudar e propor os requisitos técnicos de funcionamento aplicáveis a cada uma das tipologias de atividade nos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde com vista ao respetivo licenciamento, foram remetidos à ERS 13 (treze) projetos de alteração das Portarias que estabelecem os requisitos mínimos relativos ao licenciamento, instalação, organização e funcionamento, recursos humanos e instalações técnicas das diversas tipologias de atividade já regulamentadas, ao abrigo do Decreto-Lei n.º 127/2014, de 22 de agosto, para efeito de apreciação e pronúncia por parte desta Reguladora. A ERS participou ainda em reuniões, com os restantes elementos do

grupo de trabalho, tendentes à clarificação de algumas das disposições legais previstas nos mesmos, bem como uniformização da redação e de exigências de requisitos mínimos de qualidade e segurança sempre que se revelou oportuno. Como resultado do trabalho levado a efeito em grande parte pelo referido grupo de trabalho, em março de 2024 foram publicadas as 13 (treze) novas portarias, tendo sido ainda objeto de regulamentação as tipologias de fisioterapia, terapia da fala e terapia ocupacional, com definição de um conjunto de requisitos mínimos relativos ao licenciamento, instalação, organização e funcionamento, recursos humanos e instalações técnicas.

Incumbe também à ERS, nos termos da alínea b) do artigo 11.º dos seus Estatutos, **instruir e decidir os pedidos de licenciamento de estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde**. A tabela 3 ilustra o universo de licenças emitidas nos últimos três anos.





Tabela 3
Licenças emitidas
e confirmadas, por
tipologia

TIPOLOGIAS	2022	2023	2024
Centros de enfermagem	137	133	132
Clínicas ou consultórios dentários	460	442	117
Clínicas ou consultórios médicos	539	562	486
Laboratórios de anatomia patológica	1	3	2
Laboratórios de genética médica	0	6	1
Laboratórios de patologia clínica e análises clínicas	6	5	4
Posto colheita de patologia clínica e análises clínicas	171	504	415
Terapêuticas não convencionais	343	402	368
Comunidades terapêuticas	2	2	3
Centro de dia	1	1	0
Centro de consulta	1	2	1
Unidades com internamento ou bloco operatório	2	1	2
Unidades de cirurgia de ambulatório geral	2	3	6
Unidades de diálise	4	4	7
Unidades de medicina física e reabilitação	50	45	41
Unidades de medicina nuclear	1	1	1
Unidades de obstetrícia e neonatologia	0	0	0
Unidades de radiologia	48	51	38
Unidades de radioterapia	2	4	1
Unidades de fisioterapia	-	-	299
Unidades de terapia da fala	-	-	146
Unidades de terapia ocupacional	-	-	58
TOTAL	1770	2171	2128

Az. M. J. J. J.

Ar. Mrs. Jm



No âmbito da tramitação dos processos de licenciamento ordinário, **a ERS decidiu, em 2024, 27 novos pedidos de licenciamento e vistoriou 19 estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde**, com avaliação de nove diferentes tipologias de atividade, sendo certo que em vários estabelecimentos foram verificadas diferentes tipologias de atividade.

A tabela 4 apresenta, numa base comparativa dos últimos três anos, as tipologias de atividade avaliadas no âmbito das vistorias realizadas.

TIPOLOGIAS AVALIADAS	2022	2023	2024
Laboratórios de anatomia patológica	-	2	1
Laboratórios de genética médica	-	3	1
Laboratórios de patologia clínica e análises clínicas	2	10	9
Unidades com internamento ou bloco operatório	4	3	3
Unidades de cirurgia de ambulatório geral	4	8	4
Unidades de diálise	12	6	4
Unidades de medicina nuclear	1	-	-
Unidades de obstetrícia e neonatologia	-	-	1
Unidades de radioterapia/radioncologia	-	1	-
Clínicas de Desabitação	-	1	1
Comunidades terapêuticas	2	-	3
TOTAL	25	34	27

Tabela 4
Pedidos de licença de funcionamento por tipologia de atividade e licenciamento, no âmbito do procedimento ordinário



Ar. Mrs. Jm

Considerando as atribuições e competências estatutárias da ERS, em matéria de garantia do direito de acesso dos utentes à prestação de cuidados de saúde adequados, de qualidade, e com segurança e em cumprimento do objetivo instituído pela alínea c) do artigo 11.º dos seus Estatutos, em conjugação com o artigo 15.º do Decreto-lei n.º 127/2014, de 22 de agosto, a ERS executou o seu plano anual de fiscalizações regulares, a par das ações urgentes e/ou extraordinárias, tendo concentrado tendencialmente a sua intervenção nos pedidos internos de fiscalização decorrentes de indícios de violação da Lei rececionados na ERS e na

monitorização regular do mercado licenciado, particularmente no que respeita às tipologias do regime simplificado, cuja emissão de licença não é precedida de vistoria pela ERS, com vista à verificação do cumprimento dos requisitos, legais e regulamentares, de abertura e de funcionamento pelos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde visados.

Neste âmbito, foram então avaliados 316 estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde dos setores público, privado e social, localizados nas diferentes regiões e integrados por diversos serviços e tipologias de atividade.

Figura 3
Ações de fiscalização e
avaliações periódicas

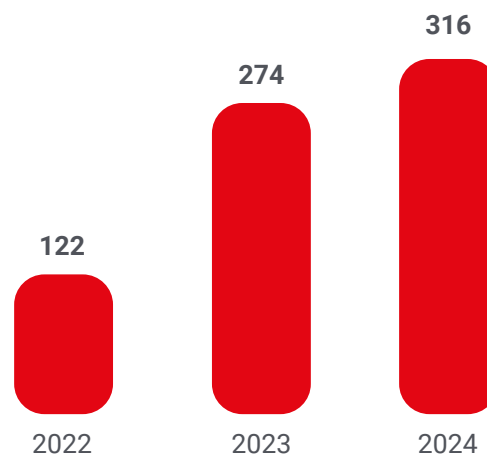




Tabela 5
Tipologias de
atividade avaliadas
nos estabelecimentos
prestadores de
cuidados de saúde
fiscalizados

A tabela 5 reflete as tipologias de atividade avaliadas nos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde fiscalizados em 2024 e anos anteriores.

Ass. MRS. Jm

TIPOLOGIAS	2022	2023	2024
Centros de enfermagem	17	21	19
Clínicas ou consultórios dentários	30	61	74
Clínicas ou consultórios médicos	43	79	105
Comportamentos Aditivos - Comunidades Terapêuticas	3	1	10
Cuidados de saúde primários	-	0	0
Fiscalizações sumárias (não sujeitas a licenciamento)	10	60	68
Laboratórios de anatomia patológica	4	6	2
Laboratórios de patologia clínica e análises clínicas	8	20	9
Laboratórios de genética médica	-	3	1
Posto colheita de patologia clínica e análises clínicas	14	30	31
RNCCI(*) Convalescença	4	0	0
RNCCI Paliativos	-	0	0
RNCCI ULDM	11	1	3
RNCCI UMDR	9	2	1
RNCCI Pediátrico	-	0	0
Terapêuticas não convencionais	8	32	44
Unidades com internamento ou bloco operatório	12	12	6

*Az. Mrs. Jm*

Unidades de cirurgia de ambulatório geral	10	18	14
Unidades de diálise	17	8	5
Unidades de medicina física e reabilitação	12	16	22
Unidades de medicina nuclear	4	3	1
Unidades de obstetrícia e neonatologia	-	3	2
Unidades de radiologia	11	23	8
Unidades de radioterapia	3	4	2
TOTAL	230	403	427

(*) RNCCI = Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados

A tabela que se segue apresenta os resultados das ações de fiscalização e avaliações periódicas, cujos autos foram terminados em 2024.

Tabela 6
Resultados dos
autos de fiscalização
terminados

	2022	2023	2024
Abertura de Processo de Contraordenação	43%	43%	34%
Abertura de Processo de Registo Oficioso	0%	4%	4%
Arquivamento	40%	51%	52%
Arquivamento por genérica conformidade	5%	0%	1%
Arquivamento por genérica conformidade com recomendação	9%	1%	8%
Arquivamento com instrução para correção	4%	1%	1%
TOTAL	100%	100%	100%



Pela análise da tabela anterior resulta uma diminuição da percentagem de autos de fiscalização que culminaram com a abertura de processo de contraordenação tendo por referência o ano transato, e um aumento das conclusões de conformidade com recomendação para correção.

De realçar que em 52% das decisões de arquivamento dos autos de fiscalização se encontram representadas ações externas promovidas no âmbito de procedimentos administrativos da ERS que apresentam um fluxo de tratamento próprio e outras decorrentes da articulação com organismos terceiros, cujo tratamento e monitorização da avaliação promovida à factualidade apurada correu termos no âmbito dos respetivos procedimentos.

Ainda que não resulte de forma expressa na tabela *supra* apresentada, importará dar nota de que foi ainda decretada a **aplicação de medidas cautelares de suspensão imediata da atividade a seis estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde**, com fundamento no perigo iminente para a saúde e segurança dos utentes e profissionais, nos termos do previsto no artigo 23.º dos Estatutos da ERS.

Incumbe, igualmente, à ERS no exercício dos seus poderes de supervisão preceituado na alínea c) do artigo 19.º dos Estatutos da ERS, em conjugação com o previsto no n.º 1 do artigo 36.º da Portaria n.º 174/2014, de 10 de setembro e artigo 49.º da Portaria n.º 311/2021, emitir as autorizações de funcionamento às unidades de saúde no âmbito da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (RNCCI) e de saúde mental, mediante parecer prévio das Equipas Coordenadoras Regionais (ECR) que contenha despacho favorável da Direção Executiva do Serviço Nacional da Saúde, por força do disposto nos termos conjugados da subalínea i) da alínea c) do artigo 2.º e da alínea c) do artigo 27.º, ambos do Decreto Lei n.º 54/2024, de 6 de setembro, e do Centro Distrital do Instituto da Segurança Social, I. P. Neste âmbito, a ERS deliberou a **emissão de 59 (cinquenta e nove) autorizações de funcionamento**, configurando estas 22 (vinte e duas) novas emissões, 13 (treze) averbamentos e 24 (vinte e quatro) renovações de autorizações de funcionamento.

No seguimento da alteração efetuada pelo Decreto-Lei n.º 139-D/2023, de 29 de dezembro ao regime jurídico da proteção radiológica, previsto no Decreto-Lei n.º 108/2018, de 3 de dezembro, a ERS passou a ser a autoridade competente nas práticas associadas às exposições médicas, competindo-lhe neste contexto, zelar pela existência de um elevado nível de proteção radiológica. Decorrente desta nova atribuição, assumida pela ERS em 1 de julho de 2024, foram emitidas 24 autorizações de práticas de operação de equipamentos de radiodiagnóstico em medicina dentária.

Cumprir ainda referir que, para verificação da eficácia do Alerta de Supervisão n.º 4/2023 relativo à obrigação de registo e de atualização dos dados no SRER da ERS referentes a estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde que funcionem em Unidades Móveis, foi desenvolvida uma análise de mercado relativa à prestação de cuidados de saúde nestas unidades móveis, na qual se procedeu à identificação da oferta no território de Portugal continental e respetiva estrutura de mercado.

Adicionalmente, foi analisado o mercado das unidades de cuidados de saúde ocupacional⁽¹⁾, após diligências empreendidas para melhoria da qualidade de registo destas unidades, e promovido o reforço da articulação com a Direção-Geral da Saúde, atendo às suas competências previstas na Lei n.º 102/2009, de 10 de setembro na sua atual redação, e à implementação do Programa Nacional de Saúde Ocupacional (PNSOC).

(1) Nos termos do n.º 4 do artigo 26.º dos estatutos da ERS, "estão sujeitos à regulação da ERS (...) todos os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, do setor público, privado, cooperativo e social, independentemente da sua natureza jurídica (...)", devendo a ERS proceder ao registo obrigatório e público destes estabelecimentos, excluindo-se, no entanto, da obrigatoriedade de registo "os serviços de saúde privados de empresas exclusivamente destinados ao seu pessoal, no âmbito da medicina do trabalho (...)".

Ar. MRS. Jm



2.2 GARANTIA DE ACESSO AOS CUIDADOS DE SAÚDE

Neste âmbito, a ERS investigou participações, queixas e reclamações que indiciavam restrições ou desigualdades infundadas no acesso a cuidados de saúde e, na sequência desses procedimentos, emitiu as ordens, instruções e recomendações que se revelaram oportunas e necessárias e, sempre que aplicável, abriu os competentes processos contraordenacionais por violação das regras relativas ao acesso aos cuidados de saúde.

Tendo sempre subjacente o objetivo de garantir a tramitação e a decisão eficazes e céleres nos procedimentos administrativos necessários a garantir o cumprimento das obrigações legais e regulamentares pelos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde (objetivo esse que é, de resto, transversal a todas as situações em que a ERS utiliza os seus poderes de supervisão), durante o ano de 2024, a ERS instaurou 29 (vinte e nove) processos de inquérito em matéria de defesa do direito de acesso aos cuidados de saúde.

No mesmo período, concluíram-se 39 (trinta e nove) processos de inquérito, tendo 34 (trinta e quatro) deles resultado, conforme a tabela 7, na emissão de 3 (três) ordens, 34 (trinta e quatro) instruções e 9 (nove) recomendações, enquadradas nos poderes de supervisão atribuídos à ERS pelo artigo 19.º dos seus Estatutos. Dos restantes 5 (cinco) processos de inquérito, 3 (três) foram objeto de arquivamento e 2 (dois) foram objeto de apensação a processo de monitorização em curso.

No universo de processos que se concluíram com a emissão de ordens e/ou instruções e/ou recomendações, procedeu-se igualmente à abertura de 25 (vinte e cinco) processos de contraordenação, 3 (três) por desrespeito do Regulamento da ERS n.º 964/2020, sobre transferência de utentes entre os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, (12) doze por violação de regras de acesso aos cuidados de saúde, 5 (cinco) por incumprimento da obrigação de atualização do registo, 2 (dois) por discriminação infundada de utentes beneficiários do SNS, 1 (um) por não disponibilização imediata do livro de reclamações, quando solicitado e 2 (dois) por incumprimento da obrigação de atualização do registo e por discriminação infundada de utentes beneficiários do SNS.



Ademais, de 1 (um) processo que concluiu com a emissão de instrução, resultou, igualmente, a emissão do Alerta de Supervisão n.º 6/2024, relativo à vacinação de viajantes com prescrição médica externa aos centros de vacinação internacional⁽²⁾, no sentido de:

1 | Dever ser garantido o direito de acesso dos utentes à administração de vacinação, em especial nos casos da vacina contra a Febre Amarela e contra a Febre Tifoide, nos termos das regras a cada momento aplicáveis, e atualmente constantes da Orientação da DGS n.º 22/2017, de 28 de novembro e da Norma da Direção-Geral da Saúde n.º 18/2020, de 27 de setembro;

2 | A única condição legalmente exigível para a vacinação dos viajantes é a titularidade de uma prescrição médica válida, independentemente da entidade prescritora (e o consequente pagamento da taxa sanitária devida), não sendo lícita a imposição de entraves adicionais, como a realização de uma prévia Consulta do Viajante em Centro de Vacinação Internacional;

3 | A recusa de vacinação de utentes munidos de prescrição médica válida para a administração das vacinas contra a Febre Amarela e contra a Febre Tifoide contraria o quadro normativo vigente, e cria graves distorções no direito “à proteção da saúde” dos utentes, que compreende “o acesso, ao longo da vida, à promoção, prevenção, tratamento e reabilitação da saúde” (cfr. n.º 2 da Base 1 da Lei de Bases da Saúde) e, bem assim, no direito a “aceder aos cuidados de saúde adequados à sua situação [...] de acordo com a melhor evidência científica disponível” (cfr. alínea b) do n.º 1 da Base 2 da Lei de Bases da Saúde);

4 | As práticas de rejeição infundada de utentes nos serviços e estabelecimentos do SNS, nos termos das disposições conjugadas da alínea b) do artigo 12.º e da 2.ª parte da subalínea ii) da alínea b) do n.º 2 do artigo 61.º dos Estatutos da ERS, publicados pelo Decreto-Lei n.º 126/2024, de 22 de agosto, constitui contraordenação, punível com coima de 1.500,00 EUR a 44.891,81 EUR, tratando-se da atuação de uma pessoa coletiva.

A tabela 7 reporta a informação quanto aos 34 (trinta e quatro) processos de inquérito concluídos com emissão de ordens, instruções e/ou recomendações em matéria de defesa do direito de acesso aos cuidados de saúde.

Ass. M.ª J. Gu

(2) Disponível para consulta em: <https://www.ers.pt/pt/atividade/supervisao/selecionar/alertas-de-supervisao/2024/alertas/alerta-de-supervis%C3%A3o-n-%C2%BA-6-2024/>.



Tabela 7
Processos de
inquérito concluídos

Temas		Processos	Entidade	Problemática	Resultado
ACESSO	Acesso a cuidados de saúde: setor privado convencionado	ERS/002/2023	Clínica Check-Up, Lda.	Procedimentos de agendamento de MCDT no âmbito de convenção com o Serviço Nacional de Saúde (SNS)	Instrução
	Acesso a cuidados de saúde: urgências do SNS	ERS/053/2023	Unidade Local de Saúde do Algarve, E. P. E.	Procedimentos de atendimento em contexto de SU	Instrução Abertura de PCO
		ERS/059/2023	Santa Casa da Misericórdia de Serpa	Procedimentos de atendimento em contexto de SU – acesso convencionado ao SNS	Instrução Abertura de PCO
		ERS/031/2023	Unidade Local de Saúde de Braga, E.P.E.	Procedimentos de atendimento em contexto de SU	Instrução Abertura de PCO
		ERS/101/2023	Unidade Local de Saúde da Guarda, E.P.E.	Procedimentos de ativação Viatura Médica de Emergência e Reanimação (VMER)	Instrução Abertura de PCO
		ERS/065/2023	Santa Casa da Misericórdia do Entroncamento	Procedimentos de atendimento em contexto de situação urgente	Instrução Abertura de PCO
		ERS/065/2024	Unidade Local de Saúde da Lezíria, E. P. E.	Procedimentos de ativação VMER	Instrução Abertura de PCO

Az. M. J. G. M.

*Ar. M. J. Gu*

ACESSO

Acesso a cuidados de saúde: discriminação e rejeição de utentes	ERS/001/2023	CLISA – Clínica de Santo António, S.A.	Discriminação de utentes em função da entidade financiadora	Instrução
				Abertura de PCO
	ERS/039/2023	HPA – Hospital Particular de Almada, Lda.	Discriminação de utentes em função da entidade financiadora	Instrução
		SMDI – Serviços Médicos de Diagnóstico pela Imagem, S.A.		Instrução
				Abertura de PCO
	ERS/041/2023	Econova, Lda.	Discriminação de utentes em função da entidade financiadora	Instrução
				Abertura de PCO
	ERS/042/2023	CLISA – Clínica de Santo António, S.A.	Discriminação de utentes em função da entidade financiadora	Instrução
				Abertura de PCO
	ERS/047/2023	Clínica Oriental de Chelas, Lda.	Discriminação de utentes em função da entidade financiadora	Instrução
	ERS/052/2023	Joaquim Chaves, Clínicas Médicas, S.A.	Discriminação de utentes em função da entidade financiadora	Instrução
				Abertura de PCO
	ERS/004/2022	CVP - Sociedade De Gestão Hospitalar S.A.	Discriminação de utentes em função da entidade financiadora	Instrução
				Abertura de PCO
		Direção Executiva do SNS		Recomendação
	Direção Geral de Saúde		Recomendação	
Acesso a cuidados de saúde: taxas moderadoras	ERS/094/2023	Galo Saúde – Parceria Cascais, S.A. – Hospital de Cascais Dr. José de Almeida	Procedimentos de cobrança de taxas moderadoras	Ordem
				Instrução
				Abertura de PCO
	ERS/036/2023	Unidade Local de Saúde de São João, E.P.E.	Procedimentos de cobrança taxas moderadoras	Instrução
				Abertura de PCO
	ERS/087/2023	Clínica Oriental de Chelas, Lda.	Violação do regime das taxas moderadoras	Instrução
Abertura de PCO				



ACESSO	Acesso a cuidados de saúde: hospitalares	ERS/090/2023	Unidade Local de Saúde de Amadora/Sintra, E.P.E.	Procedimentos de agendamento de consulta de especialidade hospitalar e de comunicação de resultados de MCDT	Instrução
		ERS/022/2024	Unidade Local de Saúde do Algarve, E. P. E.	Integração de cuidados de saúde	Instrução
	Acesso a cuidados de saúde: SIGIC	ERS/064/2023	Unidade Local de Saúde do Alto Alentejo, E.P.E.	Procedimentos de agendamento de cirurgia no âmbito do SIGIC	Instrução Abertura de PCO
		ERS/097/2023	Hospital Misericórdia de Paredes, S.A.	Procedimentos de realização de cirurgia no âmbito do SIGIC	Instrução Abertura de PCO
		ERS/004/2024	Unidade Local de Saúde de Almada-Seixal, E. P. E.	Procedimentos de realização de cirurgia no âmbito SIGIC	Instrução
			Direção Executiva do Serviço Nacional de Saúde, I. P.		Recomendação
	Acesso a cuidados de saúde: MCDT do SNS	ERS/040/2022	Direção-Executiva do SNS	Procedimentos de realização de MCDT a utentes do SNS	Recomendação
			Direção-Geral de Saúde		Recomendação
		ERS/069/2022	Direção-Executiva do SNS	Procedimentos de realização de MCDT a utentes do SNS	Recomendação
			Direção-Geral de Saúde		Recomendação
		ERS/070/2022	H.P.B. – Hospital Privado de Braga, S.A.	Procedimentos de realização de MCDT a utentes do SNS	Abertura de PCO
			Direção-Executiva do SNS		Recomendação
			Direção-Geral de Saúde		Recomendação



Ar. M. J. G.

ACESSO	Acesso a cuidados de saúde: transferências inter-hospitalares	ERS/010/2024	Galo Saúde - Parcerias Cascais, S.A.	Procedimentos de transferência inter-hospitalar/Direito ao acompanhamento	Instrução
			Unidade Local de Saúde de Lisboa Ocidental, E.P.E.		Abertura de PCO
					Instrução
		ERS/106/2023	Unidade Local de Saúde do Baixo Mondego, E.P.E.	Procedimentos de transferência inter-hospitalar/Direito ao acompanhamento	Instrução
			Unidade Local de Saúde da Região de Leiria, E.P.E.		Abertura de PCO
	Acesso a cuidados de saúde: primários				Instrução
		ERS/007/2024	Unidade Local de Saúde de Loures-Odivelas, E. P. E.	Procedimentos de transferência inter-hospitalar	Abertura de PCO
		ERS/109/2023	Unidade Local de Saúde de Trás-os-Montes e Alto Douro, E. P. E.	Recusa de acesso a cuidados de saúde primários	Instrução
					Abertura de PCO
		ERS/014/2024	Unidade Local de Saúde-Lisboa Ocidental, E.P.E.	Recusa de acesso a cuidados de saúde primários	Instrução
					Abertura de PCO
		ERS/021/2024	Unidade Local de Saúde de Almada-Seixal, E. P. E.	Recusa de acesso a cuidados de saúde primários	Ordem
					Instrução
					Abertura de PCO
		ERS/039/2024	Unidade Local de Saúde do Oeste, E. P. E.	Recusa de acesso a cuidados de saúde primários	Ordem
					Instrução
					Abertura de PCO
	Acesso a cuidados de saúde: procedimentos de vacinação	ERS/102/2023	Unidade Local de Saúde do Litoral Alentejano, E.P.E	Procedimentos de vacinação	Instrução
					Alerta de Supervisão



Ar. Mrs. Gu

ACESSO	Acesso a cuidados de saúde: PMA	ERS/108/2023	Unidade Local de Saúde de Santo António, E.P.E.	Procedimentos de acesso a PMA	Instrução
--------	------------------------------------	--------------	---	-------------------------------	-----------

Da análise regular das reclamações e exposições trazidas ao conhecimento da ERS, foram sendo identificados constrangimentos ao regular funcionamento do sistema de saúde. Deste modo, para garantia do direito de acesso aos cuidados de saúde, a ERS tramitou, em 2024, os seguintes processos de monitorização:

Na sequência dos anos anteriores, foi mantido o acompanhamento, através da apreciação e monitorização de queixas e denúncias, da implementação e cumprimento da legislação relativa ao Sistema Integrado de Gestão do Acesso (SIGA), criado pelo Decreto-Lei n.º 44/2017, de 20 de abril, que procedeu à primeira alteração à Lei n.º 15/2014, de 21 de março, e respetiva

regulamentação, nomeadamente a Portaria n.º 147/2017, de 27 de abril, que regula o Sistema Integrado de Gestão do Acesso dos utentes do Serviço Nacional de Saúde (SIGA SNS), bem como a recolha de informação de todos os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde do SNS, que permite o acompanhamento dos tempos de espera praticados.



Foi continuada a monitorização, iniciada em 2022, das situações de rotatividade de funcionamento, encerramentos temporários ou funcionamento de forma condicionada e limitada de serviços de urgência dos estabelecimentos hospitalares, e do SNS como um todo.

Neste contexto, foi emitida 1 (uma) instrução, enquadrada nos poderes de supervisão atribuídos à ERS pelo artigo 19.º dos seus Estatutos, e procedeu-se igualmente à abertura de 1 (um) processo de contraordenação, por desrespeito do Regulamento da ERS n.º 964/2020, sobre transferência de utentes entre os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde.

Na sequência do ano anterior, foi mantido o acompanhamento e monitorização do comportamento dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde do SNS na garantia de acesso a ecografias obstétricas.

Foi continuada a monitorização, iniciada em 2023, do cumprimento pelos prestadores de cuidados de saúde do SNS, das regras estabelecidas em lei e respetiva regulamentação, que visam garantir e conformar o acesso de utentes à prestação de cuidados de saúde, concretamente, à realização de procedimento de Interrupção Voluntária da Gravidez

Ademais, analisados os elementos instrutórios resultantes das respostas produzidas no âmbito do processo de monitorização pelos diversos prestadores de cuidados de saúde, e conforme a tabela 8, foram emitidas 3 (três) instruções, enquadradas nos poderes de supervisão atribuídos à ERS pelo artigo 19.º dos seus Estatutos. (IVG);

Tabela 8
Processos de monitorização tramitados

Temas	Processos	Entidade	Problemática	Resultado
Acesso a cuidados de saúde: IVG	PMT/002/2023_76	Unidade Local de Saúde do Tâmega e Sousa, E.P.E.	Procedimentos de realização de IVG	Instrução
	PMT/002/2023_77	Unidade Local de Saúde de Santo António, E.P.E.	Procedimentos de realização de IVG	Instrução
	PMT/002/2023_78	Unidade Local de Saúde de São João, E.P.E.	Procedimentos de realização de IVG	Instrução



A ERS tem vindo ainda a assegurar uma intervenção na temática do acesso a Procriação Medicamente Assistida (PMA), designadamente, sobre constrangimentos de acesso a primeira consulta de especialidade hospitalar de apoio à fertilidade (cumprimento de tempos máximos de resposta garantidos - TMRG), constrangimentos de acesso decorrentes da aplicação de critérios de financiamento público definidos pela ACSS e constrangimentos de acesso por incumprimento do tempo útil e adequado de realização de técnicas de 1.ª e 2.ª linha de PMA.

Neste contexto, em 16 de maio de 2024, foi determinada a abertura de um processo de monitorização, cujo objetivo é o de monitorizar o acesso às técnicas de PMA, caracterizar a respetiva oferta pública e privada e analisar a evolução da atividade dos referidos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde.

Analizados os elementos instrutórios resultantes das respostas produzidas no âmbito do processo de monitorização, e conforme a tabela 9, foram emitidas 3 (três) instruções, enquadradas nos poderes de supervisão atribuídos à ERS pelo artigo 19.º dos seus Estatutos, e procedeu-se igualmente à abertura de 1 (um) processo de contraordenação, por violação de regras de acesso aos cuidados de saúde.

Ass. MRS. Gm

Tabela 9
Procedimentos de
acesso a PMA

Temas	Processos	Entidade	Problemática	Resultado
Acesso a cuidados de saúde: PMA	PMT/004/2024_A	Unidade Local de Saúde de Matosinhos, E.P.E.	Procedimentos de acesso a PMA	Instrução
	PMT/004/2024_B	Unidade Local de Saúde de Gaia/ Espinho, E.P.E.	Procedimentos de acesso a PMA	Instrução Abertura de PCO
	PMT/004/2024_C	Unidade Local de Saúde de Almada- Seixal, E.P.E.	Procedimentos de acesso a PMA	Instrução



Considerando que a ERS tomou conhecimento de que alguns estabelecimentos do SNS, em especial no âmbito da prestação de cuidados pediátricos e de assistência e vigilância na gravidez, se recusavam a prestar (ou a prosseguir a prestação de) cuidados de saúde a utentes do SNS, que, em simultâneo com o acompanhamento assegurado pelo SNS, eram seguidos em estabelecimento ou por médicos não integrados no SNS, foi emitido, em 3 de outubro de 2024, o Alerta de Supervisão n.º 8/2024⁽³⁾, a todos os estabelecimentos e serviços do SNS, no seguinte sentido:

1 | O recurso de utentes do SNS aos setores privado e social – de forma duradoura (com acompanhamento global da sua situação de saúde nesses estabelecimentos) ou esporádica (através da realização de uma consulta de especialidade, de realização de um exame, etc.) - não tem qualquer efeito excludente em relação ao seu direito de acesso ao SNS, cujos estabelecimentos e serviços não podem, com tal fundamento, recusar assegurar àqueles utentes todos os cuidados de saúde necessários à proteção da sua saúde;

2 | O incumprimento do disposto na alínea precedente configura a violação do direito de acesso universal a cuidados de saúde dos utentes do SNS, o que constituiu a prática da contraordenação prevista no artigo 61.º, n.º 2, alínea b), subalínea i) dos Estatutos da ERS (aprovados pelo Decreto-Lei n.º 126/2014, de 22 de agosto) e punível com coima de 1000 EUR a 3740,98 EUR ou de 1500 EUR a 44 891,81 EURA, consoante o infrator seja pessoa singular ou coletiva.

(3) Disponível para consulta em: <https://www.ers.pt/pt/atividade/supervisao/selecionar/alertas-de-supervisao/2024/alertas/alerta-de-supervis%C3%A3o-n-%C2%BA-8-2024/>.

Ar. MRS. Gu

Ademais, e no sentido de clarificar os poderes de supervisão de ERS no âmbito das suas atribuições de garantia do direito de acesso aos cuidados de saúde, a ERS promoveu a realização, no dia 3 de dezembro de 2024, de um *webinar* sobre “os poderes da ERS na garantia do direito de acesso a cuidados de saúde: perspetiva prática”, com o intuito de apresentar uma breve sistematização das intervenções regulatórias da ERS nesta temática, com enfoque prático nas concretas medidas a adotar pelos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde para adequação ao quadro normativo vigente em matéria de direito de acesso.

Considerando a atribuição da ERS prevista no n.º 3 do artigo 5.º dos seus estatutos, em 2024 foram elaborados os seguintes estudos relativos ao acesso aos cuidados de saúde:

- Estudo sobre a Linha SNS 24 - o impacto no acesso à prestação de cuidados de saúde⁽⁴⁾.

(4) Disponível para consulta em: <https://www.ers.pt/pt/atividade/regulacao-economica/selecionar/estudos/lista-de-estudos/estudo-sobre-a-linha-sns-24-o-impacto-no-acesso-a-prestacao-de-cuidados-de-saude/>.



Considerando as conclusões alcançadas no âmbito do estudo sobre a Linha SNS 24, no exercício dos seus poderes de supervisão, a ERS emitiu o Alerta de Supervisão n.º 2/2024, a todos os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde do setor público, para garantia: (1) do cumprimento do Despacho n.º 4835-A/2016, de 8 de abril, do Secretário de Estado Adjunto e da Saúde – que prevê que seja atribuída prioridade no atendimento dos utentes que sejam referenciados através dos Cuidados de Saúde Primários ou do Centro de Atendimento do Serviço Nacional de Saúde (Linha SNS 24), dentro do mesmo grau de prioridade; (2) da dispensa de cobrança de taxas moderadoras no atendimento em serviço de urgência, nas situações em que há referenciação prévia pelo SNS, encontrando-se aí incluída, a referenciação prévia efetuada pela Linha SNS 24, nos termos do artigo 8.º do Decreto-Lei n.º 113/2011, de 29 de novembro⁽⁵⁾.

Em 2024 a ERS continuou a monitorizar o acesso aos cuidados de saúde no SNS, considerando a sua vertente geográfica e temporal, abrangendo os cuidados primários, cuidados continuados integrados e paliativos, cuidados hospitalares e cuidados ao abrigo de convenções, tendo publicado as seguintes informações de monitorização⁽⁶⁾:

- Informação de monitorização sobre Cuidados de saúde primários – acesso a médico de família, consultas médicas e de enfermagem e rastreios;
- Tempos de espera no SNS no 1.º Semestre de 2023;
- Tempos de espera no SNS no 2.º Semestre de 2023;
- Tempos de espera no SNS no 1.º Semestre de 2024.
- Acesso e atividade dos prestadores de cuidados de saúde de obstetrícia – partos;
- Informação de Monitorização do Setor convencionado de Análises Clínicas;
- Informação de Monitorização sobre setor convencionado de Radiologia;
- Informação de Monitorização sobre setor convencionado de Hemodiálise;
- Informação de Monitorização do acesso a serviços de Endoscopia Gastroenterológica;
- Informação de Monitorização sobre acesso à Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (RNCCI);
- Informação de Monitorização da Rede Nacional de Cuidados Paliativos: Acesso à UCP-RNCCI.

(5) Disponível para consulta em: <https://www.ers.pt/pt/atividade/supervisao/selecionar/alertas-de-supervisao/2024/alertas/alerta-de-supervis%C3%A3o-n-%C2%BA-2-2024/>.

(6) Disponíveis em <https://www.ers.pt/pt/atividade/supervisao/selecionar/informacao-de-monitorizacao/>.



2.3 DEFESA DOS DIREITOS DOS UTENTES

Em 2024, a ERS investigou participações, queixas e reclamações de utentes (que na tabela 12 se apresentam no âmbito do tema “focalização no doente”) que indiciavam a violação dos seus direitos.

Assim, quanto a questões relacionadas com a eventual violação de direitos dos utentes, em 2024 foram instaurados 27 (vinte e sete) processos de inquérito.

No mesmo período, foram decididos 19 (dezanove) processos sobre a mesma matéria, 7 (sete) relacionados com o direito de acesso ao processo clínico, 4 (quatro) com o direito ao acompanhamento nos serviços de saúde (incluindo informação sobre transferência inter-hospitalar de utentes e procedimentos de comunicação de óbito), 3 (três) com o direito ao consentimento informado e às diretivas antecipadas de vontade (DAV) e 5 (cinco) com o direito à disponibilização do Livro de reclamações e submissão/tratamento de reclamações.

No âmbito desses 19 (dezanove) processos, foram emitidas 15 (quinze) ordens⁽⁷⁾ e 32 (trinta e duas) instruções. No universo de processos que se concluíram com a emissão de ordens e/ou instruções, procedeu-se igualmente à abertura de 2 (dois) processos de contraordenação, 1 (um) por não prestação de informação, ou prestação de informações falsas e 1 (um) por desrespeito do regulamento de transferências da ERS.

Ar. Mrs. Jm

(7) Em 2024, das 15 (quinze) ordens emitidas, 3 (três) foram dadas como cumpridas em sede de audiência de interessados, pelo que a sua manutenção na deliberação final se revelou desnecessária.



Tabela 10
Processos de
inquérito

A tabela 10 reporta informação quanto aos 19 (dezanove) processos de inquérito concluídos com emissão de ordens e/ou instruções em matéria de defesa dos direitos dos utentes.

Az. M. J. J. J.

TEMAS		Processos	Entidade	PROBLEMÁTICA	RESULTADO
DIREITOS DOS UTENTES/FOCALIZAÇÃO NO UTENTE	Direitos dos utentes: acompanhamento ERS/072/2023	ERS/072/2023	Unidade Local de Saúde do Oeste, E.P.E.	Procedimentos de garantia do direito ao acompanhamento	Instrução
		ERS/069/2023	Unidade Local de Saúde de Braga, E.P.E.	Procedimentos de garantia do direito ao acompanhamento no âmbito de transferências inter-hospitalares	Instrução Abertura de PCO
		ERS/100/2023	Unidade Local de Saúde de Matosinhos, E.P.E.	Procedimentos de comunicação de óbito	Instrução
		ERS/012/2024	Clisa-Clínica de Santo António, S.A.	Procedimentos de garantia do direito ao acompanhamento	Instrução
	Direitos dos utentes: reclamação	ERS/095/2023	Unidade Local de Saúde de Lisboa Ocidental, E. P. E.	Procedimentos de disponibilização do Livro de Reclamações	Instrução
		ERS/099/2023	Unidade Local de Saúde de Braga, E. P. E.	Procedimentos de disponibilização do Livro de Reclamações	Instrução
		ERS/110/2023	Unidade Local de Saúde da Arrábida, E.P.E.	Procedimentos de disponibilização de Livro de Reclamações	Instrução
		ERS/029/2023_A	Unidade Local de Saúde da Região de Aveiro, E.P.E.	Procedimentos de tratamento de reclamações	Ordem Instrução
		ERS/029/2023_B	Unidade Local de Saúde da Região de Aveiro, E.P.E.	Procedimentos de tratamento de reclamações	Ordem
		ERS/056/2023_A	Unidade Local de Saúde de Amadora/Sintra, E.P.E.	Procedimentos de tratamento reclamações	Ordem Instrução



Ar. M. J. J. J.

	ERS/056/2023_B	Unidade Local de Saúde do Estuário do Tejo, E.P.E.	Procedimentos de tratamento reclamações	Ordem Instrução
	ERS/056/2023_C	Unidade Local de Saúde de Almada-Seixal, E.P.E.	Procedimentos de tratamento reclamações	Ordem Instrução
	ERS/056/2023_D	Unidade Local de Saúde do Oeste, E.P.E.	Procedimentos de tratamento reclamações	Ordem Instrução
	ERS/056/2023_F	Unidade Local de Saúde de Santa Maria, E.P.E.	Procedimentos de tratamento de reclamações	Ordem Instrução
	ERS/056/2023_G	Unidade Local de Saúde da Arrábida, E.P.E.	Procedimentos de tratamento de reclamações	Ordem Instrução
	ERS/056/2023_I	Unidade Local de Saúde do Médio Tejo, E.P.E.	Procedimentos de tratamento de reclamações	Instrução
	ERS/056/2023_J	Unidade Local de Saúde de Lisboa Ocidental, E.P.E.	Procedimentos de tratamento de reclamações	Instrução
	ERS/056/2023_K	Unidade Local de Saúde do Arco Ribeirinho, E.P.E.	Procedimentos de tratamento de reclamações	Instrução
	ERS/056/2023_L	Unidade Local de Saúde de São José, E.P.E.	Procedimentos de tratamento de reclamações	Instrução
	ERS/056/2023_E	Unidade Local de Saúde da Região de Leiria, E.P.E.	Procedimentos de tratamento de reclamações	Ordem Instrução
	ERS/056/2023_M	Unidade Local de Saúde de Loures-Odivelas, E.P.E.	Procedimentos de tratamento de reclamações	Instrução
	ERS/056/2023_H	Unidade Local de Saúde da Lezíria, E.P.E.	Procedimentos de tratamento de reclamações	Instrução



Ar. M. J. Gu

Direitos dos utentes:	Direitos dos utentes: consentimento informado	ERS/028/2023	Unidade Local de Saúde do Tâmega e Sousa, E.P.E.	Procedimentos de obtenção de consentimento informado	Instrução Abertura de PCO
		ERS/015/2024	Santa Casa da Misericórdia de Valpaços	Procedimentos de obtenção de consentimento informado	Instrução
		ERS/064/2024	CLISA-Clinica de Santo António, S.A.	Procedimentos de obtenção de consentimento informado	Instrução
	Direitos dos utentes: processo clínico	ERS/003/2024	Galo Saúde – Parcerias Cascais, S.A.	Procedimentos de acesso a processo clínico	Instrução
		ERS/067/2023	Centro Médico da Praça, Lda.	Procedimentos de acesso a processo clínico	Instrução
		ERS/023/2024	Societe Française de Bienfaisance	Direito de acesso ao processo clínico/informação de saúde	Instrução
		ERS/009/2024	Santa Casa da Misericórdia de Vila do Conde	Direito de acesso ao processo clínico/informação de saúde	Ordem
					Instrução
		ERS/017/2024	Ivo e Vanda Nunes, Lda.	Direito de acesso ao processo clínico/informação de saúde	Ordem
					Instrução
		ERS/032/2024	Centro de Medicina Laboratorial Germano de Sousa, S.A.	Procedimentos de acesso a processo clínico	Ordem
			Unidade Local de Saúde de São José, E.P.E.		Instrução
		ERS/040/2024	Atrys Portugal Centro Médico Avançado, S.A.	Procedimentos de acesso a processo clínico	Instrução



Ar. Mrs. Guu

No que se refere à intervenção regulatória em sede de defesa dos direitos dos utentes, com apoio na análise regular das reclamações e exposições trazidas ao seu conhecimento, a ERS tramitou, em 2024, os seguintes processos de monitorização:

Foi continuada a monitorização, iniciada em 2021, tendo em vista o acompanhamento de modo global e sistémico, da atuação dos prestadores de cuidados de saúde em matéria de constrangimentos ao exercício do direito ao acompanhamento decorrentes da implementação, por diversos prestadores de cuidados de saúde, de regulamentos e/ou procedimentos internos restritivos ao nível de visitas nas Unidades Hospitalares, aferindo e avaliando, em particular, a conformidade dos seus regulamentos e/ou procedimentos internos com as normas e orientações da DGS, de molde a garantir o cumprimento da Lei e o respeito pelos direitos e interesses dos utentes.

Foi continuada a monitorização, iniciada em 2022, tendo em vista a obtenção de informação sobre o universo de prestadores registados e que gerem a sua marca no Portal da Queixa, o apuramento da totalidade das reclamações constantes nesta plataforma e relativas a estes mesmos prestadores; bem como, a obtenção de informação sobre os respetivos intervenientes, as corresponsivas relações contratuais, e os procedimentos subjacentes aos processos de resolução de litígios proporcionado pela plataforma; com vista à monitorização da atuação dos prestadores de cuidados de saúde nesta matéria, aferindo e avaliando, a sua conformidade com o quadro legal vigente, de modo a garantir o cumprimento da Lei e o respeito pelos direitos e interesses dos utentes.



Considerando que a ERS tomou conhecimento de situações nas quais utentes com deficiência, em situação de dependência, com doença incurável em estado avançado ou em estado final de vida, não viam garantido o seu direito ao acompanhamento em estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, com particular incidência nos serviços de urgência, foi emitido o Alerta de Supervisão n.º 3/2024⁽⁸⁾, dirigido a todos os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, no sentido de:

a | Deve ser garantido, em permanência, o direito ao acompanhamento dos utentes, em particular das pessoas com deficiência, em situação de dependência, com doença incurável em estado avançado ou em estado final de vida, conforme o disposto na alínea h) da Base 2 da Lei de Bases da Saúde, nos artigos 12.º, 13.º e 15.º da Lei n.º 15/2014, de 21 de março, ou de qualquer outro diploma que venha dispor sobre a mesma matéria;

b | Em situações verdadeiramente excecionais, em que ocorra a decisão de não acompanhamento dos utentes: 1 | deve ser garantida a existência de procedimentos internos aptos a assegurar que, durante a permanência nos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, as pessoas com deficiência, em situação de dependência, com doença incurável em estado avançado ou em estado final de vida são devidamente monitorizadas e acompanhadas, de forma consentânea com a verificação de eventuais alterações do seu estado de saúde; 2 | deve ser garantida a prestação de informação aos utentes e seus acompanhantes sobre os motivos que impedem a continuidade do acompanhamento, de acordo com as regras e orientações a cada momento aplicáveis, designadamente, de acordo com o n.º 3 do artigo 14.º da Lei n.º 15/2014, de 21 de março.

⁽⁸⁾ Disponível em: <https://www.ers.pt/pt/atividade/supervisao/selecionar/alertas-de-supervisao/2024/alertas/alerta-de-supervis%C3%A3o-n-%C2%BA-3-2024/>.

Ar. M. J. Gu.

Considerando as alterações introduzidas no ordenamento jurídico português ao Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, pelo Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho, atendendo a que não existe norma expressa a determinar que os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde públicos estão sujeitos às obrigações constantes do sobredito diploma, a ERS, dando continuidade à atividade iniciada em 2023, manteve durante o ano de 2024 o entendimento de que, em matéria sancionatória relativa ao livro de reclamações, devia vigorar um regime jurídico único aplicável a todos os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, independentemente da sua natureza jurídica. Nesse sentido, a ERS remeteu, durante o ano de 2024, uma recomendação elaborada no ano de 2023 e dirigida ao Ministério da Saúde, com o conhecimento do Ministério da Economia, no sentido de:

1 | Garantir a tutela adequada do direito à reclamação dos utentes dos serviços de saúde quanto aos estabelecimentos do setor público, uniformizando o regime a que estão sujeitos os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde dos setores público, privado, social e cooperativo em matéria de disponibilização do livro de reclamações e de tratamento das mesmas;

2 | Proceder à revisão do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, na sua redação atual, garantindo que o mesmo passa a aplicar-se aos prestadores de cuidados de saúde do setor público.



Ademais, em resposta a solicitação da Direção-Geral do Consumidor no âmbito de trabalhos preparatórios de alteração ao Decreto-lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, a ERS forneceu um conjunto de contributos contemplando, para além do conteúdo das Recomendações já referidas, uma proposta de alteração ao diploma legal referido, uma proposta de alteração ao texto preambular e, ainda, um documento de enquadramento dos contributos fornecidos.

Adicionalmente, ainda em sede da defesa dos direitos dos utentes, mas considerando que compete à ERS, nos termos da alínea a) do artigo 15.º dos seus estatutos, “[e]laborar estudos e emitir recomendações sobre as relações económicas nos vários segmentos da economia da saúde, incluindo no que respeita ao acesso à atividade e às relações entre o SNS ou entre sistemas ou subsistemas públicos de saúde ou equiparados, e os prestadores de cuidados de saúde, independentemente da sua natureza, tendo em vista o fomento da transparência, da eficiência e da equidade do setor, bem como a defesa do interesse público e dos interesses dos utentes”, foi elaborado o estudo sobre “Os direitos dos utentes na prestação de teleconsultas”⁽⁹⁾, com o objetivo de analisar como estão a ser garantidos os direitos dos utentes, de modo transversal e, em especial, o direito à decisão livre e informada e o direito à reserva, confidencialidade e proteção dos dados pessoais⁽¹⁰⁾.

Considerando que, no âmbito do referido estudo, foi possível verificar, relativamente às condições práticas em que as teleconsultas são realizadas, situações em que não estão a ser adotados, na íntegra, procedimentos que garantam o cumprimento efetivo dos direitos dos utentes na prestação de teleconsultas, a ERS, no exercício dos seus

(9) Disponível em <https://www.ers.pt/atividade/regulacao-economica/selecionar/estudos/lista-de-estudos/estudo-sobre-os-direitos-dos-utentes-na-prestacao-de-teleconsultas/>.

(10) O Estudo foi preliminarmente apresentado na 3.ª Edição das Jornadas ERS: Direitos e deveres dos utentes dos serviços de saúde.

poderes de supervisão, emitiu o Alerta de Supervisão n.º 7/2024⁽¹¹⁾, dirigido a todos os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, no sentido de dever ser garantido:

- 1** | a prestação de informação adequada ao utente e a obtenção prévia do seu consentimento informado, livre e esclarecido para a prestação de cuidados por meio de teleconsulta;
- 2** | que as teleconsultas se realizam com condições adequadas a assegurar a qualidade dos cuidados a prestar, nomeadamente condições de luminosidade e acústica e, ainda, outras relacionadas com os locais onde o profissional de saúde e o utente se encontram;
- 3** | a privacidade do utente durante a realização da teleconsulta; o acesso à informação clínica produzida no âmbito das teleconsultas, que deve também ser registada no respetivo processo clínico; a obtenção de comprovativo de presença em teleconsulta, sempre que solicitado;
- 4** | o direito ao acompanhamento nos mesmos termos aplicáveis às consultas presenciais, aplicando-se as regras relativas ao acompanhamento previstas na Lei n.º 15/2014, de 21 de março;
- 5** | no âmbito das prestações de cuidados de saúde a que sejam aplicáveis TMRG, a monitorização do seu cumprimento e o acesso a cuidados de saúde em tempo útil/razoável.

(11) Disponível em <https://www.ers.pt/atividade/supervisao/selecionar/alertas-de-supervisao/2024/alertas/alerta-de-supervis%C3%A3o-n-%C2%BA-7-2024/>.



Ademais, no exercício da sua competência de defesa dos direitos dos utentes, a ERS publicou e recomendou a leitura do Guia Prático – Prestação de Teleconsultas⁽¹²⁾, o qual é parte integrante do referido Alerta de Supervisão, e agrega um conjunto mais detalhado de diretrizes a serem seguidas pelos prestadores na prestação de teleconsultas.

Por outro lado, no âmbito do estudo sobre a literacia dos direitos dos utentes dos serviços de saúde, foi desenvolvido um questionário com objetivo de avaliar o nível de conhecimento de profissionais de saúde, profissionais administrativos e utentes sobre os direitos destes quando acedem a cuidados de saúde. O questionário em causa foi aplicado através de inquérito *online*, no caso dos profissionais de saúde e administrativos que exercem funções em prestadores de cuidados de saúde de natureza pública, privada e social, e em formato de entrevistas presenciais, no caso dos utentes dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde.

No âmbito da defesa dos direitos dos utentes, incumbe à ERS, nos termos da alínea a) do artigo 13.º dos seus Estatutos, **apreciar as queixas e reclamações dos utentes e monitorizar o seguimento que lhes é dado pelos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde.**

A intervenção específica da ERS no âmbito das reclamações passa pela monitorização do seu tratamento, procurando assegurar o cumprimento das obrigações que impendem sobre os prestadores de cuidados de saúde nesta matéria, em prol da defesa dos direitos e interesses legítimos dos utentes dos serviços de saúde e da melhoria contínua da qualidade dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde.

Em 2024, a ERS continuou a **reforçar o acompanhamento e apoio aos prestadores de cuidados de saúde**, promovendo pela melhor adaptação e cumprimento dos mesmos das obrigações aplicáveis à tramitação de processos REC junto da ERS.

(12) Disponível em https://www.ers.pt/media/0grngycb/guia-pr%C3%A1tico_ers_-prestacao_teleconsultas.pdf.

Az. M. J. Gu.

Mais concretamente, a 10 de janeiro de 2024 a ERS emitiu o Alerta de Supervisão n.º 1/2024⁽¹³⁾, sobre o impacto da criação e reestruturação de Unidades Locais de Saúde (ULS) no que diz respeito ao cumprimento das suas obrigações perante a ERS, o qual, dando seguimento ao Alerta de Supervisão n.º 5/2023, de 29 de novembro, alertou todas as entidades responsáveis pelos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde objeto de reestruturação, e integrados nas novas Unidades Locais de Saúde (previstas no artigo 1.º do Decreto-Lei n.º 102/2023, de 7 de novembro, sucederam e ocuparam a posição jurídica **1** | das entidades incorporadas/extintas, bem como **2** | das ARS, relativamente aos estabelecimentos transferidos, independentemente de quaisquer formalidades legais), para a obrigatoriedade de dar cumprimento aos ónus e obrigações decorrentes do tratamento de reclamações, elogios e sugestões apresentados pelos reclamantes em data anterior a 1 de janeiro de 2024, e genericamente, quanto ao disposto no Alerta de Supervisão n.º 5/2022⁽¹⁴⁾, de 21 de dezembro, atualmente em vigor, sobre a obrigação de submissão de reclamações, elogios e sugestões à ERS e envio de alegações e de resposta ao reclamante no âmbito da respetiva tramitação.

(13) Disponível em https://www.ers.pt/media/argfdnxc/alsupervis%C3%A3o-final_versao-final-publicacao.pdf.

(14) Disponível em <https://ers.pt/media/vtgh1wo0/alerta-de-supervis%C3%A3on%C2%BA5-submiss%C3%A3o-de-reclama%C3%A7%C3%B5es-elogios-e-sugest%C3%B5es-%C3%A0-ers.pdf>.



Em 2024 a ERS deu também **continuidade aos testes de implementação e interoperabilidade do SGREC com o modelo de inteligência artificial aplicado às reclamações**, que permitirá apoiar os técnicos na tramitação e decisão dos processos REC, desde a (re) classificação automática das reclamações e determinação do nível de gravidade segundo uma determinada matriz de risco, à identificação de reclamações duplicadas ou relacionadas entre si, bem como à sugestão de decisão do processo REC com base no histórico de intervenção da ERS.

Ainda em 2024, a ERS deu continuidade à consolidação dos seus sistemas de informação tendo em vista a conclusão do processo de adesão ao Livro de Reclamações Eletrónico (LRE), o qual foi implementado no setor da saúde em 2019, ainda que exclusivamente para os estabelecimentos dos setores privado e social.

Ainda relativamente ao LRE, no âmbito da atividade contínua de apoio e prestação de informação aos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, foram atualizadas as perguntas frequentes disponíveis no website sobre o livro de reclamações eletrónico.

Atendendo, ainda, ao âmbito da aplicação do Decreto-lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, e considerando que a ERS tomou conhecimento da existência de um elevado número de prestadores de cuidados de saúde do setor privado, cooperativo e social que não cumprem, na íntegra, as obrigações referentes ao Livro de Reclamações Eletrónico, foi emitido, em 18 de julho de 2024, o Alerta de Supervisão n.º 5/2024⁽¹⁵⁾, sobre as obrigações do prestador de cuidados de saúde do setor privado, cooperativo e social relativas ao formato eletrónico do livro de reclamações, no sentido de estarem obrigados a:

- 1 | possuir o formato eletrónico do livro de reclamações, devendo, para o efeito, proceder ao registo na plataforma do livro de reclamações eletrónico e encetar as demais diligências para garantir a disponibilização permanente do livro de reclamações eletrónico aos reclamantes;
- 2 | divulgar, nos respetivos sítios na Internet, em local visível e de forma destacada, o acesso à referida Plataforma Digital;
- 3 | ser titular de endereço de correio eletrónico para efeitos de receção das reclamações submetidas através da Plataforma Digital, no caso de não disporem de sítio na Internet;
- 4 | responder ao reclamante no prazo máximo de 10 dias úteis a contar da data da reclamação para o endereço de correio eletrónico indicado no formulário, informando-o, quando aplicável, sobre as medidas adotadas na sequência da mesma;
- 5 | submeter a respetiva reclamação e a resposta endereçada ao reclamante, no mesmo prazo, à ERS, através da plataforma SGREC.

Ainda a propósito da necessidade de cumprimento destas obrigações, e dando cumprimento ao comando normativo constante do artigo 9.º-A do Decreto-Lei n.º 156/2005, a ERS efetuou, durante o ano de 2024, um total de 38 advertências para cumprimento de obrigações constantes do artigo 5.º-B do referido diploma, das quais 10 (dez) foram referentes à obrigação de possuir o formato eletrónico do livro de reclamações, e 28 (vinte e oito) foram referentes à obrigação de divulgar nos respetivos sítios na internet, em local visível e de forma destacada, o acesso à Plataforma Digital.

(15) Disponível em <https://www.ers.pt/pt/atividade/supervisao/selecionar/alertas-de-supervisao/2024/alertas/alerta-de-supervis%C3%A3o-n-%C2%BA-5-2024/>.

Az. M. J. J. J.

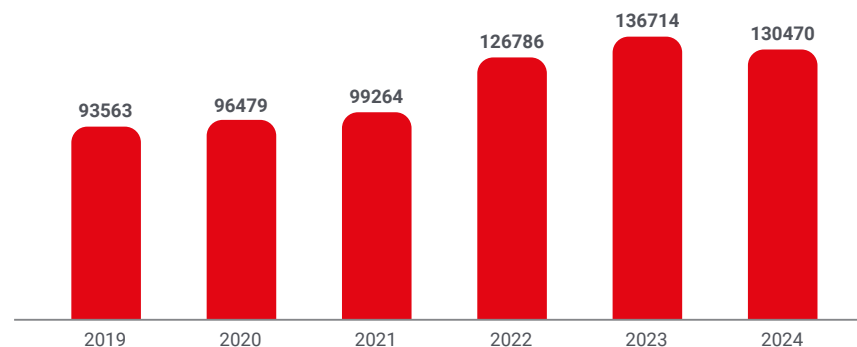


Az. M. J. J. J.

O procedimento de apreciação⁽¹⁶⁾ pela ERS de processos de reclamação, elogio e sugestão (doravante designados processos REC⁽¹⁷⁾) implica a análise e tratamento dos processos que lhe são submetidos sobre factos ocorridos no ano. Para isso, a ERS tem implementado um sistema automático de distribuição de processos REC por ordem de prioridade, atribuída segundo a contemporaneidade dos factos reclamados e a gravidade do assunto, promovendo o imediatismo na tomada de decisão dos processos identificados como prioritários.

Em 2024 foram submetidos à apreciação da ERS 130.470 processos REC, sendo que aproximadamente 17% destes processos diziam respeito exclusivamente a elogios.

Figura 4
Distribuição anual
de processos REC
submetidos à ERS



(*) Os resultados anuais encontram-se disponíveis para consulta nos relatórios das reclamações em <https://www.ers.pt/atividade/defesa-dos-direitos-dos-utentes/relatorios/relatorios/>.

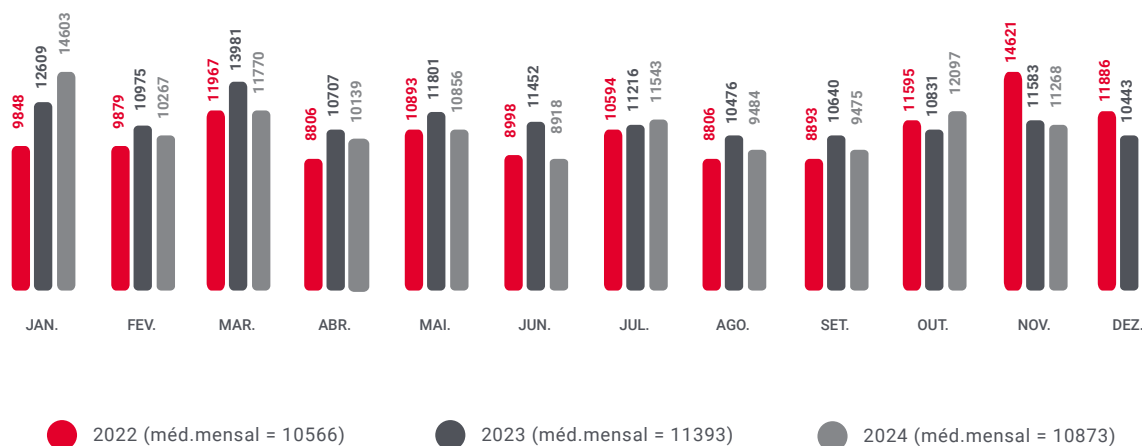
(16) A apreciação de um processo REC corresponde à análise **1** | do conteúdo material da reclamação, **2** | da pertinência do seguimento dispensado pelo estabelecimento prestador de cuidados de saúde e das respetivas medidas adotadas; **3** | da resposta endereçada ao reclamante, bem como **4** | à averiguação da necessidade de intervenção regulatória adicional.

(17) Cada processo REC pode ser classificado como "reclamação", "elogio" ou "sugestão", ou com mais do que uma destas opções em simultâneo.



Figura 5

Distribuição mensal de processos REC submetidos à ERS

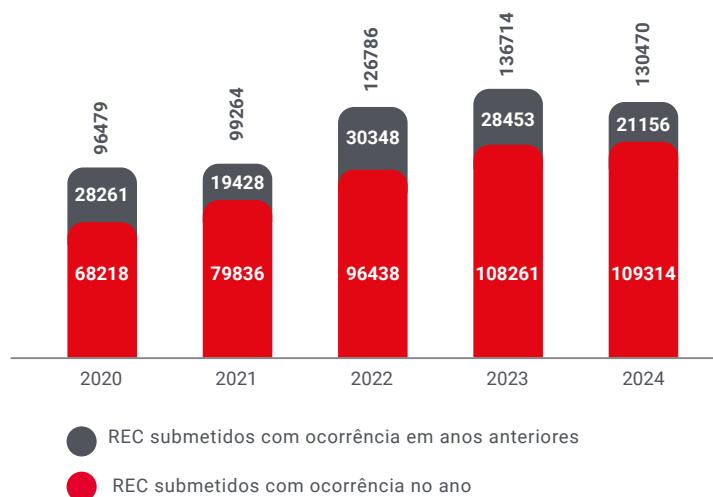


Neste âmbito, importa salientar que um processo REC pode ter sido submetido à ERS no ano de 2024, mas a reclamação, elogio ou sugestão que lhe deu origem referir-se a factos ocorridos, e expostos pelo utente, em anos anteriores.

À semelhança de anos anteriores, os processos REC submetidos à ERS em 2024 tinham ainda datas de ocorrência⁽¹⁸⁾ muito díspares, sendo certo que a maioria, no entanto, era referente a esse mesmo ano (83,7%).

Figura 6

Distribuição dos processos REC submetidos à ERS no ano, com datas de ocorrência do mesmo ano



⁽¹⁶⁾ Data de ocorrência corresponde à data em que a exposição foi escrita/apresentada pelo reclamante.

Ar. MRS. Jm

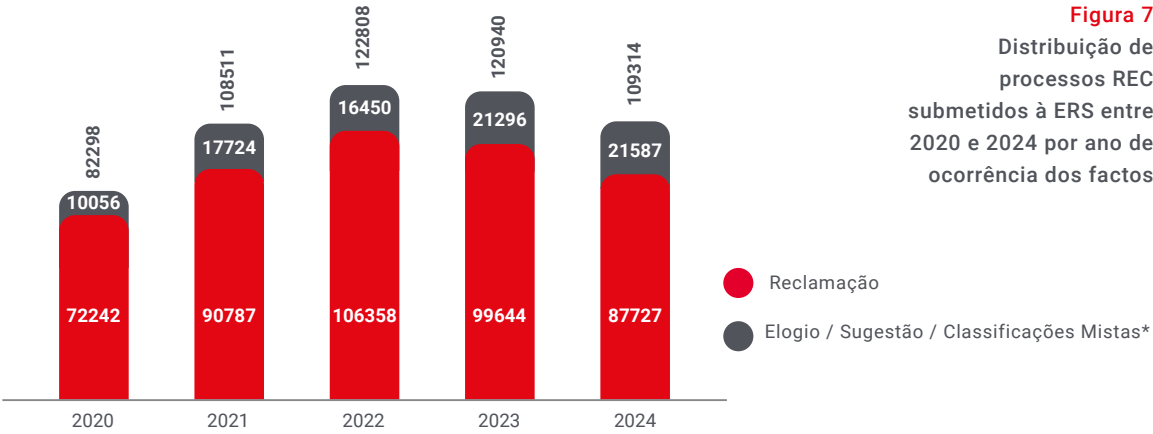
Comparativamente com o ano de 2023, verificou-se um acréscimo de cerca de 4,6% no universo de processos REC com factos ocorridos no ano. Neste âmbito, salienta-se a evolução de processos classificados exclusivamente como elogios e sugestões com ocorrência no ano, verificando-se um aumento nos processos submetidos de 12,9% e 11,3%, respetivamente. Nos processos classificados exclusivamente como reclamações registou-se um decréscimo de 1,5%, comparativamente com o ano anterior. Verificou-se, ainda, um esforço por parte de alguns prestadores de cuidados de saúde para submeter à ERS muitos dos seus processos antigos.

Tabela 11
Processos REC
submetidos à ERS em
2024

	< 2021	2021	2022	2023	2024	Nº Processos REC submetidos
Reclamação	1186	2015	4893	10513	87727	106.334
Elogio	18	83	206	2060	20227	22.594
Sugestão	18	7	15	71	874	985
Mistas (*)	7	6	23	35	486	557
TOTAL	1.229	2.111	5.137	12.679	109.314	130.470

(*) Classificações mistas = (Reclamação + Elogio) + (Reclamação + Sugestão) + (Reclamação + Elogio + Sugestão) + (Elogio + Sugestão)

Esta atuação dos prestadores foi também impulsionada por intervenção regulatória específica da ERS no sentido da efetiva submissão de processos, incluindo processos com datas de ocorrência antigas. Tal permite constatar a evolução de processos REC por data de ocorrência dos factos.



(*) Classificações Mistas = "Reclamação e Elogio"; "Reclamação e Sugestão"; "Reclamação, Elogio e Sugestão"; "Elogio e Sugestão"





A figura 7 apresenta os processos REC submetidos à ERS entre 2020 e 2024, distribuídos por ano de ocorrência dos factos. Trata-se de informação necessariamente dinâmica, pois apesar da tendência crescente de submissão de processos com ocorrência no mesmo ano (resultado em 2024 de 83,7%, como já assinalado *supra*), continuam a ser submetidos à ERS processos REC com ocorrência em anos anteriores.

O ano com maior número de ocorrências de tipologia exclusiva reclamação, foi 2022 com 106.358 processos REC, enquanto o ano com o maior número de ocorrências de tipologia, elogio + sugestão + classificação mista foi 2024, com 21.587 processos REC. Por outro lado, no final de 2024, o ano de 2022 foi o ano com o maior número de ocorrências, com 122.808 processos REC.

Az. MRS. Jm

Em 2024 a ERS **apreciou⁽¹⁹⁾** 24,6% de processos REC submetidos em anos anteriores (24.475 processos) e 57,2% dos processos REC submetidos no ano (74.656 processos), independentemente da data de ocorrência dos factos reclamados.

Relativamente aos temas mais visados nos processos REC com factos ocorridos em 2024 e apreciados pela ERS, importa referir que os maiores constrangimentos estão relacionados com **1** | a adequação, pertinência e qualidade técnica dos cuidados de saúde prestados aos utentes, **2** | a restrição de acesso a cuidados de saúde por motivo de resposta em tempo útil/ razoável e do cumprimento dos TMRG, **3** | a humanização e delicadeza do pessoal clínico e não clínico, e **4** | o tempo de espera para atendimento clínico programado (superior a uma hora) e a confirmação prévia de agendamento de consultas.

(19) A apreciação de um processo REC corresponde à análise do conteúdo material, avaliação da pertinência do seguimento dispensado pelo estabelecimento prestador de cuidados de saúde, das medidas adotadas e da resposta ao reclamante, bem como, averiguação da necessidade de intervenção regulatória adicional. Um processo REC pode encontrar-se em apreciação pela ERS, sem que o mesmo esteja ainda decidido.



Analisando os processos REC com factos ocorridos em 2024, por setor e tipologia de prestador, verifica-se a mesma tendência do ano anterior, conforme informação apresentada na tabela 12.

Ar. M. J. J.

Tabela 12

Distribuição, por setor e tipo de prestador, dos temas mencionados nos processos REC com ocorrência em 2024 e apreciados pela ERS

TEMAS	Total de Menções ^[a]		Púb. c/ Intern. ^[b]	Púb. s/ Intern.	Priv. c/ Intern.	Priv. s/ Intern.	Soc. c/ Intern.	Soc. s/ Intern.
Acesso a cuidados de saúde	10.580	10,17%	4.476	5.540	263	247	44	10
Cuidados de saúde e segurança do doente	12.446	11,96%	6.446	1.712	2.474	1.560	228	26
Focalização no utente	13.553	13,03%	7.930	2.551	1.665	1.209	157	41
Instalações e serviços complementares	2.418	2,32%	1.220	370	506	267	43	12
Procedimentos administrativos	12.617	12,13%	3.805	3.433	2.683	2.514	135	47
Questões financeiras	7.016	6,74%	706	50	4.193	2.005	50	12
Tempos de espera	7.104	6,83%	3,05	721	1.834	1.405	69	25
Outros Temas	3.552	3,41%	646	490	1.418	945	43	10
Elogio	898	0,86%	459	206	111	109	12	1
Sugestão	33.846	32,53%	14.749	6.889	7.929	3.775	423	81

[a] Corresponde à quantidade de vezes que um tema é visado na totalidade dos processos REC.

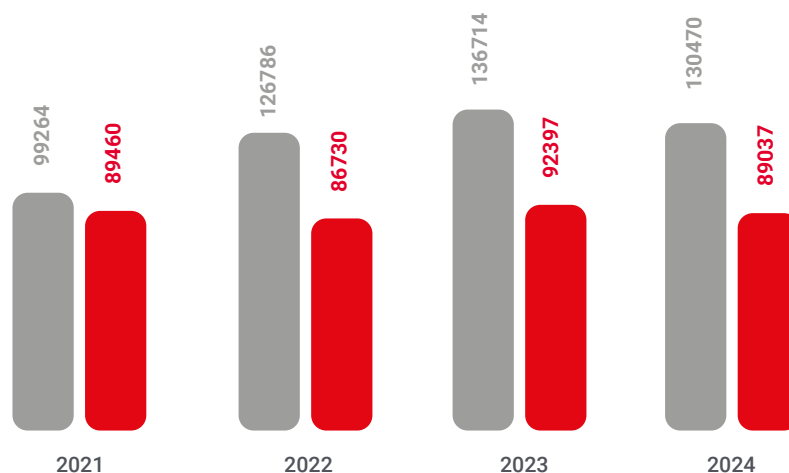
[b] Inclui-se aqui um estabelecimento gerido em regime de Parceria Público-Privada (PPP)



No setor público sem internamento o tema mais frequente é o “acesso a cuidados de saúde”, enquanto no setor público com internamento os problemas mais visados estão relacionados com “focalização no utente” e “cuidados de saúde e segurança do doente”. Por outro lado, no setor privado os temas mais visados nas reclamações dizem respeito a “questões financeiras” e “procedimentos administrativos”. Já no setor social, verificam-se maiores constrangimentos relacionados com os “cuidados de saúde e segurança do doente”.

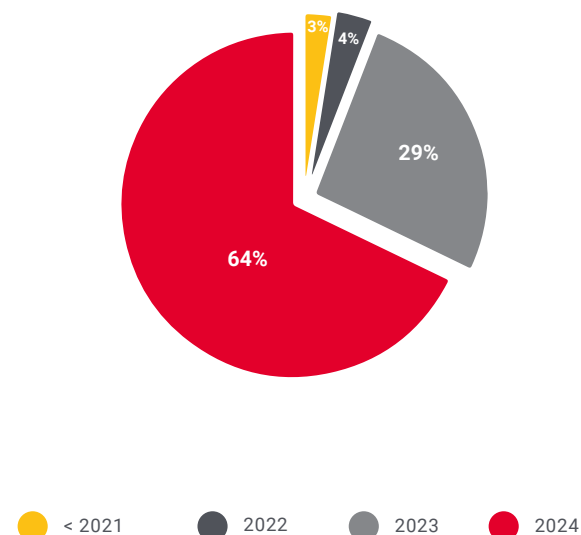
Em 2024 a ERS emitiu decisão relativamente a 89.037 processos REC, o que representou um decréscimo de 3,6% processos REC decididos em relação ao ano anterior.

Tabela 13
Evolução anual
dos processos REC
decididos face aos
submetidos



Analizando os processos REC decididos em 2024, verifica-se que 64% dos casos diziam respeito a factos ocorridos em 2024 (56.694 processos) e que 29% eram ainda relativos a factos ocorridos no ano anterior (25.810 processos).

Figura 8
Processos REC
decididos em 2024, por
ano de ocorrência



Ass. MRS. Jm

Na tabela 14 detalham-se os tipos de decisão que resultaram da apreciação dos processos REC por parte da ERS ao longo dos anos.

Tabela 14
Evolução anual
dos resultados dos
processos REC
decididos

Ano de decisão

Resultado de decisão	2021	2022	2023	2024	Evolução face a 2023
Terminado por não se justificar a intervenção da ERS	56.636	50.592	45.951	36.637	↓ 20,3%
Terminado liminarmente [a]	17.554	21.718	25.818	27.000	↑ 4,6%
Processos REC com análise adicional da ERS	12.766	12.594	14.868	11.925 [b]	↓ 19,8%
Terminado com resolução da situação/ adoção de medidas corretivas [c]	835	359	7.087	11.473	↑ 61,9%
Encaminhamento externo [d]	1.669	1.467	2.706	2.002	↓ 26%
TOTAL	89.460	86.730	92.397	89.037	

[a] Aplicável a elogios, reclamações repetidas, com anonimato, desistência da queixa, não colaboração do exponente e fora das atribuições da ERS.

[b] A este valor acrescem 1.037 processos que foram simultaneamente encaminhados para entidades externas também com competência na análise da matéria em causa.

[c] Em 2023 a ERS reforçou a identificação dos processos REC que eram terminados por resolução da situação ou por garantida de medidas corretivas por parte dos prestadores, sem necessidade de análise adicional. A maioria destes processos eram anteriormente decididos com resultado de “Terminado por não se justificar a intervenção da ERS”, o que explica a diferença de valores entre os anos 2021-2022, com os anos 2023-2024.

[d] Dos processos REC encaminhados para entidades externas, 1.037 foram simultaneamente sujeitos a análise adicional por parte da Reguladora.





Dos 89.037 processos REC decididos pela ERS em 2024, para além da apreciação e monitorização do seguimento que foi dado à reclamação pelos prestadores visados, em 85,4% dos casos (76.075 processos) não houve necessidade de adoção de medidas adicionais pela Reguladora, sendo que cerca de 15% das situações foram objeto de medidas corretivas ou foram resolvidas pelos prestadores de cuidados de saúde na sequência da apresentação da reclamação (11.473 processos).

Nos processos terminados liminarmente, que representam 30,3% do total de processos decididos (27.000 processos), estão incluídos os elogios, as reclamações inseridas no SGREC em duplicado e as reclamações anuladas pelo reclamante.

Por outro lado, 1,0% dos processos REC decididos continham factos reclamados que não se incluíam nas atribuições da ERS (965 processos REC), pelo que foram encaminhados externamente para as entidades com incumbências específicas para análise das matérias em causa. Os restantes 1.037 processos encaminhados externamente foram igualmente sujeitos a análise adicional por parte da Reguladora. Por outro lado, importará salientar que os processos REC podem ser simultaneamente encaminhados para mais do que uma entidade externa, pelo que o valor de 2.002 processos apresentado na tabela anterior contabiliza o número de processos REC encaminhados, mas não traduz o total de encaminhamentos externos efetuados no ano. Em concreto, adicionando os encaminhamentos para múltiplos destinatários de processos REC decididos, contabiliza-se um total de 2.366 encaminhamentos externos de processos REC.

Mais ainda, os resultados apresentados na tabela anterior não incluem 2 processos REC que, pelo seu conteúdo, foram imediatamente encaminhados para entidades externas, para o devido conhecimento e exercício das respetivas competências, mas cuja análise ainda se encontrava em curso na ERS no final de 2024.

No que respeita à totalidade dos processos REC sujeitos a análise adicional por parte da Entidade Reguladora (12.962 processos), verificou-se que 10,3% dos processos encontravam-se ainda em análise pela ERS a 31 de dezembro de 2024 (1.338 processos) e que em 37,2% dos casos (4.824) não se justificou intervenção adicional. Nestes processos incluem-se situações para as quais foram efetuados contactos junto dos prestadores, após os quais se concluiu pela inexistência de matéria que determinasse uma intervenção regulatória adicional. Mais ainda, 4,9% dos processos (640 casos) foram terminados com garantia de medidas corretivas ou com resolução da situação pelos prestadores de cuidados de saúde.

Quanto aos restantes 47,6% das reclamações com intervenção regulatória adicional (6.160 processos), revelou-se necessária uma intervenção junto do prestador através da abertura de processos de avaliação, de inquérito, de contraordenação ou de mediação de conflitos, ou da apensação da reclamação a outros processos já em curso na ERS (de inquérito, de monitorização ou autos de fiscalização) ou, ainda, através da inclusão do estabelecimento em causa no plano de fiscalizações a realizar pela ERS.

Ar. MRS. Jm



Neste âmbito, cumpre salientar que, destes 6.160 processos REC, 56,4% (3.475 casos) incluem falhas na tramitação das reclamações pelos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde e não situações graves do ponto de vista material, i.e., gravidade associada aos factos reclamados. Com efeito, na sequência deste elevado número de falhas no tratamento de reclamações, a ERS tem dado continuidade à avaliação da recorrência do incumprimento dos prestadores de cuidados de saúde neste âmbito, através de um processo de monitorização ao qual os processos REC foram apensados para garantia de alteração do comportamento dos prestadores.

Realça-se que a totalidade das reclamações, quer gerem uma intervenção por parte da ERS ou não, providenciam informação essencial para a supervisão, uma vez que revelam a visão do utente sobre os cuidados que são prestados em todo o sistema de saúde, contribuindo para uma análise cada vez mais detalhada sobre cada estabelecimento prestador de cuidados de saúde, sobre diferentes áreas do sistema de saúde e sobre o sistema como um todo.

As reclamações dos utentes são, por isso, uma fonte de informação crucial no âmbito do modelo de supervisão pelo risco que está a ser implementado pela ERS, permitindo a identificação célere de problemas e potenciando, assim, direta ou indiretamente, uma atuação cada vez mais preventiva, informada e eficaz por parte da Reguladora.

Acresce que, em 2024 a ERS produziu diversos relatórios com informação estatística, no cumprimento das suas obrigações estatutárias (cfr. alínea a) do artigo 13.º, e alínea c) do n.º 1 do artigo 27.º). Em concreto, a ERS publicou os relatórios sobre os processos REC monitorizados em 2023⁽²⁰⁾ e no primeiro semestre de 2024⁽²¹⁾, elaborados com base nos dados extraídos do Sistema de Gestão de Reclamações (SGREC) e do Sistema de Registo de Estabelecimentos Regulados (SRER). Para além da publicação e divulgação ao sistema de saúde em geral⁽²²⁾, estes relatórios foram especificamente enviados para a Direção-Geral da Saúde, Direção-Geral do Consumidor (alínea a) do artigo 13.º dos estatutos da ERS), bem como para a Direção Executiva do SNS e Ministério da Saúde (n.º 1 do artigo 9.º dos mesmos estatutos).

(20) Disponível em <https://www.ers.pt/pt/flipbooks/sgrec-1semestre24/>.

(21) Disponível em <https://www.ers.pt/pt/flipbooks/relatorio-2023-sistema-de-gestao-de-reclamacoes-elogios-e-sugestoes/>.

(22) Incluindo a publicação não só dos relatórios, mas também de um quadro estatístico sobre as reclamações, os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde que tenham sido objeto de mais reclamações e os resultados decorrentes da sua atuação (alínea c) do n.º 1 e n.º 2 do artigo 27.º dos Estatutos da ERS), tudo disponível em <https://www.ers.pt/pt/atividade/defesa-dos-direitos-dos-utentes/relatorios/relatorios/> e, ainda, em área própria denominada "reclamações em números", atualizada trimestralmente e disponível em <https://www.ers.pt/pt/utentes/reclamacoes/>.



Nos termos do disposto no artigo 13.º-A do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro (na sua atual redação), incumbe à DGC elaborar, anualmente, um relatório estatístico global sobre a conflitualidade no consumo, podendo para este efeito solicitar a cooperação das entidades reguladoras do setor e das entidades de controlo de mercado competentes envolvidas na aplicação do referido diploma legal. Neste contexto, em 2024 a ERS forneceu à DGC informação estatística relativa às reclamações, elogios e sugestões submetidos à ERS no ano anterior (2023) e no primeiro semestre do próprio ano de 2024, através do Livro de Reclamações Eletrónico (LRE) e do Livro de Reclamações físico, desagregada por motivo e por setor de atividade, para os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde do setor privado, cooperativo e social.

Ainda na sequência de novo pedido de cooperação, desta vez pelo Instituto Nacional para a Reabilitação, I.P. (INR), ao abrigo da competência respetiva para, nos termos do n.º 3 do artigo 8.º da Lei n.º 46/2006, de 28 de agosto, elaborar um relatório anual que incluirá uma referência às queixas e reclamações por discriminação em razão de deficiência ou da existência de risco agravado de saúde, a ERS remeteu informação sobre reclamações analisadas por factos ocorridos no ano transato (2023), classificadas no SGREC como “Discriminação em razão de deficiência”, “Discriminação em razão de estado de saúde”, “Rejeição em razão de deficiência” e “Rejeição em razão de estado de saúde”.

Ar. Mrs. Guu

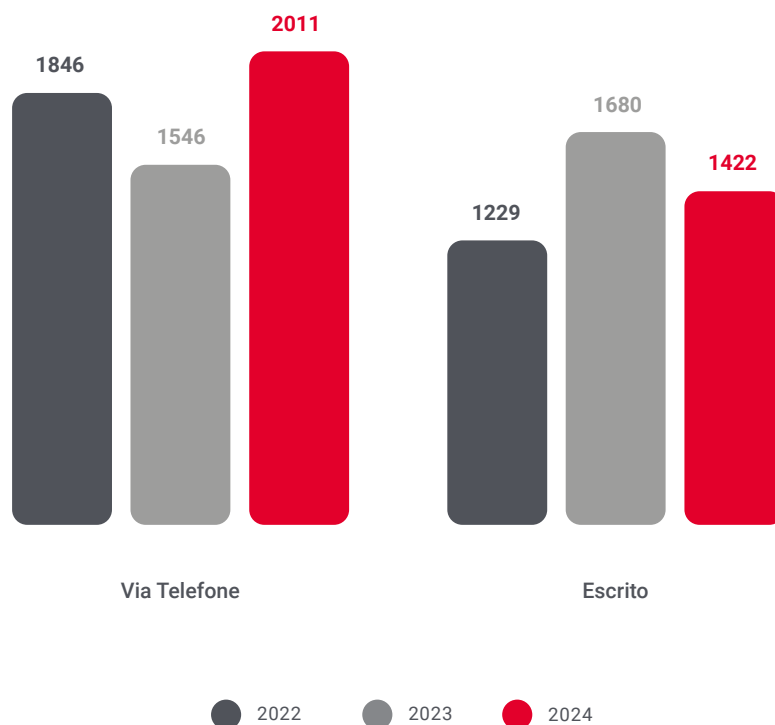
Por fim, ainda com o objetivo de fornecer informação estatística contemporânea ao setor, e em resposta a manifestações apresentadas por diversas entidades prestadoras de cuidados de saúde, a ERS deu início a um projeto-piloto de divulgação de relatórios sobre processos REC, individualizados por prestador, tendo-se, no início de 2024, remetido relatórios individualizados aos dez prestadores com o maior número de reclamações sobre factos ocorridos no ano anterior (2023), incluindo o setor público e privado. O projeto-piloto assentou no pressuposto de promover um processo participativo por parte do setor regulado na identificação das necessidades de desenvolvimento dos sistemas de informação da ERS, em termos de consulta alargada de todos os dados e acompanhamento integral da tramitação processual, nomeadamente com recurso a ferramentas de *Power BI*.

Em 2024 foi ainda garantido o apoio contínuo para o esclarecimento dos prestadores sobre o funcionamento e operacionalização do SGREC, visando auxiliá-los na recolha de informação, na redução dos seus tempos de submissão e na interpretação dos resultados passíveis de serem extraídos da referida plataforma. Neste ano a ERS respondeu a um total de 3.433 pedidos de apoio no âmbito do SGREC, dos quais 2.011 efetuados via telefone, através da linha de apoio da ERS.

Az. MRS. Jm



Figura 9
Resposta a pedidos
de apoio no âmbito do
SGREC



Em 2024 os pedidos visaram principalmente questões relacionadas com o acesso e a utilização do SGREC, com destaque para pedidos de atualização/alteração de responsável/contacto e esclarecimentos sobre dúvidas de operacionalização no SGREC. Acresce, ainda, o trabalho desenvolvido junto das novas ULS, fruto da transição de estabelecimentos entre entidades e da necessidade de assegurar o cumprimento do Regulamento n.º 65/2015, de 11 de fevereiro.

Também com o objetivo da defesa dos direitos dos utentes, incumbe à ERS, nos termos do disposto no artigo 13.º, alínea c) dos seus Estatutos, **prestar informação, orientação e apoio aos utentes dos serviços de saúde.**

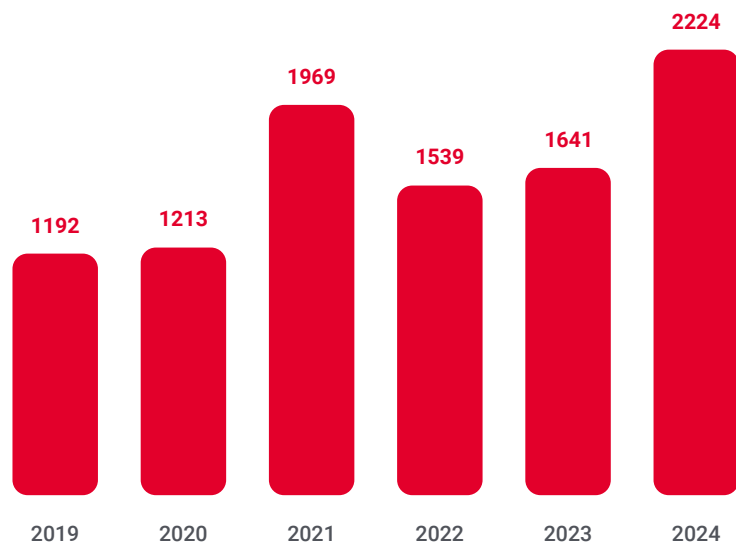
A ERS responde a todos os pedidos de informação sobre direitos e deveres dos utentes, apresentados por escrito (por *email*, por correio postal e em formulário *online*), por contacto telefónico ou atendimento presencial.

Ar. Mrs. Jm



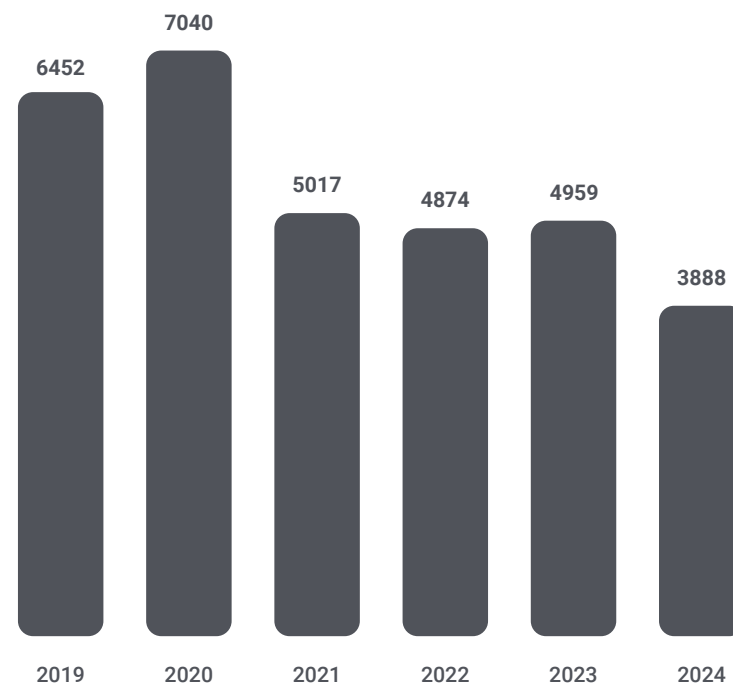
Em 2024, a ERS respondeu a 2.224 pedidos de informação apresentados por escrito, tendo-se verificado um aumento face ao ano anterior.

Figura 10
Pedidos de informação
sobre direitos e
deveres respondidos



A ERS recebeu também um elevado volume de pedidos de informação por telefone. Em 2024 foram recebidas 3.888 chamadas.

Figura 11
Pedidos de informação
realizados por utentes
via telefone

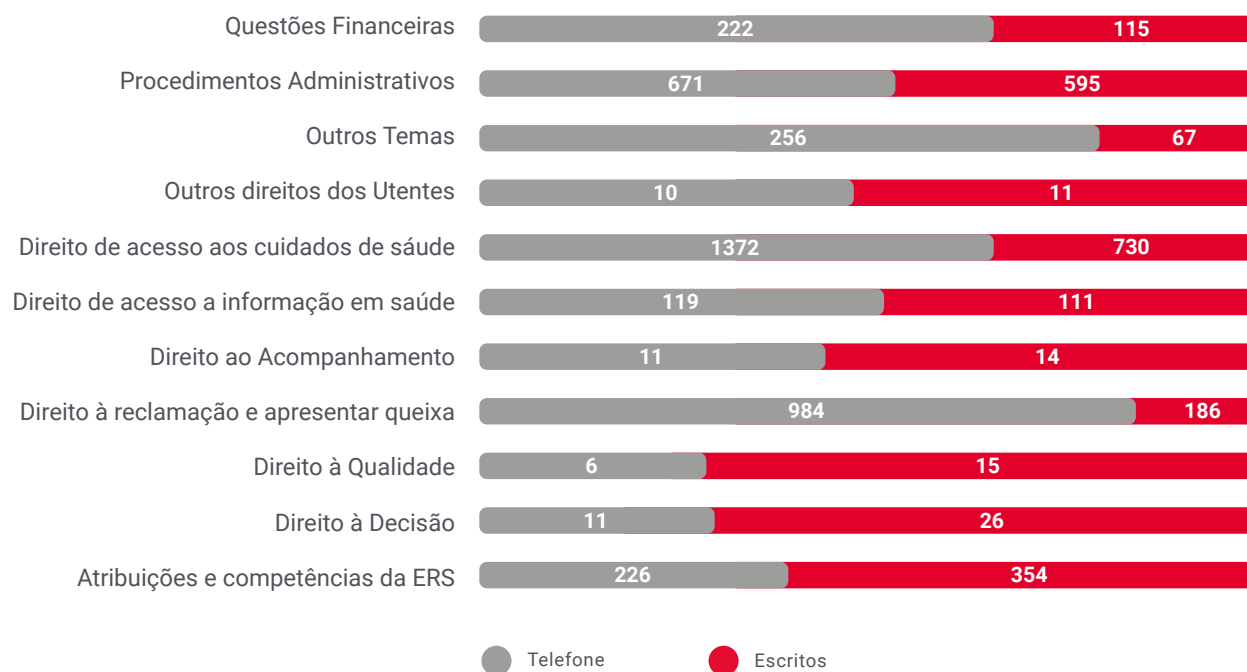


Ar. MRS. Jm



A maioria destas chamadas foi de utentes com pedidos de informação sobre o direito de acesso a cuidados de saúde.

Figura 12
Pedidos de informação,
escritos e por telefone,
por tema





Outra área de prestação de informação, orientação e apoio, consiste na resposta aos pedidos de esclarecimento, escritos e via telefone, que os reclamantes dirigiram à ERS sobre os seus processos de reclamação, elogio ou sugestão. Estes pedidos traduzem-se, na sua maioria, em questões relacionadas com o estado de apreciação da reclamação, com prazos/ausência de resposta pelo estabelecimento prestador de cuidados de saúde e/ou pela própria ERS, e motivo do arquivamento da reclamação. Em 2024, a ERS respondeu a um total de 2.523 pedidos de esclarecimento sobre processos REC.

Figura 13
Pedidos de esclarecimento sobre Processos REC

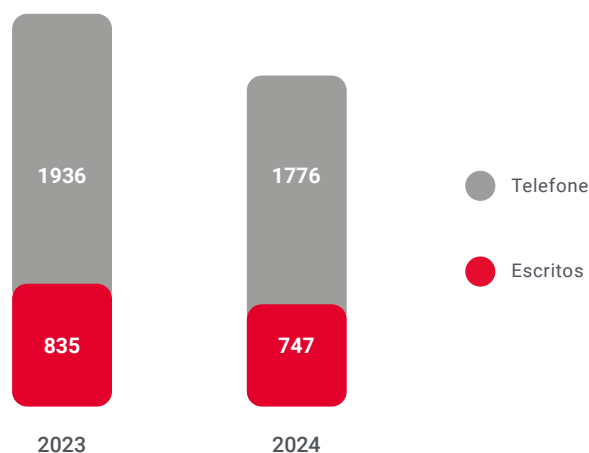


Tabela 15
Direitos abordados na publicação "Direitos e Deveres dos Utentes dos Serviços de Saúde"

Ar. MRS. Gu

Dando, também, **cumprimento ao seu dever de prestar informação, orientação e apoio**, a ERS continuou a garantir, durante 2024, a permanente atualização e revisão jurídica da publicação "Direitos e Deveres dos Utentes dos Serviços de Saúde", das respetivas versões simplificadas (resumos em linguagem clara) e das versões consolidadas, facilitadoras da pesquisa, leitura e compreensão da publicação, para que a pertinência e utilidade destes instrumentos se conserve e para que correspondam, efetivamente, à realidade do quadro normativo vigente e da prática decisória, quer da ERS, quer judicial. Esta publicação assume-se como um elemento diferenciador da atividade da ERS na promoção da literacia em direitos dos utentes, consistindo num instrumento com utilidade para os utentes, profissionais de saúde e para os demais agentes que intervêm, direta ou indiretamente, no sistema de saúde, na prestação de cuidados de saúde e na exploração e gestão dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde.

Direito à proteção da saúde

Direito de acesso a cuidados de saúde

Direito a cuidados de saúde de qualidade

Direito à decisão

Direito de acesso à informação clínica e direito à proteção de dados pessoais, à reserva da vida privada e ao segredo profissional

Direito à assistência espiritual e religiosa

Direito ao acompanhamento

Direitos das pessoas em contexto de doença avançada e em fim de vida

Direito a ser representado ou a constituir associações de defesa dos seus direitos

Direito a reclamar e apresentar queixa

Ar. MRS. Jm

Vários são os motivos que podem originar a atualização desta publicação. Assim, as atualizações podem ser motivadas por alteração/emissão de legislação, jurisprudência dos tribunais e intervenção administrativa e sancionatória da ERS, análise de pedidos de informação (de utentes ou prestadores de cuidados de saúde) e de reclamações, alertas de supervisão, estudos, informações de monitorização e demais intervenções regulatórias da ERS conexas com a garantia dos direitos e interesses legítimos dos utentes dos serviços de saúde.

Em 2024, foram divulgadas 3 edições (8.^a, 9.^a e 10.^a) da publicação “Direitos e Deveres dos Utentes dos Serviços de Saúde”, motivadas essencialmente por atualizações legislativas e intervenções regulatórias da ERS. Salienta-se, ainda, que a 8.^a e a 9.^a edições (março e setembro de 2024) comportaram revisões globais da publicação, bem como das respetivas versões simplificadas e consolidadas. Em 2024 foram também atualizadas 3 versões simplificadas.



Figura 14
N.º de edições da publicação “Direitos e Deveres dos Utentes dos Serviços de Saúde”

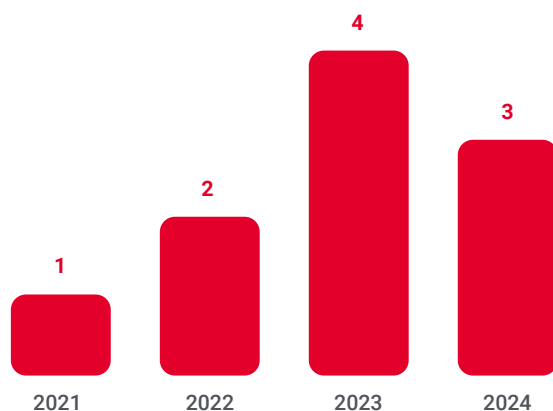
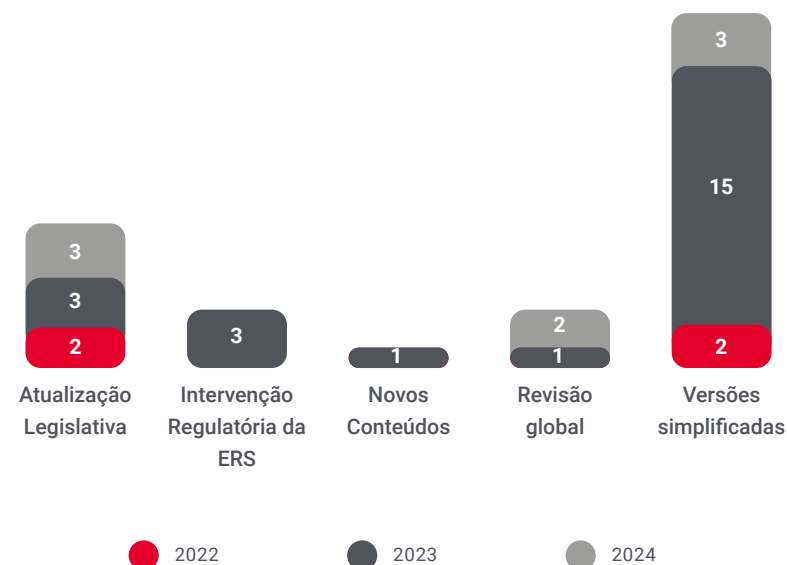


Figura 15
N.º de atualizações da publicação “Direitos e Deveres dos Utentes dos Serviços de Saúde”





Ar. MRS. Jm

Outro dos objetivos da publicação é garantir o envolvimento e participação de todos os que pretendem acompanhar a ERS neste propósito informativo e de promoção da literacia em direitos e deveres dos utentes. Assim, em 2024, a ERS continuou a integrar contributos que lhe foram remetidos através de formulário⁽²³⁾ disponível para que qualquer pessoa possa apresentar um pedido de informação/esclarecimento, uma sugestão ou um comentário à publicação.

Todas as atualizações e revisões realizadas a conteúdos informativos foram disponibilizadas pela ERS, ao longo de 2024, na área dedicada aos utentes do seu *website*⁽²⁴⁾, reforçando-se, por conseguinte, a informação aí divulgada. Esta área reúne informação útil, interativa e de fácil compreensão, com linguagem simples e apelativa, e alicerçada no entendimento regulatório da ERS nas suas diversas áreas de intervenção.

Tabela 16
Caracterização da área
“Utentes” no *website*
da ERS

Direitos e deveres dos utentes	Conteúdos informativos sobre direitos e deveres dos utentes, permanentemente atualizados e em estreita articulação com a intervenção regulatória da ERS
Perguntas Frequentes	Perguntas e respostas simplificadas sobre temas de quadro normativo complexo e que motivaram um elevado número de pedidos de informação e/ou reclamações rececionados pela ERS
Publicações	Publicações maioritariamente infográficas (periódicas ou pontuais) que têm como objetivo dar a conhecer, de forma simples e apelativa, assuntos atuais e de maior relevo para o sistema de saúde: alertas, notas informativas, boletins e folhetos
Formulários	Formulários que permitem redigir e submeter à ERS uma reclamação ou pedido de informação, solicitar mediação/conciliação de conflitos e, ainda, pedir acesso a informação administrativa
Reclamações	Área com informação útil e formulários para auxiliar o utente a exercer o direito a reclamar

(23) Disponível em www.ers.pt/pt/utentes/formularios/direitos-e-deveres-dos-utentes-dos-servicos-de-saude/.

(24) Disponível em <https://ers.pt/pt/utentes>.



Concretamente, em 2024 impôs-se a identificação de temas que careciam de clarificação. Neste sentido, foi publicado 1 (um) novo conteúdo sob a forma de perguntas frequentes sobre acesso a cuidados de saúde primários⁽²⁵⁾. Foram também atualizadas perguntas frequentes já publicadas, num total de 11 (onze) atualizações, relativas às perguntas frequentes sobre: **1** | transporte não urgente de doentes no SNS⁽²⁶⁾; **2** | taxas moderadoras do SNS⁽²⁷⁾; **3** | obtenção de atestado médico de incapacidade multiuso⁽²⁸⁾; **4** | reclamações, elogios e sugestões⁽²⁹⁾; **5** | livro de reclamações eletrónico⁽³⁰⁾; **6** | estatuto de cuidador informal⁽³¹⁾ e **7** | diretiva antecipada de vontade em cuidados de saúde⁽³²⁾.

Az. M. J. J.

A ERS garantiu, ainda, a continuidade da publicação dos Boletins INFO ERS⁽³³⁾ e de NewslettERS⁽³⁴⁾, que veicularam informação sobre direitos dos utentes relacionada com as efemérides que assinalaram. Em concreto foram publicados 2 (dois) boletins temáticos, a saber: INFO ERS – Dia Mundial dos Direitos do Consumidor (15 de março de 2024) e INFO ERS – Dia Mundial da Saúde (7 de abril de 2024). Em relação às NewslettERS, foi garantida a publicação da NewslettERS n.º 2/2024, sobre o Dia Mundial da Saúde; da NewslettERS n.º 6/2024, sobre o Dia Internacional da Literacia (8 de setembro) e que também abordou a edição de 2024 das Jornadas ERS – Direitos e Deveres dos Utentes dos Serviços de Saúde; da NewslettERS n.º 7/2024, sobre o Dia Internacional do Acesso Universal à Informação (28 de setembro); e da NewslettERS n.º 9/2024, sobre o Dia Internacional dos Direitos Humanos (10 de dezembro).

(25) Disponíveis em <https://ers.pt/pt/utentes/perguntas-frequentes/faq/acesso-a-cuidados-de-saude-primarios-centros-de-saude/>.

(26) Disponíveis em <https://www.ers.pt/pt/utentes/perguntas-frequentes/faq/transporte-nao-urgente-de-doentes-no-sns/>.

(27) Disponíveis em <https://www.ers.pt/pt/utentes/perguntas-frequentes/faq/taxas-moderadoras-do-sns/>.

(28) Disponíveis em <https://ers.pt/pt/utentes/perguntas-frequentes/faq/obtencao-de-atestado-medico-de-incapacidade-multiuso/>.

(29) Disponíveis em <https://ers.pt/pt/utentes/perguntas-frequentes/faq/reclamacoes-elogios-e-sugestoes/>.

(30) Disponíveis em <https://ers.pt/pt/prestadores/perguntas-frequentes/faqs/livro-de-reclamacoes-eletronico/>.

(31) Disponíveis em <https://ers.pt/pt/utentes/perguntas-frequentes/faq/estatuto-de-cuidador-informal/>.

(32) Disponíveis em <https://ers.pt/pt/utentes/perguntas-frequentes/faq/diretiva-antecipada-de-vontade-em-cuidados-de-saude/>.

(33) Os Boletins podem ser consultados em <https://www.ers.pt/pt/utentes/publicacoes/selecionar/boletins/>.

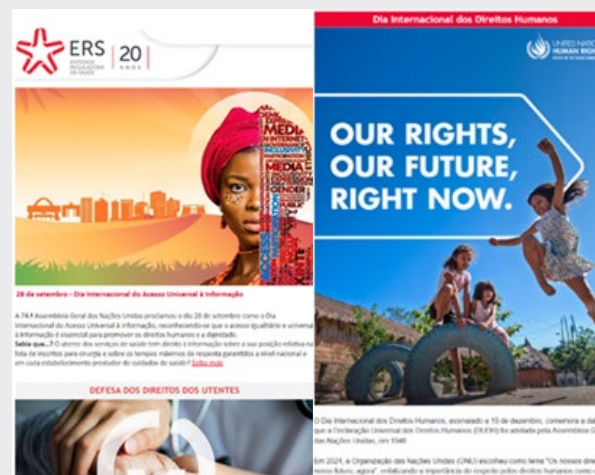
(34) As NewslettERS podem ser consultadas em <https://ers.pt/pt/comunicacao/newsletters/>.



Figura 16
Boletins publicados
pela ERS



Figura 17
NewslettERS
publicadas pela ERS



Ar. Mrs. Jm



Igualmente no âmbito da defesa dos direitos dos utentes, a ERS promoveu o reforço dos mecanismos de apoio ao exercício do direito à reclamação. Com esse intuito, foram realizadas várias ações, sendo também de salientar a área “Reclamações”⁽³⁵⁾ do website da ERS. Esta área contém informação útil e formulários para apoiar o utente no exercício do seu direito a reclamar, bem como para apresentar sugestões ou elogios, podendo ainda ser consultado o estado em que se encontra uma reclamação, sugestão ou elogio. A ERS disponibiliza, também, a área “reclamações em números”⁽³⁶⁾, onde é publicada, informação estatística trimestral, individualizada e comparativa sobre as reclamações, as sugestões e os elogios monitorizados pela ERS.

Ainda em 2024, a ERS continuou a promover o reforço da literacia em direitos dos utentes, garantindo a realização de ações de informação, com o objetivo de capacitar, sensibilizar e prestar informação e orientação aos utentes e aos regulados, colmatar falhas e dificuldades detetadas no acesso a informação e apoiar a tomada de decisões esclarecidas.

(35) Disponível em <https://www.ers.pt/pt/utentes/reclamacoes/>.

(36) Disponível em <https://ers.pt/pt/reclamacoes-em-numeros/>.

(37) <https://ers.pt/pt/eventos/jornadas/2024/>

Neste âmbito, foi organizada pela ERS a terceira edição das “Jornadas ERS – Direitos e Deveres dos Utentes dos Serviços de Saúde”⁽³⁷⁾ que decorreu no dia 23 de maio de 2024 e contou com a participação de mais de 1280 pessoas.

À semelhança das edições anteriores (realizadas em 2022 e 2023), as Jornadas desenvolveram-se em torno de três painéis, desta vez dedicados à telemedicina, às diretivas antecipadas de vontade e procuradores de cuidados de saúde, e aos direitos das pessoas em contexto de doença avançada e em fim de vida (conforme programa – Fig. 18).

Esta 3.ª edição contou com a participação de diversas entidades com relevância para o sistema de saúde, a saber: Serviços Partilhados do Ministério da Saúde, E.P.E., Associação Portuguesa de Hospitalização Privada, Centro de Direito Biomédico da Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra, Unidade Local de Saúde de Matosinhos, E.P.E., Sociedade Portuguesa de Esclerose Múltipla, Liga Portuguesa contra o Cancro e Unidade Local de Saúde do Nordeste, E.P.E..

Ar. Mrs. Jm

Figura 18

Programa da terceira edição das “Jornadas ERS – Direitos e Deveres dos Utentes dos Serviços de Saúde”





As Jornadas proporcionaram, assim, um espaço de reflexão, de partilha e de diálogo construtivo na perspetiva da regulação do setor da saúde, entre entidades públicas, associações de prestadores de cuidados de saúde e de utentes, de prestadores de cuidados de saúde, bem como da Academia, potenciando uma visão ampla e transversal sobre os principais desafios relacionados com o exercício dos direitos dos utentes dos serviços de saúde.

Foram realizadas em formato *webinar*, com serviço de tradução em Língua Gestual Portuguesa, o que amplia o alcance do evento e promove a acessibilidade e inclusão.

A ERS procedeu, ainda, à divulgação pós-evento, quer através de newsletter dedicada⁽³⁸⁾, quer através do seu website, reforçando os conteúdos abordados nas Jornadas, destacando as apresentações e publicações posteriores dos intervenientes quanto aos temas abordados, e disponibilizando as gravações no canal da ERS no YouTube⁽³⁹⁾.

(38) NewslettERS n.º 6/2024, disponível em <https://ers.pt/media/wthjapcw/newsletter-6-2024.html>.

(39) <https://www.youtube.com/@ERSEVENTOS>.



Figura 19
NewslettERS
n.º 6/2024

Ar. MRS. Jm



Ainda no âmbito da promoção da literacia em direitos dos utentes, ao longo de 2024 a ERS realizou vários fóruns temáticos online abertos ao público – os Fóruns 20 Anos 20 Temas⁽⁴⁰⁾ –, salientando-se os seguintes: “Informação e liberdade de escolha: instrumentos de proteção dos direitos e interesses legítimos dos utentes”, “Direito à informação”; “Consentimento Informado”; “Publicidade em saúde - utentes”; “Direito à reclamação – a perspetiva dos utentes”; “Tramitação de reclamações, sugestões e elogios”, “A participação no sistema de saúde – um direito dos utentes”; e “Direitos e deveres dos utentes – Inteligência Artificial e Ética”.

A ERS dinamizou, igualmente, momentos de partilha de informação com o setor regulado no âmbito do direito à reclamação e proteção dos demais direitos e interesses legítimos dos utentes.

Neste sentido, realizou sessões de esclarecimento presenciais junto de prestadores de cuidados de saúde, a convite destes, nomeadamente: a sessão “Gestão de Reclamações: do tratamento à intervenção pela ERS”, junto da Unidade Local de Saúde do Médio Ave, E.P.E., dirigida a profissionais clínicos e não clínicos, bem como profissionais das áreas de planeamento e gestão da qualidade, na qual foram abordadas as competências e papel da ERS na apreciação e monitorização de reclamações, elogios e sugestões e correspondentes obrigações dos prestadores de cuidados de saúde; e a sessão “Gestão de Reclamações, elogios e sugestões – dúvidas dos profissionais: quando, como e porquê responder às reclamações”, junto da Unidade Local de Saúde Santa Maria, E.P.E., dirigida às áreas de prestação de cuidados de saúde hospitalares e primários, e concretamente, a profissionais clínicos e não clínicos, e ainda às equipas mais diretamente envolvidas no processo de análise de reclamações, elogios e sugestões, tendo sido abordados temas como o papel da ERS, as obrigações do prestador de cuidados de saúde e o contributo dos profissionais de saúde no processo de tramitação de reclamações.

(40) Gravações dos fóruns emitidos disponíveis em <https://ers.pt/pt/eventos/forum-20-anos-20-temas/>.

Az. M. J. G. M.

Ademais, realizou a 7 de novembro de 2024, em formato *webinar*, a sessão de esclarecimentos “Livro de Reclamações Eletrónico”⁽⁴¹⁾, dirigida a todos os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde do setor privado, cooperativo e social, e, a 26 de novembro de 2024, também em formato *webinar*, a sessão de esclarecimentos “Direito à reclamação: o papel e importância dos profissionais de saúde”⁽⁴²⁾, dirigida principalmente aos profissionais de saúde enquanto intervenientes diretos no processo de tratamento de reclamações.

Com estas sessões a ERS pretendeu criar espaços de reflexão e de promoção do conhecimento sobre diversas matérias neste âmbito, designadamente sobre **1 |** o regime jurídico do direito à reclamação, com ênfase para as obrigações que recaem sobre os prestadores de cuidados de saúde e consequências no caso de incumprimento, **2 |** a apreciação de reclamações pela ERS, **3 |** os desafios da implementação do Livro de Reclamações Eletrónico e da utilização de métodos de inteligência artificial na análise de reclamações e ainda **4 |** a intervenção regulatória mais recente da ERS, incluindo a emissão de alertas de supervisão e a divulgação de conteúdos informativos e de apoio à tramitação de reclamações.

A ERS esteve ainda presente no seminário “Humanização dos Cuidados: Construir Pontes, Compartilhar Saberes: Caminhos para a Excelência na Humanização dos Cuidados”, promovido pela ULS de Matosinhos, E.P.E. e pela Escola Superior de Enfermagem do Porto, numa participação subordinada ao tema “O papel do Regulador: Desafios na gestão de reclamações e melhoria contínua”.

Em cumprimento do disposto no n.º 4 do artigo 9.º dos estatutos da ERS, em 2024 promoveram-se parcerias para a divulgação de informação. Em concreto, a ERS recebeu, a 8 de maio de 2024, a visita de estudantes e professores no âmbito do “*Blended Intensive Program I Consumer and Health Law in Digital Era*”, em cooperação com a Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra, sob o lema “Direito do Consumidor e Saúde na Era Digital”.

(41) Vídeos das intervenções disponíveis em <https://ers.pt/pt/eventos/webinars/livro-de-reclamacoes-eletronico/>.

(42) Vídeos das intervenções disponíveis em <https://ers.pt/pt/eventos/webinars/direito-a-reclamacao-nov-24/>.



Ainda no âmbito da defesa dos direitos dos utentes, importa salientar o Regulamento (UE) 2024/1689 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 13 de junho de 2024, designado comumente como Regulamento da Inteligência Artificial, que prevê, no n.º 1 do seu artigo 77.º, que as autoridades ou organismos públicos nacionais que supervisionam ou asseguram o respeito das obrigações previstas na legislação da União que protege os direitos fundamentais, incluindo o direito à não discriminação, no que se refere à utilização de sistemas de Inteligência Artificial (IA) de risco elevado referidos no seu anexo III, têm poderes para solicitar e aceder a toda a documentação elaborada ou mantida nos termos do presente regulamento numa língua e formato acessíveis, nos casos em que o acesso a essa documentação for necessário para o exercício dos seus mandatos dentro dos limites das respetivas jurisdições. A autoridade ou o organismo público competente deve informar a autoridade de fiscalização do mercado do Estado-Membro em causa de qualquer pedido dessa natureza.

Neste sentido, o n.º 2 do referido artigo previa que, até 2 de novembro de 2024, cada Estado-Membro deveria fazer uma lista das autoridades ou organismos públicos a que se refere o n.º 1 e tornar essa lista acessível ao público, devendo ainda notificar a lista à Comissão e aos outros Estados-Membros e mantê-la atualizada.

Portugal efetuou a comunicação à Comissão Europeia, indicando a ERS como uma das entidades integrantes da lista, que conta ainda com: Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM), Inspeção-Geral das Finanças (IGF), Gabinete Nacional de Segurança (GNS), Entidade Reguladora para a Comunicação Social (ERC), Inspeção-Geral da Defesa Nacional (IGDN), Inspeção-Geral dos Serviços de Justiça (IGSJ), Polícia Judiciária (PJ), Inspeção-Geral da Administração Interna (IGAI), Inspeção-Geral da Educação e Ciência (IGEC), Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE), Inspeção-Geral do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social (IGMTSSS), Autoridade para as Condições do Trabalho (ACT) e Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE).

Ar. MRS. Jm

O Regulamento da Inteligência Artificial será aplicável a partir de 2 de agosto de 2026.

Ainda antes da publicação do Regulamento da Inteligência Artificial, a ERS desenvolveu, durante o ano de 2024, trabalho dedicado à Inteligência Artificial, com foco na garantia dos direitos dos utentes. A este propósito, destaca-se o trabalho realizado sobre o estudo dos desafios impostos pela regulação da inteligência artificial para a garantia dos direitos dos utentes, apresentado pela ERS e discutido no simpósio organizado pela SINC - *Supervision and Regulation Innovation Network for Care*, em colaboração com a Erasmus School of Health Policy & Management da Universidade de Roterdão, que decorreu em Utrecht, bem como no congresso anual da SINC - *Supervision and Regulation Innovation Network for Care*, em Dublin, promovendo assim a discussão e a reflexão do tema junto de congéneres europeias e de figuras académicas especializadas em regulação da saúde reconhecidas internacionalmente.



Adicionalmente, considerando que a ERS foi identificada como uma das autoridades responsáveis pela proteção dos direitos fundamentais na Inteligência Artificial, para efeitos do disposto no artigo 77.º do Regulamento Inteligência Artificial, revelou-se importante compreender a realidade do sistema de saúde português, nomeadamente através da identificação das unidades hospitalares existentes em Portugal continental que se encontravam a utilizar ferramentas de IA nas diferentes vertentes da prestação de cuidados de saúde. Neste contexto, a ERS procedeu à monitorização do estado de implementação dos sistemas de Inteligência Artificial nos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde hospitalares, através de um questionário online remetido a todas as unidades hospitalares (185 estabelecimentos) e disponibilizado entre 12 de setembro a 28 de outubro de 2024. Esta identificação, com foco no setor hospitalar, faz parte de um conjunto de iniciativas de levantamento de informação que se pretende alargar a outras áreas da prestação de cuidados de saúde.

2.4 GARANTIA DA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE DE QUALIDADE

De modo a dar resposta à alínea c) do artigo 14.º dos Estatutos da ERS, foram investigadas participações, queixas e reclamações de utentes ou profissionais que indicassem a não garantia da prestação de cuidados de saúde de qualidade e, na sequência dessas investigações e no enquadramento dos poderes de supervisão atribuídos à ERS pelo artigo 19.º dos seus Estatutos, foram emitidas as instruções e recomendações que se revelaram oportunas e necessárias.

Assim, em 2024, foram instaurados 45 (quarenta e cinco) processos de inquérito e decididos 52 (cinquenta e dois). Os processos decididos deram origem à emissão de 49 (quarenta e nove) instruções. Os restantes 3 (três) processos de inquérito foram objeto de arquivamento.

A tabela 17 reporta informação quanto aos 49 (quarenta e nove) processos de inquérito concluídos com emissão de instrução em matéria de qualidade da prestação de cuidados de saúde.

Ass. Prof.ª Sandra Passinhas

Também durante o ano de 2024, a ERS dedicou uma das sessões do evento “Fóruns 20 Anos 20 Temas” ao tema “Direitos e Deveres dos Utentes – Inteligência Artificial e Ética”, com a participação especial da Prof.ª Dr.ª Sandra Passinhas - Professora Associada da Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra.



Tabela 17
Processos de
inquérito

Az. M. J. Gu.

Temas		Processos	Entidade	Problemática	Resultado
QUALIDADE	Qualidade da prestação de cuidados de saúde	ERS/077/2023	Unidade Local de Saúde de Loures-Odivelas, E. P. E.	Procedimentos de administração farmacológica	Instrução
		ERS/093/2023	Hospital CUF Porto, S.A.	Procedimentos de prescrição farmacológica	Instrução
		ERS/078/2023	Hospital da Luz – Guimarães, S.A.	Procedimentos de cateterização venosa	Instrução
		ERS/079/2023	Hospital Lusíadas, S.A.	Procedimentos de cateterização venosa	Instrução
		ERS/092/2023	Unidade Local de Saúde do Alto Minho, E.P.E.	Procedimentos de cateterização venosa	Instrução
		ERS/082/2023	Estudirax – Gabinete de Estudos Radiológicos, Lda.	Procedimentos de identificação de utentes na realização de MCDT	Instrução
		ERS/088/2023	Manuel Massa, Lda.	Procedimentos de identificação de utentes na realização de MCDT	Instrução
		ERS/089/2023	Hospital da Luz – Oeiras, S.A.	Procedimentos de cirurgia segura	Instrução
		ERS/111/2023	Unidade Local de Saúde de Entre Douro e Vouga, E.P.E.	Procedimentos de avaliação e prevenção de risco de queda	Instrução
		ERS/002/2024	Unidade Local de Saúde do Alto Alentejo, E.P.E.	Procedimento de ativação VV AVC	Instrução
		ERS/005/2024	Unidade Local de Saúde Loures-Odivelas, E.P.E.	Procedimentos de cateterização venosa	Instrução
		ERS/024/2024	Unidade Local de Saúde da Guarda, E.P.E.	Procedimentos de cateterização venosa	Instrução



Ass. Prof.ª Juc

	ERS/020/2024	Unidade Local de Saúde da Arrábida, E.P.E.	Procedimentos de cateterização venosa	Instrução
	ERS/013/2024	Hospital da Luz, S.A. - Lisboa	Procedimentos de cateterização venosa	Instrução
	ERS/025/2024	Hospital CUF Tejo, S.A.	Procedimentos de cateterização venosa	Instrução
	ERS/030/2023	Instituto S. João de Deus	Procedimentos de administração farmacológica	Instrução
	ERS/105/2023	Unidade Local de Saúde de Santa Maria E.P.E.	Procedimentos de administração farmacológica	Instrução
	ERS/098/2023	Unidade Local de Saúde do Baixo Mondego, E.P.E.	Procedimentos de monitorização de utentes especialmente vulneráveis	Instrução
	ERS/073/2023	Previmed - Centro de Medicina de Trabalho, Lda.	Procedimentos de comunicação de resultados MCDT	Instrução
	ERS/030/2024	Unidade Local de Saúde do Alto Ave, E.P.E.	Procedimentos de atendimento em contexto de SU obstétrico	Instrução
	ERS/011/2024	Unidade Local de Saúde do Baixo Alentejo, E.P.E.	Procedimentos de prescrição medicamentosa	Instrução
	ERS/026/2024	HPAV - Hospital Privado de Alfena S.A.	Procedimentos de identificação de utentes na realização MCDT	Instrução
	ERS/036/2024	Unidade Local de Saúde de São José, E.P.E.	Procedimentos de identificação de utentes na emissão de prescrição	Instrução
	ERS/037/2024	João Carvalho, S.A.	Procedimentos de identificação de utentes na realização de MCDT	Instrução



Ar. Mrs. Gu

ERS/034/2024	Unidade Local de Saúde do Arco Ribeirinho, E. P. E.	Procedimentos de identificação de utentes na prescrição farmacológica	Instrução
ERS/033/2024	Unidade Local de Saúde do Estuário do Tejo, E.P.E.	Procedimentos de identificação utentes na realização MCDT	Instrução
ERS/035/2024	Unidade Local de Saúde de Almada-Seixal, E.P.E.	Procedimentos de identificação utentes na realização de MCDT	Instrução
ERS/056/2024	Policlínica Villas de Palmela, Lda.	Procedimentos de identificação utentes na realização de MCDT	Instrução
ERS/038/2024	Hospital CUF Tejo, S.A.	Procedimentos de administração farmacológica	Instrução
ERS/041/2024	G.H.P.G. - GAIARTS, Hospital Privado de Gaia, S.A.	Procedimentos de administração farmacológica	Instrução
ERS/107/2023	Santa Casa da Misericórdia de Póvoa de Lanhoso	Procedimentos de administração farmacológica	Instrução
ERS/042/2024	Hospital da Luz. S.A. - Lisboa	Procedimentos de administração farmacológica	Instrução
ERS/049/2024	Unidade Local de Saúde do Arco Ribeirinho, E. P. E.	Procedimentos de prescrição farmacológica	Instrução
ERS/071/2023	Unidade Local de Saúde da Arrábida, E.P.E.	Procedimentos de contabilização de compressas no decurso de trabalho de parto	Instrução
ERS/019/2024	Unidade Local de Saúde de Almada-Seixal, E.P.E.	Procedimentos de contabilização de compressas no decurso de trabalho parto	Instrução



Ass. Prof. Jua

ERS/028/2024	Unidade Local de Saúde do Tâmega e Sousa, E.P.E.	Procedimentos de atendimento em contexto de SU	Instrução
ERS/018/2024	SMIC – Serviço Médico de Imagem Computorizada, S.A.	Procedimentos de cirurgia segura	Instrução
ERS/086/2023	Hospor - Hospitais Portugueses, S.A.	Procedimentos de cirurgia segura	Instrução
ERS/029/2024	Santa Casa da Misericórdia de Évora	Procedimentos de comunicação de resultados de MCDT	Instrução
ERS/083/2023	Unidade Local de Saúde da Região de Aveiro, E.P.E.	Procedimentos de cateterização venosa	Instrução
ERS/061/2024	Unidade Local de Saúde de Santo António, E.P.E.	Procedimentos de cateterização venosa	Instrução
ERS/062/2024	Unidade Local de Saúde de Almada - Seixal, E.P.E.	Procedimentos de cateterização venosa	Instrução
ERS/046/2024	Unidade Local de Saúde do Alentejo Central, E.P.E.	Procedimentos de monitorização de utentes especialmente vulneráveis	Instrução
ERS/063/2024	Clínica Cuf Belém, S.A.	Procedimentos de identificação de utentes na entrega de MCDT	Instrução
ERS/068/2024	Clínica Médica Arrifana de Sousa, Lda.	Procedimentos de identificação de utentes na entrega de MCDT	Instrução
ERS/008/2024	Unidade Local de Saúde da Região de Leiria, E.P.E.	Procedimentos de atendimento em contexto de SU	Instrução
ERS/077/2024	Unidade Local de Saúde de Coimbra, E.P.E.	Procedimentos de contabilização de compressas no decurso trabalho parto	Instrução



	ERS/044/2024	Unidade Local de Saúde Almada-Seixal, E.P.E.	Procedimentos de prescrição farmacológica	Instrução
	ERS/059/2024	Unidade Local de Saúde do Alto Alentejo, E. P. E.	Procedimentos de comunicação de resultados de MCDT	Instrução

A alínea a) do artigo 14.º dos seus Estatutos determina que incumbe à ERS promover um sistema de âmbito nacional de classificação dos estabelecimentos prestadores de saúde, quanto à sua qualidade global.

Tendo por base a experiência alcançada com o Sistema Nacional de Avaliação em Saúde (SINAS) entre 2009 e 2021, a ERS desenvolveu em 2024 um conjunto de atividades tendentes ao aprofundamento do seu sistema de classificação de estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, para melhor permitir a avaliação da qualidade de todos os estabelecimentos por si regulados, a atualização e tempestividade dos indicadores avaliados, potenciando assim uma melhor concretização da mencionada atribuição estatutária.

O aprofundamento do sistema de classificação enquadra-se num processo mais abrangente de reflexão empreendido pela ERS ao longo dos últimos anos, que prevê a mudança de paradigma da sua intervenção, assente num modelo de supervisão preventiva com base na análise de risco, que permita identificar estabelecimentos ou segmentos do setor que exijam uma maior atenção por parte da reguladora, prevenindo a ocorrência de incidentes e a violação dos direitos dos utentes.

Desta forma, o aprofundamento do SINAS pressupõe a adaptação do sistema de classificação a esta nova dinâmica de intervenção regulatória, com base nos seguintes pressupostos: **1** | aplicabilidade progressiva a todo o universo regulado, incluindo todas as tipologias de cuidados do setor público, privado, social e cooperativo; **2** | participação de todos os prestadores de cuidados de saúde, mediante resposta obrigatória aos pedidos de informação da ERS (nos termos do artigo 31.º dos Estatutos da ERS); **3** | extensão do âmbito da avaliação a novos indicadores.

Na sequência do desenvolvimento de novas plataformas tecnológicas para recolha de informação, cálculo de indicadores e produção da matriz de risco da ERS, utilizadas para o modelo de supervisão pelo risco e sistema de classificação, as mesmas foram testadas por intermédio de um projeto piloto empreendido pela ERS para recolha de informação externa junto das unidades de cuidados de saúde com internamento (exceto os que se dedicam exclusivamente a cuidados continuados ou à prestação de cuidados na área da saúde mental), que decorreu entre 9 de julho e 30 de setembro de 2024.



Em paralelo, foram desenvolvidas em 2024 atividades tendentes à inclusão e reformulação de indicadores a avaliar, bem como à adequação da metodologia do sistema de classificação ao atual contexto da prestação de cuidados de saúde em Portugal, destacando-se a:

Revisão de indicadores de procedimentos clínicos e de Segurança do Doente - Eventos Adversos, com base no histórico dos contributos dos prestadores de cuidados de saúde participantes no SINAS e na consideração de normas, *guidelines* e boas práticas nacionais e internacionais, validados em sessões com a Ordem dos Médicos e respetivos Colégios de Especialidade, e com Sociedades Científicas, tais como a Associação Portuguesa de Cirurgia Ambulatória e a Associação Portuguesa para o Estudo da Dor, realizadas entre julho e outubro de 2024.

2.5 REGULAÇÃO ECONÓMICA

Relativamente à legalidade e à transparência das relações económicas entre todos os agentes do sistema, a ERS investigou, em 2024, participações, queixas e reclamações de utentes, tendo sido instaurados 10 (dez) processos de inquérito e sido decididos 13 (treze). Os processos decididos deram origem à emissão de 12 (doze) instruções, 11 (onze) ordens⁽⁴³⁾ e 1 (um) arquivamento.

⁽⁴³⁾ Em 2024, das 11 (onze) ordens emitidas, 5 (cinco) foram dadas como cumpridas em sede de audiência de interessados, pelo que a sua manutenção na deliberação final se revelou desnecessária.

Az. MRS. Jm

Contratação de centro de investigação para definição, em articulação com a ERS, de nova metodologia para classificação de estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde (contrato em curso), assim como de atualização e adaptação das variáveis de ajuste de risco dos indicadores de resultado existentes.

Paralelamente, a ERS continuou a desenvolver o seu modelo de supervisão pelo risco, na sequência do projeto piloto mencionado, assente na criação de *dashboards* e notificações que evidenciem situações que potencialmente requeiram atenção por parte da ERS e motivem a sua intervenção a título preventivo.

Adicionalmente, dando continuidade às diligências iniciadas em 2023, em matéria de qualidade nos cuidados de saúde primários, a ERS publicou o estudo “Cuidados de saúde primários | Qualidade e eficiência nas UCSP e USF”.

No universo de processos que se concluíram com a emissão de ordens e/ou instruções, procedeu-se igualmente à abertura de 12 (doze) processos de contraordenação, 8 (oito) por violação da liberdade de escolha nos estabelecimentos de cuidados de saúde privados, 2 (dois) por violação da liberdade de escolha nos estabelecimentos de cuidados de saúde privado e por incumprimento da obrigação de atualização do registo, e 2 (dois) por incumprimento da obrigação de atualização do registo.

A tabela 18 reporta informação quanto aos 12 (doze) processos de inquérito concluídos com emissão de ordem e/ou instrução em matéria de transparência da relação: prestadores/utentes.



Tabela 18
Processos de
inquérito

Temas		Processos	Entidade	Problemática	Resultado
TRANSPARÊNCIA E CONVENÇÕES	Transparência da relação prestadores/utentes	ERS/076/2023	Hospital CUF Coimbra, S.A.	Questões financeiras / Direito à informação / Liberdade de escolha dos utentes	Instrução Abertura de PCO
		ERS/081/2023	Lusíadas, S.A.	Questões financeiras / Direito à informação / Liberdade de escolha dos utentes	Ordem Instrução Abertura de PCO
		ERS/096/2023	Joaquim Chaves, Clínicas Médicas, S.A.	Questões financeiras / Direito à informação / Liberdade de escolha dos utentes	Instrução
					Abertura de PCO
		ERS/048/2023	Cintramédica II, Serviços de Saúde, Lda.	Questões financeiras / Direito à informação / Liberdade de escolha dos utentes	Instrução
					Abertura de PCO
		ERS/104/2023	Egas Moniz - Cooperativa de Ensino Superior, CRL	Questões financeiras / Direito à informação / Liberdade de escolha dos utentes	Instrução
					Abertura de PCO
		ERS/080/2023	Fundação Santa Maria	Questões financeiras / Direito à informação / Liberdade de escolha dos utentes	Ordem
					Instrução
					Abertura de PCO
		ERS/085/2023	Hospital Particular de Viana do Castelo, Lda.	Questões financeiras / Direito à informação / Liberdade de escolha dos utentes	Instrução
					Abertura de PCO
		ERS/030/2022	H.P.T. – Hospital Privado da Trofa, S.A.	Questões financeiras / Direito à informação / Liberdade de escolha dos utentes	Ordem
					Instrução
					Abertura de PCO
		ERS/049/2023	HOSPOR – Hospitais Portugueses, S.A.	Questões financeiras / Direito à informação / Liberdade de escolha dos utentes	Ordem
Instrução					
Abertura de PCO					

Az. M. J. G. M.



Ar. Mrs. Gu

	ERS/103/2023	CLISA – Clínica de Santo António, S.A.	Questões financeiras / Direito à informação / Liberdade de escolha dos utentes	Ordem
				Instrução
				Abertura de PCO
	ERS/006/2024	Lusiadas, S.A.	Questões financeiras / Direito à informação / Liberdade de escolha dos utentes	Ordem
				Instrução
				Abertura de PCO
	ERS/070/2024	Clínica Médica Arrifana de Sousa, S.A.	Questões financeiras / Direito à informação / Liberdade de escolha dos utentes	Instrução
				Abertura de PCO

Com apoio na análise regular das reclamações e exposições trazidas ao conhecimento da ERS, e para garantia da transparência nas relações económicas, a ERS continuou a recorrer à tramitação de processos de monitorização, nomeadamente:

No ano de 2024, foi dada continuidade ao processo de monitorização, aberto em 2021, para avaliação da aquisição do controlo exclusivo, por parte da Eurodial - Centro de Nefrologia e Diálise de Leiria, S.A., da unidade de hemodiálise da Unidade Local de Saúde do Baixo Alentejo E.P.E. na sequência de um Concurso Público Internacional para a concessão de exploração da referida unidade, bem como o relacionamento da atividade desta unidade com o mercado dos serviços convencionados de diálise e a situação de registo e licenciamento da unidade.



Nos termos da alínea b) do artigo 15.º dos Estatutos, incumbe igualmente à ERS, ao nível da regulação económica, **pronunciar-se e emitir recomendações sobre os acordos subjacentes ao regime das convenções, bem como sobre os contratos de concessão e de gestão** e outros que envolvam atividades de conceção, construção, financiamento, conservação ou exploração de estabelecimentos ou serviços públicos de saúde.

Em cumprimento desta incumbência, foram elaborados 3 pareceres, em resposta a solicitações da Administração Regional de Saúde (ARS) Norte e Administração Central do Sistema de Saúde (ACSS) de avaliações em matéria de concorrência de pedidos de adesão ao clausulado tipo da convenção do SNS para a prestação de cuidados de saúde na área da diálise, e/ou de pedidos de alteração do âmbito de contratos de convenção já celebrados, atendendo ao disposto no Despacho n.º 4652/2010, de 9 de março, do Secretário de Estado da Saúde, publicado no Diário da República, 2.ª série, n.º 52, em 16 de março de 2010.

Adicionalmente, foram elaborados 11 pareceres de avaliação em matéria de concorrência relativos à escolha de tipo de procedimento para celebração de convenção, nos termos e para os efeitos do disposto no n.º 2 do artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 139/2013, de 9 de outubro, para as seguintes áreas: Psicologia, Diálise, Radiologia, Análises clínicas, Medicina Física e Reabilitação, Neurofisiologia, Cardiologia, Pneumologia e alergologia, Especialidades médicas e cirúrgicas, Urologia e Otorrinolaringologia.

Por outro lado, atendendo a que compete à ERS, nos termos da alínea e) do artigo 15.º dos seus estatutos “Pronunciar-se sobre o montante das taxas e preços de cuidados de saúde administrativamente fixados, ou estabelecidos por convenção entre o SNS e entidades externas, e zelar pelo seu cumprimento”, a ERS continuou a acompanhar a evolução dos preços no SNS.

Em concreto, a ERS integrou o Grupo de trabalho “Mais Economia e Saúde - Para a dinamização de uma Política Industrial da Saúde”, criado pelo Despacho n.º 4613/2023, de 17 de abril, dos Ministros da Economia, da Ciência e da Saúde, tendo reiterado quer no âmbito do referido grupo, quer junto do Ministério da Saúde e de vários *stakeholders* do setor da saúde, o entendimento previamente defendido em estudos e pareceres, designadamente quanto à importância de os preços fixados serem eficientes, no sentido de se promover, simultaneamente:

- 1 | a aplicação eficiente dos recursos públicos;
- 2 | atratividade suficiente para, tendo em conta as condições de mercado, os operadores privados quererem aderir às convenções, assim promovendo o acesso a cuidados de saúde em áreas em que a capacidade disponível na rede pública seja insuficiente para satisfazer toda a procura; e
- 3 | um incentivo à prestação de cuidados com qualidade e segurança por parte dos operadores privados.

Ar. M. J. G.



2.6 PROMOÇÃO E DEFESA DA CONCORRÊNCIA

Nos termos da alínea a) do artigo 16.º, incumbe à ERS **identificar os mercados relevantes** que apresentam características específicas setoriais, designadamente definir os mercados geográficos, em conformidade com os princípios do direito da concorrência, no âmbito da sua atividade de regulação.

Neste contexto, em 2024 a ERS procedeu à delimitação e análise de mercados relevantes no âmbito dos pareceres *supra* referidos e no âmbito do estudo “Concorrência no Setor Hospitalar Não Público”, publicado no seu website.

Em 2024, a ERS deu, ainda, continuidade à monitorização da concorrência nos setores convencionados de diálise, análises clínicas e radiologia e à análise dos mercados de prestação de cuidados de saúde ocupacional e unidades móveis. Por outro lado, foi realizada uma informação de monitorização como foco nos mercados de saúde oral, e procedeu-se à delimitação e análise do mercado das terapêuticas não convencionais.

Por outro lado, a ERS desenvolveu em 2024 um conjunto de iniciativas com o objetivo de atualizar os instrumentos e referenciais a utilizar nas análises técnicas em matéria de concorrência, das quais se destacam as análises aos fluxos de utentes de vários tipos de serviços de saúde – designadamente, serviços hospitalares, análises clínicas e radiologia – para dessa forma proceder à delimitação geográfica de mercados relevantes.

Atendendo a que incumbe à ERS, nos termos da alínea d) do artigo 16.º dos seus Estatutos, **colaborar na aplicação da legislação da concorrência**, em 2024 foram solicitados à ERS pela Autoridade da Concorrência (AdC), três pareceres sobre operações de concentração no setor da saúde, nos termos do n.º 1 do artigo 55.º da Lei n.º 19/2012, de 8 de maio, segundo o qual “sempre que uma concentração de empresas tenha incidência num mercado que seja objeto de regulação setorial, a AdC, antes de tomar uma decisão que ponha fim ao procedimento, solicita que a respetiva autoridade reguladora emita parecer sobre a operação notificada”, em concreto:

- Ccent 78/2023 – Lusíadas/Dr. Well's - operação de concentração que consistia na aquisição pela Lusíadas SGPS, S.A. do controlo exclusivo sobre a MCCare-Serviços de Saúde, S.A., mediante a aquisição da totalidade das suas participações sociais.
- Ccent 38/2024 – Ageas Portugal/One Clinic, relativo à aquisição pela Ageas Portugal Holdings SGPS, S.A. do controlo exclusivo da Onestone – Health Care Investments, S.A. e respetivas subsidiárias.
- Ccent 73/2024 – Diaverum/Nefropinhal, que consistia na aquisição pela Diaverum – Investimentos e Serviços Lda. da totalidade do capital social e direitos de voto da Nefropinhal – Clínica Privada da Sertã, Lda.



2.7 PRÁTICAS DE PUBLICIDADE EM SAÚDE

Nos termos do disposto no n.º 4 do artigo 8.º do Decreto-Lei n.º 238/2015, de 14 de outubro, cabe à ERS a fiscalização e a instrução dos processos de contraordenação previstos no Regime Jurídico das Práticas de Publicidade em Saúde, competindo ao Conselho de Administração a aplicação das correspondentes coimas e sanções acessórias.

A ERS, no exercício da sua atividade e em virtude da receção de várias exposições sobre publicidade em saúde, dos mais diversos remetentes (desde utentes e prestadores de cuidados de saúde a ordens profissionais e agentes de publicidade), tem vindo a consolidar o seu entendimento sobre esta matéria, bem como aplicado sanções e promovido a correção de comportamentos irregulares, sempre com o propósito de assegurar o direito de acesso livre e esclarecido dos utentes aos serviços de saúde.

Para além da tramitação e decisão de processos de contraordenação relacionados com esta matéria, de que se falará mais adiante, destaca-se, que em 2024, analisados os elementos instrutórios resultantes das diligências probatórias realizadas em sede de processo de contraordenação, em simultâneo com a decisão do processo, foram emitidas 9 (nove) ordens enquadradas nos poderes de supervisão atribuídos à ERS pelo artigo 19.º dos seus Estatutos⁽⁴⁴⁾.

⁽⁴⁴⁾ Das 9 (nove) ordens emitidas, 4 (quatro) foram dadas como cumpridas em sede de audiência de interessados, pelo que a sua manutenção na deliberação final se revelou desnecessária.

Az. MRS. Jm

Ar. Mrs. Jm

Tabela 19
processos sobre
regime jurídico
de práticas de
publicidade em saúde

Temas		Processos	Entidade	Problemática	Resultado
TRANSPARÊNCIA E CONVENÇÕES	Transparência da relação prestadores/utentes: publicidade em saúde	PT/146/2024 DIAS - PCO/253/2023	Clínicas Dr. Joel Portugal – Medicina Funcional e Integrativa, Unipessoal, Lda.	Regime jurídico das práticas de publicidade em saúde	Ordem
		PT/183/2024 DIAS - PCO/027/2023	Beauty West Developments, Unipessoal, Lda.	Regime jurídico das práticas de publicidade em saúde	Ordem
		PT/125/2024 DIAS – PCO/155/2023	Hospital da Luz, S.A.	Regime jurídico das práticas de publicidade em saúde	Ordem
		PT/228/2024 DIAS – PCO/027/2022	SMILE2IMPRESS, Lda.	Regime jurídico das práticas de publicidade em saúde	Ordem
		PT/245/204 DIAS – PCO/181/2023	NBALANCE SOLUÇÕES INTEGRADAS DE EMAGRECIMENTO, S.A.	Regime jurídico das práticas de publicidade em saúde	Ordem

Ademais, do tratamento de expedientes de entrada, nomeadamente de denúncias sobre a alegada violação do regime jurídico das práticas de publicidade em saúde, resultou a abertura de 24 (vinte e quatro) processos de contraordenação com, pelo menos, uma infração de violação do regime jurídico da publicidade.





Em 2024, na sequência de diversas denúncias e exposições endereçados à ERS relativos à alegada prática de atos e serviços de estética, próprios da saúde por **1** | profissionais não habilitados e/ou **2** | em estabelecimentos que não asseguram o cumprimento de requisitos legais e regulamentares de abertura, funcionamento e exercício, foi dado seguimento ao processo de monitorização com os seguintes objetivos:

a | caracterizar os procedimentos de estética mais comuns no mercado, diferenciando os que representam cuidados de saúde na área da estética, assim como as habilitações mínimas dos profissionais de saúde para a sua execução; e **b** | enquadrar, em matéria de regulação da ERS, estes cuidados de saúde na área da estética quanto ao registo e licenciamento, quando aplicável, da atividade desenvolvida e, bem assim, da necessidade de cumprimento dos requisitos subjacentes aos normativos e diplomas legais aplicáveis, com particular destaque para a área dos transplantes capilares.

No âmbito do tratamento de expedientes e do referido processo de monitorização, foram programadas e realizadas 55 (cinquenta e cinco) ações de fiscalização presencial para verificação *in loco* do cumprimento do regime jurídico da publicidade, e que deram origem à aplicação de 2 (duas) medidas cautelares de suspensão e à abertura de 26 (vinte e seis) processos de contraordenação.

Por último, foram ainda realizadas, em 2024, 45 (quarenta e cinco) fiscalizações não presenciais para verificação do cumprimento do regime das práticas de publicidade em saúde mediante a consulta e pesquisa de publicidade efetuada em websites e redes sociais e que deram origem, em 2024, à abertura de 12 (doze) processos de contraordenação.

Durante o ano de 2023, tinham sido realizadas 96 (noventa e seis) fiscalizações não presenciais incluídas no âmbito do estudo sobre urgências privadas. Estas fiscalizações consistiram na análise da publicidade a serviços de urgência ou serviços de atendimento permanente contante de plataformas digitais e redes sociais de uma listagem de unidades privadas de saúde com licença de funcionamento para tipologias de atividade que contemplem serviços de urgência e serviços de atendimento permanente.

Ar. Mrs. Jm



Neste contexto, foi emitido, em 10 de julho de 2024, um alerta de supervisão dirigido a todos os intervenientes em práticas de publicidade em saúde: o **Alerta de Supervisão n.º 4/2024**, relativo a publicidade a serviço de urgência, serviço de atendimento permanente e expressões afins, por entidades que exploram estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, de natureza privada⁽⁴⁵⁾, nos seguintes termos:

1 | Consideram-se como práticas de publicidade em saúde quaisquer comunicações comerciais com o objetivo ou o efeito direto ou indireto de promover junto dos utentes quaisquer atos e serviços dirigidos à proteção ou manutenção da saúde ou à prevenção e tratamento de doenças, nomeadamente, serviços de urgência ou serviços de atendimento permanente;

2 | As práticas publicitárias são consideradas ilícitas sempre que o interveniente a favor de quem a prática de publicidade em saúde é efetuada, sendo prestador de cuidados de saúde, não cumpra os requisitos de atividade e funcionamento, designadamente, quando não seja detentor da respetiva licença de funcionamento exigida, para a tipologia de atividade exercida e publicitada;

3 | As práticas publicitárias referentes à disponibilização de serviços de urgência, ou que utilizem expressões conexas com o contexto de “urgência”, sem que os

prestadores de cuidados de saúde detenham a licença de funcionamento que contemple a prestação deste tipo de cuidados de saúde, são consideradas proibidas, uma vez que são suscetíveis de induzir os utentes em erro quanto à decisão a adotar, por enganarem os utentes sobre os atributos e os direitos do interveniente visado nas práticas publicitárias, nomeadamente, sobre o preenchimento dos requisitos de acesso ao exercício da atividade;

4 | As práticas publicitárias referentes à prestação de cuidados de saúde em serviços de atendimento permanente, ou que utilizem terminologias diretamente associadas ao conceito de SAP, sem que os prestadores de cuidados de saúde detenham a licença de funcionamento que contemple a prestação deste tipo de cuidados de saúde, são consideradas proibidas, uma vez que são suscetíveis de induzir os utentes em erro quanto à decisão a adotar, por enganarem os utentes sobre os atributos e os direitos do interveniente visado nas práticas publicitárias,

nomeadamente, sobre o preenchimento dos requisitos de acesso ao exercício da atividade;

5 | A violação do disposto no Decreto-Lei n.º 238/2015, de 14 de outubro, constitui a prática de contraordenação, nos termos do artigo 8.º do Decreto-Lei n.º 238/2015, de 14 de outubro, punível com as coimas de € 250,00 a € 3 740,98 ou de € 1 000,00 a € 44 891,81, consoante o infrator seja pessoa singular ou coletiva, prevendo expressamente o sobredito diploma a punibilidade da negligência;

6 | São ainda aplicáveis, em função da gravidade da infração, do potencial impacto e da culpa do agente, sanções acessórias de

1 | apreensão de suportes, objetos ou bens utilizados na prática das contraordenações;

2 | interdição temporária de exercer a atividade profissional ou publicitária; **3 |** privação de direito ou benefício outorgado por entidades reguladoras ou serviços públicos, até ao limite de dois anos.

(45) Disponível em: <https://www.ers.pt/media/wirbhj42/alerta-supervis%C3%A3o-n04-2024-publicidade-a-servi%C3%A7o-de-urg%C3%Aancia.pdf>.



No seguimento do Alerta de Supervisão foram emitidas 57 advertências a diversas entidades, com o intuito de alertar para a necessidade de conformar a publicidade concebida e/ou difundida referentes à disponibilização de serviços de urgência, ou que utilizem expressões conexas com o contexto de “urgência”, com os princípios e regras estabelecidos pelo regime jurídico das práticas de publicidade em saúde, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 238/2015, de 14 de outubro, e complementado pelo Regulamento da ERS n.º 1058/2016, de 24 de novembro. Nessa senda, e em caso de manutenção da violação do referido regime jurídico, a ERS procederá à instauração dos competentes processos de contraordenação.

Com apoio na análise regular das denúncias, pedidos de informação chegados ao conhecimento da ERS e do resultado das ações de fiscalização, foi identificada a necessidade de clarificar a interpretação da ERS na temática da publicidade em saúde. Nesse âmbito, em 2024, a ERS publicou a newsletter n.º 4/2024 que, entre outras, divulgou informações importantes para os regulados e para os utentes sobre o Regulamento da ERS n.º 1058/2016, de 24 de novembro, sobre os elementos de identificação dos intervenientes a favor de quem são efetuadas as práticas de publicidade em saúde e os elementos que devem constar na mensagem ou informação publicitada⁽⁴⁶⁾.

Ademais, e, igualmente, no sentido de reforçar a literacia na temática da publicidade em saúde, a ERS promoveu a realização de ações formativas, nomeadamente a realização de 2 (dois) fóruns, um destinado a utentes e outro destinado a regulados, no âmbito dos fóruns temáticos “20 anos 20 temas”⁽⁴⁷⁾, participou no painel sobre publicidade em saúde na Conferência ERS’24 sobre Desafios da Regulação, bem como, promoveu a realização de um workshop a jornalistas sobre publicidade em saúde e dinamizou um módulo sobre a presente temática no curso breve da Ordem dos Nutricionistas (ON) intitulado “Desafios da comunicação e partilha de informação em saúde na era digital”.

(46) Disponível para consulta em: <https://www.ers.pt/pt/comunicacao/destaques/lista-de-destaques/newsletters-n-%C2%BA-4-2024-publicidade-em-sa%C3%BAde/>.

(47) Disponíveis para consulta em: <https://www.ers.pt/pt/eventos/forum-20-anos-20-temas/>.

Ar. MRS. Gu

Em 2024, e atendendo à relevância atual do regime jurídico das práticas de publicidade em saúde, quer para os utentes, quer para os prestadores, e à dimensão de intervenção regulatória que representa para a ERS, foram aprovadas as bases para a criação de um Observatório da Publicidade. A criação de um Observatório da Publicidade em Saúde pela ERS assenta em vários pilares, nomeadamente:

- a | Transparência e Informação:** O observatório visa garantir que a publicidade em saúde é verdadeira, completa e transparente, permitindo que os utentes tomem decisões informadas sobre os cuidados de saúde que recebem;
- b | Proteção dos Consumidores:** Ao monitorizar e regular a publicidade, o observatório é suscetível de proteger os consumidores contra práticas enganosas ou potencialmente prejudiciais, assegurando que a publicidade não induza em erro ou promova serviços desnecessários;
- c | Promoção de Boas Práticas:** O observatório ajuda a promover boas práticas publicitárias entre os prestadores de cuidados de saúde, incentivando a conformidade com as normas legais estabelecidas;
- d | Prevenção:** Através da análise contínua das práticas publicitárias, o observatório pode identificar e prevenir problemas, atuando de forma preventiva sobre o mercado;
- e | Educação e Literacia:** O observatório também desempenha um papel educativo, informando tanto os profissionais de saúde quanto o público em geral, em articulação com a Unidade de Informação e Literacia do Departamento do Utente, sobre as normas e regulamentos aplicáveis à publicidade em saúde.



Nesta senda, considerando as atribuições e competências da ERS, previstas nos respectivos Estatutos, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 126/2014, de 22 de agosto, bem como, em especial, as atribuições conferidas a esta Entidade Reguladora pelo Decreto-Lei n.º 238/2015, de 14 de outubro, em matéria de fiscalização do RJPPS, o Observatório da Publicidade em Saúde pretende prosseguir os seguintes objetivos:

a | Monitorizar e analisar dados — em concreto, pretende-se monitorizar continuamente a publicidade em saúde, analisando, entre outros aspetos, **1 |** tendências do mercado; **2 |** setores com maior suscetibilidade de indução dos utentes em erro, através da publicidade; **3 |** eficácia da intervenção da ERS; **4 |** nível de literacia sobre publicidade em saúde;

b | Regular e garantir a conformidade com o regime — assegurar que as práticas publicitárias estão em conformidade com as normas e regulamentos estabelecidos, protegendo os consumidores contra práticas enganosas;

c | Educar e aumentar a literacia sobre publicidade em saúde — através de ações informativas e comunicações dirigidas aos utentes, regulados, e demais organismos que intervêm em matéria de publicidade em saúde, através de desenvolvimento de conteúdos técnicos, científicos e informativos, e ainda de módulos educativos;

d | Promover boas práticas — com a definição de boas práticas publicitárias entre os prestadores de serviços de saúde, espera-se contribuir para um elevado padrão de comunicação e informação, em cumprimento do RJPPS;

e | Desenvolver um modelo de intervenção preventiva — através da identificação dos intervenientes que concebem e/ou difundem práticas de publicidade potencialmente enganosas ou prejudiciais, bem como dos danos que tais práticas poderão causar, a atuação de forma preventiva sobre esses intervenientes irá contribuir para evitar a disseminação de publicidade ilícita;

f | Estabelecer parcerias estratégicas com diferentes *stakeholders*;

g | Emitir relatórios sobre a atividade desenvolvida no Observatório da Publicidade.

Az. MRS. Jm



2.8 RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

Nos termos do disposto no artigo 28.º dos Estatutos da ERS e no Regulamento de Resolução de Conflitos desta Entidade Reguladora (Regulamento n.º 628/2015, de 17 de setembro), a ERS pode intervir, a pedido de uma das partes, com o consentimento da outra ou a pedido de ambas, na mediação ou conciliação de conflitos entre estabelecimentos do SNS ou entre os mesmos e prestadores dos setores privado e social ou ainda no âmbito de contratos de concessão, de parceria público-privada, de convenção ou de relações contratuais afins no setor da saúde, ou ainda entre prestadores de cuidados de saúde e utentes.

No ano de 2024, a ERS desenvolveu a atividade de resolução extrajudicial de conflitos, quer numa vertente procedimental, quer não procedimental.

Em 2024, foram tramitados 7 (sete) processos de mediação, nos quais o conflito opunha utentes e prestadores de cuidados de saúde.

Foi promovida uma sessão de esclarecimentos externa, em formato *webinar*, sobre o tema da mediação e conciliação de conflitos e ministrada uma ação de formação interna para os trabalhadores da ERS relativamente a esta temática.

Deu-se início à revisão do Regulamento de Resolução de Conflitos da ERS, do respetivo procedimento interno do Sistema de Gestão de Qualidade e de alguns documentos atinentes ao mesmo.

Foram ainda levadas a cabo medidas no sentido de divulgar a resolução alternativa de litígios (RAL), com vista à dinamização desta área de intervenção da ERS, designadamente, foram atualizados e divulgados folhetos informativos relativos à resolução e conciliação de conflitos na ERS e ainda difundida uma newsletter exclusivamente dedicada à mediação, enviada aos prestadores de cuidados de saúde.

Também no ano de 2024 a ERS colaborou com o Ministério da Justiça e a Direção-Geral da Política de Justiça (DGPJ), quer através da sua participação em grupos temáticos para diagnóstico e reflexão sobre os meios RAL, quer através da preparação e envio de um documento, em matéria de RAL, onde foram dados contributos reveladores da sua visão atual sobre a temática e ponderada uma projeção futura sobre a matéria, em termos gerais e institucionais.

Ar. MRS. Jm



2.9 PODERES DE REGULAMENTAÇÃO

Em 2024, no exercício dos seus poderes de regulamentação, nos termos das disposições conjugadas da alínea a) do artigo 17.º e do artigo 18.º dos seus Estatutos, a ERS deu início à revisão do Regulamento de Resolução de Conflitos (Regulamento n.º 628/2015, de 17 de setembro), do Regulamento das Taxas e Contribuições Regulatórias devidas à ERS (Regulamento n.º 14/2020, de 9 de janeiro), e do Regulamento das Taxas dos Serviços prestados pela ERS (Regulamento n.º 373/2011, de 7 de junho).

No que respeita à regulamentação interna, no ano de 2024, foi ainda concluída a atualização e revisão do Regulamento relativo à duração e organização dos tempos de trabalho, controlo dos deveres de assiduidade e pontualidade e prestação de trabalho em regime de teletrabalho na ERS.

2.10 PODERES SANCIONATÓRIOS

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 legais tipificados, e que se enquadrem na esfera de competência sancionatória da ERS.

Para tal incumbência, a ERS dispõe de poderes sancionatórios, previstos nos artigos 22.º e 61.º e seguintes dos seus Estatutos, bem como em outros diplomas legais, que a reconhecem como a entidade competente para a fiscalização, instrução dos processos e aplicação das respetivas coimas e sanções

acessórias das infrações neles previstas, designadamente as constantes do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro (Livro de Reclamações), e do Decreto-Lei n.º 127/2014, de 22 de agosto (licenciamento) e do Decreto-Lei n.º 238/2015, de 14 de outubro (práticas de publicidade em saúde).

Em 2024, foram instaurados 282 (duzentos e oitenta e dois) processos de contraordenação, correspondentes a um total de 705 (setecentos e cinco) infrações, apresentadas com maior detalhe na tabela 20.

Ass. MRS. Jm



Tabela 20
Infrações que
resultaram na abertura
de processos de
contraordenação ⁽⁴⁸⁾

(48) Em 2023 e 2024, foram contabilizadas todas as infrações imputadas ao infrator em cada processo de contraordenação instaurado.

Infração

	2022	2023	2024
Não possui licença de funcionamento	32	61	53
Incumprimento de requisitos de funcionamento	25	41	68
Incumprimento da obrigação de registo na ERS	42	74	42
Inexistência de Livro de Reclamações	9	20	16
Incumprimento da obrigação de atualização do registo	27	55	85
Violação do regime jurídico de Publicidade em Saúde	76	315	323
Não facultou imediata e gratuitamente o Livro de Reclamações ao utente	5	10	19
Não afixação da licença de funcionamento	1	4	10
Não envio de cópia de reclamação, para a ERS, no prazo de 10 dias úteis	13	4	9
Falta de fornecimento e/ou verificação do preenchimento dos elementos necessários e relativos à identificação do prestador no cabeçalho da folha de reclamação	0	3	1
Incumprimento da obrigação de comunicação eletrónica à Imprensa Nacional Casa da Moeda, S.A., da alteração de morada do estabelecimento para efeitos de averbamento no livro de reclamações.	0	2	6
Violação de regras de acesso	19	14	16
Desrespeito de decisão da ERS	13	10	0
Não afixação de letreiro de Livro de Reclamações	3	3	8
Não entrega de duplicado de folha do Livro de Reclamações ao reclamante	2	0	0
Não prestação de informação, ou prestação de informações falsas	13	12	11
Recusa de colaboração com a ERS	0	1	1
Falta de comunicação à ERS de alteração à Licença de Funcionamento	1	0	0
Incorreto preenchimento de letreiro do Livro de Reclamações	0	11	6
Incumprimento do regime de prevenção e controlo da doença dos legionários	0	0	0
Violação da liberdade de escolha	4	4	15
Violação de TMRG	15	14	0
Desrespeito do Regulamento de Transferências da ERS	0	1	12
Discriminação infundada de utentes beneficiários do SNS	11	13	4
TOTAL	311	672	705

Az *Mr. J. Gu*



Ainda neste âmbito, em 2024 foram decididos 278 (duzentos e setenta e oito) processos de contraordenação, dos quais 73 (setenta e três) resultaram no deferimento de pedidos de pagamento voluntário da coima, 143 (cento e quarenta e três) originaram a aplicação de sanções pecuniárias, 17 (dezassete) foram objeto de arquivamento, 35 (trinta e cinco) foram objeto de apensação a processo em curso, 6 (seis) levaram à aplicação de uma admoestação e 4 (quatro) foram impossíveis de notificar. Acresce, ainda, a aplicação simultânea, em 6 (seis) dos 143 (cento e quarenta e três) processos com sanção pecuniária, de uma

sanção acessória, a saber, a de suspensão da licença de funcionamento do estabelecimento prestador de cuidados de saúde e a de encerramento do estabelecimento prestador de cuidados de saúde.

Ademais, em simultâneo com a decisão do processo, destaca-se, que em 2024, foram emitidas 9 (nove) ordens enquadradas nos poderes de supervisão atribuídos à ERS pelo artigo 19.º dos seus Estatutos⁽⁴⁹⁾, conforme *supra* referido e presente na tabela 18 no subcapítulo 2.7. sobre práticas de publicidade em saúde.

Ass. MRS. Gm

Tabela 21
Processos de
contraordenação
decididos

RESULTADO	2022		2023		2024	
	NÚMERO	%	NÚMERO	%	NÚMERO	%
Pagamento voluntário	49	20%	56	26%	73	26%
Sanções pecuniárias	126	53%	124	58%	143	51%
Arquivamento	51	21%	20	9%	17	6%
Apensação a processos em curso	7	3%	6	3%	35	13%
Admoestação	7	3%	7	3%	6	2%
Impossibilidade de notificação	0	0%	0	0%	4	1%
TOTAL	240	100%	213	100%	278	100%

(49) Das 9 (nove) ordens emitidas, 4 (quatro) foram dadas como cumpridas em sede de audiência de interessados, pelo que a sua manutenção na deliberação final se revelou desnecessária.



No que respeita aos processos que culminaram com a aplicação de sanções pecuniárias, o valor total das coimas aplicadas ascendeu ao montante de 881.775,00 EUR, dos quais 692.525,00 EUR corresponderam a sanções pecuniárias e 189.250,00 EUR resultaram do deferimento de pedidos de pagamento voluntário da coima.

Dando cumprimento ao comando normativo constante do artigo 9.º-A do Decreto-Lei n.º 156/2005, a ERS efetuou, durante o ano de 2024, um total de 38 advertências para cumprimento de obrigações constantes do artigo 5.º-B do referido diploma, das quais 10 (dez) foram referentes à obrigação de possuir o formato eletrónico do livro de reclamações e 28 (vinte e oito) foram referentes à obrigação de divulgar nos respetivos sítios na internet, em local visível e de forma destacada, o acesso à Plataforma Digital.

Ademais, a ERS participou nas IV Jornadas do Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão, que se realizaram no dia 17 de maio de 2024, no Convento de S. Francisco, em Santarém, subordinadas ao tema “O princípio da oportunidade, diversão e agilização processual e substantiva no direito das contraordenações”.

Az. MRS. Jm



2.11 CONTENCIOSO

As atividades de contencioso são de natureza transversal ao funcionamento da ERS, sendo a sua evolução acompanhada pelo Conselho de Administração e no âmbito da sua representação judicial.

Em 2024, e como sempre, o exercício da atividade da ERS foi pautado pelo cumprimento das suas obrigações estatutárias e das regras internas de funcionamento, com a consequente prossecução da sua atividade com rigor e qualidade, com o intuito de promover uma diminuição do potencial nível de litigiosidade.

No que respeita ao contencioso, impõe-se à ERS a garantia de uma intervenção de qualidade, quer na preparação das peças processuais, quer na participação em sessões de julgamento, tendo como objetivo último o aumento da taxa de sucesso em processos judiciais.

Assim sendo, a 31 de dezembro de 2024, encontravam-se pendentes 23 (vinte e três) ações judiciais em matéria de contencioso contraordenacional, e 22 (vinte e duas) em matéria de contencioso administrativo e tributário.

Acresce que, no que concerne ao acompanhamento do contencioso em matéria contraordenacional, foram impugnadas 33 (trinta e três) decisões condenatórias, tendo sido enviados os respetivos processos de contraordenação para o Ministério Público junto do Tribunal da Concorrência Regulação e Supervisão (TCRS), acompanhados das alegações da ERS e, subsequentemente, instaurados os respetivos processos judiciais de recurso de contraordenação.

No que respeita ao acompanhamento dos processos de execução judicial de coimas, a correr termos no TCRS, foram enviados para os serviços do Ministério Público junto deste tribunal 23 (vinte e três) processos de contraordenação, ascendendo o montante total das coimas em dívida a 87.975,00 EUR.

No que respeita à submissão e ao acompanhamento de processos de execução fiscal junto da Autoridade Tributária e Aduaneira, no ano de 2024, foram instaurados 1.138 (mil cento e trinta e oito) processos de execução fiscal, no montante de 336.234,89 EUR (trezentos e trinta seis mil, duzentos e trinta e quatro euros e oitenta e nove cêntimos).

Por fim, continuou em curso a ação judicial intentada, em 2021, pela ERS junto do Tribunal Administrativo e Fiscal do Porto, contra o Ministério da Saúde, para impugnação do Despacho n.º 12020/2020, da Ministra da Saúde, datado de 3 de dezembro e publicado no Diário da República, II Série, n.º 239, de 10 de dezembro, que declarou a invalidade do Regulamento n.º 964/2020 da ERS.

Existe em contencioso laboral 1 (um) processo contra a ERS, em virtude da apensação de dois processos anteriormente em curso, no valor total de 160.782,16 EUR.

Ass. MRS. Gm

Ar. Mrs. Gu



3 | QUADRO INSTITUCIONAL

3.1 TRANSPARÊNCIA E PRESTAÇÃO DE CONTAS

3.2 CONSELHO CONSULTIVO

3.3 COOPERAÇÃO INSTITUCIONAL

3.4 INICIATIVAS COMUNICACIONAIS

3.5 PARTICIPAÇÃO INSTITUCIONAL EM EVENTOS NACIONAIS E INTERNACIONAIS

3.6 ERS NA COMUNICAÇÃO SOCIAL

Ar. Mrs. Jm



3 | QUADRO INSTITUCIONAL

3.1 TRANSPARÊNCIA E PRESTAÇÃO DE CONTAS

A ERS, como entidade independente que prossegue fins de interesse público, tem uma responsabilidade acrescida de prestação de contas, concretizada, desde logo, pela obrigação prevista no artigo 70.º dos seus Estatutos, de apresentação na Assembleia da República do seu plano de atividades e programação do seu desenvolvimento. O mesmo artigo prevê ainda que, quando tal for solicitado, o Presidente do Conselho de Administração e eventualmente os demais membros, devem apresentar-se perante a comissão parlamentar competente, para prestar as informações ou esclarecimentos que lhes sejam pedidos.

Em 2024 foram agendadas audições do Conselho de Administração da ERS para a Comissão Parlamentar de Saúde, para 4 de dezembro e depois para 11 de dezembro, sobre “Práticas de publicidade enganosa por parte de hospitais e clínicas privadas” e sobre “Acesso à IVG em Portugal e as pelo menos 1366 situações que os procedimentos não foi realizado por se ter ultrapassado o prazo”, audições essas que foram canceladas por “por motivos de força maior”. Posteriormente foi aprovada nova audição do Conselho de Administração da ERS pela Comissão Parlamentar de Saúde sobre “Taxa de mortalidade fetal e infantil” tendo sido definitivamente agendada esta audição para 8 de janeiro de 2025.

Nos termos dos artigos 27.º, 65.º e 71.º dos seus Estatutos, para concretização das suas obrigações de transparência e divulgação, a ERS usa o seu *website* como principal canal de comunicação com os seus diversos públicos e, em particular, com utentes e prestadores de cuidados de saúde. É a partir do website que se pode aceder ao registo público de estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, a informação atualizada sobre reclamações dos utentes dos serviços de saúde, às sanções aplicadas pela ERS, a toda a legislação relevante (incluindo os seus Estatutos e regulamentos), à composição dos seus órgãos sociais, ao mapa de pessoal, a todos os planos e relatórios de atividades, orçamentos e contas, a informação referente à sua atividade regulatória, a estudos e pareceres realizados, e a toda a informação adicional que, em cada momento, a ERS entende divulgar.

Ar. MRS. Jm



3.2 CONSELHO CONSULTIVO

O Conselho Consultivo da ERS é composto por:

- a** | Um representante do membro do Governo responsável pela área da saúde;
- b** | Cinco representantes das várias categorias de estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde;
- c** | Cinco representantes dos utentes, por intermédio das associações específicas de utentes de cuidados de saúde e das associações de consumidores de carácter geral;

É entendimento do Conselho de Administração que o Conselho Consultivo, enquanto representante da pluralidade de posições e interesses existentes no sistema de saúde, deve ser envolvido e participar de forma cada vez mais ativa na definição das orientações estratégicas e na intervenção regulatória da ERS.

Nos termos dos artigos 47.º e 48.º dos Estatutos da ERS e das disposições conjugadas dos artigos 9.º e 10.º do Regulamento do Conselho Consultivo, ao longo do ano 2024, este órgão reuniu por duas vezes:

- 1** | Em 22 de março de 2024 (reunião ordinária n.º 1/2024), para discussão e aprovação da ata da reunião constitutiva do órgão (realizada em 27 de novembro de 2023), e para apresentação, discussão e emissão de pronúncia sobre o relatório de atividades e gestão (RAG) da ERS de 2023.

O órgão consultivo emitiu pronúncia favorável relativamente ao predito relatório, após aprovação do mesmo por unanimidade dos Conselheiros presentes na reunião.

- 2** | Em 12 de julho de 2024 (reunião ordinária n.º 2/2024), para discussão e aprovação da ata da reunião ordinária n.º 1/2024, e para

- d** | Cinco representantes das associações públicas profissionais e demais associações profissionais do setor da saúde;
- e** | Dois representantes de outros organismos públicos com ligações ao setor da saúde;
- f** | Duas personalidades independentes com saber e, ou experiência no setor da saúde.

apresentação, discussão e emissão de pronúncia sobre o plano de atividades e orçamento da ERS para 2025; nesta reunião foram, ainda, prestados esclarecimentos pelo Conselho de Administração da ERS a pedido de um dos membros do órgão consultivo, sobre:

- 1** | registo e licenciamento de práticas que utilizam radiações ionizantes/transferência de competências da APA; e **2** | aplicabilidade das novas portarias de licenciamento.

O Conselho Consultivo emitiu pronúncia favorável sobre o plano de atividades da ERS para o ano 2025, após aprovação por unanimidade dos Conselheiros presentes na reunião. Relativamente ao orçamento que suportou o referido plano, o Conselho Consultivo emitiu pronúncia favorável, com aprovação por unanimidade dos membros presentes na reunião, embora condicionada à emissão da circular anual da Direção-Geral do Orçamento (DGO), com instruções para a preparação do Orçamento do Estado para 2025. No dia 26 de julho de 2024, foi publicada a mencionada circular (Circular da DGO Série A n.º 1410) que, conforme verificado previamente pelos competentes serviços da Entidade Reguladora, não implicou alterações à versão do orçamento da ERS para 2025, que foi apresentada ao Conselho Consultivo, na reunião de 12 de julho de 2024.



3.3 COOPERAÇÃO INSTITUCIONAL

Nos últimos anos, a ERS tem vindo a reforçar a cooperação com outras entidades, nacionais e estrangeiras, para além das obrigações estatutariamente consagradas.

Em concreto, a ERS recebeu, a 8 de maio de 2024, a visita de estudantes e professores no âmbito do *“Blended Intensive Program I Consumer and Health Law in Digital Era”*, em cooperação com a Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra, sob o lema “Direito do Consumidor e Saúde na Era Digital”.

Em 2024, a ERS manteve contactos regulares, quer ao nível do Conselho de Administração, quer ao nível operacional, com as demais entidades reguladoras setoriais existentes em Portugal (nos termos do n.º 2 do artigo 9.º dos seus Estatutos), para partilha de conhecimento, de entendimento sobre diversas matérias, nomeadamente no que respeita ao papel da regulação e da supervisão no enquadramento nacional.

Neste âmbito, destaca-se a participação da ERS no Grupo de Trabalho Consumidor, um grupo de trabalho técnico composto por várias reguladoras nacionais, para conjugação de esforços e partilha de sinergias e informação no âmbito da promoção e proteção dos direitos dos consumidores. Em 2024, a ERS promoveu a realização de reunião online e de uma reunião presencial nas suas instalações para desenvolvimento dos trabalhos deste grupo de trabalho.

Em 2024, em cooperação com a DGC, a ERS deu continuidade à consolidação do processo de adesão ao LRE, o qual foi implementado no setor da Saúde para os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde dos setores privado e social.

Ademais, em resposta a solicitação da Direção-Geral do Consumidor no âmbito dos trabalhos preparatórios de alteração ao Decreto-lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, a ERS forneceu um conjunto de contributos contemplando uma proposta de alteração ao diploma legal referido, uma proposta de alteração ao texto preambular e, ainda, um documento de enquadramento dos contributos fornecidos, para além do conteúdo das Recomendações já referidas, no sentido de dever vigorar um regime jurídico único aplicável a todos os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, independentemente da sua natureza jurídica, uniformizando o regime a que estão sujeitos os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde dos setores público, privado, social e cooperativo em matéria de disponibilização do livro de reclamações e de tratamento das mesmas.

Az. Mrs. Gu



Outra iniciativa de cooperação assentou no envio de cerca de 750 exemplares de folhetos informativos em formato físico, dos temas “A ERS e o Utente dos Serviços de Saúde”, “Direitos dos Utentes” e “Práticas Publicitárias em Saúde” para serem distribuídos aos participantes da X edição Call ME - a Call for Medical Education, um encontro organizado pelo Núcleo de Estudantes de Medicina da Associação Académica de Coimbra, o qual teve lugar de 18 a 20 de outubro.

Por outro lado, manteve-se a cooperação com a AdC no âmbito da defesa da concorrência no setor da Saúde, prevista no n.º 3 do artigo 9.º dos Estatutos da ERS, tendo sido continuamente promovida uma relação de proximidade e partilha de informação e conhecimento com esta instituição.

Em 2024, a ERS celebrou ainda os seguintes protocolos de cooperação, tendo em vista a melhoria do exercício das atribuições das instituições outorgantes, nomeadamente, criando bolsas de peritos técnicos conducente à partilha de recursos, humanos e técnicos, e de conhecimentos:

- APFISMED - Associação Portuguesa dos Físicos Médicos (19 de março);
- Ordem dos Psicólogos (27 de março);
- Ordem dos Enfermeiros (27 de março);
- Ordem dos Biólogos (13 de abril);
- Ordem dos Farmacêuticos (14 de outubro);
- Ordem dos Médicos Dentistas (18 de novembro).

Ar. MRS. Jm

A ERS estabelece ainda formas de cooperação e associação com outras entidades reguladoras, a nível da União Europeia ou internacional, nos termos do n.º 1 do artigo 9.º dos seus Estatutos.

Nesta esfera internacional, a ERS participou no congresso internacional da SINC - *Supervision and Regulation Innovation Network for Care*, em Dublin, na República da Irlanda, nos dias 19 de 20 de setembro de 2024.

Por outro lado, e ainda no âmbito da SINC, foram promovidas múltiplas reuniões em videoconferência ao longo do ano, em diferentes grupos de trabalho nos quais a ERS está envolvida – sobre participação dos utentes e supervisão pelo risco - para partilha de conhecimento e discussão de metodologias de intervenção.

Por fim, e ainda no âmbito da SINC, a ERS foi convidada para fazer parte do *Board* desta entidade para o triénio 2024/2026; o *Board* da SINC é um órgão informal, que assume a responsabilidade pela orientação da atividade geral da SINC, desde os grupos de trabalho, ao congresso anual.

Ainda no plano internacional, deu-se cumprimento ao protocolo de cooperação estabelecido entre a ERS e a Entidade Reguladora Independente da Saúde de Cabo Verde (ERIS), ao abrigo do qual foram realizadas dezenas de reuniões em videoconferência, para abordar diferentes temáticas no âmbito da cooperação referida, bem como, uma visita técnica de uma delegação da ERIS às instalações da ERS, no Porto, entre os dias 17 e 21 de junho de 2024.



3.4 INICIATIVAS COMUNICACIONAIS

No âmbito das suas atribuições e competências, a ERS tem o dever de assegurar o cumprimento dos critérios de acesso aos cuidados de saúde, de garantir os direitos e interesses legítimos dos utentes, de prestar informação, orientação e apoio aos utentes, de dinamizar ações para reforço da literacia na área da saúde e de cooperar com outras entidades na divulgação dos direitos e interesses dos utentes na área da saúde.

Ao longo de 2024, e para além das iniciativas já acima identificadas, a ERS realizou vários fóruns temáticos online abertos ao público – os Fóruns 20 Anos 20 Temas -, subordinados aos seguintes temas: “Informação e liberdade de escolha: instrumentos de proteção dos direitos e interesses legítimos dos utentes” (17 de janeiro); “Direito à informação” (12 de março); “Consentimento Informado” (5 de abril); “Publicidade em saúde – utentes” (28 de maio); “Direito à reclamação – a perspetiva dos utentes” (04 de junho); “Tramitação de reclamações, sugestões e elogios” (18 de junho), “Direitos e deveres dos utentes – Inteligência Artificial e Ética” (27 de setembro); “Setores convencionados do SNS: Hemodiálise, análises Clínicas e Radiologia” (21 de novembro); “Concorrência no Setor Hospitalar Privado” (9 de dezembro) e “A participação no sistema de saúde – um direito dos utentes” (12 de dezembro).

Todos estes eventos constituíram um espaço de reflexão sobre direitos e deveres, essenciais para a promoção da literacia em saúde e para a partilha de 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.

Em 2024 foi ainda possível concluir o primeiro de uma série de vídeos animados que refletem e explicam, de forma audiovisual, alguns dos direitos e deveres dos utentes e atividades essenciais da ERS, no caso, um vídeo institucional sobre “*O que fazer em caso de conflito com um prestador de cuidados de saúde?*”.

Durante 2024 e no âmbito da cooperação que possui com várias instituições e entidades, a ERS recebeu: a 8 de maio, no âmbito do programa “*Blended Intensive Program*” financiado pela União Europeia, cerca de três dezenas de professores e alunos de Mestrado e Doutoramento provenientes de quatro universidades europeias – Coimbra (Portugal), Alicante (Espanha), Lublin (Polónia) e Vilnius (Lituânia); a 26 de Junho uma delegação do Instituto Nacional de Previdência Social da República de Moçambique esteve reunida com o Conselho de Administração da Entidade Reguladora da Saúde (ERS) no âmbito de uma reorganização que aquele instituto está a proceder; e a 4 de outubro, uma delegação do Ministério da Saúde do Brasil, no âmbito de uma visita técnica promovida pelo Ministério da Saúde de Portugal, sob o tema “**Missão Regulação**”.

Az. MRS. Jm



No dia 18 de setembro de 2024 foi promovido o 2º workshop online para Jornalistas, onde foram abordados temas de interesse para os jornalistas como o processo de registo e licenciamento de estabelecimentos e os requisitos essenciais para o cumprimento do regime jurídico das práticas publicitárias em saúde (RJPPS).

No dia 24 de outubro de 2024, a ERS organizou a Conferência ERS'24, subordinada ao tema "Desafios da Regulação". O evento decorreu na Fundação Cupertino de Miranda, no Porto, no dia 24 de outubro de 2024, e foi uma oportunidade para discutir os principais desafios regulatórios no setor da saúde. A conferência teve a participação de cerca de duas dezenas de oradores, distribuídos por três painéis principais: "Porquê

regular? Reforçar a literacia"; "Acesso e concorrência no sistema de saúde"; "Novos desafios: publicidade responsável, cooperação institucional e combate ao exercício ilegal e auto-regulação profissional";

A 28 de fevereiro, a ERS participou no *Webinar* organizado pela Sociedade Portuguesa de Medicina Estética, com vista a esclarecer os procedimentos e requisitos a observador para abertura de um estabelecimento prestador de cuidados de saúde;

A 12 de março, a ERS participou no *Webinar* organizado pela Incisivos (Associação de Médicos Dentistas), sobre procedimentos de registo e de licenciamento: requisitos mínimos de organização e funcionamento a serem observados pelas clínicas ou consultórios de saúde oral;

Ar. M. J. Gu.

3.5 PARTICIPAÇÃO INSTITUCIONAL EM EVENTOS NACIONAIS E INTERNACIONAIS

Para além das iniciativas institucionais *supra* referidas, ao longo de 2024 a ERS esteve presente ou fez-se representar ainda em diversas outras iniciativas, nacionais e internacionais, a saber:

- A 9 de maio, participou no XIX Congresso de Medicina Nuclear - A Medicina Nuclear em Portugal: legislação aplicável e desafios relativos à proteção radiológica;
- A 5 de junho, a convite da Unidade Local de Saúde do Médio Ave, E.P.E., a ERS dinamizou a sessão de esclarecimento presencial "Gestão de Reclamações: do tratamento à intervenção pela ERS", dirigida a profissionais clínicos e não clínicos, bem como profissionais das áreas de planeamento e gestão da qualidade;
- A 20 de junho, a convite da Unidade Local de Saúde Santa Maria, E.P.E., a ERS assegurou a sessão de esclarecimento "Gestão de Reclamações, elogios e sugestões – dúvidas dos profissionais: quando, como e porquê responder às reclamações", dirigida às áreas de prestação de cuidados de saúde hospitalares e primários, e concretamente, a profissionais clínicos e não clínicos, e ainda às equipas mais diretamente envolvidas no processo de análise de reclamações, elogios e sugestões;
- A 19 e 20 de setembro, participou no Congresso anual da SINC - *Supervision and Regulation Innovation Network for Care*, em Dublin, na República da Irlanda;



- A 9 de novembro, participou no Congresso Nacional de Física Médica
- O contributo do Especialista em Física Médica para a melhoria dos cuidados de saúde;

- Ainda a 9 de novembro, participou no 5.º Encontro de Radiologia de Fusão
- Proteção Radiológica 2.0 - *What's new? A nova autoridade competente*;

- A 14 de novembro, a ERS participou nas "I Jornadas da Qualidade da ULS de Santa Maria, dedicadas ao tema "Qualidade: da *Compliance* à Performance", com uma apresentação sob o tema "O papel da ERS no cumprimento dos referenciais para garantir a regulamentação";

- A 4 de dezembro, a ERS marcou presença na apresentação oficial do Instituto Gulbenkian de Medicina Molecular (GIMM), uma fundação privada portuguesa dedicada à investigação científica de ponta. A Fundação GIMM nasceu da fusão de dois institutos de investigação de referência: Instituto de Medicina Molecular João Lobo Antunes (iMM) e Instituto Gulbenkian de Ciência (IGC). Reconhecido como pioneiro, o GIMM combina a exploração científica fundamental com o objetivo de promover avanços significativos na saúde e no bem-estar globais. O GIMM destaca-se pela excelência científica e pelo impacto social das suas iniciativas, consolidando-se como um centro de referência na medicina molecular.

- A 10 de dezembro, a ERS esteve ainda presente no seminário "Humanização dos Cuidados: Construir Pontes, Compartilhar Saberes: Caminhos para a Excelência na Humanização dos Cuidados", promovido pela ULS de Matosinhos, E.P.E. e pela Escola Superior de Enfermagem do Porto, numa participação subordinada ao tema "O papel do Regulador: Desafios na gestão de reclamações e melhoria contínua". justiça social, à alimentação, à habitação, ao acesso a cuidados de saúde, às alterações climáticas e ao nível de educação;

Az. M. J. Gu.

Ar. MRS. Jm



3.6 ERS NA COMUNICAÇÃO SOCIAL

Em 2024, a ERS respondeu a 88 pedidos de informação de órgãos de comunicação social, classificados internamente com os seguintes temas: "Acesso a Cuidados de Saúde", "Competências da ERS", "Cuidados de saúde e segurança do doente", "Fiscalizações e auditorias", "Focalização no utente/Direitos dos utentes", "Questões financeiras", "Registo e licenciamento" e "Matérias fora do âmbito de intervenção da ERS". A maioria dos pedidos de informação centrou-se na temática dos cuidados de saúde e segurança do doente (40), seguido de questões relacionadas com utente/direitos dos utentes (22). Por outro lado, o tema que teve menos pedidos de informação foi a temática Acesso a Cuidados de Saúde (3).

A ERS em 2024 foi mencionada em 3.408 notícias (fonte CARMA), publicadas em 256 órgãos de comunicação social, um ligeiro crescimento (2,71%) quando comparado com o período homólogo de 2023 onde foram publicados 3318 artigos com menção da ERS. O mês de outubro foi o mais relevante, com 16,81% das notícias publicadas (573). Do total de notícias, 65,1% foram publicadas em meios de difusão eletrónica online, 25,4% em meios audiovisuais e 9,8% em meios de imprensa escrita. O meio de comunicação social que mais difundiu referências relativas à ERS foi a RTP3 com 195 referências, seguida da RTP1, com 138 menções e a Rádio Renascença com 124 referências. No que concerne aos meios impressos, o Jornal de Notícias mencionou a ERS 54 vezes durante 2023, o Correio da Manhã 51 vezes, o jornal Público 50 menções e o Jornal "As Beiras" com 22 menções. Relativamente à classe das fontes, destacam-se as de informação geral, com 32,45% do total de notícias, e as de saúde e medicina com 9,62%. Os remanescentes 60% são distribuídos por classes de estilos de vida, negócios e entretenimento.

Dr. Mrs. Gu



4 | ATIVIDADES DE GESTÃO E SUPORTE

- 4.1 SISTEMA DE INDICADORES DE DESEMPENHO
- 4.2 REGULAMENTO GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS
- 4.3 ACESSO A INFORMAÇÃO ADMINISTRATIVA
- 4.4 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO
- 4.5 SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE
- 4.6 COMUNICAÇÃO INTERNA
- 4.7 SATISFAÇÃO DOS UTENTES E ENTIDADES RESPONSÁVEIS POR ESTABELECIMENTOS PRESTADORES DE CUIDADOS DE SAÚDE

Ar. Mrs. Jm



4 | ATIVIDADES DE GESTÃO E SUPORTE

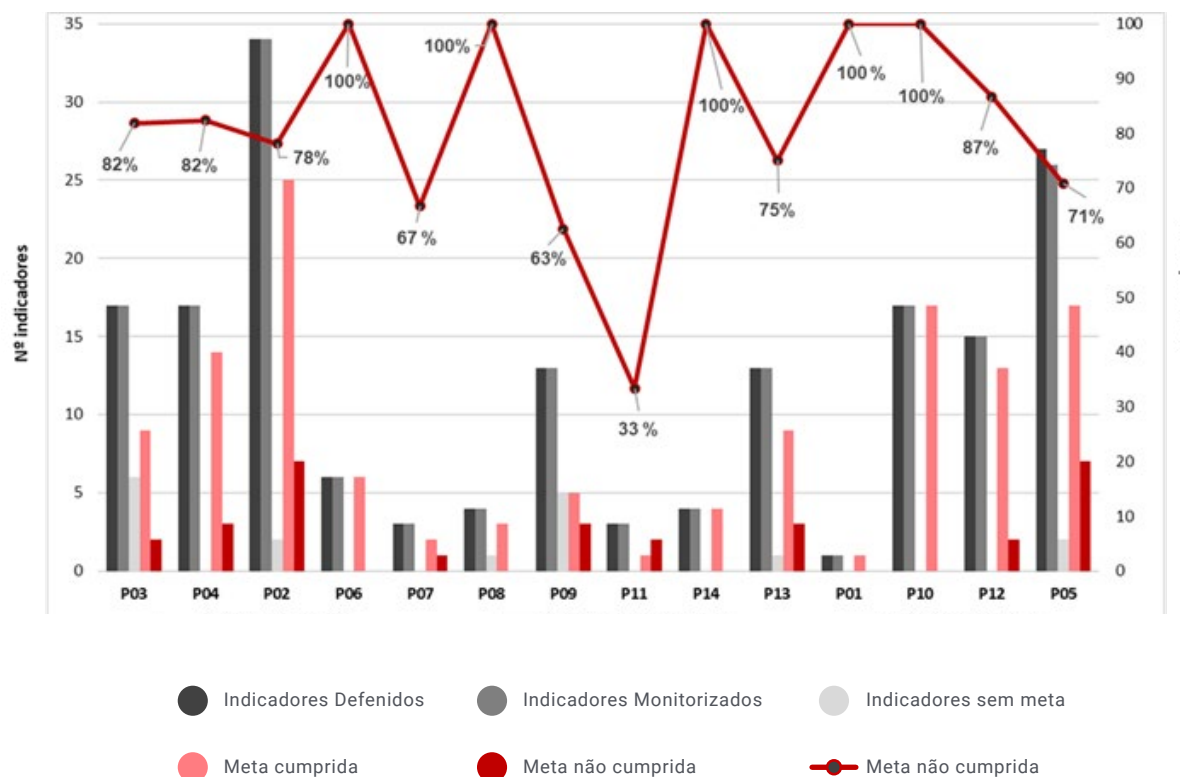
4.1 SISTEMA DE INDICADORES DE DESEMPENHO

Em 2024, foi realizada a monitorização da atividade da ERS através de um sistema de indicadores de desempenho, organizados por processos, que, tal como previsto no artigo 60.º dos estatutos, reflete o conjunto das atividades

prosseguidas por todas as Unidades Orgânicas (UO) e os seus resultados. Neste âmbito, no total de 173 indicadores monitorizados, o grau de cumprimento das metas no global atingiu os 81 %.

No gráfico infra podemos visualizar, o desempenho por processo ao nível do indicadores monitorizados e respetiva percentagem de cumprimento das metas.

Figura 20
Monitorização de indicadores de desempenho em 2024



Legenda

Processos:

- P01 - Gestão estratégica;
- P02 - Registo, licenciamento e fiscalização de prestadores;
- P03 - Defesa dos direitos dos utentes;
- P04 - Intervenção administrativa e sancionatória;
- P05 - Jurídico;
- P06 - Regulação económica;
- P07 - Avaliação do sistema de saúde;
- P08 - Recursos Humanos;
- P09 - Gestão financeira e orçamental;
- P10 - Comunicação;
- P11 - Aquisição de bens e serviços;
- P12 - Sistemas de informação;
- P13 - Gestão da Melhoria;
- P14 - Instalações, infraestruturas e equipamentos



A taxa de cumprimento global das metas associadas a todos os indicadores dos processos, apresenta uma tendência positiva, sendo que em 2024 atingiu o valor mais elevado dos últimos 3 anos.

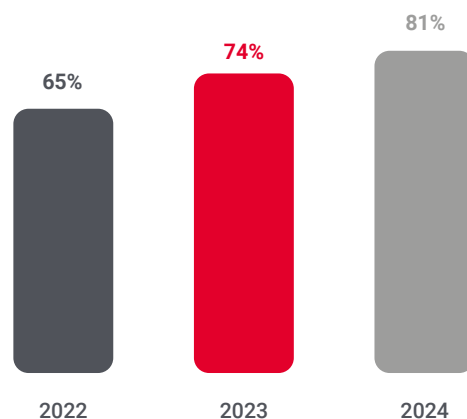
Esta situação prende-se com um processo contínuo de aprendizagem e melhoria, transversal a todos os processos e Unidades Orgânicas, relativa a uma gestão por objetivos, que na prática tem implicado um ajuste da

fórmula de cálculo de alguns indicadores, da eliminação de outros, da introdução de novos indicadores, assim como na definição de metas mais realistas, mas não deixando de ser ambiciosas.

Por outro lado, este resultado reflete uma consolidação e melhoria de desempenho dos vários processos e, por conseguinte, do desempenho da ERS.

Az. M. G. M.

Figura 21
Taxa de cumprimento
global das metas





4.2 REGULAMENTO GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

Em matéria de proteção de dados pessoais, e durante o ano de 2024, foi dado cumprimento à manutenção da conformidade da atividade da ERS com a legislação respeitante à proteção de dados pessoais, designadamente, o Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD) e a Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto (Lei de Proteção de Dados Pessoais), traduzida, nomeadamente, nas

respostas da ERS às solicitações e pedidos de informação provenientes quer de titulares de dados pessoais, quer de estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, no âmbito das suas atribuições e competências, bem como no processo de revisão e atualização de procedimentos e ações de sensibilização levadas a cabo, com vista a garantir a referida conformidade legal.

4.3 ACESSO A INFORMAÇÃO ADMINISTRATIVA

No que diz respeito à concretização do direito de acesso a informação administrativa (AIA), a ERS respondeu, dentro do prazo legal a todos os 326 pedidos (100%) que lhe foram dirigidos em 2024, e que originaram igual número de processos.

Procedendo a uma análise destes processos, no que toca ao seu objeto, constata-se que a sua maioria, isto é, 220 (67,48%), visou processos de reclamação (REC).

Nos restantes pedidos, as informações solicitadas tiveram por objeto informações variadas a partir do SRER (53 – 16,26%); pedido de emissão de listagens, de diversa natureza, relativas regulados (25 – 7,67%), quase todas solicitadas para efeitos de investigação (no âmbito de teses de Doutoramento, Mestrado e Pós-graduação).

Apesar da ERS, por força das suas atribuições e competências, não ter acesso à informação clínica constante de processos clínicos (para além de situações excecionais no âmbito, sobretudo, de processos de reclamação ou inquérito), recebeu 16 pedidos de informação clínica (4,91%). Também recebeu pedidos de informação que cabem tipicamente no âmbito da informação prestada pelo Departamento do Utente - DU (9 – 2,76%).

Finalmente, deram entrada, no âmbito do acesso a informação administrativa, 3 pedidos relativos a processos de inquérito (0,92%)⁽⁵⁰⁾.

(50) As percentagens foram calculadas com valores arredondados às centésimas.

Ass. MRS. Jm



4.4 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

As ameaças cibernéticas evoluem constantemente, e para garantir a segurança da informação tornou-se uma prioridade para a ERS, investir em serviços especializados de auditoria e testes de cibersegurança.

Em 2024, a ERS procurou continuar a desenvolver e a gerir os sistemas de informação de forma eficaz e eficiente, incrementando o nível de segurança e a capacidade de recuperação de informação, assim como promovendo níveis crescentes de fiabilidade, disponibilidade e segurança.

A ERS deu continuidade ao projeto SAMA ERS 2.0 (POCI-05-5762-FSE-000257) – SAMA 2.0. – a transformação digital dos sistemas de informação da ERS e quis consolidar estas implementações juntamente com a *stack* tecnológica existente, por forma a garantir a segurança, o registo de informação e a disponibilização para os trabalhadores.

A ERS deu continuidade ao desenvolvimento e implementação do projeto POCI-05-5762-FSE-000389 – SAMA 4 - Supervisão Baseada no Risco, onde foi disponibilizado uma plataforma de recolha de dados, e lançando, em 2024, um projeto piloto de recolha de informação, para auferir a capacidade e a performance da plataforma desenvolvida.

Monitorizou-se e melhorou-se o projeto de *Business Intelligence*, recorrendo ao serviço de análise *Power BI*, de forma a organizar a informação e a consolidar os dados para tornar esta ferramenta mais robusta e capaz de responder às solicitações dos trabalhadores.

Monitorizou-se e melhorou-se o projeto de Inteligência artificial, aplicado na área das reclamações e fez-se ajustes ao modelo para tornar este mais resiliente.

A ERS atuou em conformidade com as solicitações das suas unidades orgânicas, de modo a responder quer às alterações de Lei para o atual sistema de informação, quer também em recursos inerentes às necessidades de cada unidade orgânica.

No que respeita ao *hardware*, foram adquiridos equipamentos para os trabalhadores da ERS, para substituição dos que se encontravam obsoletos, de modo a garantir todas as condições para que os mesmos pudessem continuar a desempenhar as suas funções em regime presencial ou de teletrabalho.

Ainda relativamente ao *hardware*, a ERS adjudicou um procedimento para adquirir nova infraestrutura, para reforçar o seu *Datacenter* e torná-lo mais resiliente e seguro.

Az. MRS. Jm

Ar. MRS. Jm

4.5 SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

A ERS tem implementado um Sistema de Gestão da Qualidade, de acordo com a norma NP EN ISO 9001, estando o mesmo reconhecido e certificado por um Organismo de Certificação, desde 2015, 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 2024/CEP.6140 da APCER, válido até 10/06/2027.

Em 2024 a ERS foi alvo da Auditoria de Renovação pelo Organismo de Certificação, que validou a renovação da mesma.

No que se refere às atividades desenvolvidas

pelo Gabinete de Gestão da Qualidade (GGQ) neste âmbito e durante 2024, as mesmas estão resumidamente descritas na Tabela 22.

Tabela 22
Descrição das
atividades do GGQ

Atividades	Breve Descrição
Revisão pela Gestão	Elaboração do Relatório anual de suporte à revisão pela gestão, em estreita colaboração com o CA e UO's. A revisão pela gestão é um momento de análise crítica do ano findo, tendo em conta o contexto interno e externo e respetivas alterações, o resultado e tendências da satisfação das partes interessadas, das auditorias, das não conformidades, das ações corretivas e de melhoria e dos resultados dos indicadores, entre outros aspetos.
Gestão documental	Elaboração e revisão do Manual de Gestão e alguns procedimentos gerais e específicos do GGQ com o apoio das várias UO. Apoio na elaboração e revisão de regulamentos. Gestão do sistema documental.
Gestão de auditorias	Elaboração do Programa de Auditorias Internas anual. Acompanhamento do Programa, garantindo a realização das auditorias, recorrendo à bolsa de auditores internos. Coordenação com o Organismo de Certificação para o planeamento da auditoria externa anual, acompanhamento da mesma e seguimento de eventuais constatações detetadas.
Ações de Melhoria	Perante a deteção de não conformidades e oportunidades de melhoria, derivadas de reclamações à ERS, auditorias, riscos, não conformidades internas, controlo de qualidade, proteção de dados, elogios, entre outras situações, foram identificadas as causas, definidas as ações de melhoria, efetuado o seu acompanhamento e avaliada a respetiva eficácia.
Controlo da Qualidade	Elaboração do Programa de Controlo da Qualidade anual, que abrange várias atividades com diferentes amostragens. Efetivação do mesmo e acompanhamento das eventuais ações daí decorrentes.
Gestão do Risco	Com base nos requisitos das partes interessadas (Matriz de partes interessadas), na Análise SWOT, nos riscos identificados no Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção (PPR), nos riscos ao nível de higiene e segurança, foram avaliados os riscos e oportunidades (Mapa de análise e avaliação de riscos e oportunidades) e definidas as necessárias ações de melhoria.



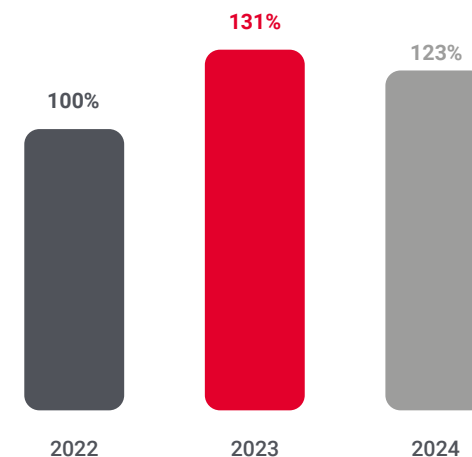
*Ass. Prof. Gm*

Reclamações à ERS	Tratamento e resposta aos reclamantes, em colaboração com as UO em questão, de reclamações relacionadas com a atividade da ERS.
Satisfação de partes interessadas	Foi compilada a informação derivada da avaliação da satisfação dos utentes e prestadores relativamente ao Call Center, do atendimento presencial, de eventos realizados pela ERS, dos processos de mediação de conflitos, entre outras situações, para efeitos da avaliação da satisfação das partes interessadas.
Monitorização de Indicadores	Apoio às várias UO na definição dos indicadores de desempenho e sua monitorização trimestral. Promoção e preparação das reuniões de apresentação trimestrais.
Higiene e Segurança no Trabalho	Em estreita colaboração com a empresa externa contratada para o efeito e com a UGI, planeamento, análise e acompanhamento dos relatórios emitidos: Avaliação de Conforto térmico (temperatura, humidade e velocidade do ar), avaliação dos níveis de iluminação, Auditoria de Diagnóstico e Plano de Prevenção, Plano de identificação de perigos e avaliação dos riscos e Avaliação dos níveis de ruído. Coordenação do processo de consulta anual aos trabalhadores, conforme requisito legal.
Regime Geral de Prevenção de Corrupção (RGPC)	De acordo com o previsto no artigo 5.º do RGPC, a ERS adotou e tem implementado um Programa de Cumprimento Normativo (PCN) que inclui: o Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (PPR), o Código de Ética e Conduta, um Canal de Denúncias, assim como assegura formação a todos os seus dirigentes e trabalhadores, com vista a que estes conheçam e compreendam as políticas e procedimentos de prevenção da corrupção e infrações conexas implementados. Mais, a ERS nomeou o responsável pelo cumprimento normativo. No Manual do RGPC está definido o sistema de controlo interno, documentado com políticas, procedimentos e práticas de controlo que garantem a concretização, com eficácia, das medidas de prevenção da corrupção definidas,

No que diz respeito a alguns indicadores de desempenho, mais diretamente associados ao Sistema de Gestão da Qualidade, nos gráficos infra apresenta-se a evolução das metas, mais relevantes, assim como a respetiva evolução nos últimos três anos.

O Programa de Auditorias de 2024 foi cumprido em 123%, sendo que nos últimos 2 anos as auditorias internas realizadas foram superiores às planeadas, o que demonstra o enfoque e relevância que a ERS manifesta na monitorização e avaliação da eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade (Figura 22).

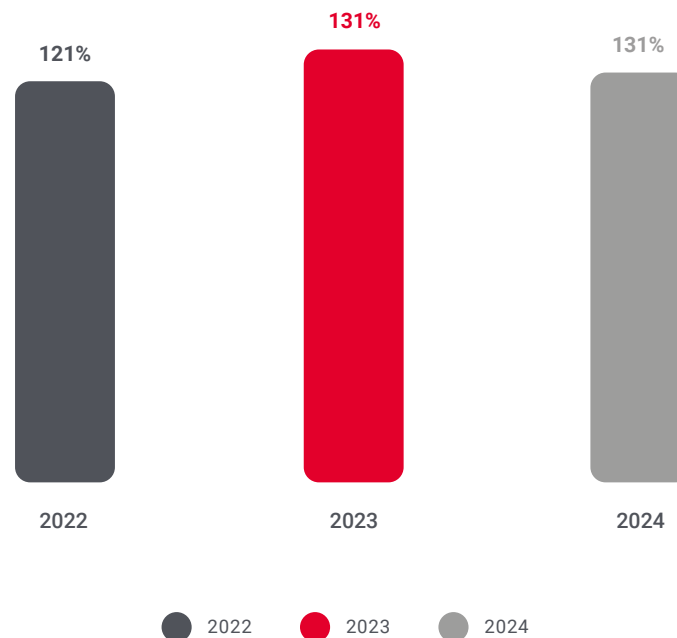
Figura 22
Cumprimento do
Programa de Auditorias



Az. M. J. J. J.

No final de 2024 o Programa de Controlo da Qualidade apresentou uma taxa de cumprimento de cerca de 123%, com 577 ações de controlo de qualidade realizadas, sendo que nos últimos 3 anos as ações realizadas ultrapassam sempre as planeadas.

Figura 23
Cumprimento do
Programa de Controlo
Qualidade

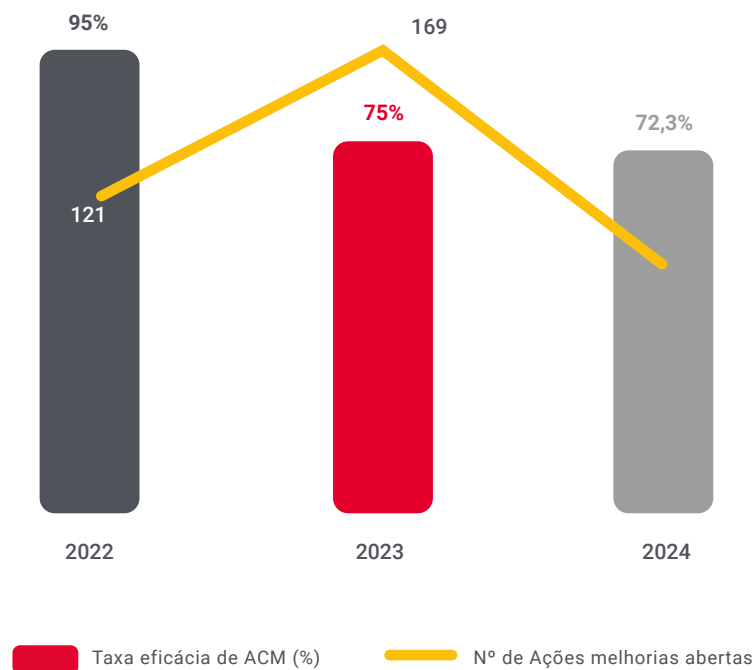


A taxa de eficácia das ações de melhoria implementadas tem apresentado uma evolução desfavorável nos últimos 3 anos (figura 24), por via, essencialmente, do caráter mais estruturante e transversal de algumas ações de melhoria definidas, assim como da sua complexidade ao nível da implementação, fruto do grau de exigência que a melhoria contínua implica.





Figura 24
Eficácia de Ações de
Melhoria vs nº Ações
abertas



No que às reclamações à ERS diz respeito e em conformidade com o Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril, deve a ERS dar resposta ao reclamante no prazo máximo de 15 dias úteis, acompanhada da devida justificação, bem como das medidas tomadas ou a tomar, se for caso disso.

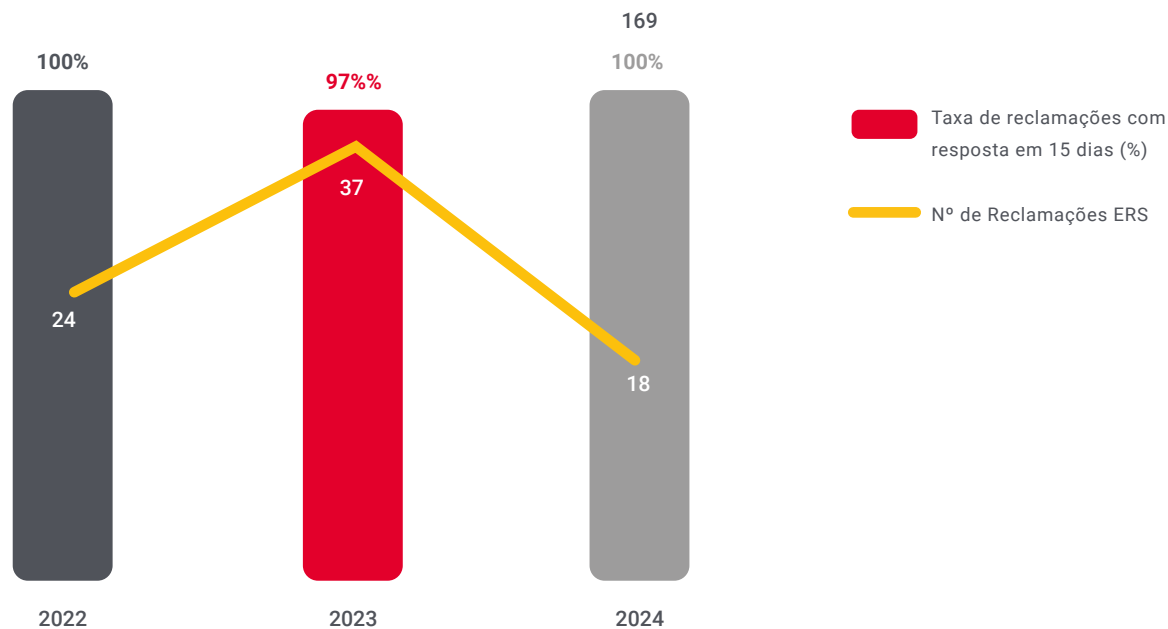
Az. Mrs. Jm



Em 2024 verificou-se que todas as reclamações foram formalmente respondidas aos respetivos reclamantes no prazo de 15 dias (figura 25).

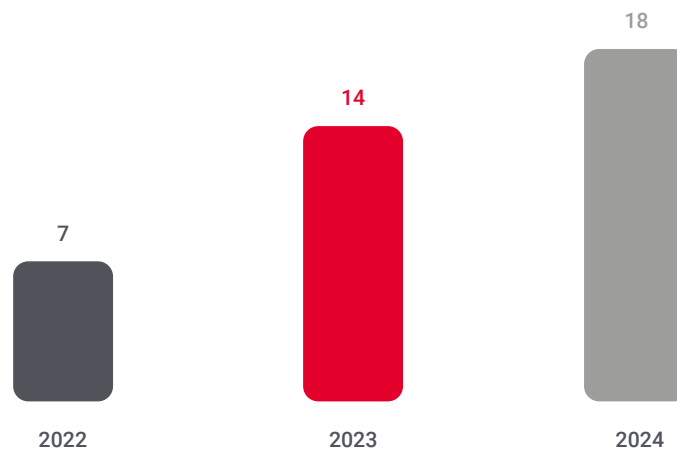
Ass. MRS. Jm

Figura 25
Reclamações à ERS



Em 2024 e, face a 2023, verificou-se uma redução de 51% de reclamações à ERS, sendo que os elogios aumentaram 29% (figura 26).

Figura 26
Nº de elogios recebidos



Az. M. J. Gu.



4.6 COMUNICAÇÃO INTERNA

A ERS manteve o seu propósito de reforço da comunicação interna, continuando a apostar na articulação e na complementaridade entre unidades orgânicas, recorrendo, sempre que possível, à videoconferência.

Neste âmbito, foram organizadas as seguintes ações internas:

- Formação sobre “Direitos e Deveres dos Utentes dos Serviços de Saúde”;
- Seminário sobre “Apresentação do Estudo sobre o CSP”;
- Seminário sobre o Processo de monitorização n.º PMT 1/2022;
- Seminário sobre ponto da situação dos programas “SAMA”;
- Seminário sobre “A garantia dos direitos de utentes no uso da IA na prestação de cuidados de saúde”;
- Seminário sobre estudo “Acesso dos utentes à Rede Nacional de Cuidados Paliativos”;
- Ponto de situação da competência da ERS em matéria de Proteção Radiológica;
- Seminário sobre a SINC Supervision and Regulation Innovation Network for Care.

Foi ainda realizada uma atividade formativa interna promovida pela Unidade de Gestão Interna no âmbito do dia Mundial da Saúde Mental, que contou com a presença de todos os trabalhadores da ERS e membros do Conselho de Administração.

Az. MRS. Jm

4.7 SATISFAÇÃO DOS UTENTES E ENTIDADES RESPONSÁVEIS POR ESTABELECIMENTOS PRESTADORES DE CUIDADOS DE SAÚDE

A ERS procede periodicamente à avaliação da satisfação dos utentes, dos prestadores de cuidados de saúde e outras partes interessadas, em diversas vertentes.

Tabela 23
Resultados de
avaliação da satisfação
em 2024

Satisfação no atendimento a utentes (via <i>call center</i>)	93,0 %
Satisfação no atendimento a prestadores (via <i>call center</i>)	94,2 %
Satisfação no processo de mediação de conflitos	97,5 %
Satisfação dos participantes nas jornadas da ERS	95,3 %
Satisfação dos participantes em eventos, seminários, workshops organizados	94,4%
Satisfação no atendimento presencial (utentes e prestadores)	99,0 %





Az. Mrs. Gu

O índice médio de satisfação das partes interessadas da ERS, tomando em consideração todas as áreas avaliadas, ascendeu a 96% em 2024, valor que reflete claramente um excelente nível de satisfação.

Analisando a evolução destes resultados nos últimos 3 anos (figura 27), verifica-se um acréscimo do nível de satisfação em todas as vertentes, sobretudo face a 2023.

Mais, em 2024 foi decidido também avaliar a satisfação, de utentes e prestadores, no que diz respeito ao atendimento presencial, sendo o resultado bastante expressivo (99%), para além de, no próprio inquérito, serem registados vários elogios aos trabalhadores da ERS.

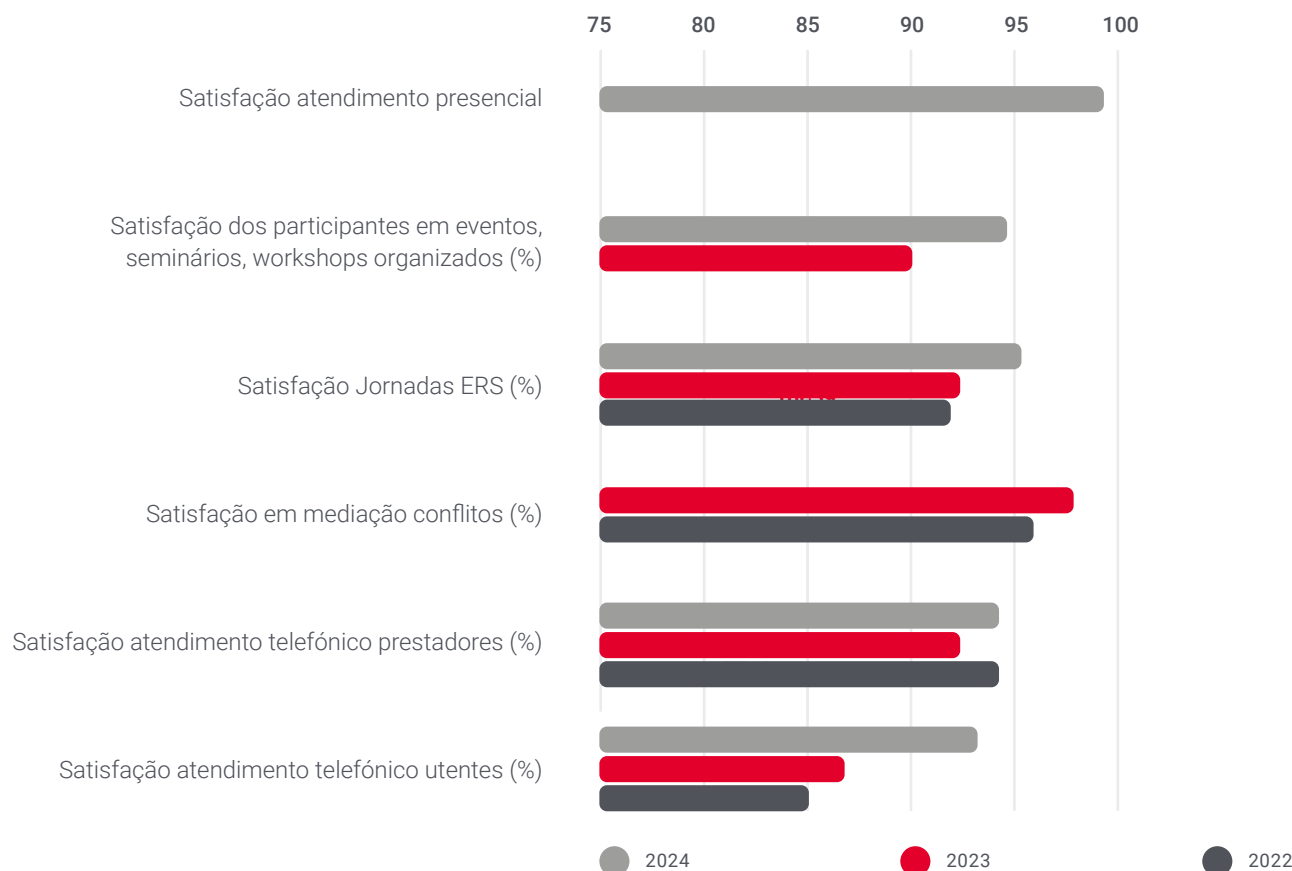


Figura 27
Satisfação das partes interessadas

Ar. Mrs. Gu



5 | RECURSOS MOBILIZADOS

5.1 RECURSOS HUMANOS

5.2 ATIVO FIXO E INVESTIMENTO

5.3 ANÁLISE ECONÓMICA, FINANCEIRA E ORÇAMENTAL

5.4 CONTABILIDADE DE GESTÃO

Az. M. J. J. J.



5 | RECURSOS MOBILIZADOS

5.1 RECURSOS HUMANOS

Em 2024, em matéria de gestão de recursos humanos, a ERS continuou a adotar o regime de trabalho híbrido, conciliando três dias de trabalho presencial, nas suas instalações, e dois dias em teletrabalho. Tendo em consideração a experiência de teletrabalho, ocorrida nos últimos três

anos, foi possível apurar que a adoção desta prática potencia um maior equilíbrio entre a vida pessoal e profissional dos trabalhadores, permite uma otimização do tempo de trabalho e uma maior satisfação dos trabalhadores.

No que respeita à contratação de trabalhadores, em 2024, a ERS abriu os seguintes processos de recrutamento:

Processo de Recrutamento n.º 1/2024, na modalidade de recrutamento interno, com vista à contratação de 8 chefias intermédias de 3.º grau - Coordenação do Gabinete de Estudos; Coordenação da Unidade de Qualidade; Coordenação da Unidade de Registo e Licenciamento; Coordenação da Unidade de Fiscalizações; Coordenação da Unidade de Intervenção Administrativa; Coordenação da Unidade de Intervenção Sancionatória; Coordenação da Unidade de Gestão de Reclamações e Coordenação da Unidade de Informação e Literacia, em regime de comissão de serviço, pelo prazo de 3 anos, renovável uma vez por igual período, por acordo das partes.

Processo de Recrutamento n.º 2/2024, com vista à contratação de um Técnico Superior de Regulação Especialista, em regime de contrato individual de trabalho a Termo Incerto, para efeitos de substituição temporária de uma trabalhadora ausente.

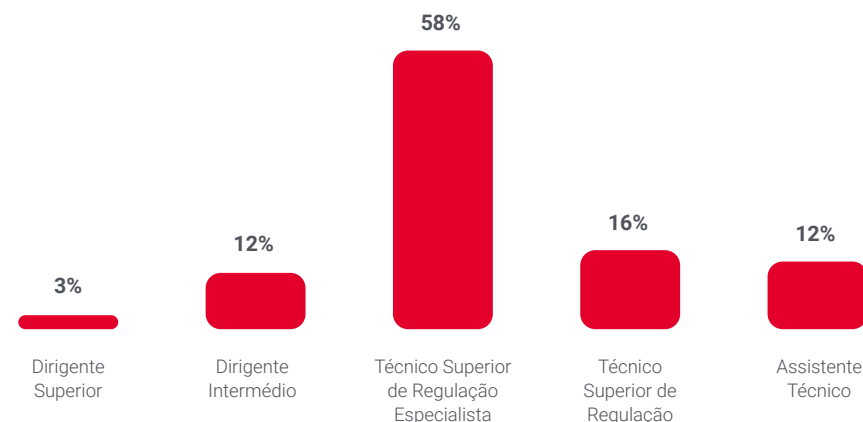


Para além dos processos de recrutamento abertos em 2024, continuou em curso o processo de recrutamento n.º 2/2023, com vista ao recrutamento de duas chefias de 1.º grau – Diretor(a) da Unidade de Gestão Interna (UGI) e Diretor(a) dos Serviços Jurídicos (SJ), uma chefia intermédia de 2.º grau - Coordenador do Gabinete de Sistemas de Informação (GSI), em regime de comissão de serviço, pelo prazo de 3 anos, renovável uma vez por igual período, por acordo das partes, bem

como foi terminado o processo de recrutamento n.º 2/2022, com vista à contratação de um Assistente Técnico, estando prevista a constituição de reserva de recrutamento, a efetivar no prazo de um ano.

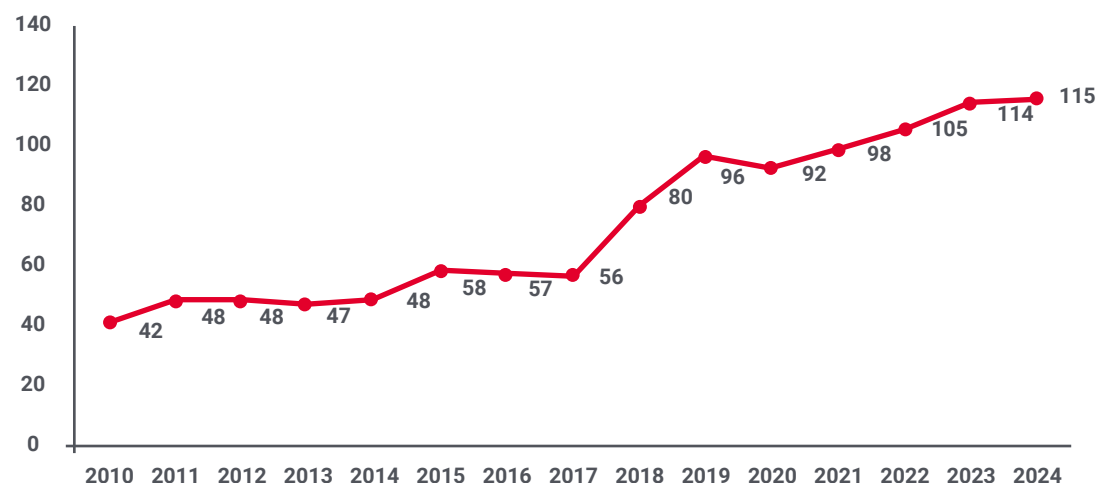
Em 31 de dezembro de 2024, encontravam-se ao serviço da ERS 115 trabalhadores, distribuídos pelos diferentes grupos de pessoal, a que acrescem os três membros do Conselho de Administração, conforme se apresenta na figura 28.

Figura 28
Distribuição de recursos humanos por grupo de pessoal



Como resulta da figura 29, tem-se assistido a uma tendência de aumento do número total de recursos humanos.

Figura 29
Evolução do total de recursos humanos





No que respeita às relações jurídicas de emprego, aos trabalhadores e aos titulares de cargos de direção, chefia ou equiparados da ERS é aplicado o regime jurídico do contrato individual de trabalho, sem prejuízo do disposto na lei-quadro das entidades reguladoras independentes, nos seus Estatutos, no Regulamento Interno da Estrutura Organizativa, Admissão, Carreiras, Remuneração e Disciplina no Trabalho da ERS, em outros regulamentos da ERS e na demais legislação aplicável, nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 52.º dos Estatutos da ERS.

A distribuição dos trabalhadores por cargo, carreira e categoria, encontra-se patente na tabela 24.

Refira-se ainda que, em 2024, registou-se a saída de um técnico superior de regulação especialista, de um técnico superior de regulação e de um assistente técnico. No que respeita aos motivos de saída indica-se que a saída do técnico superior de regulação especialista e do assistente técnico ocorreram por iniciativa dos trabalhadores. A saída do técnico superior de regulação ocorreu por motivo de cessação do contrato de trabalho a termo incerto.

No que respeita a admissões, em 2024, no âmbito do processo de recrutamento n.º 2/2022, com vista à contratação de trabalhadores em regime de contrato individual de trabalho sem termo, e no qual se previa a constituição de bolsa de reserva de recrutamento a efetivar no prazo de um ano, verificou-se a entrada de 4 (quatro) trabalhadores.

Az. MRS. Jm

Ar. MRS. Jm



Tabela 24
Distribuição dos
recursos humanos por
grupo de pessoal, sexo
e vínculo laboral

		Dirigentes			Técnicos Superiores			
		Dirigente Intermédio 1.º Grau	Dirigente Intermédio 2.º Grau	Dirigente Intermédio 3.º Grau	TSRE	TSR	Assistente técnico	% do Total
RECURSOS HUMANOS								
Comissão de Serviço no âmbito do Código do Trabalho	H	1	1	1	0	0	0	3
	M	5	0	6	0	0	0	11
	T	6	1	7	0	0	0	14
Contrato Individual de Trabalho por Tempo Indeterminado	H	0	0	0	27	4	3	34
	M	0	0	0	41	15	11	67
	T	0	0	0	68	19	14	101
TOTAL	H	1	1	1	27	4	3	37
	M	5	0	6	41	15	11	78
	T	6	1	7	68	19	14	115
TOTAL		5%	1%	6%	76%		12%	100%

O nível habilitacional dos recursos humanos da ERS, a 31 de dezembro de 2024, encontrava-se distribuído conforme a tabela 25, concluindo-se que a licenciatura constituía o nível de formação com maior preponderância.



*Az. M. J. J. J.*

Tabela 25
Estrutura habilitacional

Grupo / Cargo / Carreira		12.º Ano	Licenciatura	Mestrado	Doutoramento	Total
Dirigente Intermédio 1.º Grau	H	0	0	1	0	1
	M	0	3	1	1	5
	T	0	3	2	1	6
Dirigente Intermédio 2.º Grau	H	0	1	0	0	1
	M	0	0	0	0	0
	T	0	1	0	0	1
Dirigente Intermédio 3.º Grau	H	0	1	0	0	1
	M	0	3	3	0	6
	T	0	4	3	0	7
Técnico Superior de Regulação Especialista	H	0	16	9	2	27
	M	0	20	19	2	41
	T	0	36	28	4	68
Técnico Superior de Regulação	H	3	1	0	0	4
	M	3	9	3	0	15
	T	6	10	3	0	19
Assistente Técnico	H	3	0	0	0	3
	M	7	4	0	0	11
	T	10	4	0	0	14
Total	H	6	19	10	2	37
	M	10	39	26	3	78
	T	16	58	36	5	115
% do Total		14%	50%	31%	4%	100%



Em 2024, a ERS continuou a promover a formação profissional, contínua e especializada dos seus trabalhadores, em temas pertinentes para a atividade da Entidade e promotores de ganhos de eficácia e eficiência para o exercício de funções, considerando o disposto nos artigos 130.º e 131.º do Código do Trabalho e na alínea g) do artigo 15.º

do Regulamento Interno da Estrutura Organizativa, Admissão, Carreiras, Remuneração e Disciplina no Trabalho da ERS. Em 2024, a organização das ações de formação manteve-se, na sua grande maioria, em regime on-line, tendo sido realizadas 87 ações – 22 internas⁽⁵¹⁾ e 65 externas –, num total de 4.375 horas.

Az. M. J. G. M.

Tabela 26
Horas de formação, em 2024

Grupo de Pessoal	N.º de Trabalhadores	Total de Participantes	Total de Horas de Formação	Média de Horas de Formação
Dirigente Intermédio de 1.º Grau	6	6	240:07:00	40:01:10
Dirigente Intermédio de 2.º Grau	1	1	22:30:00	22:30:00
Dirigente Intermédio de 3.º Grau	7	7	369:59:00	52:51:17
Técnico Superior de Regulação Especialista	68	68	2947:49:00	43:21:01
Técnico Superior de Regulação	19	18	461:57:00	25:39:50
Assistente Técnico	14	14	333:28:00	23:49:09
TOTAL	115	113	4375:50:00	38:23:04

No âmbito da implementação da Norma ISO 26000 na ERS, aprovada pelo Conselho de Administração em 2023, que tem como objetivo traçar diretrizes de forma a desenvolver uma Responsabilidade Social Empresarial, traduzida na responsabilidade assumida por uma organização pelos impactos das suas decisões e atividades na sociedade. Neste sentido, durante o ano de 2024 a ERS desenvolveu, juntamente com os seus trabalhadores as seguintes ações de solidariedade social:

Associação Amor Perfeito – doação de bens alimentares para sem abrigo;

Associação dos Albergues Noturnos do Porto – doação de roupa;

Casa do Caminho – doação de material escolar para crianças;

Casa do Caminho – doação de roupa para crianças

(51) Designa-se por formação interna a que é apenas destinada a trabalhadores da ERS.

Ass. MRS. Jm

5.2 ATIVO FIXO E INVESTIMENTO

O conjunto de ativos fixos que constituem o património da ERS aumentou, em 2024, em termos brutos, 4% face ao ano anterior. Por sua vez, o valor de depreciações e amortizações acumuladas aumentou 15%.

Tabela 27
Ativo fixo

Descrição	2024	2023	2022	Variação 2024/2023	Variação 2023/2022
Ativo fixo bruto	5 411 908	5 189 656	4 416 753	4%	17%
Depreciações e amortizações acumuladas	3 319 508	2 885 281	2 726 763	15%	6%
Ativo fixo líquido:	2 092 400	2 304 375	1 689 990	-9%	36%

Apresenta-se, de seguida, a descrição das principais áreas de investimento dos últimos três anos, por natureza.

Tabela 28
Investimento

Descrição	2024	2023	2022	Variação 2024/2023	Variação 2023/2022
Edifícios Outras Construções	0	0	0	0%	0%
Equipamento básico	0	0	0	0%	0%
Equipamento de Transporte	0	0	0	0%	0%
Equipamento administrativo	22 089	62 961	147 161	-65%	-57%
Outros ativos fixos tangíveis	2 809	751	7 000	274%	-89%
Ativo intangível	197 355	758 840	886 415	-74%	-14%
Total	222 253	822 552	1 040 576	-73%	-21%





Az. M. J. J. J.

As principais áreas de investimento em 2024, por natureza, foram as seguintes:

Investimentos realizados no âmbito dos projetos financiados pelo Sistema de Apoio à Modernização e Capacitação da Administração Pública (SAMA 2020) foram concluídos, resultando na efetivação e inventariação dos bens como ativos intangíveis.

Investimento na área dos sistemas de informação, designadamente:

Aquisição de computadores portáteis e acessórios, necessários para continuar a permitir a compatibilização da atividade da ERS com o teletrabalho, bem como para os novos trabalhadores;

Aquisição de um equipamento de digitalização e upgrade de software para três endpoints;

Aquisição de monitores, para os postos de trabalho;

Renovação das licenças Microsoft;

Renovação do contrato anual de licenças do software ArcGIS.

Upgrade do ERP Primavera da versão 9.5 para a versão 10 Public Sector.

Outros investimentos realizados pela ERS:

Substituição de 2 aparelhos de ar condicionado.

Ar. Mrs. Jm



5.3 ANÁLISE ECONÓMICA, FINANCEIRA E ORÇAMENTAL

A Lei n.º 71/2018, de 31 de dezembro (Lei do Orçamento de Estado para 2019), procedeu, no seu artigo 329.º, à alteração ao artigo 38.º da LQER, que passa a determinar no seu n.º 1 que “as entidades reguladoras aplicam o Sistema de Normalização Contabilística para as Administrações Públicas (SNC-AP)”. Assim, em 2024, a contabilidade e os elementos da prestação de contas da ERS foram elaborados de acordo com o SNC-AP.

SITUAÇÃO ECONÓMICA

No ano de 2024, a ERS teve um resultado líquido positivo de 2 623 879 EUR, correspondente a um aumento de 44% face ao ano anterior.

A tabela 28 mostra a evolução das principais rubricas de “Rendimentos e Gastos”, bem como os resultados do período nos últimos três anos.



Tabela 29
Rendimentos e Gastos

Ar. M. J. G.

	VARIAÇÃO %				
	2024	2023	2022	2024/2023	2023/2022
Rendimentos					
Impostos e Taxas	11.041.295	10.708.078	9.532.417	3%	12%
Coimas	305.275	233.875	137.270	31%	70%
Vendas	0	40	3	-100%	1233%
Trabalhos para própria entidade	0	86.051	43.533	-100%	98%
Transferências e subsídios correntes	0	0	0	0%	0%
Outros Rendimentos e Ganhos	1.238.799	469.644	51.339	164%	815%
Total	12.585.368	11.497.688	9.764.562	9%	8%
Gastos					
CMVMC	4.404	1.795	5.479	145%	-67%
FSE	2.448.693	3.118.898	2.317.325	-21%	35%
Gastos com pessoal	6.177.441	5.502.968	4.521.002	12%	22%
Perdas por imparidades	2.443	118.764	69.407	-98%	71%
Depreciações e amortizações do exercício	434.227	206.771	299.158	110%	-31%
Outros gastos e perdas	894.281	730.709	859.077	22%	-15%
Total	9.961.490	9.679.906	8.071.448	3%	20%
Resultado Líquido:	2.623.879	1.817.782	1.693.114	44%	7%

Ass. MRS. Jm

RENDIMENTOS

Os rendimentos da ERS, no exercício de 2024, totalizaram o valor de 12 585 368 EUR, o que correspondeu a um acréscimo de 9% face ao ano anterior (como resulta da tabela 28).

Este resultado deve-se ao esforço empreendido pela ERS para recuperação da dívida, nomeadamente através do envio para execução fiscal das notas de liquidação em mora há mais de 60 dias e regularização das contas correntes de clientes. Certo é que, existe um elevado volume de situações que culminaram com a anulação da dívida e não com o seu pagamento à ERS, designadamente por cessação de atividade de entidades com

valores em dívida, o que prejudica os resultados relativos às imparidades, não evidenciando o esforço efetivamente realizado pela ERS para sua recuperação.

GASTOS

Os gastos da ERS, em 2024, evidenciaram um acréscimo de 3% face ao ano anterior, conforme consta da tabela 28. Da referida acima verificou-se ter havido um reforço das imparidades no valor de 2 443 EUR.

Da tabela 30 resulta que os gastos com pessoal aumentaram, em linha com a tendência observada para a rubrica de gastos, correspondendo esse aumento a 12% face ao ano anterior, como resulta da tabela seguinte.

Tabela 30
Gastos com pessoal

Descrição	EXERCÍCIO			VARIAÇÃO %	
	2024	2023	2022	2024/2023	2023/2022
Remuneração dos órgãos sociais	450.655	440.617	250.422	76%	76%
Remunerações do pessoal	4.566.551	4.031.806	3.403.518	18%	18%
Indeminizações	0	0	2.296	-100%	-100%
Encargos sobre remunerações	1.130.043	1.004.572	839.567	20%	20%
Seguros	26.976	25.974	25.198	3%	3%
Outros gastos com pessoal	3.216	0	0	0%	0%
TOTAL	6.177.441	5.502.968	4.521.001	22%	22%





Az. M. J. J.

Em 2024, foi lançado um concurso público para a contratação do seguro de acidentes de trabalho, sendo que o respetivo pagamento apenas ocorreu no início de 2025.

Por seu lado, os gastos relativos a fornecimentos e serviços externos foram inferiores em 21% face a 2023, repartindo-se de acordo com o descrito na tabela 31.

Tabela 31

**Fornecimentos e
serviços externos**

Descrição	2024	2023	2022	Variação % 2024/2023	Variação % 2023/2022
Serviços de saúde	4 437	0	0	100%	0%
Trabalhos especializados	1 495 389	1 984 178	1 179 409	-25%	68%
Publicidade comunicação e imagem	76 249	54 507	13 980	40%	290%
Vigilância e segurança	38 637	35 238	33 684	10%	5%
Honorários	45 873	40 740	89 721	13%	-55%
Comissões	1 218	21 320	16 838	-94%	27%
Conservação e reparação	57 139	76 802	212 731	-26%	-64%
Outros serviços especializados	20 065	11	272	187427%	-96%
Peças ferramentas e utensílios de desgaste rápido	6 067	14 420	12 140	-58%	19%
Livros e documentação técnica	79	961	184	-92%	423%
Material de escritório	4 295	8 071	10 877	-47%	-26%
Artigos para oferta e de publicidade e divulgação	0	745	2 594	-100%	-71%
Material de educação cultura e recreio	597	0	0	100%	0%
Artigos de higiene e limpeza vestuário e artigos pessoais	4 213	4 002	3 104	5%	29%
Medicamentos e artigos para a saúde	0	589	1 844	-100%	-68%
Outros materiais	19 059	16 992	15 593	12%	9%
Eletricidade	80 729	66 128	60 348	22%	10%
Combustíveis e lubrificantes	3 452	4 422	5 847	-22%	-24%
Água	5 131	4 589	3 967	12%	16%
Deslocações e estadas	29 321	30 047	15 690	-2%	92%
Transportes de pessoal	0	550	0	-100%	0%
Outros	0	48	1 436	-100%	-97%

*Az. M. G. M.*

Rendas e alugueres	387 450	382 218	362 486	1%	5%
Comunicação	75 846	269 390	248 964	-72%	8%
Seguros	13 266	45 398	10 098	-71%	350%
Contencioso Notariado	0	0	306	0%	-100%
Limpeza higiene e conforto	73 536	54 833	7 128	34%	669%
Outros serviços	6 644	2 699	8 082	146%	-67%
TOTAL	2 448 693	3 118 898	2 317 325	-21%	35%

Das rubricas que apresentaram valores mais elevados destacam-se as relativas a trabalhos especializados, cujo montante decorreu do processo de transformação digital que pretende operar, designadamente na área das tecnologias de informação no âmbito dos projetos SAMA e da celebração de contratos de manutenção relativos aos sistemas de informação. A rubrica de Publicidade e propaganda, regista um aumento, devido à aquisição de bens e serviços de apoio e suporte técnico para a realização da Conferência anual da ERS, a cobertura fotográfica da conferência e partilha em tempo real e a realização e produção de vídeos para a conferência, bem como a publicação de anúncios nos jornais de referência, para os concursos de recrutamento que abriram no ano de 2024.

Nas rubricas de limpeza e higiene, bem como de vigilância e segurança, observa-se um ligeiro aumento em relação a 2023, justificado pelo incremento do salário mínimo nacional.

Por outro lado, a rubrica de deslocações e estadas registou uma redução residual de 2% face ao ano anterior, apesar do aumento do número de ações de fiscalização e da continuidade da participação dos trabalhadores da ERS nos congressos promovidos pela SINC.

Na rubrica de seguros, inclui-se os seguros com as instalações e equipamentos e das 7 viaturas da ERS.

Ass. MRS. Jm

SITUAÇÃO FINANCEIRA

Apresenta-se de seguida a evolução comparativa da situação financeira da ERS nos últimos três anos.

Tabela 32
Evolução do balanço

ATIVO	VARIAÇÃO %				
	2024	2023	2022	2024/2023	2023/2022
Investimentos	2.092.400	2.304.374	1.689.990	-9%	36%
Inventários	9.462	8.108	4.221	17%	92%
Devedores por transf. E subsídios	0	261.238	804.072	-100%	-68%
Clientes	1.774.120	1.069.863	788.313	66%	36%
Outras contas a receber	5.509.291	5.311.317	4.559.687	4%	16%
Diferimentos	0	0	49.190	0%	-100%
Disponibilidades	42.424.424	40.626.147	38.949.419	4%	4%
Total	51.809.697	49.581.047	46.844.891	4%	6%
CAPITAL PRÓPRIO E PASSIVO					
Resultados Transitados	45.260.001	43.244.864	41.369.309	5%	5%
Outras variações no património líquido	1.149.775	1.385.560	1.378.226	-17%	1%
Resultado Líquido do exercício	2.623.879	1.817.782	1.693.115	44%	7%
PASSIVO					
Fornecedores	0	282	33.213	-100%	-99%
Estados e outros entes públicos	0	168.736	90.519	-100%	86%
Outras contas a pagar	2.776.042	2.963.823	2.280.509	-6%	30%
Total	51.809.697	49.581.047	46.844.891	4%	6%





ATIVO

O ativo da ERS ascendeu, no final de 2024, a 51 809 697 EUR, apresentando um acréscimo de 4% face ao ano de 2023.

Esta variação deveu-se sobretudo ao aumento na rubrica “Clientes”, resultado de um crescimento no montante das dívidas a receber.

CAPITAL PRÓPRIO

A rubrica “Capital Próprio” apresentou, no final de 2024, um valor total de 49 033 655 EUR, registando um acréscimo de 6% face ao ano transato. Este acréscimo deve-se ao valor da rubrica de resultado líquido do período. Verificando-se um crescimento de 46% nesta conta.

PASSIVO

O passivo da ERS registou uma diminuição de 11,39% face a 2023, totalizando, no final de 2024, o valor de 2 776 042 EUR.

Na rubrica “Outras Contas a Pagar”, foram registados os gastos reconhecidos no período, mas cujo pagamento irá ocorrer em exercícios económicos futuros.

Az. MRS. Jm

Ass. Mkt. Jm

SITUAÇÃO ORÇAMENTAL

No orçamento da ERS para o ano de 2024 previa-se uma receita de 11 870 211 EUR, e uma despesa do mesmo montante.
O total da despesa realizada em 2024, que ascendeu a 9 793 410 EUR, foi financiado pela receita arrecadada, no valor de 11 819 209 EUR.

RECEITA

Conforme consta da tabela seguinte, as receitas cobradas atingiram o valor de 11 819 209 EUR, com um grau de execução de 100% face à previsão feita pela ERS.

Tabela 33
Execução orçamental –
receita

	2023		2024		
Rubricas	Receita cobrada líquida	Orçamento corrigido	Receita cobrada líquida	Grau de execução	Variação
Taxas Administrativas	9 692 824	10 249 590	10 487 122	102%	8%
Juros de Mora	20 133	35 000	16 978	49%	-16%
Multas e penalidades	204 981	500 000	229 638	46%	12%
Rendimentos da propriedade	341 250	1 085 471	1 085 471	100%	218%
Transferências Correntes	550 168	0	0	0%	-100%
Vendas e Prestações de Serviços	40	150	0	0%	-100%
Total	10 809 395	11 870 211	11 819 209	100%	9%
Saldo de gerência anterior	38 658 385	40 061 892	40 061 892	100%	4%
Total	49 467 780	51 932 103	51 881 102	100%	5%





O orçamento para 2024 previa receitas provenientes de taxas administrativas cobradas aos regulados, juros de mora, multas e penalidades diversas, e vendas e prestações de serviços. Nesse ano, foram recebidas taxas no montante de 10 487 122 EUR, o que representou 102% do total da receita cobrada, provenientes do registo, das contribuições regulatórias dos prestadores de cuidados de saúde e das vistorias realizadas no âmbito do procedimento ordinário de licenciamento (Portaria n.º 150/2015, de 26 de maio).

Enquanto organismo público dotado de autonomia administrativa e financeira e de património próprio, a arrecadação daquela receita por parte da ERS suportou-se em contas bancárias dedicadas e abertas na Agência de Gestão de Tesouraria e da Dívida Pública – IGCP, E.P.E. (IGCP), respeitando assim o princípio de unidade de tesouraria do Estado, consagrado no Decreto-Lei n.º 191/99 de 5 de junho. Por outro lado, a ERS utiliza a rede de cobranças do Estado (RCE) – serviço da IGCP – desde 2006.

Az. M. J. Gu.

A RCE, que se destina a todos os organismos com elevado volume anual de documentos cobrados, permitiu uma eficaz gestão e controlo dos recebimentos, através da utilização do documento único de cobrança (DUC), contando com inúmeros locais de cobrança, com cobertura territorial e suporte tecnológico assinalável, designadamente a rede de caixas automáticas Multibanco, estações dos CTT e os balcões das instituições bancárias aderentes.

Quando as entidades não procedem ao pagamento das respetivas taxas, correm termos nos serviços de finanças os competentes processos de execução fiscal para cobrança coerciva. Em consequência destes processos, em 2024 foram cobrados juros de mora no valor de 16 978 EUR. Em 2024, a ERS cobrou o valor de 229 638 EUR correspondente a 40% das coimas por si aplicadas a prestadores de cuidados de saúde, tendo revertido os restantes 60% a favor dos cofres do Estado, de acordo com os n.os 1 e 2 do artigo 56.º dos Estatutos da ERS.

DESPESA

Conforme consta da tabela seguinte, a despesa paga atingiu o valor de 9 793 410 EUR o que, face à previsão feita pela ERS, de 11 870 211 EUR correspondeu a um grau de execução de 83%, o que correspondeu a um aumento de 4% face ao ano anterior.

Az. Mrs. Jm



Tabela 34
Execução orçamental –
despesa

	2023		2024		
Rubricas	Despesa paga	Orçamento corrigido	Despesa paga	Grau de execução	Variação
Despesas com pessoal	5 387 797	6 677 934	6 260 560	94%	16%
Aquisição de bens e serviços	2 867 347	3 409 780	2 200 085	65%	-23%
Juros e outros encargos	14 775	15 000	14 285	95%	-3%
Transferências correntes	559 228	568 699	565 937	100%	1%
Outras despesas correntes	71 663	524 705	227 949	43%	218%
Aquisição de bens de capital	505 078	674 093	524 594	78%	4%
TOTAL	9 405 887	11 870 211	9 793 410	83%	4%

Destaca-se, em termos de distribuição por rubricas, que, do valor total da despesa, 64% correspondeu a despesas com pessoal, 22% à aquisição de bens e serviços, 6% a transferências correntes, 5% a investimentos com a aquisição de bens de capital.



5.4 CONTABILIDADE DE GESTÃO

O Sistema de Contabilidade de Gestão da ERS utilizou as normas presentes no SNC-AP, nos termos do Decreto-Lei n.º 192/2015, de 11 de setembro, bem como a correspondente Norma de Contabilidade Pública n.º 27 (NCP 27), com as orientações para a estrutura e desenvolvimento de um sistema de contabilidade de gestão e que prevê requisitos mínimos obrigatórios para o seu conteúdo e divulgação.

A ERS utiliza um modelo de contabilidade de gestão que permite, nomeadamente, o apuramento de custos por unidade orgânica e o custeio baseado nas atividades (ABC).

Para efeitos da NCP 27, o tratamento contabilístico do custo correspondeu à reclassificação dos gastos por unidade orgânica e por atividades, incluindo este último eixo de análise também o custeio por processos.

Ass. MRS. Gm

Figura 30
Modelo de
contabilidade de
gestão



A ERS utiliza na sua contabilidade de gestão o método de custeio total, não havendo gastos não incorporados em nenhum dos níveis de repartição.

Todos os custos são devidamente especializados mensalmente, por forma a permitir uma leitura consistente e comparável da informação mensal da contabilidade de gestão.

A contabilidade de gestão segue os mesmos procedimentos que a contabilidade geral, nomeadamente quanto aos fechos de contas mensal e anual e quanto à prestação de contas.



6

ANÁLISE CRÍTICA DO EXERCÍCIO DE 2023 E ORIENTAÇÃO ESTRATÉGICA PARA 2024



6 | ANÁLISE CRÍTICA DO EXERCÍCIO DE 2024 E ORIENTAÇÃO ESTRATÉGICA PARA 2025

A avaliação crítica do exercício tem por base o enquadramento estratégico e a intervenção definida pela ERS para o ano 2024, e que previa, a par da prossecução das suas atribuições centrais:

1 | A continuidade de implementação do modelo de Supervisão pelo Risco e Sistema de Classificação de Prestadores, com a adoção das medidas para a implementação de um modelo de supervisão preventiva baseado na análise de risco e o desenvolvimento do sistema de classificação dos prestadores de cuidados de saúde, visando a monitorização contínua para garantir qualidade e segurança dos cuidados de saúde;

2 | A modernização tecnológica, com recurso a modelos de Inteligência Artificial (IA) e digitalização para otimização dos processos e redução cadenciada da burocracia;

3 | O enfoque na regulação de novos modelos de prestação de cuidados e saúde digital, aqui se prevendo – entre outras – a monitorização da telemedicina, a identificação de instituições que usam a IA, o reforço da utilização do Livro de Reclamações Eletrónico e a capacitação para o conhecimento do universo regulado à luz da introdução de novas tecnologias em saúde, com caracterização setorial;

4 | Ao nível do Acesso, Qualidade e Licenciamento, assegurar a supervisão eficaz do acesso aos cuidados de saúde, 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, bem assim ao cumprimento dos requisitos legais e regulamentares pelos prestadores e à garantia de padrões mínimos de qualidade e segurança nos serviços de saúde. Igualmente, a procura de maior eficácia no tratamento dos processos e na produção de informação relevante, com reforço da literacia e capacitação dos operadores de mercado.

5 | Reforço da cooperação Institucional, aprofundando o papel da regulação em Portugal, promovendo parcerias e protocolos que evitem duplicação de funções, imprimam maior eficácia pela intervenção concertada, evitem redundâncias e melhorem a eficiência;

6 | Ao nível da transparência nas Relações Económicas, reforçar a monitorização e avaliação dos planos e seguros de saúde, convenções e contratos no setor;

7 | Enfoque nas práticas publicitárias em Saúde, robustecendo o combate a práticas publicitárias enganosas e a promoção de boas práticas, nomeadamente aquelas que se prendem com os serviços de urgência;

8 | Implementação de políticas de **sustentabilidade** ambiental na ERS e no setor da saúde, revisão legislativa e elaboração de estudos estratégicos para o futuro da regulação (por ocasião dos 20 anos de ERS).

Ar. MRS. Jm



Este enquadramento assenta nas atividades de **Regulação** e de **Supervisão**, tais como:

- 1** | a monitorização da qualidade, segurança e acesso aos cuidados de saúde;
- 2** | a avaliação dos tempos de resposta;
- 3** | a verificação do cumprimento dos requisitos legais e regulamentares aplicáveis ao Universo Regulado;
- 4** | o tratamento de reclamações, elogios e sugestões;
- 5** | a avaliação económica e concorrencial;
- 6** | a Gestão e Suporte, com a modernização digital, a proteção de dados e a gestão de recursos humanos e financeira e, por fim,
- 7** | a Cooperação e Comunicação, promovendo a sensibilização para literacia em regulação e em saúde e o reforço da transparência, com fortalecimento de modelo preventivo.

Nesse contexto, e conforme detalhado no presente documento, no ano em análise, a ERS continuou a robustecer a sua atuação para cumprimento dos objetivos da atividade reguladora previstos no artigo 10.º dos seus Estatutos, garantindo o cumprimento das suas atribuições e competências e, bem assim, assegurou a concretização dos eixos estratégicos, através da intervenção efetiva e da adoção de medidas concretas nos segmentos centrais identificados no Plano de Atividades para 2024.

Az. MRS. Jm

No exercício de 2024, a ERS **intensificou as suas atividades de regulação e supervisão**, com um enfoque contínuo na garantia do cumprimento dos requisitos legais e regulamentares por parte dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde.

O registo dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde constitui um dos pilares da atuação da ERS, ao habilitar ao conhecimento efetivo do universo regulado, tendo-se assistido a um crescimento de 5,2% no número de entidades inscritas e de 6,9% no número de estabelecimentos registados, em comparação com o ano anterior. A 31 de dezembro de 2024 a ERS tinha registados 40.485 (quarenta mil, quatrocentos e oitenta e cinco) estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde e 23.453 (vinte e três mil, quatrocentos e cinquenta e três) entidades responsáveis pela respetiva exploração.

Foi dada continuidade ao reforço da fidedignidade dos registos e de se proceder atempadamente às necessárias ações corretivas.

A reestruturação dos serviços de saúde no âmbito do SNS e a implementação de novas unidades locais de saúde (ULS) - Decreto-Lei n.º 102/2023, de 7 de novembro - exigiram uma adaptação contínua, tendo sido assegurado o registo e atualização dos respetivos dados nas 39 (trinta e nove) ULS e desenvolvidos recursos técnicos, como o “Guia Prático de Registo de Estabelecimentos integrados no Serviço Nacional de Saúde onde sejam prestados Cuidados de Saúde Primários”, para padronizar o processo de registo de unidades de cuidados de saúde primários.



No que respeita ao **exercício dos poderes de autoridade e fiscalização**, a ERS avaliou 316 (trezentos e dezasseis) estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde dos setores público, privado e social, localizados nas diferentes regiões e integrados por diversos serviços e tipologias de atividade, face a 274 (duzentos e setenta e quatro) em 2023, representando um acréscimo de 15,3%.

Conseguimos dar resposta ao **aumento verificado de 10,1%** no número de atendimentos telefónicos, internos e através do operador, totalizando 29.235 (vinte e nove mil, duzentos e trinta e cinco) atendimentos, o que evidencia um maior envolvimento da entidade com os operadores do setor e os utentes. Convém sublinhar que isto foi possível, mesmo com a contratualização - por concurso público internacional - de novo operador para prestação de apoio no *call center*.

O número de **licenças** emitidas por tipologia de atividade, que depende de impulso do interessado, registou uma ligeira diminuição, passando de 2.343 (dois mil, trezentos e quarenta e três) em 2023 para 2.128 (dois mil, cento e vinte e oito) em 2024, com destaque para as tipologias de atividade de clínicas e consultórios médicos, que representaram a maior parte das licenças emitidas.

Ar. Mrs. Jm

A ERS decretou, em 2024, a **suspensão imediata da atividade** de seis estabelecimentos de saúde devido a perigo iminente para utentes e profissionais.

Emitiu, igualmente, 59 (cinquenta e nove) autorizações de funcionamento para unidades da **Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (RNCCI) e de saúde mental**, incluindo novas emissões, averbamentos e renovações, representado um **acrécimo de 742,86%**, face ao ano anterior em que totalizaram sete.

A ERS analisou 13 (treze) propostas de alteração às Portarias sobre o licenciamento e funcionamento dos estabelecimentos de saúde, contribuindo para a clarificação de requisitos. Em março de 2024, foram publicadas as novas portarias, incluindo a regulamentação da fisioterapia, terapia da fala e terapia ocupacional e que preveem a aplicação deste regime aos sectores público e social.



No processo de acomodação da nova competência ao abrigo do regime jurídico da proteção radiológica atribuída pelo Decreto-Lei n.º 139-D/2023, de 29 de dezembro, assumida pela ERS em 1 de julho de 2024, em que a ERS passou a supervisionar, as exposições médicas, foram emitidas 24 (vinte e quatro) autorizações para equipamentos de radiodiagnóstico em medicina dentária.

Para além desta monitorização da atividade dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, foram também reforçados os mecanismos de intervenção para a proteção dos direitos dos utentes. Para esse fim, deu-se continuidade ao processo de simplificação de documentos, foram promovidas diversas ações de informação e capacitação, e adotadas medidas para melhorar o acesso à informação.

Estas iniciativas visaram sensibilizar e orientar tanto os utentes quanto os prestadores, mitigando dificuldades identificadas e apoiando na tomada de decisões informadas.

Procurou-se assim promover o reforço da literacia em direitos na saúde e da literacia em regulação em saúde promovendo, concomitantemente, uma maior aproximação da sociedade civil e o reforço do cariz preventivo de intervenção regulatória. Foi, ainda, reforçada a intervenção preventiva e reforço de divulgação com informação relevante a utentes e prestadores, promovendo a capacitação crescente e o cumprimento voluntário.

Ar. MRS. Jm

Do mesmo modo, foi assegurado o robustecimento contínuo dos **planos de comunicação interna e externa**, iniciados em 2023, e a realização de diversas iniciativas comunicacionais, predominantemente no formato online.

Foram realizadas diversas ações externas, no quadro da promoção da literacia, incluindo a terceira edição das “Jornadas ERS – Direitos e Deveres dos Utentes”, que contou com mais de 1280 participantes.

Foram publicadas três edições da carta dos “Direitos e Deveres dos Utentes dos Serviços de Saúde”, acompanhadas de versões simplificadas e consolidadas e atualizadas 3 versões simplificadas, motivadas essencialmente por atualizações legislativas e intervenções regulatórias da ERS.

A ERS reforçou o acompanhamento das teleconsultas, garantindo que respeitam os direitos dos utentes, destacando-se a publicação do Alerta de Supervisão n.º 7/2024, que visou reforçar as boas práticas na prestação de teleconsultas para garantir o cumprimento dos direitos dos utentes e a publicação do Guia Prático – Prestação de Teleconsultas, com orientações para profissionais de saúde sobre como assegurar a privacidade, consentimento informado e acesso adequado à informação clínica.



Foi, igualmente, emitido o **Alerta de Supervisão n.º 3/2024**, visando assegurar o direito ao acompanhamento de utentes vulneráveis em serviços de urgência.

Também, no âmbito de resposta a pedidos de apoio, a ERS respondeu (por escrito e via telefónica) a um total de 3.433 (três mil, quatrocentos e trinta e três) pedidos de apoio no âmbito do SGREC e a 2.224 (dois mil, duzentos e vinte e quatro) pedidos de informação sobre direitos e deveres.

Houve, ainda, lugar:

- 1** | à realização de sessões presenciais e online para profissionais de saúde e gestores de unidades hospitalares, esclarecendo obrigações legais e melhores práticas, nomeadamente nas áreas dos direitos dos utentes, publicidade em saúde, tramitação de reclamações, sugestões e elogios, entre outras,
- 2** | ao lançamento de campanhas informativas sobre o direito ao acompanhamento, consentimento informado e acesso ao processo clínico,
- 3** | a divulgação de conteúdos educativos nas plataformas digitais da ERS e redes sociais, com materiais explicativos sobre reclamações, acesso a cuidados e procedimentos administrativos.

Ass. MRS. Jm

A ERS manteve a publicação dos Boletins INFO ERS e das NewslettERS, divulgando informações sobre os direitos dos utentes alinhadas com datas comemorativas, num total de 2 (dois) e 4 (quatro), respetivamente.

Foram estabelecidos meios de cooperação com instituições de ensino e organizações de saúde para disseminação de materiais sobre literacia em saúde.

A ERS organizou sessões presenciais de esclarecimento para prestadores de cuidados de saúde, incluindo eventos na Unidade Local de Saúde do Médio Ave, E.P.E., focando-se na gestão de reclamações e obrigações dos prestadores, e na Unidade Local de Saúde de Santa Maria, E.P.E., sobre o tratamento de reclamações e o papel dos profissionais de saúde.

Foram ainda realizados *webinars* dirigidos ao setor privado, cooperativo e social, nomeadamente sobre o Livro de Reclamações Eletrónico e o direito à reclamação no setor da saúde.



A ERS também reforçou a sua cooperação com outras entidades, promovendo parcerias para divulgação de informação e capacitação de profissionais e utentes.

Recebeu, a 8 de maio de 2024, a visita de estudantes e professores do *Blended Intensive Program I – Consumer and Health Law in Digital Era*, em colaboração com a Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra.

Além disso, participou no seminário “Humanização dos Cuidados”, promovido pela ULS de Matosinhos, E.P.E., apresentou um estudo sobre os desafios da regulação da Inteligência Artificial na proteção dos direitos dos utentes, discutido em eventos internacionais como o simpósio da SINC e o congresso anual da SINC em Dublin.

Paralelamente, a ERS monitorizou a adoção da Inteligência Artificial no setor hospitalar através de um questionário aplicado a 185 unidades hospitalares e dedicou um dos seus Fóruns ao tema “Direitos e Deveres dos Uteses – Inteligência Artificial e Ética”.

Ar. Mrs. Jm

Em 2024, a ERS organizou diversos eventos online e *webinars* focados nos direitos e deveres dos utentes dos serviços de saúde, seguida de um *webinar* sobre o “Livro de Reclamações Eletrónico”, outro sobre “Direito à reclamação: o papel e importância dos profissionais de saúde”, um *webinar* sobre os “poderes da ERS na garantia do direito de acesso a cuidados de saúde”. A 28 de fevereiro, a ERS participou em um *webinar* da Sociedade Portuguesa de Medicina Estética sobre procedimentos para abertura de estabelecimentos de saúde, e a 12 de março, participou de um *webinar* da Incisivos (Associação de Médicos Dentistas) sobre licenciamento de clínicas de saúde oral. Esses eventos promoveram a literacia em saúde, orientando tanto utentes quanto profissionais de saúde.

Parece-nos importante destacar a realização dos Fóruns 20 Anos 20 Temas, que consistiram em 20 (vinte) sessões temáticas online abertas ao público e que abordaram tópicos essenciais como o “Informação e liberdade de escolha: instrumentos de proteção dos direitos e interesses legítimos dos utentes”; “Direito à informação”; “Consentimento Informado”; “Publicidade em saúde – utentes”; “Direito à reclamação – a perspetiva dos utentes”; “Tramitação de reclamações, sugestões e elogios”; “Direitos e deveres dos utentes – Inteligência Artificial e Ética”; “Setores convencionados do SNS: Hemodiálise, análises Clínicas e Radiologia”; “Concorrência no Setor Hospitalar Privado” e “A participação no sistema de saúde – um direito dos utentes”.

Em 2024, também foi concluído o primeiro vídeo animado da ERS, explicando os direitos dos utentes e atividades essenciais da entidade, com foco em “O que fazer em caso de conflito com um prestador de cuidados de saúde?”. Em setembro, promoveu o 2.º workshop online para jornalistas sobre o registo e licenciamento de estabelecimentos e a regulamentação publicitária em saúde.



No quadro do exercício dos **poderes de supervisão**, realizado através de intervenção administrativa, nos segmentos da defesa dos direitos dos utentes, da garantia da prestação de cuidados de saúde de qualidade e da regulação económica e em dados agregados, foram instaurados, durante 2024, um total de 82 (oitenta e dois) processos de inquéritos e decididos 84 (oitenta e quatro), verificando-se um aumento de 5,13% e 2,44%, respetivamente, face a 2023. Foram, ainda, instaurados 29 (vinte e nove) processos de inquérito em matéria de defesa do direito de acesso aos cuidados de saúde e decididos 39 (trinta e nove), tudo conforme melhor circunstanciado no presente RAG.

Foi, ainda, assegurada a continuidade da monitorização do acesso aos cuidados de saúde no SNS, através da publicação de diversas Informações de Monitorização e realização de Estudos, destacando-se o estudo sobre a Linha SNS 24 e seu impacto na prestação de cuidados. Como resultado, foi emitido o Alerta de Supervisão n.º 2/2024, dirigido aos estabelecimentos do setor público, para reforçar o cumprimento das normas de referenciação e de isenção de taxas moderadoras nos serviços de urgência quando a triagem é realizada pelo SNS 24, conforme previsto na legislação em vigor.

A ERS continuou a assegurar a monitorização regular de setores chave, através da publicação de 17 (dezasete) **informações de monitorização** regulares, nomeadamente sobre:

- 1 | dados sobre acesso a médico de família,
- 2 | tempos de espera nos diferentes semestres de 2023 e 2024,
- 3 | atividade dos serviços de obstetrícia, e
- 4 | análise do setor convencionado em áreas como análises clínicas, radiologia, hemodiálise, medicina física e de reabilitação e endoscopia gastroenterológica, bem como a acessibilidade à Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (RNCCI) e à Rede Nacional de Cuidados Paliativos.

No âmbito dos sete **estudos** publicados, foram ainda tratadas várias áreas temáticas, nomeadamente “Os direitos dos utentes na prestação de teleconsultas”; Cuidados de saúde primários | Qualidade e eficiência nas UCSP e USF e “Concorrência no Setor Hospitalar Não Público”.

Em 2024, foram submetidos à apreciação da ERS 130.470 (cento e trinta mil, quatrocentos e setenta) **processos REC** (reclamações, elogios e sugestões), alguns dos quais respeitantes a factos ocorridos em anos anteriores. Verificou-se, quando comparando ao ano de 2023, um acréscimo cerca de 4,5% no universo de processos REC com factos ocorridos no próprio ano. Foi assegurada a apreciação das queixas e reclamações dos utentes e a monitorização do seguimento dado às mesmas pelos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, com decisão de 89.037 (oitenta e nove mil, e trinta e sete) processos REC.



De destacar a evolução positiva evidenciada no tratamento das reclamações, cujo resultado de arquivamento decorre de resolução da situação que motivou a reclamação ou por terem sido garantidas medidas corretivas por parte dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde.

Em matéria de apoio ao Direito de Reclamação, a plataforma online da ERS foi reforçada com mais informação e novas funcionalidades para facilitar a submissão de reclamações, sugestões e elogios, além de viabilizar a consulta do estado das mesmas.

No quadro da intervenção sancionatória, em 2024, foram instaurados 282 (duzentos e oitenta e dois) processos de contraordenação, correspondentes a um total de 705 (setecentos e cinco) infrações e decididos 278 (duzentos e setenta e oito), representando um aumento de 30,53% nas decisões.

Destaca-se que, dando cumprimento ao constante do artigo 9.º-A do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, estabelece a obrigatoriedade de disponibilização do livro de reclamações a todos os fornecedores de bens ou prestadores de serviços que tenham contacto com o público e em cumprimento do constante do Plano de Atividades a ERS efetuou, durante o ano de 2024, um total de 38 (trinta e oito) advertências para cumprimento de obrigações constantes do artigo 5.º-B do referido diploma, das quais 10 (dez) foram referentes à obrigação de possuir o formato eletrónico do livro de reclamações e 28 (vinte e oito) foram referentes à obrigação de divulgar nos respetivos sítios na internet, em local visível e de forma destacada, o acesso à Plataforma Digital.

Também no âmbito das suas competências de fiscalização e supervisão do regime jurídico das **práticas de publicidade em saúde**, a ERS consolidou a sua atividade inspetiva e sancionatória em 2024, com vista a garantir a transparência, fidedignidade e rigor científico da publicidade em saúde a assegurar o direito de acesso livre e esclarecido dos utentes aos serviços de saúde, tendo sido emitidas nove ordens e 57 (cinquenta e sete) advertências a diversas entidades no exercício dos poderes de supervisão da ERS, conforme previsto no artigo 19.º dos respetivos Estatutos e instaurados 24 (vinte e quatro) processos de contraordenação por infrações ao regime jurídico da publicidade em saúde.

Az. Mrs. Gu



A ERS promoveu uma estratégia de fiscalização ativa, concretizada através da realização de 55 (cinquenta e cinco) ações de fiscalização presencial, destinadas à verificação in loco do cumprimento das normas aplicáveis, das quais resultaram a aplicação de duas medidas cautelares de suspensão e a abertura de 26 (vinte e seis) novos processos de contraordenação. Adicionalmente, foram conduzidas 45 fiscalizações não presenciais, com recurso à análise de publicidade veiculada em websites e redes sociais, que culminaram na instauração de 12 (doze) processos de contraordenação.

Por outro lado, reforçou a intervenção preventiva na área da publicidade, uma área em forte ascensão e com grandes implicações para os regulados e para os cidadãos.

Em 10 de julho de 2024, a ERS emitiu o Alerta de Supervisão n.º 4/2024, dirigido a todos os operadores do setor, reforçando a proibição de práticas publicitárias enganosas associadas a serviços de urgência ou atendimento permanente sem a respetiva licença de funcionamento.

A ERS reforçou, ainda, a sua atividade pedagógica e de sensibilização, promovendo a publicação da Newsletter n.º 4/2024, a realização de dois fóruns temáticos dirigidos a utentes e regulados, um workshop especializado para jornalistas e a participação na Conferência ERS'24, no painel sobre desafios da regulação da publicidade em saúde.

No sentido de aprofundar a monitorização e a intervenção regulatória neste domínio, destaca-se a **aprovação das bases para a criação do Observatório da Publicidade em Saúde**, estrutura que terá como principais objetivos: **1** | monitorizar e analisar tendências de mercado e riscos de indução dos utentes em erro; **2** | reforçar a conformidade das práticas publicitárias com o enquadramento legal; **3** | promover a literacia em publicidade em saúde; **4** | incentivar boas práticas e **5** | desenvolver uma abordagem preventiva para mitigar potenciais infrações.

Com estas iniciativas, a ERS reforça o seu papel enquanto entidade reguladora, garantindo uma supervisão eficaz da publicidade em saúde e assegurando a transparência, a proteção dos utentes e o cumprimento das normas aplicáveis ao setor.

Ar. MRS. Jm



Em matéria de **regulação económica e promoção e defesa da concorrência**, realça-se a atualização dos instrumentos técnicos de análise concorrencial e a continuidade da monitorização de concessões e concorrência, nomeadamente a avaliação de contratos e convenções, com emissão três pareceres para a Autoridade da Concorrência sobre operações de concentração no setor da saúde e 11 (onze) pareceres sobre procedimentos de celebração de convenções em áreas como Psicologia, Diálise, Radiologia, Análises Clínicas e Especialidades Médicas e Cirúrgicas.

Ainda, no contexto da fixação e acompanhamento de preços no SNS, a ERS integrou o Grupo de trabalho “Mais Economia e Saúde - Para a dinamização de uma Política Industrial da Saúde”, criado pelo Despacho n.º 4613/2023, de 17 de abril, dos Ministros da Economia, da Ciência e da Saúde.

A ERS delimitou e analisou mercados relevantes em 2024, incluindo no estudo “Concorrência no Setor Hospitalar Não Público” e na monitorização dos setores de diálise, análises clínicas, e radiologia, medicina física e de reabilitação e endoscopias.

O exercício da atividade da ERS foi pautado pelo cumprimento das suas obrigações estatutárias e das regras internas de funcionamento, com a consequente prossecução da sua atividade com rigor e qualidade, com o intuito de promover uma diminuição do potencial nível de litigiosidade. Nesta sede, foram impugnadas em 2024, 33 (trinta e três) decisões condenatórias em matéria contraordenacional. A 31 de dezembro de 2024, encontravam-se pendentes 23 (vinte e três) ações judiciais em matéria de contencioso contraordenacional, e 22 (vinte e duas) em matéria de contencioso administrativo e tributário e foram junto da Autoridade Tributária e Aduaneira, instaurados 1.138 (mil cento e trinta e oito) processos de execução fiscal.

A ERS deu continuidade à revisitação dos instrumentos legislativos vigentes, tendo em vista reforçar a sua capacidade de intervenção, incluindo os Estatutos da ERS e diversos Regulamentos, com eficácia interna e externa e desenvolveu a atividade de resolução extrajudicial de conflitos, quer numa vertente procedimental, quer não procedimental, tendo, em 2024, tramitado sete processos de mediação.

Ar. MRS. Jm



A 27 de novembro de 2023, deu-se a eleição, em reunião constitutiva do **Conselho Consultivo** da ERS para o mandato 2023/2027, do Presidente e do Vice-presidente deste órgão, por sufrágio universal e secreto, tendo sido realizadas em 2024, duas reuniões do CC, dedicadas à discussão e aprovação da ata da reunião constitutiva do órgão (realizada em 27 de novembro de 2023), e apresentação, discussão e emissão de pronúncia sobre o relatório de atividades e gestão (RAG) da ERS de 2023 e do plano de atividades e orçamento da ERS para 2025, tendo-se verificado, em ambos, a aprovação por unanimidade dos Conselheiros presentes nas reuniões.

A ERS respondeu a 88 (oitenta e oito) pedidos de informação de órgãos de comunicação social, e foi mencionada em 3.408 (três mil, quatrocentas e oito) notícias, representando um aumento de 2,71% face ao período homólogo.

Foi realizada a **monitorização interna da atividade da ERS** através de um sistema de indicadores de desempenho, organizados por processos, tendo-se verificado que, à semelhança do ocorrido no ano transato, em 2024 se atingiu novamente o valor mais elevado dos últimos três anos, com um grau de cumprimento das metas no global situado nos 81% (no total de 173 indicadores monitorizados), refletindo o processo de envolvimento com a aprendizagem e melhoria contínua, com a consolidação e melhoria de desempenho dos vários processos e, por conseguinte, do desempenho da ERS.

Ar. Mrs. Jm

É, ainda, de referir que a ERS continua devidamente certificada (Certificado n.º 2024/CEP.6140 da APCER, válido até 10/06/2027) sendo que em 2024 a ERS foi alvo da Auditoria de Renovação pelo Organismo de Certificação, que validou a renovação da mesma.

Ainda no contexto da **modernização tecnológica e administrativa**, a ERS reforçou a segurança da informação e a cibersegurança, garantiu a adequação dos seus sistemas às alterações legislativas e às necessidades internas, adquirindo novos equipamentos para substituir hardware obsoleto, assegurando condições para trabalho presencial e remoto.

Destaca-se a continuidade do projeto SAMA ERS 2.0, focado na transformação digital e na integração com a *stack* tecnológica existente, bem como a implementação do projeto SAMA 4 - Supervisão Baseada no Risco, com a criação de uma plataforma de recolha de dados e o lançamento de um projeto piloto para avaliação de desempenho.



Em 2024, a ERS avançou com o desenvolvimento e teste de novas plataformas tecnológicas para recolha de informação, cálculo de indicadores e produção da matriz de risco, fundamentais para o modelo de supervisão pelo risco e sistema de classificação.

Este projeto piloto, foi realizado entre 9 de julho e 30 de setembro de 2024, e permitiu recolher dados de unidades de cuidados de saúde com internamento, excluindo as dedicadas a cuidados continuados e saúde mental. Simultaneamente, foram revistos indicadores clínicos e de Segurança do Doente – Eventos Adversos, com base em normas e boas práticas nacionais e internacionais, em articulação com a Ordem dos Médicos e Sociedades Científicas.

A ERS também contratou um centro de investigação para definir uma nova metodologia de classificação dos estabelecimentos e atualizar os ajustes de risco dos indicadores de resultado. Além disso, o modelo de supervisão foi aprimorado com *dashboards* e notificações automáticas para identificação precoce de riscos e intervenção preventiva.

A ERS também monitorizou e aprimorou o projeto de *Business Intelligence*, utilizando *Power BI* e no campo da Inteligência Artificial, foram feitos ajustes no modelo aplicado à gestão de reclamações, tornando-o mais resiliente.

Ar. MRS. Jm

De entre as **iniciativas institucionais**, destacam-se a Conferência ERS'24, organizada pela ERS no dia 24 de outubro de 2024, que teve como tema central os “Desafios da Regulação”. O evento contou com a participação de cerca de 20 oradores, distribuídos em três painéis principais: “Porquê regular? Reforçar a literacia”; “Acesso e concorrência no sistema de saúde”; e “Novos desafios: publicidade responsável, cooperação institucional e combate ao exercício ilegal e auto-regulação profissional”, tendo constituído uma oportunidade para discutir os principais desafios regulatórios no setor da saúde.

A ERS reforçou também a sua cooperação tanto nacional quanto internacional, estabelecendo parcerias com várias entidades reguladoras, nomeadamente com a participação ativa em grupos de trabalho como o Grupo de Trabalho Consumidor, para promover a proteção dos direitos dos consumidores. Além disso, a ERS contribuiu com sugestões para a alteração do Decreto-lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, no sentido de dever vigorar um regime jurídico único para os estabelecimentos de saúde, independentemente de sua natureza jurídica. A ERS também distribuiu folhetos informativos em eventos académicos e manteve uma estreita colaboração com a Autoridade da Concorrência na defesa da concorrência no setor da saúde.

Em 2024, a ERS esteve presente ou representada em várias iniciativas nacionais, destacando-se sua participação no XIX Congresso de Medicina Nuclear em maio, onde abordou a legislação e desafios da proteção radiológica.



No plano internacional, a ERS participou de eventos e reuniões globais, como o congresso anual da SINC em Dublin e diversas videoconferências sobre temas como a participação dos utentes e a supervisão pelo risco. Participou ainda no 5º aniversário da ERIS, sua congénere de Cabo Verde. Além disso, a ERS manteve a cooperação com a Entidade Reguladora Independente da Saúde de Cabo Verde (ERIS), com reuniões regulares e uma visita técnica da ERIS às instalações da ERS em junho de 2024.

A ERS também foi convidada a integrar o *Board* da SINC para o triénio 2024/2026, o que reforça sua presença em redes internacionais de regulação e supervisão.

Para o ano de 2025, será assegurada a continuidade da efetivação de cada um dos eixos estratégicos definidos no Plano de Atividades para 2025, sendo que no quadro das competências legalmente instituídas, a ERS irá continuar a robustecer as metodologias de intervenção tendo em vista continuar a assegurar a cabal prossecução das suas atribuições, com enfoque na progressiva desburocratização, desmaterialização e celeridade processuais, pela importância da tempestividade da intervenção regulatória na defesa dos direitos dos utentes e na avaliação da conformidade da atuação dos estabelecimentos regulados com as normas em vigor.

Ar. MRS. Jm

Neste contexto, será de assinalar a necessidade de densificar e continuar a acomodação das competências decorrentes da publicação do Decreto-Lei n.º 139-D/2023, de 29 de dezembro, que estabelece o regime jurídico da proteção radiológica e que procede à segunda alteração ao Decreto-Lei n.º 108/2018, de 3 de dezembro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 81/2022, de 6 de dezembro, nos termos do qual a ERS passará a ser “autoridade competente”, competindo-lhe zelar pela existência de um elevado nível de proteção radiológica nas práticas associadas às exposições médica.

Do mesmo modo, competir-lhe-á assegurar as competências previstas no Decreto-Lei n.º 127/2014, de 22 de agosto, na sua atual redação, com o alargamento aos setores público e social.

Bem assim, nos termos do artigo 77.º do Regulamento (UE) 2024/1689 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 13 de junho de 2024, designado comumente como Regulamento da Inteligência Artificial, a ERS integra a lista da(s) autoridade(s) ou organismo(s) que designadas para supervisionar o cumprimento da legislação da União Europeia que protege os direitos fundamentais.

Os desafios atuais à regulação, especialmente em saúde, incluem a aproximação à sociedade civil e o reforço da literacia em regulação e saúde. Destaca-se também a necessidade de modelos regulatórios preditivos e preventivos, além de ferramentas para medir a eficácia regulatória.



A regulação precisa de se adaptar às novas tecnologias, como a inteligência artificial, e aos novos modelos de cuidados, como unidades móveis e telemedicina. Há ainda a urgência de uma supervisão focada em áreas críticas, como saúde mental e cuidados continuados, e a garantia do direito de acesso a cuidados em um contexto migratório e globalizado.

Como nota suplementar, a ERS está a desenvolver um Glossário de Saúde com vista a normalizar conceitos nas suas áreas de intervenção, estando prevista a auscultação pública.

Ar. Mrs. Gu

Porto, 28 de março de 2025

O Presidente do Conselho de Administração

(António Pimenta Marinho)

A Vogal

O Vogal

(Mariana Torres)

(Agostinho Franklim Marques)

Ar. Mrs. Gu



Anexo 1 | DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

1 | IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE, PERÍODO DE RELATO E REFERENCIAL CONTABILÍSTICO

1.1 IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE, PERÍODO DE RELATO

1.2 REFERENCIAL CONTABILÍSTICO E DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

2 | PRINCIPAIS POLÍTICAS CONTABILÍSTICAS, ALTERAÇÕES NAS ESTIMATIVAS CONTABILÍSTICAS E ERROS.

2.1 BASE DE MENSURAÇÃO USADA NA PREPARAÇÃO DAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

2.2 OUTRAS POLÍTICAS CONTABILÍSTICAS

2.3 JUÍZOS DE VALOR (EXCETUANDO OS QUE ENVOLVEM ESTIMATIVAS) QUE O ÓRGÃO DE GESTÃO FEZ NO PROCESSO DE APLICAÇÃO DAS POLÍTICAS CONTABILÍSTICAS E QUE TIVERAM MAIOR IMPACTO NAS QUANTIAS RECONHECIDAS NAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

2.4 PRINCIPAIS PRESSUPOSTOS RELATIVOS AO FUTURO

2.5 PRINCIPAIS FONTES DE INCERTEZA DAS ESTIMATIVAS

2.6 ALTERAÇÃO DE POLÍTICAS CONTABILÍSTICAS

3 | ATIVOS INTANGÍVEIS

3.1 ATIVOS INTANGÍVEIS – VARIAÇÃO DAS AMORTIZAÇÕES E PERDAS POR IMPARIDADES ACUMULADAS

3.2 ATIVOS INTANGÍVEIS - QUANTIA ESCRITURADA E VARIAÇÕES DO PERÍODO

3.2 A ATIVOS INTANGÍVEIS – ADIÇÕES

3.2 B ATIVOS INTANGÍVEIS – TRANSFERÊNCIAS

3.3 VARIAÇÃO DE EXCEDENTE DE REVALORIZAÇÃO

3.4 DISPÊNDIOS DE PESQUISA E DESENVOLVIMENTO

4 | ACORDOS DE CONCESSÃO DE SERVIÇOS: CONCEDENTE

5 | ATIVOS FIXOS TANGÍVEIS

5.1 ATIVOS FIXOS TANGÍVEIS - VARIAÇÃO DAS DEPRECIAÇÕES E PERDAS POR IMPARIDADE ACUMULADAS

5.2 ATIVOS FIXOS TANGÍVEIS - QUANTIA ESCRITURADA E VARIAÇÕES DO PERÍODO

5.2 A ATIVOS FIXOS TANGÍVEIS – ADIÇÕES

5.2 B ATIVOS FIXOS TANGÍVEIS – DIMINUIÇÕES

10 | INVENTÁRIOS

10.1 INVENTÁRIOS

10.2 INVENTÁRIOS: MOVIMENTOS DO PERÍODO

14 | RENDIMENTO DE TRANSAÇÃO SEM CONTRAPRESTAÇÃO

15 | PROVISÕES, PASSIVOS CONTINGENTES E ATIVOS CONTINGENTES

17 | ACONTECIMENTO APÓS A DATA DE RELATO

18 | INSTRUMENTOS FINANCEIROS

19 | BENEFÍCIOS DOS EMPREGADOS

23 | FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EXTERNOS

24 | OUTROS GASTOS E PERDAS

25 | OUTROS RENDIMENTOS E GANHOS

26 | RESULTADOS TRANSITADOS

27 | PROJETOS DE DESENVOLVIMENTO CONFINANCIADOS

28 | OUTRAS INFORMAÇÕES

Az. Mrs. Jm



1 | IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE, PERÍODO DE RELATO E REFERENCIAL CONTABILÍSTICO

1.1 IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE, PERÍODO DE RELATO

A ERS é uma pessoa coletiva de direito público, com 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.

A ERS, com a classificação orgânica “12.1.03.03.00”, tem a sua sede no Porto, na rua S. João de Brito, n.º 621, L 32, código postal 4100-455, e foi constituída pelo Decreto-Lei n.º 309/2003, de 10 de dezembro. Posteriormente, o Decreto-Lei n.º 127/2009, de 27 de maio, procedeu à reestruturação da ERS, redefinindo as suas atribuições, organização e funcionamento.

Na sequência da publicação da Lei-quadro das entidades reguladoras independentes, aprovada pela Lei n.º 67/2013, de 28 de agosto, os atuais estatutos da ERS foram aprovados pelo Decreto-Lei n.º 126/2014, de 22 de agosto.

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 dos demais direitos dos utentes, e à legalidade e transparência das relações económicas entre os diversos operadores, entidades financiadoras e utentes.

A estrutura organizacional da ERS é constituída pelos órgãos sociais – Conselho de Administração, Fiscal Único e Conselho Consultivo –, e por unidades orgânicas – quatro departamentos, duas unidades autónomas e três gabinetes autónomos.

A 31 de dezembro de 2024 a ERS dispunha de 115 trabalhadores.

Os valores mencionados no presente anexo encontram-se expressos em euros e referem-se ao período contabilístico do ano de 2024.

Ass. M. J. J. J.



1.2 REFERENCIAL CONTABILÍSTICO E DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

A | As Demonstrações Financeiras foram preparadas com base nos registos contabilísticos mantidos em conformidade com o SNC-AP, aprovado pelo Decreto-lei nº 192/2015, de 11 de setembro, e foram aplicados os requisitos das Normas de Contabilidade Pública (NCP) relevantes para a ERS.

B | No período abrangido pelas presentes demonstrações financeiras, não foram derogadas quaisquer disposições do SNC-AP que tenham produzido efeitos materialmente relevantes e que pudessem pôr em causa a imagem verdadeira e apropriada que devem transmitir aos interessados pelas informações disponibilizadas.

As demonstrações financeiras relativas ao período findo em 31 de dezembro de 2024 foram apresentadas em conformidade com os modelos resultantes dos diplomas legais emitidos no âmbito da publicação do SNC-AP.

As demonstrações financeiras relativas ao ano de 2024 foram elaboradas de acordo com a estrutura conceptual, as normas contabilísticas de relato financeiro e as normas interpretativas do SNC-AP.

C | O saldo da conta de Caixa e Depósitos à ordem apresentou o valor 42 424 423,54 EUR, desagregando-se conforme a tabela abaixo.

CONTA	VALOR
Caixa	1.729,20
Depósitos à ordem	2.722.694,34
Depósitos à ordem no Tesouro	2.722.694,34
Depósitos à ordem no Inst. Bancárias	0,00
Outros instrumentos Financeiros	39.700.000,00
TOTAL DE CAIXA E DEPÓSITOS	42.424.423,54

A ERS apenas tem conta bancária aberta na Agência de Gestão da Tesouraria e da Dívida Pública - IGCP, E.P.E., uma vez que está sujeita ao princípio da Unidade de Tesouraria, nos termos do n.º 3 do artigo 38.º da Lei-quadro das entidades reguladoras independentes.

De acordo com o determinado pelo n.º 5 do artigo 90.º do Decreto-Lei n.º 17/2024 (que estabeleceu as normas de execução do Orçamento do Estado para 2024), o IGCP determinou, no dia 31 de dezembro, a constituição de uma aplicação em CEDIC, com maturidade até ao dia 2 de janeiro de 2025.

Em cumprimento de tal determinação, o IGCP efetuou uma aplicação CEDIC no valor de 39 700 000,00 EUR.

Az. M. J. J. J.



2 | PRINCIPAIS POLÍTICAS CONTABILÍSTICAS, ALTERAÇÕES NAS ESTIMATIVAS CONTABILÍSTICAS E ERROS.

2.1 BASE DE MENSURAÇÃO USADA NA PREPARAÇÃO DAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

As demonstrações financeiras foram preparadas no pressuposto da continuidade das operações, a partir dos livros e registos contabilísticos, organizados e elaborados de acordo com as NCP em vigor e são apresentadas em euros.

ATIVOS FIXOS TANGÍVEIS E INTANGÍVEIS

Os ativos fixos tangíveis e intangíveis encontram-se registados ao custo de aquisição, deduzidos de depreciações e amortizações acumuladas e de perdas por imparidade acumuladas, conforme as NCP 3 e 5. Considera-se como custo de aquisição o preço de compra adicionando as despesas imputáveis à compra, estimativa dos custos de desmantelamento, remoção dos ativos e requalificação dos locais de instalação/operação dos mesmos.

Os ativos fixos tangíveis e intangíveis são depreciados e amortizados pelo método previsto no Classificador Complementar 2 (CC2), a partir da data em que os mesmos se encontram disponíveis para serem utilizados no uso pretendido, em conformidade com a vida útil dos ativos, definida em função da utilidade esperada.

INVENTÁRIOS

Os bens em inventário são constituídos por artigos de economato que se destinam ao consumo interno da ERS.

A ERS adota como fórmula de custeio dos seus inventários o custo médio.

A rubrica de CMVMC reflete o custo pela sua utilização de consumo interno.

CLIENTES E OUTRAS CONTAS A RECEBER

As dívidas de terceiros são registadas ao custo amortizado menos imparidades e apresentadas no balanço deduzidas de eventuais perdas por imparidade, de forma a refletir o seu valor realizável líquido.

As perdas por imparidade são registadas na sequência de eventos ocorridos que indiquem objetivamente de forma quantificável, que a totalidade ou parte do saldo em dívida não será recebido. Para tal, a ERS tem em consideração informação histórica dos saldos vencidos e não recebidos.

As perdas por imparidade são ajustadas em função da evolução das contas correntes, designadamente no que respeita ao detalhe das operações que a integram, sendo os reforços reconhecidos como gastos do período, as reversões, decorrentes da cessação total ou parcial do risco, nos rendimentos e as utilizações, para cobertura da perda efetiva do crédito, deduzidas diretamente nas contas correntes.

FORNECEDORES E OUTRAS CONTAS A PAGAR

As contas a pagar a fornecedores e outros credores são registadas ao custo amortizado. O seu não reconhecimento só ocorre quando cessarem as obrigações decorrentes dos contratos, designadamente quando tiver havido lugar à liquidação, cancelamento ou expiração.



PATRIMÓNIO LÍQUIDO

A ERS dispõe, por obrigação estatutária, de património próprio, constituído pelos bens, direitos e obrigações de conteúdo económico de que é titular. O património líquido é constituído pelos resultados gerados em períodos anteriores, bem como subsídios, não reembolsáveis para aquisição de ativos intangíveis.

CAIXA E DEPÓSITOS

A rubrica de caixa e depósitos inclui caixa e depósitos à ordem que possam ser imediatamente mobilizáveis sem risco de alteração de valor.

REGIME DO ACRÉSCIMO

A ERS regista os seus rendimentos e gastos de acordo com o regime do acréscimo, pelo qual os rendimentos e gastos são reconhecidos à medida que são gerados, independentemente do momento em que são recebidos ou pagos.

As diferenças entre os montantes recebidos e pagos e os correspondentes rendimentos e gastos são registados nas rubricas de “Outros contas a receber”, “Outras contas a pagar” e “Diferimentos”.

RÉDITO

Nos termos das alíneas **A** | e **B** | do n.º 1 do artigo 56.º dos Estatutos da ERS constituem receita da ERS as taxas de registo, as contribuições regulatórias, as taxas de licenciamento e as taxas de vistoria. Estes montantes são reconhecidos com a emissão de uma nota de liquidação/ Documento Único de Cobrança (DUC).

A | A taxa de registo é reconhecida no momento do registo dos prestadores de cuidados de saúde na ERS.

B | A contribuição regulatória é emitida 12 meses após a obrigação legal de registo no Sistema de Registo de Entidades Reguladas (SRER), sendo efetuada a sua especialização de acordo com o período a que diz respeito.

C | A taxa de vistoria é reconhecida quando esta última é solicitada à ERS.

No que se refere a infrações cuja apreciação seja da sua competência, incumbe à ERS desencadear os procedimentos sancionatórios adequados, adotar as necessárias medidas cautelares e aplicar as devidas sanções.

Nos termos do n.º 2 do artigo 56.º dos estatutos da ERS, 40% do valor das coimas reverte para a ERS e 60% para os cofres do Estado.

Também neste caso, o reconhecimento destes montantes é efetuado tendo por consideração o momento da decisão da aplicação da coima e não o seu recebimento efetivo.

Az. M. J. Gu.



IMPOSTO SOBRE O RENDIMENTO

A ERS está isenta do pagamento de Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Coletivas (IRC), nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 10.º do código do IRC, e de imposto de selo, nos termos do disposto na alínea a) do artigo 5.º do anexo I da Lei n.º 150/1999, de 11 de setembro (Código do Imposto do Selo).

BENEFÍCIOS DOS EMPREGADOS

Os benefícios de curto prazo dos empregados incluem salários, isenção de horários, retribuições eventuais por trabalho extraordinário, subsídio de alimentação, subsídio de férias e de Natal, abono para falhas e outros benefícios de acordo com o estipulado no Regulamento Interno da Estrutura Organizativa, Admissão, Carreiras, Remuneração e Disciplina no Trabalho da ERS. São ainda aqui incluídas as contribuições para a Segurança Social e para a Caixa Geral de Aposentações, de acordo com a incidência contributiva decorrente da legislação aplicável.

PROVISÕES, PASSIVOS CONTINGENTES E ATIVOS CONTINGENTES

As provisões são reconhecidas quando a ERS tem uma obrigação presente resultante de eventos passados, para o pagamento da qual seja mais provável ser necessário um dispêndio de recursos internos, e quando o montante possa ser estimado com razoabilidade. Sempre que um dos critérios não seja cumprido ou a existência da obrigação esteja condicionada à ocorrência (ou não ocorrência) de determinado evento futuro, a ERS divulga tal facto como um passivo contingente, salvo se a avaliação da exigibilidade da saída de recursos para pagamento do mesmo for considerada remota.

As provisões são mensuradas ao valor presente dos dispêndios estimados para liquidar a obrigação.

Ass. MRS. Gm

TRANSFERÊNCIAS E SUBSÍDIOS

Um subsídio (ou uma transferência) só será reconhecido após existir segurança de que:

- Serão cumpridas as condições a ele associada; e
- O mesmo será recebido.

Um subsídio não é reconhecido até que não haja segurança razoável de que a entidade cumprirá as condições a ele associadas, e que o subsídio será recebido.

Os subsídios não reembolsáveis relacionados com ativos fixos tangíveis e intangíveis são inicialmente reconhecidos nos capitais próprios e, subsequentemente:

- Os que respeitam a ativos fixos tangíveis depreciables e intangíveis amortizáveis devem ser imputados numa base sistemática como rendimentos de forma que sejam balanceados com os gastos relacionados que se pretende que eles compensem.
- Os que respeitem a ativos fixos tangíveis não depreciables devem ser mantidos nos capitais próprios, exceto se a respetiva quantia for necessária para compensar qualquer perda por imparidade.



Os subsídios reembolsáveis são contabilizados como passivos. Trata-se de um passivo financeiro tal como previsto nos instrumentos financeiros.

Um subsídio que inicialmente se tenha considerado não reembolsável e se torne reembolsável será contabilizado como uma revisão de uma estimativa contabilística, isto é, terá efeitos prospetivos.

As transferências e os subsídios, sem condições; não reembolsáveis, recebidos para aquisição de ativos fixos tangíveis e ativos intangíveis são registados a crédito da conta 5931 “transferências e os subsídios não

2.2 OUTRAS POLÍTICAS CONTABILÍSTICAS

A demonstração dos fluxos de caixa é preparada através do método direto.

A demonstração de fluxos de caixa encontra-se classificada em atividades operacionais, de financiamento e de investimento.

As atividades operacionais englobam os recebimentos de clientes, pagamentos a fornecedores, pagamentos ao pessoal e outros relacionados com a atividade operacional. Os fluxos de caixa abrangidos nas atividades de investimento incluem, nomeadamente, pagamentos e recebimentos decorrentes da compra e venda de ativos fixos tangíveis, intangíveis e outros ativos de longo prazo, recebimentos de subsídios não reembolsáveis para investimento e juros de aplicações financeiras. Não existem fluxos de caixa abrangidos pelas atividades de financiamento..

2.4 PRINCIPAIS PRESSUPOSTOS RELATIVOS AO FUTURO

No decurso dos registos contabilísticos necessários à determinação do valor do património e do rédito, a ERS faz uso de estimativas e pressupostos relativos a eventos cujos efeitos só serão plenamente conhecidos em exercícios futuros. Na sua maioria tem-se verificado que

Az. M. J. Gu.

reembolsáveis para aquisição de ativos fixos tangíveis e ativos intangíveis”, por contrapartida da conta 201- “Devedores por transferências e subsídios não reembolsáveis obtidos”.

Os valores são consignados a despesas de investimento em ativos depreciables e amortizáveis pelo que a referida conta 5931 será debitada numa base sistemática em contrapartida da conta 7883 – “Imputação de subsídios e transferências para investimentos”, à medida que forem contabilizadas as amortizações ou depreciações dos ativos que foram financiados e na respetiva proporção.

2.3 JUÍZOS DE VALOR (EXCETUANDO OS QUE ENVOLVEM ESTIMATIVAS) QUE O ÓRGÃO DE GESTÃO FEZ NO PROCESSO DE APLICAÇÃO DAS POLÍTICAS CONTABILÍSTICAS E QUE TIVERAM MAIOR IMPACTO NAS QUANTIAS RECONHECIDAS NAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

Na preparação das demonstrações financeiras anexas não foram efetuados juízos de valor que afetem o valor contabilístico dos ativos e passivos, nem os rendimentos e gastos do período.

os valores registados foram confirmados no futuro. Todas as variações que, eventualmente, surjam serão registadas nos exercícios em que se determinem os seus efeitos definitivos.



2.5 PRINCIPAIS FONTES DE INCERTEZA DAS ESTIMATIVAS

O Conselho de Administração considera que as escolhas efetuadas são as apropriadas e que as demonstrações financeiras apresentam de forma adequada a posição financeira da entidade e o resultado das suas operações em todos os aspetos materialmente relevantes.

IMPARIDADE DE CLIENTES

A atividade da ERS está exposta a alguns riscos financeiros, nomeadamente ao risco de crédito.

A gestão do risco é conduzida pelos Serviços Jurídicos e pelo Departamento de Registo e Licenciamento, com base nas políticas aprovadas pelo Conselho de Administração.

O risco de crédito resulta, no essencial, dos saldos a receber de clientes, e é avaliado tendo em conta o histórico de relação comercial, a sua situação financeira, bem como outras informações que possam ser obtidas.

VIDA ÚTIL DOS ATIVOS FIXOS TANGÍVEIS E ATIVOS INTANGÍVEIS

A vida útil estimada e valor residual do equipamento operacional foram determinados pela entidade com base no Classificador Complementar 2 que consideramos uma boa estimativa da vida útil destes Ativos.

ESTIMATIVA DE OUTROS ACRÉSCIMOS DE GASTOS E RENDIMENTOS

Os rendimentos e os gastos são imputáveis ao período em que sejam obtidos ou suportados, independentemente do seu recebimento ou pagamento, de acordo com o regime de periodização económica. As férias e o correspondente subsídio são um direito que resulta do trabalho prestado no exercício anterior, que é gozado no ano seguinte.

As demonstrações financeiras refletem esta realidade, através da estimativa de encargos com férias e subsídio de férias a pagar aos trabalhadores.

O cálculo do montante de outros gastos e rendimentos a liquidar e a receber em 2025, teve por base os montantes pagos e recebidos conhecidos até à data deste relatório, bem como a melhor estimativa para os gastos e rendimentos ainda não liquidados.

2.6 ALTERAÇÃO DE POLÍTICAS CONTABILÍSTICAS

No exercício de 2024 não se verificaram alterações de políticas contabilísticas.

Az. MRS. Jm

Ar. M. J. J. J.



3 | ATIVOS INTANGÍVEIS

Os ativos intangíveis encontram-se registados ao custo de aquisição, deduzidos de amortizações acumuladas e perdas por imparidade acumuladas, conforme a NCP 3.

Os ativos intangíveis são amortizados pelo “método da linha reta” a partir da data em que se encontram disponíveis para serem utilizados,

considerando-se como período de vida útil, e respetivas taxas de amortização, os valores constantes na tabela incluída no “Classificador Complementar 2 – Cadastro e vidas uteis dos ativos fixos tangíveis e intangíveis e propriedades de investimento”.

3.1 ATIVOS INTANGÍVEIS – VARIAÇÃO DAS AMORTIZAÇÕES E PERDAS POR IMPARIDADES ACUMULADAS

Rubricas	INÍCIO DO PERÍODO			FINAL DO PERÍODO		
	Quantia bruta	Amortizações acumuladas	Quantia escriturada	Quantia bruta	Amortizações acumuladas	Quantia escriturada
Ativos Intangíveis	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Goodwill	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Projetos de desenvolvimento	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Programas e sistemas de informação	1.321.782,43	1.182.104,21	139.678,22	3.313.259,04	1.525.436,60	1.787.822,44
Propriedade industrial e intelectual	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Outros	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Ativos intangíveis em curso	1.794.122,03	0,00	1.794.122,03	0,00	0,00	0,00
TOTAL	3.115.904,46	1.182.104,21	1.933.800,25	3.313.259,04	1.525.436,60	1.787.822,44

A 31 de dezembro, os ativos intangíveis tinham um valor bruto de 3 313 259,04 EUR e as amortizações acumuladas tinham um valor de 1 525 436,60 EUR. Uma vez concluídos os projetos ao abrigo do Sistema de

Apoio á Modernização e Capacitação da Administração Pública (SAMA), os bens daí resultantes tornaram-se efetivos e inventariados como ativos intangíveis.



3.2 ATIVOS INTANGÍVEIS – QUANTIA ESCRITURADA E VARIAÇÕES DO PERÍODO

Az. M. J. J. J.

VARIAÇÕES

RUBRICAS	Quantia escriturada inicial	Adições	Amortização período	Diminuições	Quantia escriturada final
Ativos Intangíveis	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Goodwill	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Projetos de desenvolvimento	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Programas e sistemas de informação	139.678,22	0,00	343.332,39	1.991.476,61	1.787.822,44
Propriedade industrial e intelectual	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Outros	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Ativos intangíveis em curso	1.794.122,03	197.354,58	0,00	-1.991.476,61	0,00
TOTAL	1.933.800,25	197.354,58	343.332,39	0,00	1.933.800,25

No exercício de 2024, as amortizações foram de 343 332,39 EUR.

3.2 A ATIVOS INTANGÍVEIS – ADIÇÕES

No exercício de 2024 verificou-se um aumento de 197 354,58 EUR e uma transferência no valor de 1 991 476,61 EUR nos ativos intangíveis em resultado da conclusão dos projetos que até então estavam em curso.

3.3 Variação de excedente de revalorização

No exercício de 2024 não ocorreram reavaliações de bens do ativo intangível.

3.2 B ATIVOS INTANGÍVEIS – TRANSFERÊNCIAS

No exercício de 2024, o valor da rubrica “Ativos Intangíveis em Curso” foi transferido para a rubrica de Programas e Sistemas de Informação, após a conclusão dos projetos.

3.4 DISPÊNDIOS DE PESQUISA E DESENVOLVIMENTO

Do cadastro de ativos intangíveis não constam bens desenvolvidos internamente, pelo que as rubricas de gastos da Demonstração de Resultados por natureza não incluíram quaisquer valores relativos a despesas com pesquisas e desenvolvimento.



4 | ACORDOS DE CONCESSÃO DE SERVIÇOS: CONCEDENTE

A ERS não celebrou qualquer contrato/acordo de concessão de serviços em 2024.

Az. MRS. Jm

5 | ATIVOS FIXOS TANGÍVEIS

De acordo com o disposto no artigo 35.º da Lei n.º 67/2013, de 28 de agosto, o património da ERS rege-se pelos regimes jurídicos do património imobiliário público.

Com a publicação do Decreto-lei 192/2015, de 11 de setembro, os bens que compõem o ativo fixo tangível devem ser contabilizados em conformidade com a NCP 5, e com o Classificador Complementar 2 – Cadastro e vidas úteis dos ativos fixos tangíveis e intangíveis e propriedades de investimento.

De acordo com o parágrafo 33 da NCP 5, os bens do ativo fixo tangível estão mensurados ao custo de aquisição menos qualquer depreciação acumulada e quaisquer perdas de imparidade acumuladas e, conforme o parágrafo 56, depreciados pelo método da linha reta.

Az. M. J. G.

5.1 ATIVOS FIXOS TANGÍVEIS - VARIAÇÃO DAS DEPRECIAÇÕES E PERDAS POR IMPARIDADE ACUMULADAS

RUBRICAS	INÍCIO DO PERÍODO			FINAL DO PERÍODO		
	Quantia bruta	Depreciações acumuladas	Quantia escriturada	Quantia bruta	Depreciações acumuladas	Quantia escriturada
Terrenos e Recursos Naturais	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Edifícios e outras construções	216.494,65	89.583,34	126.911,31	216.494,65	92.153,77	124.340,88
Equipamento básico	37.712,30	29.474,47	8.237,83	37.712,30	30.234,08	7.478,22
Equipamento de transporte	181.933,87	172.958,77	8.975,10	181.933,87	179.528,77	2.405,10
Equipamento administrativo	1.494.447,91	1.286.149,63	208.298,28	1.516.536,89	1.361.835,58	154.701,31
Equipamentos biológicos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Outros	143.162,35	125.010,77	18.151,58	145.971,35	130.319,48	15.651,87
Ativos fixos tangíveis em curso	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
TOTAL	2.073.751,08	1.703.176,98	370.574,10	2.098.649,06	1.794.071,68	304.577,38

A 31 de dezembro de 2024 as depreciações acumuladas eram de 1 794 071,68 EUR. Tiveram um incremento de 90 894,70 EUR face ao ano anterior.



Ar. Mrs. Jm

5.2 ATIVOS FIXOS TANGÍVEIS - QUANTIA ESCRITURADA E VARIAÇÕES DO PERÍODO

VARIAÇÕES

RUBRICAS	Quantia escriturada inicial	Adições	Depreciações Período	Diminuições	Quantia escriturada final
Terrenos e Recursos Naturais	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Edifícios e outras construções	126.911,31	0,00	2.570,43	0,00	124.340,88
Equipamento básico	8.237,83	0,00	759,61	0,00	7.478,22
Equipamento de transporte	8.975,10	0,00	6.570,00	0,00	2.405,10
Equipamento administrativo	208.298,28	22.088,98	75.685,95	0,00	154.701,31
Equipamentos biológicos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Outros	18.151,58	2.809,00	5.308,71	0,00	15.651,87
Ativos fixos tangíveis em curso	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
TOTAL	370.574,10	24.897,98	90.894,70	0,00	304.577,38

A 31 de dezembro de 2024 os ativos fixos tangíveis tinham um valor líquido de 304 577,38 EUR. As adições foram no total de 24 897 ,98 EUR e as depreciações foram no total de 90 894,70 EUR.



Ar. Mrs. Jm

5.2 A ATIVOS FIXOS TANGÍVEIS - ADIÇÕES

ADIÇÕES

RUBRICAS	Compra	Locação financeira	Outras	Total
Terrenos e Recursos Naturais	0,00	0,00	0,00	0,00
Edifícios e outras construções	0,00	0,00	0,00	0,00
Equipamento básico	0,00	0,00	0,00	0,00
Equipamento de transporte	0,00	0,00	0,00	0,00
Equipamento administrativo	22.088,98	0,00	0,00	22.088,98
Equipamentos biológicos	0,00	0,00	0,00	0,00
Outros	2.809,00	0,00	0,00	2.809,00
Ativos fixos tangíveis em curso	0,00	0,00	0,00	0,00
TOTAL	24.897,98	0,00	0,00	24.897,98

As adições ocorridas em 2024 totalizaram 24 897,98 EUR, e deveram-se à continuação da aquisição de novos bens, nomeadamente equipamento informático.

5.2 B ATIVOS FIXOS TANGÍVEIS - DIMINUIÇÕES

No ano de 2024 não ocorreram diminuições nas rubricas de ativos fixos tangíveis



Ar. M. J. J.



10 | INVENTÁRIOS

10.1 INVENTÁRIOS

Em 31 de dezembro de 2024 a rubrica “Inventários” apresentou a seguinte composição:

RUBRICA	QUANTIA BRUTA (1)	IMPARIDADES ACUMULADAS (2)	QUANTIA RECUPERÁVEL (3)=(1)-(2)
Mercadorias			
Matérias-Primas, subsidiárias e de consumo	9.462,18	0,00	9.462,18
Produtos acabados e intermédios	0,00	0,00	0,00
Subprodutos, desperdícios, resíduos e refugos	0,00	0,00	0,00
Produtos e trabalhos em curso	0,00	0,00	0,00
TOTAL	9.462,18	0,00	9.462,18



Ar. Mrs. Gm

10.2 INVENTÁRIOS: MOVIMENTOS DO PERÍODO

MOVIMENTOS DO PERÍODO							
RUBRICA	Quantia escriturada inicial	Compras líquidas	Consumo	Variação nos inventários da produção	Outras reduções de inventário	Outras aumentos de inventário	Quantia escriturada final
Mercadorias							
Matérias-Primas, subsidiárias e de consumo	8.107,72	5.951,32	4.404,13	0,00	192,73	0,00	9.462,18
Produtos acabados e intermédios	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Subprodutos, desperdícios, resíduos e refugos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Produtos e trabalhos em curso	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
TOTAL	8.107,72	5.951,32	4.404,13	0,00	192,73	0,00	9.462,18

As compras líquidas apresentaram o valor de 5 951,32 EUR, e os consumos de 4 404,13 EUR.





14 | RENDIMENTO DE TRANSAÇÃO SEM CONTRAPRESTAÇÃO

Como referido anteriormente, nos termos das alíneas a) e b) do n.º 1 do artigo 56.º dos Estatutos da ERS, constituem receita da ERS as taxas de registo, as contribuições regulatórias, as taxas de licenciamento e as taxas de vistoria. Estes montantes são reconhecidos com a emissão de uma nota de liquidação/ DUC.

As taxas de registo são reconhecidas no momento do registo dos prestadores de cuidados de saúde na ERS.

A contribuição regulatória é emitida 12 meses após a obrigação legal de registo no Sistema de Registo de Entidades Reguladas (SRER), sendo efetuada a sua especialização de acordo com o período a que diz respeito.

A taxa de vistoria é reconhecida quando a mesma é solicitada à ERS.

No exercício dos seus poderes sancionatórios relativos a infrações cuja apreciação seja da sua competência, incumbe à ERS desencadear os procedimentos sancionatórios adequados, adotar as necessárias medidas cautelares e aplicar as devidas sanções.

Nos termos do artigo 56.º n.º 2 dos Estatutos da ERS, 40% do valor das coimas reverte para a ERS e 60% para os cofres do Estado.

Também neste caso, o reconhecimento destes montantes é efetuado no momento da decisão da aplicação da coima e não pelo seu recebimento efetivo.

A 31 de dezembro de 2024, os rendimentos do período reconhecidos em resultados, e as quantias por receber, tiveram a seguinte composição.

Az. MRS. Jm

Ar. Mrs. Jm



TIPO DE RENDIMENTO	RENDIMENTOS DO PERÍODO RECONHECIDOS EM		QUANTIAS POR RECEBER		ADIANTAMENTOS RECEBIDOS
	Resultados	Património líquido	Início do Período	Final do Período	
Impostos diretos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Impostos indiretos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Taxas; ; Multas; Outras Penalidade	11.346.569,72	0,00	2.712.070,66	3.418.770,38	0,00
Multas e outras penalidades	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Transferências sem condição	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Transferências com condição	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Subsídios sem condição	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Subsídios com condição	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Legados, ofertas e doações	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Outros	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
TOTAL	11.346.569,72	0,00	2.712.070,66	3.418.770,38	0,00



15 | PROVISÕES, PASSIVOS CONTINGENTES E ATIVOS CONTINGENTES

Existem em contencioso laboral processos contra a ERS no valor de cerca de 160.782,16 EUR, mas dos quais não se esperam perdas.

18 | INSTRUMENTOS FINANCEIROS

A | Aplicações Financeiras de curto prazo

Em novembro de 2023 a ERS subscreveu, junto do IGCP, um Certificado Especial de Dívida de Curto Prazo (CEDIC), que se venceu em maio de 2024.

Findo o primeiro CEDIC subscreveu-se um novo que se venceu em dezembro de 2024.

Os juros das aplicações, no ano de 2024, ascenderam a 986 046,55 EUR, tendo-se procedido ao pagamento de imposto no valor de 227 948,93 EUR.

A 31 de dezembro de 2024 e de acordo com o determinado pelo n.º 5 do artigo 90.º do Decreto-Lei n.º 17/2024 (que estabeleceu as normas de execução do Orçamento do Estado para 2024), o IGCP determinou a constituição de uma aplicação em CEDIC, com maturidade até ao dia 2 de janeiro de 2025.

Em cumprimento de tal determinação, o IGCP subscreveu, pela ERS, uma aplicação CEDIC no valor de 39 700 000,00 EUR.

Az. M. J. Gu.

17 | ACONTECIMENTO APÓS A DATA DE RELATO

Não são conhecidos à data quaisquer eventos subsequentes, com impacto significativo nas Demonstrações Financeiras a 31 de dezembro de 2024.

Após o encerramento do exercício, e até à elaboração do presente relatório, não se registaram outros factos suscetíveis de modificar a situação relevada nas contas.

B | Ativos Financeiros mensurados ao custo amortizado

Clientes:

A ERS reconhece a dívida de clientes no momento da emissão das notas de liquidação de taxas e coimas. As perdas por imparidade são registadas tendo em consideração informação histórica dos saldos vencidos e não recebidos, tendo sido utilizada a regra fiscal para o cálculo destas imparidades.

No ano de 2024 efetuou-se um esforço para recuperar os saldos vencidos, bem como a análise dos clientes com dívida, no sentido de verificar se ainda estavam com atividade aberta e, por isso, sujeitos à regulação da ERS.

Desta verificação resultou a existência de múltiplas situações de (in) atividade das entidades registadas na ERS (cessadas em IVA; cessadas em IVA e IR; registo de dissolução e encerramento da liquidação); e de entidades com Plano Especial de Revitalização (PER) ou processo de insolvência. Tendo em conta que as situações detetadas têm reflexo nas demonstrações financeiras da ERS, adotaram-se os seguintes procedimentos:



Desta verificação resultou a existência de múltiplas situações de (in)atividade das entidades registadas na ERS (cessadas em IVA; cessadas em IVA e IR; registo de dissolução e encerramento da liquidação); e de entidades com Plano Especial de Revitalização (PER) ou processo de insolvência. Tendo em conta que as situações detetadas têm reflexo nas demonstrações financeiras da ERS, adotaram-se os seguintes procedimentos:

Az. M. J. Gu.

Entidades cessadas em IVA

A cessação da atividade, em termos de IVA, não determina a extinção da empresa, a qual só se verifica no momento do encerramento da liquidação da sociedade, que precede a dissolução da sociedade. Estes procedimentos de dissolução e liquidação das sociedades estão previstos nos artigos 141.º e seguintes do Código das Sociedades Comerciais (CSC). Assim, uma sociedade inativa (sem atividade), que não tenha ainda sido liquidada, continua a ter existência jurídica e continua a ter obrigações.

Neste sentido, os valores em dívida destas entidades foram considerados clientes de cobrança duvidosa e efetuou-se o cálculo das imparidades.

Entidades com PER, processos de insolvência ou convertidos

Independentemente de existirem ou não créditos reclamados e sabendo que a ERS não é um credor privilegiado, o procedimento a adotado foi transferir estas dívidas para clientes de cobrança duvidosa e calcularam-se as imparidades.

Entidades coletivas cessadas em IVA e IR

No caso das entidades cessadas em IVA e IR (situação verificada no Portal das Finanças) a entidade coletiva encontra-se extinta juridicamente (artigo 160.º do CSC). A cessação, em termos de IRC, apenas ocorrerá no momento em que a empresa seja encerrada em termos jurídicos, ou seja, quando ocorre o encerramento da liquidação. Para efeitos de IRC, conforme o disposto no n.º 5 do artigo 8.º do CIRC, relativamente às entidades com sede ou direção efetiva em território português, a cessação ocorre na data do encerramento da liquidação, ou na data da fusão ou cisão, quanto às sociedades extintas em consequência destas.

Nestes casos, podem ocorrer duas situações:

A | Para as notas de liquidação em dívida criadas após a data de dissolução/liquidação e que estão pendentes, registou-se uma correção na conta 68;

B | Para as notas de liquidação criadas antes da data de dissolução/liquidação e que estão pendentes, efetuou-se registo em “Clientes de cobrança duvidosa”, e o cálculo das imparidades.

Ar. Mrs. Jm



Entidades em dissolução, liquidação, encerramento de liquidação e regularização

No caso das entidades que, pela consulta ao Portal do Ministério da Justiça, já tem registo da dissolução e encerramento da liquidação e que, por tal, se encontram juridicamente extintas, por força do disposto no artigo 160.º do CSC, podem ocorrer duas situações:

A | Para as notas de liquidação criadas após a data de dissolução/liquidação e que estão pendentes, registou-se uma correção na conta 68;

B | As notas de liquidação criadas antes da data de dissolução/liquidação e que estão pendentes, efetuou-se o registo em “Clientes de cobrança duvidosa”, e o cálculo das imparidades.

Para as restantes entidades que estão ativas na ERS e que têm dívidas, foi atualizado o cálculo das imparidades com base na informação histórica e seguindo a regra fiscal.

2024

Descrição	Valor bruto	Perdas por imparidade acumuladas	Valor líquido
Saldos Ativos			
Clientes correntes:			
Clientes conta corrente	1.495.917,17	0,00	1.495.917,17
Clientes Títulos a receber	0,00	0,00	0,00
Clientes títulos a descontar	0,00	0,00	0,00
Clientes cobrança duvidosa	1.922.853,21	1.644.650,14	278.203,07
Total	3.418.770,38	1.644.650,14	1.774.120,24

**Perdas por imparidade****2024****2023**

Saldo a 1 de janeiro	1.642.207,35	1 639 010,35
Aumento	2.442,79	118 764,00
Reversão	0,00	0,00
Regularizações	0,00	-115 567,00
Total	1.644.650,14	1 642 207,35

Az. Mrs. Guu

Da tabela acima verificou-se um reforço da imparidade no valor de 2 442,79 EUR.

Este diminuto valor deve-se ao esforço que a ERS tem feito para a recuperação da dívida, nomeadamente no envio para execução fiscal das notas de liquidação em mora há mais de 60 dias e a regularização das contas correntes de clientes. Certo é que, existe um elevado volume de situações que culminaram com a anulação da dívida e não com o seu pagamento à ERS, designadamente por cessação de atividade em IVA das entidades com valores em dívida, o que prejudica os resultados relativos às imparidades, não evidenciando o esforço efetivamente realizado pela ERS para sua recuperação.

Outras Contas a receber

Esta conta engloba os rendimentos de 2024 que serão recebidos previsivelmente no ano de 2025.

Descrição**2024****2023**

Acréscimos de rendimentos	5.505.144,78	5.206.521,72
Juros a receber e outros rendimentos	4.146,44	104.795,00
Total	5.509.291,22	5.311.316,72

Ass. M. J. J. J.

C | Passivos Financeiros mensurados ao custo amortizado

Outras Contas a Pagar

Descrição	2024	2023
Remunerações a liquidar	795.693,72	723.831,89
Transferências para a AdC	1.261.267,70	1.171.759,59
Coimas a entregar ao Estado – 60%	655.805,44	770254,44
Outros acréscimos de gastos	62.491,08	296.960,78
Outros Credores	783,94	1 016,32
Total	2.776.041,88	2.963.823,02

Esta conta engloba as rubricas de encargos de 2023 que serão pagos, previsivelmente, no ano de 2024. O valor das “Coimas a entregar ao Estado” apenas é entregue quando recebido dos clientes, estando também incluídas as transferências do Tribunal das coimas que estão a ser pagas em prestações.

Estado e outros entes públicos

A 31 de dezembro de 2024 a conta “Estado e outros entes públicos” apresentava um saldo nulo, não havendo valores pendentes de pagamento.

Em 31 de dezembro de 2023, a rubrica apresentou um saldo credor de 168 735,62 EUR correspondentes às contribuições e retenções de dezembro de 2023.

Fornecedores

A 31 de dezembro de 2024 a conta “Fornecedores” apresentava um saldo nulo, não havendo dividas a Fornecedores.



Ar. M. J. J. J.



19 | BENEFÍCIOS DOS EMPREGADOS

Os benefícios de curto prazo dos empregados incluem salários, isenção de horários, retribuições eventuais por trabalho extraordinário, subsídio de alimentação, subsídio de férias e de Natal, abono para falhas e outros benefícios de acordo com o estipulado no regulamento interno

de organização e admissão, prestação e disciplina no trabalho. São ainda incluídas aqui as contribuições para a Segurança Social e para a Caixa Geral de Aposentações, de acordo com a incidência contributiva decorrente da legislação aplicável.

Descrição	2024	2023
Remuneração dos órgãos sociais	450.654,70	440.616,57
Remunerações do pessoal	4.566.550,58	4.031.805,63
Indeminizações	0,00	0,00
Encargos sobre remunerações	1.130.043,46	1.004.571,84
Seguros	26.976,22	25.974,00
Outros gastos com pessoal	3.216,00	0,00
Total	6.177.440,96	5.502.968,04

De acordo com a tabela, verifica-se um aumento das despesas com pessoal, devido essencialmente às remunerações do órgãos sociais, pessoal e encargos sobre as remunerações.

No que se refere às remunerações do pessoal e dos encargos sobre as remunerações, o aumento resulta essencialmente da atualização da tabela salarial da ERS e das alterações remuneratórias decorrentes do processo de avaliação de desempenho.

Em 2024, foi lançado um concurso público para a contratação do seguro de acidentes de trabalho, sendo que o respetivo pagamento apenas ocorreu no início de 2025.

Ar. Mrs. Jm



23 | FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EXTERNOS

As despesas em fornecimentos e serviços, foram inferiores em 670 204,80 EUR face às ocorridas em 2023, tendo-se repartido de acordo com o descrito na tabela seguinte:

Descrição		2024	2023
6211	Serviços de saúde	4437,27	0,00
6221	Trabalhos especializados	1.495.388,62	1.984.177,89
6222	Publicidade comunicação e imagem	76.249,32	54.507,03
6223	Vigilância e segurança	38.637,10	35.238,48
6224	Honorários	45.872,85	40.740,34
6225	Comissões	1.217,78	21.320,38
6226	Conservação e reparação	57.139,16	76.802,11
6229	Outros serviços especializados	20.065,36	10,70
6231	Peças ferramentas e utensílios de desgaste rápido	6.066,71	14.419,89
6232	Livros e documentação técnica	79,20	961,17
6233	Material de escritório	4.294,88	8.070,66
6234	Artigos para oferta e de publicidade e divulgação	0,00	745,38
6235	Material de educação cultura e recreio	597,00	0,00
6236	Artigos de higiene e limpeza vestuário e artigos pessoais	4.212,96	4.002,04
6237	Medicamentos e artigos para a saúde	0,00	589,00
6239	Outros materiais	19.059,46	16.992,00
6241	Eletricidade	80.729,18	66.127,64
6242	Combustíveis e lubrificantes	3.451,73	4.421,74
6243	Água	5.131,13	4.589,43
6251	Deslocações e estadas	29.321,30	30.046,84
6252	Transportes de pessoal	0,00	550,00
6259	Outros	0,00	47,73
6261	Rendas e alugueres	387.450,27	382.218,46





6262	Comunicação	75.845,70	269.389,58
6263	Seguros	13.266,26	45.397,63
6267	Limpeza higiene e conforto	73.536,39	54.833,40
6269	Outros serviços	6.643,64	2.698,55
TOTAL		2.448.693,27	3.118.898,07

Das rubricas que apresentaram valores mais elevados destacam-se as relativas a trabalhos especializados, cujo montante decorreu do processo de transformação digital que pretende operar, designadamente na área das tecnologias de informação no âmbito dos projetos SAMA e da celebração de contratos de manutenção relativos aos sistemas de informação. A rubrica de Publicidade e propaganda, regista um aumento, devido à aquisição de bens e serviços de apoio e suporte técnico para a realização da Conferência anual da ERS, a cobertura fotográfica da conferência e partilha em tempo real e a realização e produção de vídeos para a conferência, bem como a publicação de anúncios nos jornais de referência, para os concursos de recrutamento que abriram no ano de 2024.

Nas rubricas de limpeza e higiene, bem como de vigilância e segurança, observa-se um ligeiro aumento em relação a 2023, justificado pelo incremento do salário mínimo nacional.

Ar. Mrs. Gu



24 | OUTROS GASTOS E PERDAS

Compreende, essencialmente, as quantias reembolsadas aos prestadores de cuidados de saúde relativas às taxas cobradas em períodos anteriores, às regularizações referidas no ponto 18 deste Anexo, à previsão dos valores a transferir para a Autoridade da Concorrência (655 407,17 EUR) e ao IRC que incidiu sobre os rendimentos resultantes das aplicações CEDIC.

Rubrica	2024	2023
Impostos diretos	227.948,93	71.662,50
Taxas	5.416,04	5.568,40
Correções relativas a períodos anteriores	5.266,00	47.677,30
Transf. AdC	655.407,17	605.801,50
Perdas em Inventários	192,73	0,00
TOTAL	894.230,87	730.709,70

25 | OUTROS RENDIMENTOS E GANHOS

Os juros de mora são reconhecidos como rendimentos, calculados na altura da execução de dívida e registados em conta própria. A rubrica de "outros rendimentos e ganhos" dos exercícios findos em 31 de dezembro de 2024 e 2023 apresentou a seguinte distribuição.

Rubrica	2024	2023
Juros de Mora	16.978,46	20.133,14
Rendimentos e ganhos em investimentos não financeiros	0,00	3.465,45
Correções relativas a períodos anteriores	235.773,55	0,00
Total	252.752,01	23.598,59

Ass. MRS. Jm



26 | RESULTADOS TRANSITADOS

A ERS não dispõe de capital social, de acordo com os seus estatutos. Na rubrica de capitais próprios é reconhecido, anualmente, o resultado líquido obtido em cada período. O de resultado líquido de 2023, no valor de 1 817 782,44 EUR foi transferido para resultados transitados, nos termos do estipulado no n.º 5 do artigo 38.º dos estatutos da ERS.

No âmbito dos projetos de investimento cofinanciados, e no decurso do ano de 2024, foram apresentadas à entidade gestora despesas ocorridas no ano de 2023.

As despesas foram aceites e consideradas como elegíveis.

As despesas que tinham sido contabilizadas no ano de 2023 como gastos do período, foram reclassificadas e consideradas como componentes dos ativos intangíveis em curso. Em resultado da reclassificação foi relevado na conta de resultados transitados o valor de 197 354,58 EUR.

RUBRICA	Saldo Inicial	Movimentos no exercício		Saldo Final
		Aumento	Diminuição	
Resultados transitados	43.244.863,89	2.015.137,02	0,00	45.260.000,91
TOTAL	43.244.863,89	2.015.137,02	0,00	45.260.000,91

Ass. M. J. J. J.



27 | PROJETOS DE DESENVOLVIMENTO COFINANCIADOS

No âmbito do Programa Operacional Competitividade e Internacionalização, a ERS concluiu os três projetos de desenvolvimentos cofinanciados pelo fundo social europeu.

Designação Projeto	Valor do projeto	Valor Elegível
POCI-05-5762-FSE-000389	693 971 €	464 961 €
POCI-05-5762-FSE-000205	297 517 €	169 435 €
POCI-05-5762-FSE-000257	1 000 000 €	1 000 000 €

Os subsídios, não reembolsáveis, destinaram-se a custear gastos suportados com a aquisição/ desenvolvimento de bens de ativo intangível pelo que foram reconhecidos, na fase da sua aprovação, como componente do capital próprio. Em 31 de dezembro de 2024, os projetos encontravam-se findos, pelo que numa base sistemática, e em linha com o período de vida útil dos bens ativos intangíveis, foi reconhecido em Rendimentos, na Demonstração de Resultados, o valor de 235 773,55€.

RUBRICA	Saldo Inicial	Movimentos no exercício		Saldo Final
		Aumento	Diminuição	
Transferências e subsídios para aquisição de ativos depreciables	1.385.560,31	0,00	235.784,83	1.149.775,48
TOTAL	1.385.560,31	0,00	235.784,83	1.149.775,48

Az. Mrs. Jm

A conta de “devedores por transferências e subsídios” foi diminuída em 261 238,36 EUR em resultado das transferências obtidas até 31 de dezembro de 2024 e de um acerto no valor de 11,28 EUR relativo a valor não recebido.

RUBRICA	Saldo Inicial	Movimentos no exercício		Saldo Final
		Aumento	Diminuição	
Outros devedores e credores por transferências e subsídios	261238,36	0	261238,36	0
TOTAL	261238,36	0	261238,36	0

28 | OUTRAS INFORMAÇÕES

As demonstrações financeiras anexas foram preparadas no pressuposto da continuidade das operações a partir dos livros e registo contabilístico da ERS, e mantidas de acordo com os princípios contabilísticos geralmente aceites.

O Conselho de Administração informa que a situação da ERS perante a Segurança Social e a Caixa Geral de Aposentações se encontra regularizada, dentro dos prazos legalmente estipulados.



Ar. Mrs. Gu



Anexo 2 | DEMONSTRAÇÕES ORÇAMENTAIS

1 | ALTERAÇÕES ORÇAMENTAIS DA RECEITA

2 | ALTERAÇÕES ORÇAMENTAIS DA DESPESA

3 | OPERAÇÕES DE TESOURARIA

5 | CONTRATAÇÃO ADMINISTRATIVA

5.1 SITUAÇÃO DOS CONTRATOS

5.2 ADJUDICAÇÕES POR TIPO DE PROCEDIMENTO

6 | TRANSFERÊNCIAS E SUBSÍDIOS

7 | OUTRAS DIVULGAÇÕES

Az. M. J. J. J.



ANEXO II – DEMONSTRAÇÕES ORÇAMENTAIS

De acordo com a Lei do Enquadramento Orçamental em vigor à data da aprovação do Orçamento da ERS (Lei n.º 91/2001, de 20 de agosto, alterada e republicada pela Lei n.º 151/2015, de 11 de setembro, com as alterações introduzidas pela Lei n.º 2/2018, de 29 de janeiro, Lei n.º 37/2018, de 7 de agosto e Lei n.º 41/2020, de 18 de agosto), o Orçamento da ERS passou a integrar o Orçamento do Estado pelo que se mantêm os registos na ótica orçamental, de forma a garantir o integral cumprimento das obrigações de reporte à Direção Geral do Orçamento.

A Norma de Contabilidade Pública n.º 26 (NCP 26), constante do Sistema de Normalização Contabilística para a Administração Pública, e que regula a contabilidade orçamental, considera que as Demonstrações Orçamentais têm como objetivos proporcionar informação acerca do orçamento inicial, das alterações orçamentais, da execução das despesas e das receitas orçamentais, dos pagamentos e recebimentos e do desempenho orçamental, a ser divulgada nas diferentes componentes das Demonstrações Orçamentais.

Seguindo o n.º 12 da NCP 26, apresenta-se o Anexo às Demonstrações Orçamentais a 31 de dezembro de 2024.



1 | ALTERAÇÕES ORÇAMENTAIS DA RECEITA

Fonte	Rubrica	Previsões Iniciais	Inscrições/ Reforços	Diminuições/ Anulações	Previsões Corrigidas
513	0401990878	11.099.011,00	0,00	849.421,11	10.249.589,89
513	0402999978	300.000,00	200.000,00	0,00	500.000,00
513	0502010178	436.050,00	0,00	436.050,00	0,00
513	0503010178	0,00	1.085.471,11	0,00	1.085.471,11
TOTAL			1.285.471,11	1.285.471,11	

No decurso do ano de 2024, foram efetuadas alterações permutativas da receita que totalizaram 1 285 471,11 EUR. As modificações, que não alteraram os montantes globais do orçamento, visaram reforçar rubricas orçamentais não consideradas aquando das previsões iniciais.

A alteração modificativa correspondeu à incorporação do saldo de gerência transitado do ano de 2023.

Fonte	Rubrica	Previsões Iniciais	Inscrições/ Reforços	Diminuições/ Anulações	Previsões Corrigidas
522	1601030178	0,00	40.061.892,47	0,00	40.061.892,47
TOTAL			40.061.892,47	0,00	

Ar. M. J. J.



2 | ALTERAÇÕES ORÇAMENTAIS DA DESPESA

FONTE	Rubrica	Dotações Iniciais	Inscrições/ Reforços	Diminuições/ Anulações	Dotações Corrigidas
513	010104A0	3.701.321,00	0,00	47.202,00	3.654.119,00
513	010112A000	167.008,00	37.980,00	0,00	204.988,00
513	01020400	30.000,00	0,00	700,00	29.300,00
513	010206	0,00	812,00	0,00	812,00
513	01021400	23.290,00	9.200,00	0,00	32.490,00
513	010305A0.A0	104.752,00	0,00	60.000,00	44.752,00
513	010305A0.B0	1.060.824,00	84.350,00	0,00	1.145.174,00
513	010306	47.829,00	0,00	24.350,00	23.479,00
513	020105	0,00	210,00	0,00	210,00
513	020108A0	1.500,00	0,00	500,00	1.000,00
513	020108B0	1.000,00	500,00	0,00	1.500,00
513	020117	1.000,00	100,00	0,00	1.100,00
513	020121	56.900,00	0,00	310,00	56.590,00
513	020201A0	72.000,00	19.325,00	0,00	91.325,00
513	020202	60.000,00	20.000,00	0,00	80.000,00
513	020203	67.316,00	0,00	20.000,00	47.316,00
513	020209B0	4.500,00	504,00	0,00	5.004,00
513	020214B0	35.000,00	60.000,00	0,00	95.000,00
513	020214D0	264.632,00	50.000,00	0,00	314.632,00



Ar. M. J. G. M.

513	020217C0	251.552,00	0,00	214.121,00	37.431,00
513	020220A0A0	996.300,00	0,00	380.000,00	616.300,00
513	020220A0C0	152.520,00	500.000,00	0,00	652.520,00
513	020220E0	426.361,00	100.000,00	0,00	526.361,00
513	060201	200,00	227.750,00	0,00	227.950,00
513	070107A0.C0	635.910,00	0,00	635.910,00	0,00
513	070107B0.C0	0,00	683.112,00	263.000,00	420.112,00
513	070108A0.B0	381.731,00	0,00	381.731,00	0,00
513	070108B0.B0	0,00	381.731,00	147.750,00	233.981,00
TOTAL			2.175.574,00	2.175.574,00	

As alterações permutativas da despesa, no valor total de 2 175 574,00 EUR, sem impacto no valor global do Orçamento, dotaram as rubricas com valores que permitiram cobrir as despesas realizadas.

Ass. MRS. Jm



3 | OPERAÇÕES DE TESOURARIA

Na tabela seguinte apresentam-se os movimentos ocorridos nas contas de operações de tesouraria no ano de 2024.

Código Contas	Designação	Saldo Inicial	Recebimentos	Pagamentos	Saldo Final
71	Recebimentos de operações de tesouraria	564.254,50	371.020,76	0,00	935.275,26
72	Pagamentos de operações de tesouraria	0,00	0,00	598.544,00	-598.544,00
TOTAL		564.254,50	371.020,76	-598.544,00	336.731,26

No exercício dos seus poderes sancionatórios, e no que se refere a infrações cuja apreciação seja da sua competência, incumbe à ERS desencadear os procedimentos adequados, adotar as necessárias medidas cautelares e aplicar as devidas sanções.

No cumprimento do n.º 2 do artigo 56.º dos Estatutos da ERS, os movimentos ocorridos nas contas de operações de tesouraria correspondem aos 60% dos valores das coimas cobradas que revertem para os cofres do Estado.

Ar. M. J. J. J.



5 | CONTRATAÇÃO ADMINISTRATIVA

5.1 SITUAÇÃO DOS CONTRATOS

Dos 38 (trinta e oito) contratos administrativos de valor superior a 5.000 EUR celebrados no ano de 2024, 32 (trinta e dois) corresponderam a aquisições de serviços e 6 (seis) a aquisições de bens móveis, conforme descrito na tabela seguinte.

Entidade	Objeto	Data	Preço Contratual	Preço Contratual c/ IVA	PAGAMENTOS NO PERÍODO (VALORES C/ IVA)	PAGAMENTOS ACUMULADOS (VALORES C/ IVA)
					Trabalhos Normais	Trabalhos Normais
EASYTHINK - CONSULTORIA EM COMUNICAÇÕES E SISTEMAS DE INFORMAÇÃO UNIPessoal, LDA (513240101)	Aquisição de serviços de manutenção dos equipamentos de NetApp Storage (armazém de dados) - FAS2552A e FAS2750	30/12/2024	17.560,00	21.598,80		
Primavera Business Software Solutions, S.A. (503140600)	Aquisição de serviços de suporte e manutenção do software ERP Primavera e renovação de licenciamento	20/12/2024	114.431,70	140.750,99		
GENERALI SEGUROS, SA (500940231)	Aquisição de apólice de seguro de Acidentes de Trabalho para os trabalhadores da Entidade Reguladora da Saúde (ERS)	18/12/2024	80.930,10	99.544,02		
REDSHIFT CONSULTING (509493106)	Aquisição de serviços para garantir a segurança informática das aplicações da Entidade Reguladora da Saúde	22/11/2024	18.000,00	22.140,00		
GLINTT - HealthCare Solutions, S.A. (502479418)	Aquisição de serviços para desenvolvimento informático dos indicadores de excelência clínica e eventos adversos da ERS	12/11/2024	70.000,00	86.100,00		

*Ar. M. J. J. J.*

Reisswolf - Tratamento Confidencial e Reciclagem de Dados e Arquivos, SA (504799789), NEWSRING SERVICES, S.A. (506412580)	Aquisição de serviços de recolha, transporte e custódia física de documentação	05/11/2024	16.500,00	20.295,00		
Consulmark 2 - Estudos de Mercado e Trabalho de Campo, Lda. (506842045)	Aquisição de serviços para Inquérito por Questionário no Âmbito de Estudo da Literacia	30/10/2024	46.130,00	56.739,90		
IMBS- Integrated Management Business Solutions, Lda. (513116451)	Aquisição de uma bolsa de 200 horas para manutenção da solução de Business Intelligence (BI)	28/10/2024	13.500,00	16.605,00		
Primavera Business Software Solutions, S.A. (503140600)	Renovação de Licenciamento ERP Primavera Public Sector para os módulos OMNIA Employee Self Service e Addons Fluxos de Caixa e CCP.	25/10/2024	6.269,40	7.711,36		
Ubiquity (510134696)	Aquisição de serviços de manutenção para o SRER, SGREC, App móvel, DEVOPS e APIs	03/10/2024	74.900,00	92.127,00		
Momentos Surreais Inovação, Lda. (517896885)	Aquisição de bens e serviços de apoio e suporte técnico para a realização da Conferência anual da ERS	01/10/2024	18.850,80	23.186,48		
INETUM TECH PORTUGAL, S.A. (502726890)	Renovação do contrato de manutenção e suporte técnico do Software Proprietário SimpleFlow®	19/09/2024	13.685,00	16.832,55		
Magalhães & Taveira Gomes - Sociedade Medica, Lda. (513586849)	Aquisição de serviços para o desenvolvimento da metodologia estatística	17/09/2024	24.500,00	30.135,00		
REPSOL PORTUGUESA, LDA (500246963)	Fornecimento de combustíveis rodoviários (gasóleo), em postos de abastecimento públicos em Portugal Continental	11/09/2024	25.000,00	30.750,00		



WEKEEP, LDA. (513935029)	Aquisição de serviços de manutenção para os equipamentos Ativos de Rede de Acesso (pisos) e Core (DataCenter)	30/08/2024	8.533,00	10.495,59		
Flowkey, Lda (515883530)	Aquisição de serviços de consultoria na área de Tecnologias e Sistemas de Informação	28/08/2024	62.040,00	76.309,20		
RMC - Tecnologias de Informação, Lda. (507368690)	Aquisição de serviços para suporte e manutenção evolutiva aos processos implementados na plataforma ERSFlows	27/08/2024	19.600,00	24.108,00		
GONKSYS, S.A. (510874169)	Aquisição de serviços de manutenção preventiva e melhorias na infraestrutura de Rede e Servidores.	30/07/2024	72.000,00	88.560,00		
Glintt-Healthcare Solutions, S.A. (502479418)	Aquisição de serviços para desenvolvimento de novas funcionalidades	18/07/2024	37.625,00	46.278,75		
Luís Vale Lima	Aquisição de serviços de assessoria jurídica e patrocínio judiciário para novos processos judiciais, em regime de bolsa de horas	27/05/2024	61.200,00	75.276,00		
Informa D&B - Serviços de Gestão de Empresas, Lda (500520658)	Aquisição de base de dados de pessoas coletivas constituídas com os CAE 86, 87 e 88 e do serviço de atualização da mesma	17/05/2024	6.603,24	8.121,99		
João Miguel Range Prata Roque	Aquisição de serviços para emissão de parecer jurídico externo especializado	16/05/2024	19.500,00	23.985,00		
Raso - Viagens e Turismo, S.A. (500886113)	Aquisição de serviços de viagens, transportes aéreos e alojamento	07/05/2024	19.500,00	23.985,00		
PontoPR - Publicidade & Robótica, Lda (504794108)	Aquisição de serviços para o website institucional da Entidade Reguladora da Saúde (ERS)	24/04/2024	33.900,00	41.697,00		
Up Motion, Lda (515840432)	Aquisição de serviços de manutenção da Firewall, Controladoras WIFI e Controlo de Acessos das Salas Técnicas do Piso 5 e Piso 1 da ERS	23/04/2024	14.550,00	17.896,50		





Ar. M. J. G.

Maxiglobal - Equipamentos e Serviços de Informática, SA (504320882)	Renovação do contrato de manutenção Unidade Interrupta de Energia (UPS), UPS1 e UPS2 Riello, do Datacenter Piso 5.	26/02/2024	13.100,00	16.113,00		
Primavera Business Software Solutions, S.A. (503140600)	Renovação do contrato de continuidade das licenças de software do ERP Primavera (Continuity Software Agreement - CSA).	26/02/2024	7.574,97	9.317,21		
IBERLIM - HIGIENE E SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL, S.A. (502117281)	Aquisição de serviços de limpeza para as instalações da Entidade Reguladora da Saúde	03/01/2024	63.931,66	78.635,94		
TOTAL			1.202.086,63	1.478.566,55		

Az. M. J. J.

5.2 ADJUDICAÇÕES POR TIPO DE PROCEDIMENTO

Na tabela *infra* apresentam-se os contratos celebrados subdivididos por tipo de procedimento previsto no Código dos Contratos Públicos.

TIPO DE CONTRATO	Concurso Público		Concurso Limitado por Prévia Qualificação		Consulta Prévia		Ajuste Direto		Total	
	Qt.	Preço	Qt.	Preço	Qt.	Preço	Qt.	Preço	Qt.	Preço
Empreitada de Obras Publicas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Aquisições de serviços	3	211.861,80	0	0	19	698.031,56	10	195.087,70	32	1.104.981,06
Locação ou aquisição de bens moveis	0	0	0	0	3	43.369,40	3	53.736,17	6	97.105,57
Concessão de Obras Publicas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Conceção de serviços públicos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sociedades	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0



Ar. Mrs. Gu



6 | TRANSFERÊNCIAS E SUBSÍDIOS

Nos termos do n.º 3 do artigo 5.º do regime jurídico da concorrência (Lei n.º 19/2012, de 8 de maio, alterada pela Lei n.º 23/2018, de 5 de junho e pelo Decreto-Lei n.º 108/2021, de 07 de dezembro), o financiamento da Autoridade da Concorrência (AdC) é assegurado pelas prestações das entidades reguladoras setoriais. Assim, no cumprimento do artigo 35.º dos estatutos da AdC (Decreto-Lei n.º 125/2014 de 18 de agosto), a ERS procedeu à transferência de parte das suas receitas próprias para a AdC, no valor de 565 937,00EUR.

Tipo de Despesa	Disposições Legais	Entidade Beneficiária	Despesas Orçamentadas	Despesas Autorizadas	Despesas Pagas	Despesas autorizadas e não pagas	Devolução transferências subsídios ocorridos no período
Transferências Correntes	art. 35 do DL 125/2014 de 18 de agosto	AdC	565.937,00	565.937,00	565.937,00	0,00	0,00

7 | OUTRAS DIVULGAÇÕES

As demonstrações orçamentais anexas (demonstração de desempenho orçamental, demonstração de execução orçamental da receita e demonstração de execução orçamental da despesa) foram elaboradas em conformidade com a Norma de Contabilidade Publica 26 do Sistema de Normalização Contabilística para a Administração Pública.

Ar. Mrs. Gu



Anexo 3 | BALANÇO SOCIAL

1 | INTRODUÇÃO

2 | ORGANIGRAMA

3 | RECURSOS HUMANOS

4 | DISTRIBUIÇÃO POR GÊNERO

5 | ESTRUTURA HABILITACIONAL

6 | ADMISSÕES E SAÍDAS DE TRABALHADORES

7 | ESTRUTURA DE ANTIGUIDADE

8 | AUSÊNCIAS

9 | MODALIDADES DE HORÁRIO

10 | FORMAÇÃO PROFISSIONAL

11 | SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

13 | ATIVIDADE SINDICAL E COMISSÕES DE TRABALHADORES

14 | DISCIPLINA

15 | RECURSOS FINANCEIROS



1 | INTRODUÇÃO

Considerando que a ERS beneficia de autonomia de gestão, compete ao Conselho de Administração da Entidade Reguladora da Saúde (ERS), nos termos do disposto na alínea f) do n.º 1 do artigo 21.º da Lei n.º 67/2013, de 28 de agosto – que aprovou a Lei-quadro das entidades administrativas independentes com funções de regulação da atividade económica dos sectores privado, público e cooperativo (doravante LQER) –, e da alínea d) do n.º 1 do artigo 40.º dos seus estatutos, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 126/2014, de 22 de agosto (doravante designados por estatutos), elaborar o balanço social, nos termos da lei aplicável – o Decreto-Lei n.º 190/96, de 9 de outubro, que determina a obrigatoriedade de elaboração do balanço social para todos os serviços e organismos da Administração Pública Central, Regional e Local, incluindo os institutos públicos que revistam a natureza de serviços personalizados e fundos públicos que, no termo de cada ano, tenham um mínimo de 50 trabalhadores ao seu serviço, qualquer que seja a respetiva relação jurídica de emprego (artigo 1.º, n.º 1).

A ERS, dando cumprimento ao disposto nos diplomas acima citados, elabora o balanço social anual com referência a 31 de dezembro 2024, que visa constituir um instrumento relevante de planeamento e de gestão, fornecendo um conjunto de indicadores para a área da gestão dos recursos humanos e gestão financeira da organização.

Refere-se para o efeito que, em 2024, a ERS, continuou a adotar o regime de trabalho híbrido, conciliando três dias de trabalho presencial, nas suas instalações, e dois dias em teletrabalho. Tendo em consideração a experiência de teletrabalho ocorrida em 2020, 2021, 2022 e 2023, em que foi possível observar que o teletrabalho teve um efeito positivo quer na produtividade, quer na satisfação profissional dos trabalhadores, a ERS, com o intuito de zelar pela satisfação dos seus trabalhadores, optou por continuar a adotar este regime de trabalho, sendo o mesmo encarado como uma boa prática de conciliação entre vida profissional e vida familiar dos seus trabalhadores.

As estatísticas que se apresentam, referentes aos trabalhadores da ERS, basearam-se nos dados provenientes da aplicação informática de recursos humanos (ERP Primavera) e naqueles que derivam da organização interna.

Ar. MRS. Jm

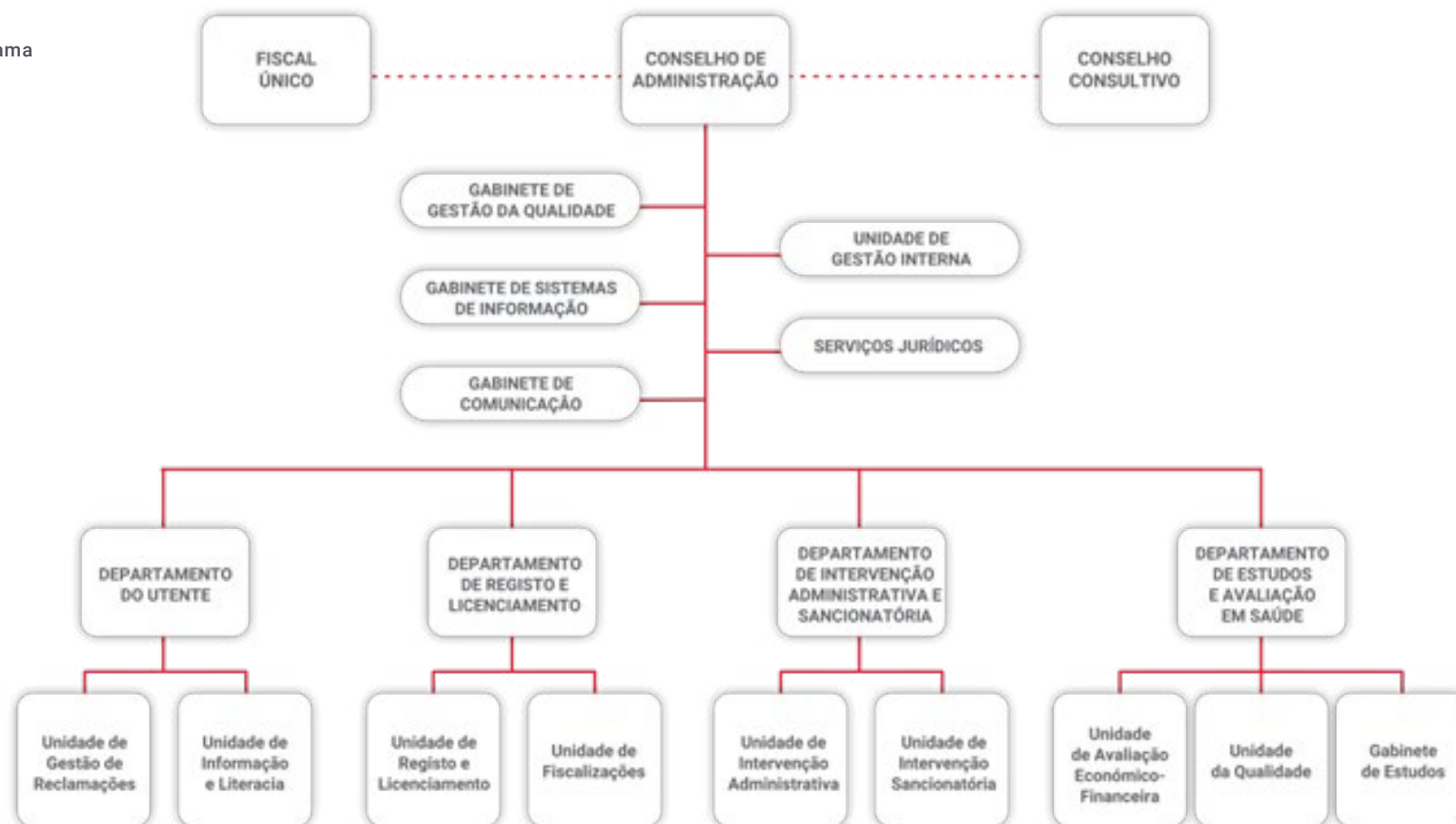
Ar. Mrs. Jm



2 | ORGANIGRAMA

A estrutura organizacional da ERS é constituída pelos seus órgãos sociais – Conselho de Administração, Fiscal Único e Conselho Consultivo – e por quatro departamentos operacionais, duas unidades autónomas e três gabinetes autónomos, conforme organigrama que se apresenta.

Figura 1
Organigrama



Az. M. J. J. J.



3 | RECURSOS HUMANOS

Em 31 de dezembro de 2024, encontravam-se ao serviço 115 trabalhadores, distribuídos pelos diferentes grupos de pessoal – conforme se apresenta na figura 2 – a que acresciam os três membros do Conselho de Administração.

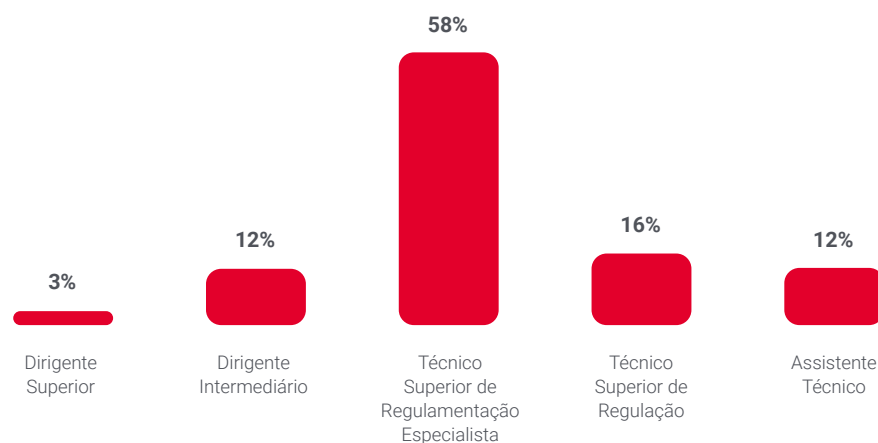


Figura 2
Distribuição de trabalhadores por grupo de pessoal

No que respeita às relações jurídicas de emprego, aos trabalhadores e aos titulares de cargos de direção, chefia ou equiparados da ERS é aplicado o regime jurídico do contrato individual de trabalho, sem prejuízo do disposto na LQER, nos seus estatutos, no Regulamento Interno da Estrutura Organizativa, Admissão, Carreiras, Remuneração e Disciplina no Trabalho, em outros regulamentos da ERS e na demais legislação aplicável, nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 52.º dos estatutos.

No que respeita à existência de prestadores de serviços, realça-se o facto do Decreto-Lei n.º 190/96, de 9 de outubro, diploma que Regulamenta a elaboração do balanço social na Administração Pública, não ter acompanhado as alterações legislativas em matéria de contratação pública. Neste sentido, aos prestadores de serviços é aplicado o disposto no Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, com as suas subsequentes alterações (Código dos Contratos Públicos – CCP) não detendo estes quaisquer tipos de “categoria profissional”.

Ar. Mrs. Jm

Tabela 1
Distribuição dos
trabalhadores por
grupo de pessoal, sexo
e vínculo laboral

		Dirigentes			Técnicos Superiores				
		Dirigente Intermédio 1.º Grau	Dirigente Intermédio 2.º Grau	Dirigente Intermédio 3.º Grau	TSRE	TSR	Assistente técnico	Total	% do Total
RECURSOS HUMANOS									
Comissão de Serviço no âmbito do Código do Trabalho	H	1	1	1	0	0	0	3	12%
	M	5	0	6	0	0	0	11	
	T	6	1	7	0	0	0	14	
Contrato Individual de Trabalho por Tempo Indeterminado	H	0	0	0	27	4	3	34	88%
	M	0	0	0	41	15	11	67	
	T	0	0	0	68	19	14	101	
Total	H	1	1	1	27	4	3	37	100%
	M	5	0	6	41	15	11	78	
	T	6	1	7	68	19	14	115	
TOTAL		5%	1%	6%	76%		12%	100%	

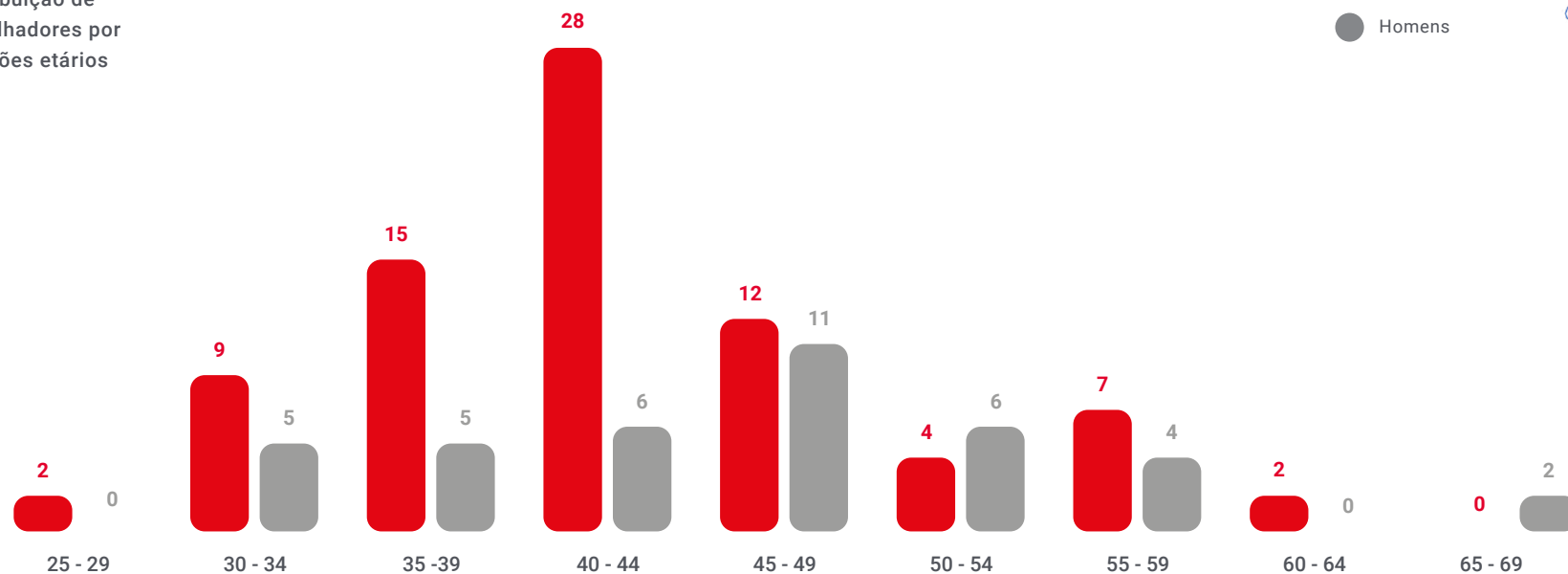
Relativamente à estrutura etária, reportada a 31 de dezembro de 2024, constatou-se o seguinte:

- O nível médio etário situava-se nos 44 anos;
- O maior número de trabalhadores situava-se no intervalo compreendido entre os 40 e os 44 anos.





Figura 3
Distribuição de
trabalhadores por
escalões etários



Nota: A figura 3 e a Tabela 2 têm em consideração os três membros do Conselho de Administração da ERS

Tabela 2
Nível médio etário e
leque etário entre 2020
e 2024

Indicador	2020	2021	2022	2023	2024
Nível Médio Etário	42	41	42	43	44
Leque Etário a)	2,5	2,8	2,3	2,4	2,3

Nota: a) Trabalhador mais idoso/Trabalhador mais novo

Ass. MRS. Jm

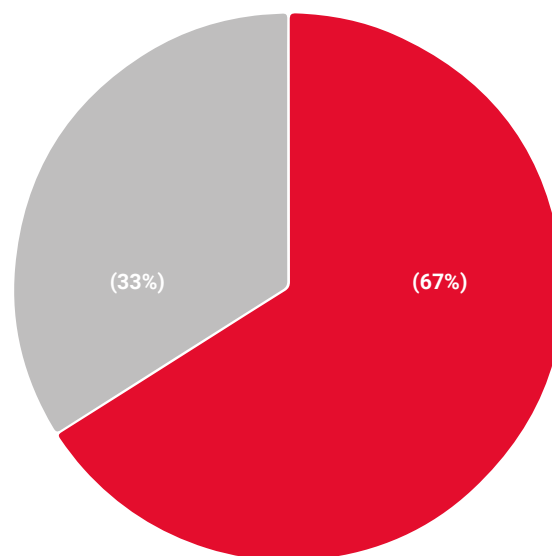
● Mulheres
● Homens

Ar. Mrs. Guu



4 | DISTRIBUIÇÃO POR GÊNERO

A 31 de dezembro de 2024, 67% dos trabalhadores eram do gênero feminino e 33% eram do gênero masculino.



● Mulheres

● Homens

Figura 4
Distribuição por gênero

Ar. Mrs. Jm



5 | ESTRUTURA HABILITACIONAL

Relativamente à estrutura habilitacional, a licenciatura constituía o nível com maior preponderância. Os trabalhadores, em 31 de dezembro de 2024, encontravam-se distribuídos por nível habilitacional conforme a tabela seguinte.

Tabela 3
Estrutura habilitacional

Grupo / Cargo / Carreira		12.º Ano	Licenciatura	Mestrado	Doutoramento	Total
Dirigente Intermédio 1.º Grau	H	0	0	1	0	1
	M	0	3	1	1	5
	T	0	3	2	1	6
Dirigente Intermédio 2.º Grau	H	0	1	0	0	1
	M	0	0	0	0	0
	T	0	1	0	0	1
Dirigente Intermédio 3.º Grau	H	0	1	0	0	1
	M	0	3	3	0	6
	T	0	4	3	0	7
Técnico Superior de Regulação Especialista	H	0	16	9	2	27
	M	0	20	19	2	41
	T	0	36	28	4	68
Técnico Superior de Regulação	H	3	1	0	0	4
	M	3	9	3	0	15
	T	6	10	3	0	19
Assistente Técnico	H	3	0	0	0	3
	M	7	4	0	0	11
	T	10	4	0	0	14
TOTAL	H	6	19	10	2	37
	M	10	39	26	3	78
	T	16	58	36	5	115
% do TOTAL		14%	50%	31%	4%	100%





Ar. M. J. J.

Figura 5
Estrutura habilitacional
2024

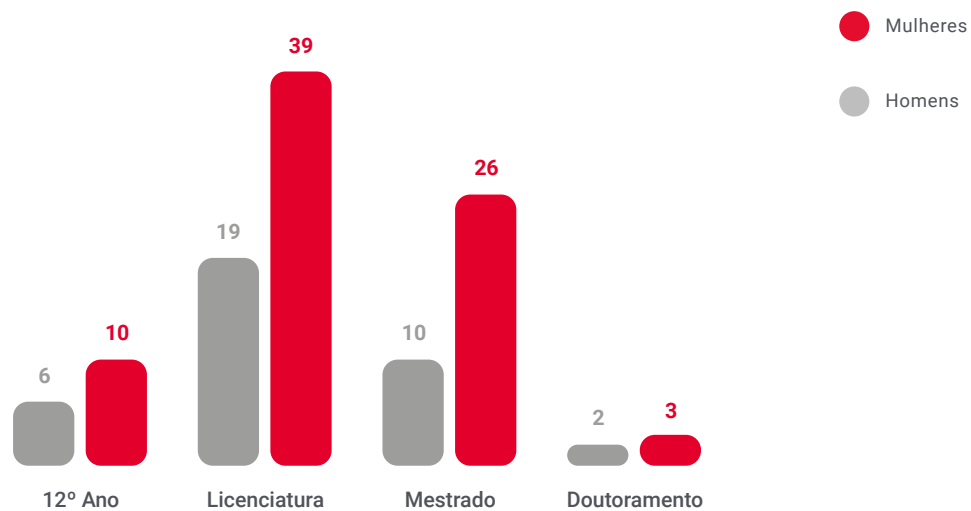
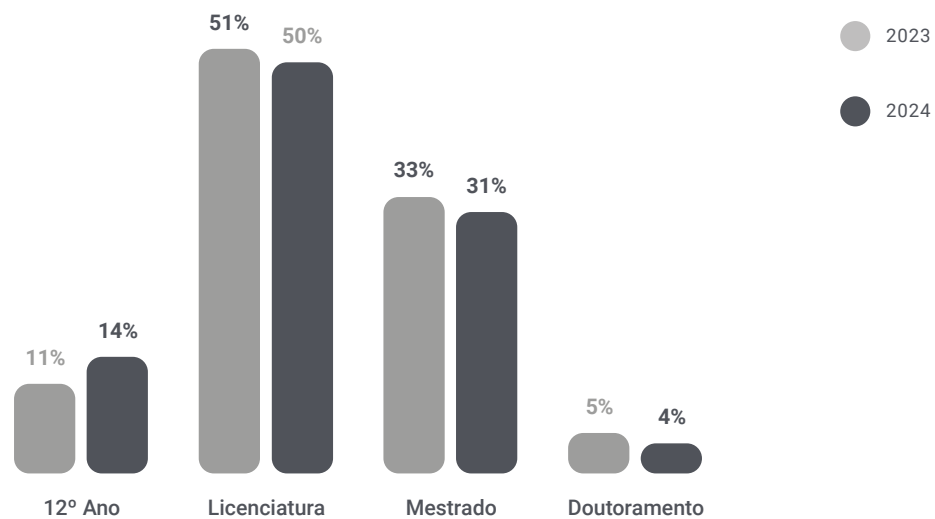


Figura 6
Estrutura habilitacional
em 2022 e 2023



Ar. Mrs. Jm



6 | ADMISSÕES E SAÍDAS DE TRABALHADORES

No que respeita à contratação de trabalhadores, em 2024, a ERS abriu os seguintes processos de recrutamento:

- Processo de Recrutamento n.º 1/2024, na modalidade de recrutamento interno, com vista à contratação de 8 chefias intermédias de 3.º grau - Coordenação do Gabinete de Estudos; Coordenação da Unidade de Qualidade; Coordenação da Unidade de Registo e Licenciamento; Coordenação da Unidade de Fiscalizações; Coordenação da Unidade de Intervenção Administrativa; Coordenação da Unidade de Intervenção Sancionatória; Coordenação da Unidade de Gestão de Reclamações e Coordenação da Unidade de Informação e Literacia, em regime de comissão de serviço, pelo prazo de 3 anos, renovável uma vez por igual período, por acordo das partes.

Ressalva-se que a designação por concurso, dos cargos de direção e equiparados, passou a ser obrigatória, nos do disposto na LQER, com a redação da Lei n.º 12/2017, de 2 de maio.

- Processo de Recrutamento n.º 2/2024, com vista à contratação de um Técnico Superior de Regulação Especialista, em regime de contrato individual de trabalho a Termo Incerto, para efeitos de substituição temporária de uma trabalhadora ausente.

Para além dos processos de recrutamento abertos em 2024, continuou em curso o processo de recrutamento n.º 2/2023, com vista ao recrutamento de duas chefias de 1.º grau – Diretor(a) da Unidade de Gestão Interna (UGI) e Diretor(a) dos Serviços Jurídicos (SJ), uma chefia intermédia de 2.º grau - Coordenador do Gabinete de Sistemas de Informação (GSI), em regime de comissão de serviço, pelo prazo de 3 anos, renovável uma

vez por igual período, por acordo das partes, bem como foi terminado o processo de recrutamento n.º 2/2022, com vista à contratação de um Assistente Técnico, estando prevista a constituição de reserva de recrutamento, a efetivar no prazo de um ano.

Assim, em 2024, a ERS realizou as admissões contantes da tabela *infra*.

Tabela 4
Entradas

ENTRADAS		Assistente Técnico	Total
CIT - Tempo Indeterminado	H	0	0
	M	4	4
	T	4	4
TOTAL	H	0	0
	M	4	4
	T	4	4
% TOTAL		100%	100%



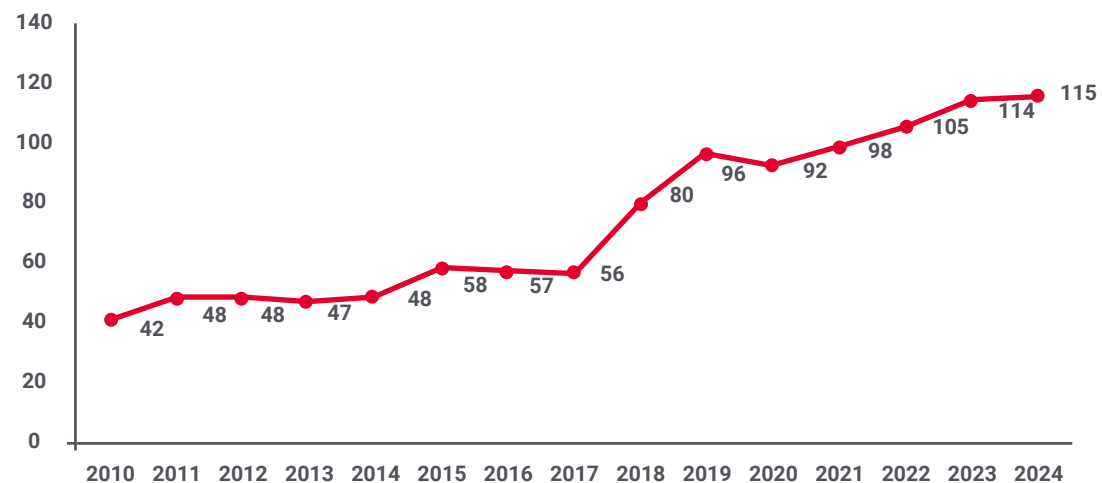
Em 2024, verificou-se a saída de um Técnico Superior de Regulação Especialista, um Técnico Superior de Regulação e um Assistente Técnico. No que respeita aos motivos de saída indica-se que a saída do Técnico Superior de Regulação Especialista e do Assistente Técnico ocorreram por iniciativa dos trabalhadores. A Saída do Técnico Superior de Regulação ocorreu por motivo de cessação do Contrato de Trabalho a Termo Incerto.

A evolução do número total de trabalhadores nos últimos 14 anos encontra-se espelhada na figura *infra*.

Tabela 5
Saídas

ENTRADAS		Técnico Superior de Regulação Especialista	Técnico Superior de Regulação	Assistente Técnico	Total
CIT - Tempo Indeterminado	H	0	0	1	1
	M	1	1	0	2
	T	1	1	1	3
CIT - Termo Incerto	H	0	0	1	1
	M	1	1	0	2
	T	1	1	1	3
% TOTAL		33%	33%	33%	100%

Figura 7
Evolução do número de trabalhadores de 2010 a 2024



Ar. Mrs. Jm



7 | ESTRUTURA DE ANTIGUIDADE

Relativamente à estrutura por antiguidade, a caracterização dos efetivos em 2024 refletiu a predominância de trabalhadores com uma antiguidade entre os 4 e 6 anos de serviço, tal como demonstra a seguinte figura.

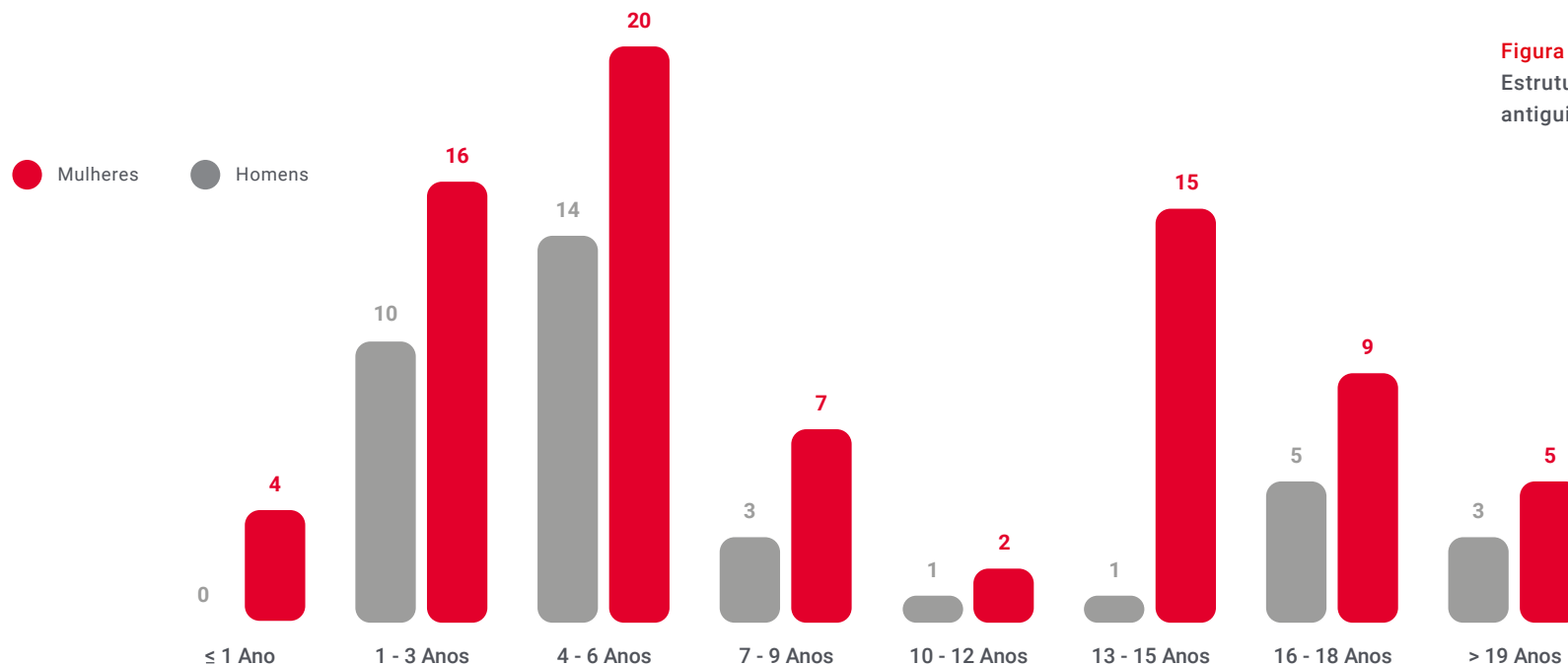


Figura 8
Estrutura por antiguidades

8 | AUSÊNCIAS

O número total de dias de ausência dos trabalhadores da ERS, em 2024, foi de 4.285. Como se demonstra na seguinte tabela, deste total de dias 66% corresponderam a gozo de férias e os restantes decorreram de vários outros motivos, destacando-se as ausências por motivo de doença (22%) e por

licença parental (8%).

Assim, e de acordo com a tabela infra, realça-se que apenas 4% das ausências se devem a motivos não relacionados com férias, doença ou licenças.

Tabela 6
Ausências

Motivo da Ausência		Dirigente Intermédio 1.º Grau	Dirigente Intermédio 2.º Grau	Dirigente Intermédio 3.º Grau	TSRE	TSR	Assistente técnico	Total	% do Tipologia
Férias	H	25	30	31	726,5	96	70	978,5	66%
	M	119	0	154	1047,5	354,5	178	1853	
	T	144	30	185	1774	450,5	248	2831,5	
Doença	H	0	0	0	96	0	63	159	22%
	M	0	0	77	168	459	95	799	
	T	0	0	77	264	459	158	958	
Lic. Parental	H	0	0	0	0	193	0	193	8%
	M	0	0	0	140	0	0	140	
	T	0	0	0	140	193	0	333	
Assistência Familiares (filhos e outros)	H	0	0	0	30	0	0	30	3%
	M	0	0	3	53	27	13	96	
	T	0	0	3	83	27	13	126	
Falecimento Familiar	H	0	0	0	8	0	0	8	0,6%
	M	2	0	0	8	4	2	16	
	T	2	0	0	16	4	2	24	
Trabalhador-Estudante	H	0	0	0	0	0	0	0	0,2%
	M	0	0	0	0	0	9,5	9,5	
	T	0	0	0	0	0	9,5	9,5	
Cumprimento de Obrigações Legais	H	0	0	0	3	0	0	3	0,07%
	M	0	0	0	0	0	0	0	
	T	0	0	0	3	0	0	3	
TOTAL	H	25	30	31	863,5	289	133	371,5	
	M	121	0	234	1416,5	844,5	297,5	2913,5	
	T	146	30	265	2280	1133,5	430,5	4285	
% Total dias		3%	1%	6%	53%	26%	10%	100%	
Média dias por Funcionário		24	30	38	34	60	31	44	

Comparativamente ao ano anterior, em 2024 verificou-se um aumento do número de ausências por motivo de doença, assistência a familiares (inclui a assistência a filhos) e cumprimento de obrigações legais, e uma

diminuição de ausências por motivo de parentalidade, trabalhador-estudante e falecimento de familiar.

Ass. M. J. J. J.

Ass. MRS. Jm

Tabela 7
Variação do absentismo em 2023 e 2024

	2023		2024		Variação	
Tipologia de Falta	Nº Dias	Nº Horas	Nº Dias	Nº Horas	Nº Dias	Nº Horas
Doença	927	145:31:00	958	238:08:00	3,24%	38,89%
Parentalidade	696	00:00:00	333	00:00:00	-109,01%	-
Trabalhador-Estudante	14	20:00:00	9,5	98:28:00	-47,37%	79,69%
Cumprimento de Obrigações Legais	2	54:30:00	3	03:30:00	33,33%	-1457,14%
Falecimento Familiar	40	5:45:00	24	02:00:00	-66,67%	-187,50%
Comissão de Trabalhadores	0	466:10:00	0	328:16:00	-	-42,01%
Licença de Casamento	13	0:00:00	0	00:00:00	-	-
Assistência a familiares (filhos e outros)	108	61:05:00	126	59:43:00	14,29%	-2,29%
Código do Trabalho - Artigo 38.º IG	15	0:00:00	0	00:00:00	-	-
Encarregado de Educação	0	2:30:00	0	22:36:00	-	88,94%
Acumulação de Funções Docência	0	23:30:00	0	00:00:00	-	-
Acidente de Trabalho	0	00:00:00	0	00:36:00	-	100,00%
Total Dias / Horas (Excluindo Férias)	1815	779:01:00	1453,5	753:17:00	-25%	-3%





9 | MODALIDADES DE HORÁRIO

Da análise dos dados referentes às modalidades de horário praticadas, resulta que, no final de 2024, 75% dos trabalhadores se encontravam sujeitos ao regime de horário flexível e 25% encontram-se sujeitos ao regime de isenção de horário de trabalho.

Mais se indica que a modalidade de horário, em regime de isenção de horário de trabalho, é atribuída tendo em consideração o exposto nas alíneas a) e b), do n.º 1, do artigo 218.º do Código do Trabalho.

10 | FORMAÇÃO PROFISSIONAL

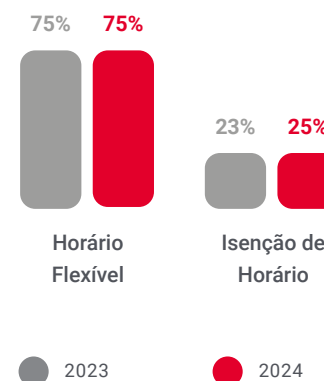
Em 2024, a ERS continuou a promover a formação profissional, contínua e especializada dos seus trabalhadores, em temas pertinentes para a atividade da Entidade e promotores de ganhos de eficácia e eficiência para o exercício de funções, considerando o disposto nos artigos 130.º e 131.º do Código do Trabalho e na alínea g) do artigo 15.º do Regulamento Interno da Estrutura Organizativa, Admissão, Carreiras, Remuneração e Disciplina no Trabalho da ERS.

Em 2024, a organização das ações de formação manteve-se, na sua grande maioria, em regime *online*, tendo sido realizadas 87 ações – 22 internas⁽⁵²⁾ e 65 externas –, num total de 4.375 horas.

(52) Designa-se por formação interna a que é apenas destinada a trabalhadores da ERS.

Az. M. J. Gu.

Figura 9
Modalidades de horário
de 2023 – 2024



Relativamente aos gastos com formação, em 2024, a ERS despendeu 43.876,70 €. Comparativamente com o ano de 2023, em que a ERS despendeu 51.381,53 €, verifica-se uma diminuição percentual de 14,61%. Tal facto é justificado pelo investimento em formações “à medida”, ou seja, formações cujo conteúdo programático é direcionado especificamente para a ERS. Assim, o custo com formações internas, à medida, ascendeu a 20.121,30 €, sendo o remanescente referente a formações externas.

No que respeita às formações internas, a ERS continuou a apostar na implementação de seminários internos sobre matérias da sua especialidade, bem como, promoveu formação à medida das necessidades específicas dos seus trabalhadores.



Relativamente à distribuição de horas de formação por grupo de pessoal, em 2024, podemos constatar, conforme demonstra a figura infra, que a carreira de Técnico Superior de Regulação Especialista consumiu 67% do número total de horas de formação, seguindo-se os Técnicos Superiores de Regulação, com 11%, os Assistentes Técnicos com 8%, os Dirigentes Intermédios de 1.º Grau com 5%, os Dirigentes Intermédio de 3.º Grau com 8% e, por último, o Dirigente Intermédio de 2.º Grau com 1% do número total de horas de formação.

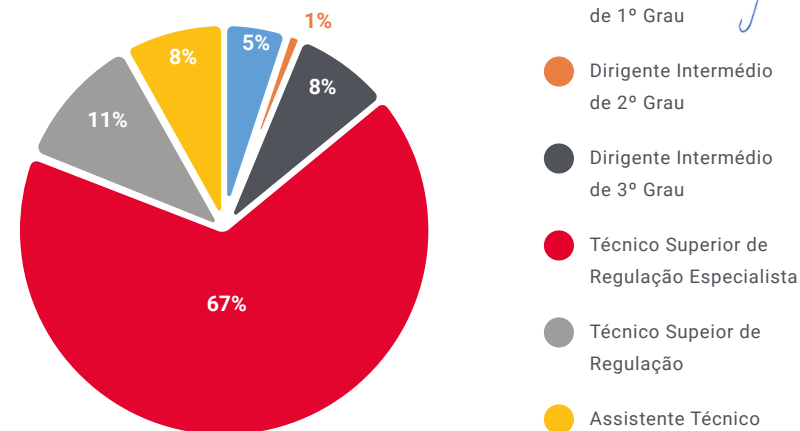


Figura 10
Distribuição de horas de formação por grupo de pessoal em 2024

Em 2023, verificou-se um acréscimo de 71%, em comparação com o ano anterior, no que respeita ao número de horas de formação.

Grupo de Pessoal	Total de Trabalhadores	Total de Participantes	Taxa de Formação
Dirigente Intermédio de 1.º Grau	6	6	100%
Dirigente Intermédio de 2.º Grau	1	1	100%
Dirigente Intermédio de 3.º Grau	7	7	100%
Técnico Superior de Regulação Especialista	68	68	95%
Técnico Superior de Regulação	19	18	100%
Assistente Técnico	1	14	100%
TOTAL	115	114	99%

Tabela 8
Taxa de formação por grupo de pessoal em 2024

Ass. M. J. J. J.

Tabela 9
Média de Horas de Formação por grupo de pessoal
em 2024

Grupo de Pessoal	Total de Trabalhadores	Total de Participantes	Total de Horas de Formação	Média de Horas de Formação
Dirigente Intermédio de 1.º Grau	6	6	240:07:00	40:01:10
Dirigente Intermédio de 2.º Grau	1	1	22:30:00	22:30:00
Dirigente Intermédio de 3.º Grau	7	7	369:59:00	52:51:17
Técnico Superior de Regulação Especialista	68	68	2947:49:00	43:21:01
Técnico Superior de Regulação	19	18	461:57:00	25:39:50
Assistente Técnico	14	14	333:28:00	23:49:09
TOTAL	115	114	4375:50:00	38:23:04

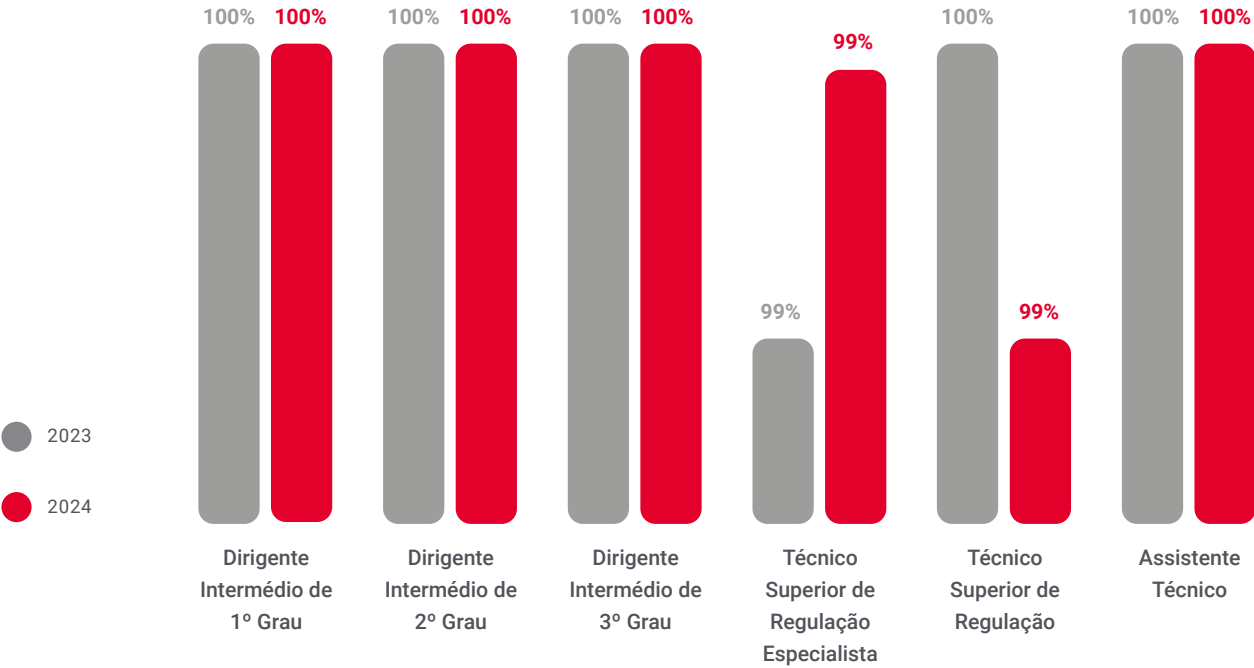


Figura 11
Comparação da taxa de formação em 2023 e 2024



Ar. M. J. G. M.



11 | SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

Em 2024, e à semelhança do ocorrido em anos anteriores, a ERS detém um serviço externo e integrado de Saúde e Segurança do Trabalho com vista a dar cumprimento a todos os normativos legais em matéria de saúde e segurança no trabalho. Ressalta-se que, em 2024, ocorreram dois acidentes de trabalho, sem gravidade e sem faltas associadas ao mesmo. Para além do referido, os acidentes de trabalho ocorridos não deram origem a incapacidades.

Tabela 10
Higiene e Segurança –
Acidentes de Trabalho

Acidentes em Serviço	No Local de Trabalho				In itinere			
	Total	Menos de 60 dias de baixa	60 dias ou mais de baixa	Mortais	Total	Menos de 60 dias de baixa	60 dias ou mais de baixa	Mortais
N.º total de acidentes	1	-	-	-	1	-	-	-
N.º de acidentes com baixa	0	-	-	-	0	-	-	-
N.º de dias perdidos com baixa	0	-	-	-	0	-	-	-

Tabela 11
Saúde no Trabalho –
Exames Efetuados

Tipologia	Nº
Exames médicos efetuados	57
Exames de Admissão	4
Exames Periódicos	52
Exames ocasionais	2
Exames complementares	1139

No âmbito da Segurança no trabalho foram realizadas 5 visitas às instalações da ERS tendo sido elaborados os seguintes relatórios: Avaliação de Ruído, Avaliação da Iluminância, Auditoria às instalações e Avaliação de Riscos. No que respeita ao custo relativo com serviço externo e integrado de Saúde e Segurança do Trabalho, refere-se que, em 2024, o mesmo ascendeu a 5.423,33 €.



13 | ATIVIDADE SINDICAL E COMISSÕES DE TRABALHADORES

No que respeita à caracterização da representação dos trabalhadores, por via dos Sindicatos ou Comissões de Trabalhadores, em 2024, era do conhecimento desta Entidade a existência de sete trabalhadores sindicalizados. Ressalva-se as entidades patronais apenas tomam conhecimento dos trabalhadores sindicalizados quando o respetivo sindicato solicita o desconto da quotização no vencimento. Neste sentido, a indicação do número de trabalhadores sindicalizados, por parte da entidade patronal, poderá não ser representativa da realidade.

Relativamente à estrutura interna de representação dos trabalhadores da ERS, ressalva-se que a primeira Comissão de Trabalhadores da ERS foi eleita a 29 de novembro de 2017, tendo sido publicado no Boletim do Trabalho e Emprego, em 29 de janeiro de 2018, a sua constituição, composição e estatutos (BTE n.º 4, vol.85, 29.01.20189). Desde a supracitada data, a ERS dispõe de uma Comissão de Trabalhadores composta por três membros efetivos e três membros suplentes.

14 | DISCIPLINA

Refere-se para o efeito que, durante o ano de 2024, não foram instaurados processos disciplinares, nem se verificou a transição de processos ocorridos em anos anteriores.

15 | RECURSOS FINANCEIROS

Na tabela abaixo apresentam-se as remunerações pagas em 2024.

Ass. MRS. Jm

Ass. M. J. J. J.

Tabela 12
Remunerações pagas
em 2024 (valores em
euros)

Encargos com Pessoal		Dirigentes Superiores 1.º Grau	Dirigentes Superiores 2.º Grau	Dirigentes Intermédios 1.º Grau	Dirigentes Intermédios 2.º Grau	Dirigentes Intermédios 3.º Grau	TSRE	TSR	Assistente Técnico	Total
Remuneração Base		93 552,96	160 533,26	254 098,08	32 249,72	204 572,62	2 178 764,04	375 397,77	168 534,43	3 467 702,88
Representação		37 232,40	64 186,56	38 115,36	3 223,56	20 457,06	0,00	0	0	163 214,94
Rendimento em Espécie - Viatura		619,92	823,20	0	0	0	0	0	0	1 443,12
Despesas com Comunicações		840,00	1 680,00	0	0	0	0	0	0	2520
Despesas Portagens e Combustíveis		9 439,20	16 046,64	0	0	0	0	0	0	25 485,84
Abono para Falhas		0,00	0	0	0	0	0	0	923,74	923,74
Isenção de Horário de Trabalho		0,00	0	54 987,12	6 318,36	40 096,48	53 612,87	5 037,44	13 930,14	173 982,41
Horas Extra		0,00	0	0,00	714,15	0,00	23 472,68	22,98	1 250,07	25459,88
Ajudas de Custo		0,00	0	103,81	53,43	236,86	6 478,25	23,31	0,00	6895,66
Fim de Contrato - Crédito de Horas de Formação		0,00	0	0	0	0,00	154,99	0	631	785,99
Compensação por não renovação de Contrato		0,00	0	0	0	0	0	588,24	0	588,24
Subsídio de Alimentação		0,00	0	13 048,89	2 228,70	14 756,97	145 669,51	37 835,01	22 936,20	236 475,28
Subsídios Férias / Natal		15 732,00	26 744,40	51 514,20	6 425,80	41 575,56	384 126,86	69 867,11	31 560,08	627 546,01
Despesas Teletrabalho		0,00	0	180,00	30,00	180,00	2 028,00	528,00	270,00	3 216,00
Prémio de Desempenho		0,00	0	21 343,85	2 488,67	16 101,94	132 342,81	22 564,45	10 144,71	204 986,43
TOTAL		157 416,48	270 014,06	433 391,31	53 732,39	337 977,49	2 926 650,01	511 864,31	250 180,37	4 941 226,42





As remunerações pagas aos trabalhadores, em 2024, totalizaram o montante de 4. 941 226,42 EUR, dos quais 9% foram auferidos pelos dirigentes superiores de 1.º e 2.º Graus, 17% pelos Dirigentes Intermédios de 1.º, 2.º e 3.º graus, 70% pelos Técnicos Superiores de Regulação e 5% pelos Assistentes Técnicos.

No que respeita aos dirigentes superiores, os montantes totais pagos em 2024 diminuíram face ao ano anterior, uma vez que, em 2023, a anterior Presidente do Conselho de Administração da ERS recorreu ao disposto no n.º 2 do Artigo 36.º do Decreto-Lei nº 127/2014, de 22 de agosto (Estatutos ERS), o que lhe permitiu auferir, de 15 de fevereiro de 2023 até 31 de agosto de 2023, a compensação equivalente a 1/2 do vencimento mensal. Neste sentido, em 2023, foram cumuladas, às remunerações do atual Conselho de Administração, a compensação prevista no disposto no n.º 2 do Artigo 36.º dos Estatutos da ERS, facto que não ocorreu em 2024, verificando-se, por conseguinte, a respetiva diminuição nos valores totais pagos.

Az. M. J. Gu.

Refere-se para o efeito que, nos termos do disposto no n.º 5 do artigo 26.º da LQER e dos artigos 2.º e 24.º do Código do Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Singulares, estão sujeitas a tributação as remunerações dos membros do Conselho de Administração resultantes da utilização de viaturas e comunicações.

Comparativamente ao ano anterior, verificou-se um aumento no montante total pago aos dirigentes intermédios motivado atualização da tabela salarial da ERS.

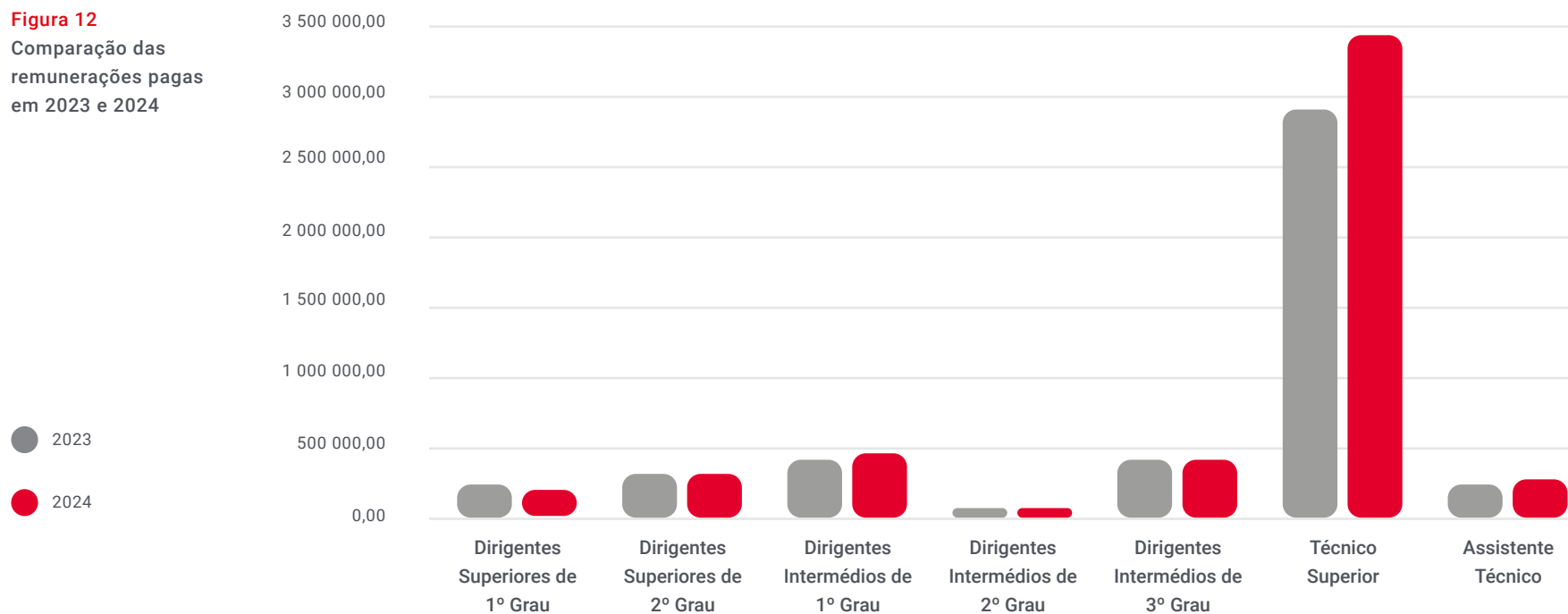
Relativamente às remunerações dos Técnicos Superiores de Regulação, verificou-se um aumento no montante total pago face ao ano anterior, fruto da atualização da tabela salarial da ERS e das alterações remuneratórias decorrentes do processo de avaliação de desempenho.

No que respeita às remunerações dos Assistentes Técnicos, verificou-se um aumento no montante total pago face ao ano anterior, fruto da atualização da tabela salarial da ERS e das alterações remuneratórias decorrentes do processo de avaliação de desempenho, bem como, resultante da contratação de quatro Assistentes Técnicos.



Ar. M. J. J.

Figura 12
Comparação das remunerações pagas em 2023 e 2024



Ar. Mrs. Gu



Anexo 4 | MAPAS



ANEXO IV | MAPAS

Entidade Reguladora da Saúde
Exercício: 2024

EURO

Balança em 31 de dezembro de 2024

	Notas	31/12/2024	31/12/2023
ATIVO			
Ativo não corrente			
Ativos fixos tangíveis	5	304 577,38	370 574,10
Propriedades de investimento		0,00	0,00
Ativos intangíveis	3	1 787 822,44	1 933 800,25
Participações financeiras		0,00	0,00
Acionistas / sócios / associados		0,00	0,00
Outros ativos financeiros		0,00	0,00
Subtotal		2 092 399,82	2 304 374,35
Ativo corrente			
Inventários	10	9 462,18	8 107,72
Ativos biológicos		0,00	0,00
Devedores por transferências e subsídios	27	0,00	26 1238,36
Devedores por empréstimos bonificados		0,00	0,00
Clientes, contribuintes e utentes	18	1 774 120,24	1 069 863,31
Estado e outros entes públicos		0,00	0,00
Outras contas a receber	18	5 509 291,22	5 311 316,72
Diferimentos		0,00	0,00
Ativos financeiros detidos para negociação			
Outros ativos financeiros	18	39 700 000,00	38 000 000,00
Caixa e depósitos	1.2	2 724 423,54	2 626 146,97
Subtotal		49 717 297,18	47 276 673,08
Total do ativo		51 809 697,00	49 581 047,43
PATRIMÓNIO LÍQUIDO E PASSIVO			
Património líquido			
Património/Capital		0,00	0,00
Outros instrumentos de capital próprio		0,00	0,00
Prémios de emissão		0,00	0,00
Reservas		0,00	0,00
Resultados Transitados	26	45 260 000,91	43 244 863,89
Ajustamentos em ativos financeiros		0,00	0,00
Excedentes de revalorização		0,00	0,00
Outras variações no Património Líquido	27	1 149 775,48	1 385 560,31
Resultado líquido do período	26	2 623 878,73	1 817 782,44
Total do património líquido		49 033 655,12	46 448 206,64
Passivo			
Passivo não corrente			
Provisões		0,00	0,00
Financiamentos obtidos		0,00	0,00
Fornecedores de investimentos		0,00	0,00
Responsabilidades por benefícios pós-emprego		0,00	0,00
Outras contas a pagar		0,00	0,00
Subtotal		0,00	0,00
Passivo corrente			
Credores por transferências e subsídios concedidos		0,00	0,00
Fornecedores	18	0,00	282,15
Adiantamentos de clientes, contribuintes e utentes		0,00	0,00
Estado e outros entes públicos	18	0,00	168 735,62
Financiamentos obtidos		0,00	0,00
Fornecedores de investimentos		0,00	0,00
Outras contas a pagar	18	2 776 041,88	2 963 823,02
Diferimentos		0,00	0,00
Passivos financeiros detidos para negociação		0,00	0,00
Outros passivos financeiros		0,00	0,00
Subtotal		2 776 041,88	3 132 840,79
Total do Passivo		2 776 041,88	3 132 840,79
Total do património líquido e do passivo		51 809 697,00	49 581 047,43

O Conselho de Administração

O Contabilista Certificado

Ar. MRS. Jm



Ar. Mrs. Jm

Entidade Reguladora da Saúde
Exercício: 2024

EURO

Demonstração dos Resultados por naturezas do período findo em 31 de dezembro de 2024

Código de Contas		Notas	Exercícios	
			2024	2023
70	Impostos, contribuições e taxas	14	11 346 569,72	10 941 954,16
71	Vendas		0,00	40,00
72	Prestações de serviços		0,00	0,00
75	Transferências correntes e subsídios à exploração obtidos		0,00	0,00
73	Variações nos inventários da produção		0,00	0,00
74	Trabalhos para a própria entidade		0,00	86 050,90
61	Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	10.2	-4 404,13	-1 795,73
62	Fornecimentos e serviços externos	23	-2 448 693,27	-3 118 898,07
63	Gastos com pessoal	19	-6 177 440,96	-5 502 968,04
60-603	Transferências e subsídios concedidos		0,00	0,00
603	Prestações sociais		0,00	0,00
652-7622	Imparidade de inventários (perdas/reversões)		0,00	0,00
651-7621	Imparidade de dívidas a receber (perdas/reversões)	18	-2 442,79	-118 764,00
67-763	Provisões (aumentos/reduções)		0,00	0,00
653+657-7623-7627	Imparidade de investimentos não depreciáveis/amortizáveis (perdas/reversões)		0,00	0,00
77-66	Aumentos/reduções de justo valor		0,00	0,00
78	Outros rendimentos e ganhos	25	252 752,01	23 598,59
68	Outros gastos e perdas	24	-894 281,31	-730 709,20
	Resultado antes de depreciações e gastos de financiamento		2 072 059,27	1 578 508,61
64-761	Gastos / reversões de depreciação e de amortização	3,5,18	-434 227,09	-206 771,17
654+655+656-7624-7625-7626	Imparidade de ativos depreciáveis / amortizáveis (perdas/reversões)		0,00	0,00
	Resultado operacional (antes de gastos de financiamento)		1 637 832,18	1 371 737,44
79	Juros e rendimentos similares obtidos	18	986 046,55	446 045,00
69	Juros e gastos similares suportados		0,00	0,00
	Resultado antes de Impostos		2 623 878,73	1 817 782,44
812	Impostos sobre o rendimento		0,00	0,00
	Resultado líquido do período		2 623 878,73	1 817 782,44

O Conselho de Administração

O Contabilista Certificado



Ar. MRS. Jm

Entidade Reguladora da Saúde

Exercício: 2024

EURO

Demonstração de Fluxos de Caixa do período findo em 31 de dezembro de 2024

Rúbricas	Notas	2024	2023
Fluxos de caixa das atividades de operacionais			
Recebimentos de clientes		10 940 329,13	9 914 512,28
Recebimentos de contribuintes		0,00	0,00
Recebimentos de utentes		0,00	0,00
Pagamentos a fornecedores		-4 471 450,46	-3 141 790,84
Pagamentos ao pessoal		-5 992 445,23	-5 387 796,64
Caixa gerada pelas operações		476 433,44	1 384 924,80
Outros recebimentos/pagamentos		0,00	0,00
Fluxos de caixa das atividades operacionais (a)		476 433,44	1 384 924,80
Fluxos de caixa das atividades de investimento			
Pagamentos respeitantes a:			
Ativos fixos tangíveis		-24 897,98	-63 711,65
Ativos intangíveis		0,00	-539 368,01
Propriedades de investimento		0,00	0,00
Investimentos financeiros		0,00	0,00
Outros ativos		0,00	0,00
Recebimentos provenientes de:			
Ativos fixos tangíveis		0,00	3 465,45
Ativos intangíveis		0,00	0,00
Propriedades de investimento		0,00	0,00
Investimentos financeiros		0,00	0,00
Outros ativos		0,00	0,00
Subsídios ao investimento		261 270,00	550 167,68
Transferências de capital		0,00	0,00
Juros e rendimentos similares		1 085 471,11	341 250,00
Dividendos		0,00	0,00
Fluxos de caixa das atividades de investimento (b)		1 321 843,13	291 803,47
Fluxos de caixa das atividades de financiamento			
Recebimentos provenientes de:			
Financiamentos obtidos		0,00	0,00
Realizações de capital e de outros instrumentos de capital		0,00	0,00
Cobertura de prejuízos		0,00	0,00
Doações		0,00	0,00
Outras operações de financiamento		0,00	0,00
Pagamentos respeitantes a:			
Financiamentos obtidos		0,00	0,00
Juros e gastos similares		0,00	0,00
Dividendos		0,00	0,00
Reduções de capital e de outros instrumentos de capital		0,00	0,00
Outras operações de financiamento		0,00	0,00
Fluxos de caixa das atividades de financiamento (c)		0,00	0,00
Variação de caixa e seus equivalentes (a + b + c)		1 798 276,57	1 676 728,27
Efeitos das diferenças de câmbio		0,00	0,00
Caixa e seus equivalentes no início do período		40 626 146,97	38 949 418,70
Caixa e seus equivalentes no fim do período		42 424 423,54	40 626 146,97
CONCILIAÇÃO ENTRE CAIXA E SEUS EQUIVALENTES E SALDOS DE GERÊNCIA			
Caixa e seus equivalentes no início do período		40 626 146,97	38 949 418,70
- Equivalentes a caixa no início do período		0,00	0,00
- Variações cambiais de caixa no início do período			
= Saldo da gerência anterior		40 626 146,97	38 949 418,70
De execução orçamental		40 061 892,47	38 658 384,12
De operações de tesouraria		564 254,50	291 034,58
Caixa e seus equivalentes no fim do período		42 424 423,54	40 626 146,97
- Equivalentes a caixa no fim do período		0,00	0,00
- Variações cambiais de caixa no fim do período			
= Saldo para a gerência seguinte		42 424 423,54	40 626 146,97
De execução orçamental		42 087 692,28	40 061 892,47
De operações de tesouraria		336 731,26	564 254,50

O Conselho de Administração

O Contabilista Certificado



Ar. Mrs. Jm

Entidade Reguladora da Saúde
Exercício: 2024

EURO

Demonstração das Alterações no Património Líquido a 31 de dezembro de 2024

Descrição	Notas											Total do património líquido
		Capital/ Património Realizado	Outras instrumentos de capital próprio	Reservas legais	Reserva de correção de transações de ativos	Outras reservas	Resultado do período	Ajustamentos em ativo financeiro	Excedentes de reavaliação	Outras variações no património líquido	Resultado líquido do período	
POSICÃO INÍCIO DO PERÍODO	(1)	0,00	0,00	0,00		0,00	43 244 863,89	0,00	0,00	1 385 560,31	1 817 782,44	46 448 206,64
ALTERAÇÕES NO PERÍODO												
Primeira adoção de novo referencial contabilístico												
Alterações de políticas contabilísticas												
Diferenças de conversão de demonstrações financeiras												
Reavaliação do excedente de reavaliação												
Excedentes de reavaliação e outras variações												
Outras alterações não conhecidas no Património Líquido							2 015 137,02			-235 784,83	-1 817 782,44	-3 8430,25
RESULTADO LÍQUIDO DO PERÍODO	(2)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2 015 137,02	0,00	0,00	-235 784,83	-1 817 782,44	-3 8430,25
RESULTADO INTEGRAL	(4)=(2)+(3)										2 623 878,73	2 623 878,73
OPERAÇÕES COM DETENTORES DE CAPITAL NO PERÍODO												
Resolução de capital (património)												
Entradas para cobertura de perdas												
Outras operações												
POSICÃO FIM DO PERÍODO	(5)=(1)+(2)+(4)+(5)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	45 260 000,91	0,00	0,00	1 149 775,48	2 623 878,73	49 033 655,12

O Conselho de Administração

O Contabilista Certificado



Ar. Mrs. Jm

Entidade Reguladora da Saúde
Exercício: 2024

EURO

Demonstração das Alterações no Património Líquido a 31 de dezembro de 2024

Descrição	Notas											Total do património líquido
		Capital/ Património Realizado	Outras instrumentos de capital próprio	Reservas legais	Reserva de correção da transmissão de ativos	Outras reservas	Resultado do exercício	Ajustamentos em ativo financeiro	Excedente de reavaliação	Outras variações no património líquido	Resultado líquido do período	
POSICÃO INÍCIO DO PERÍODO	(1)	0,00	0,00	0,00		0,00	43 244 863,89	0,00	0,00	1 385 560,31	1 817 782,44	45 448 206,64
ALTERAÇÕES NO PERÍODO												
Primeira adoção de novo referencial contabilístico												
Alterações de políticas contabilísticas												
Diferenças de conversão de demonstrações financeiras												
Reavaliação do excedente de reavaliação												
Excedentes de reavaliação e outras variações												
Outras alterações não conhecidas no Património Líquido							2 015 137,02			-235 784,83	-1 817 782,44	-3 8430,25
RESULTADO LÍQUIDO DO PERÍODO	(2)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2 015 137,02	0,00	0,00	-235 784,83	-1 817 782,44	-3 8430,25
RESULTADO INTEGRAL	(4)=(2)+(3)										2 623 878,73	2 623 878,73
OPERAÇÕES COM DETENTORES DE CAPITAL NO PERÍODO												
Resolução de capital (património)												
Entradas para cobertura de perdas												
Outras operações	(5)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
POSICÃO FIM DO PERÍODO	(1)+(2)+(5)+(4)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	45 260 000,91	0,00	0,00	1 149 775,48	2 623 878,73	49 033 655,12

O Conselho de Administração

O Contabilista Certificado



Ar. Mrs. Jm

Entidade Reguladora da Saúde
Exercício: 2023

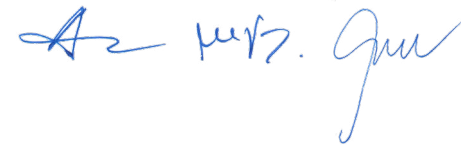
EURO

Demonstração das Alterações no Património Líquido a 31 de dezembro de 2023

Descrição	Notas											Total do património líquido
		Capital/Património líquido	Outros instrumentos de capital próprio	Reservas legais	Reservas decorrentes da transmissão de ativos	Outras reservas	Resultado transferido	Ajustamentos em ativos financeiros	Excedentes de reavaliação	Outras variações no património líquido	Resultado líquido do período	
POSICÃO NO INÍCIO DO PERÍODO	(1)	26	0,00	0,00	0,00	0,00	41 369 308,68	0,00	0,00	1 378 226,43	1 693 114,68	46 448 069,99
ALTERAÇÕES NO PERÍODO												
Primeira adoção de novo regime contabilístico												
Alterações de políticas contabilísticas												
Diferenças de conversão de demonstrações financeiras												
Reavaliação do excedente de reavaliação												
Excedentes de reavaliação e outras variações							1 875 555,01			7 333,88	-1 693 114,68	18 9778,21
Outras alterações não conhecidas no Património Líquido												
RESULTADO LÍQUIDO DO PERÍODO	(2)		0,00	0,00	0,00	0,00	1 875 555,01	0,00	0,00	7 333,88	-1 693 114,68	18 9778,21
RESULTADO INTEGRAL	(4)=(2)+(3)										18 17 782,44	1 81 7782,44
OPERAÇÕES COM DETENTORES DE CAPITAL NO PERÍODO												
Reavaliação de capital (património)												
Entradas para cobertura de despesas												
Outras operações												
POSICÃO NO FIM DO PERÍODO	(5)		0,00	0,00	0,00	0,00	43 244 863,69	0,00	0,00	1 385 560,31	1 817 782,44	46 448 206,44
	(6)=(1)+(2)+(4)+(5)		0,00	0,00	0,00	0,00						

O Concelho de Administração

O Contabilista Certificado



Exercício:	2024
Langsamkeit:	<10005>

Valores em EUR

© 2004, L'Espresso de **WORLDWIDE REGULATIONS** de **SAISON**



Ar. Mrs. Jm

Entidade Reguladora da Saúde

04/03/2025 | 2/2

Controlo Orçamental da Receita - de Abertura a Dezembro

Exercício: 2024
Legislação: «TODOS»

Valores em EUR

Anexo		Classificação			Descrição	Previsões Completas	Por valor de períodos anteriores	Receitas Liquidadas	Liquidações Anuladas	Receita coletada bruta	Reembolsos e restituições		Receita coletada líquida			Por valor de períodos anteriores	Grau exec. org.	
Orçânica	Fonte Fin.	Atividade	Programa	Económica							Emendas	Pagos	Períodos anteriores	Período corrente	Total			
					Total das Receitas de Capital	40 061 892,47	0,00	40 061 892,47	0,00	40 061 892,47	0,00	0,00	0,00	40 061 892,47	40 061 892,47	0,00	0,00%	100,00%
					Total Atividade 000	40 061 892,47	0,00	40 061 892,47	0,00	40 061 892,47	0,00	0,00	0,00	40 061 892,47	40 061 892,47	0,00	0,00%	100,00%
					Total Fonte Fin. 522	40 061 892,47	0,00	40 061 892,47	0,00	40 061 892,47	0,00	0,00	0,00	40 061 892,47	40 061 892,47	0,00	0,00%	100,00%
					Total Orçânica 1110005	51 892 109,47	3 062 701,38	52 375 544,38	552 108,15	51 969 913,34	88 811,74	88 811,74	1 069 052,00	50 812 048,82	51 881 101,86	3 145 036,00	2,06%	97,84%
					Total Geral (Receitas Correntes)	11 870 213,00	3 062 701,38	12 513 452,04	552 108,15	11 969 021,07	88 811,74	88 811,74	1 069 052,00	10 790 154,35	11 810 209,35	3 145 036,00	9,81%	90,54%
					Total Geral (Rec. de Capital)	40 061 892,47	0,00	40 061 892,47	0,00	40 061 892,47	0,00	0,00	0,00	40 061 892,47	40 061 892,47	0,00	0,00%	100,00%
					Total Geral	51 892 109,47	3 062 701,38	52 375 544,38	552 108,15	51 969 913,34	88 811,74	88 811,74	1 069 052,00	50 812 048,82	51 881 101,86	3 145 036,00	2,06%	97,84%

O Responsável

O Conselho de Administração

Em ____ de ____ de ____

Em ____ de ____ de ____



Ar. Mrs. Jm

Entidade Reguladora da Saúde

31/03/2025 | 1/4

Controlo Orçamental da Despesa - de Abertura a Dezembro

Exercício: 2024
Lançamento: -70000-

											Valores em €100						
Classificação					Descrição	Por pagar por act.	Despesas Corrigidas	Cálculos / descontos	Compromissos	Obrigações	Despesas sobre liquidez de execuções			Compromissos a transferir	Obrigações por pagar	Períodos anteriores	
Órgão	Funct.ão	actividade	Programa	Económica							Período anterior	Período corrente	Total			Período anterior	Período corrente
1109000	513	254	014000		Entidade Reguladora da Saúde												
					Despesas Correntes												
1109000	513	254	014000	01	Despesas com o pessoal												
1109000	513	254	014000	0101	Remunerações certas e permanentes												
1109000	513	254	014000	010102	Órgãos sociais	10 409,32	282 712,00	0,00	289 477,34	289 477,34	10 409,32	279 088,04	289 477,34	0,00	0,00	3,57%	95,33%
1109000	513	254	014000	010104	Pessoal dos quadros Reg de contas individual trabalho												
1109000	513	254	014000	01010400	C.T. - Pessoal em Funções	51 903,70	9 456 128,00	0,00	9 468 977,84	9 468 977,84	51 903,70	9 467 873,81	9 468 977,84	0,00	0,00	2,22%	93,21%
1109000	513	254	014000	010107	Pessoal em regime de tarefa ou tempo												
1109000	513	254	014000	01010740	Pessoal em regime de tarefa ou tempo	0,00	83 000,00	0,00	10 096,30	9 776,30	0,00	9 776,30	9 776,30	9 821,00	0,00	0,00%	15,86%
1109000	513	254	014000	010111	Representações												
1109000	513	254	014000	01011140	Representações	4 905,80	182 628,00	0,00	189 220,74	189 220,74	4 905,80	183 214,34	189 220,74	0,00	0,00	3,11%	54,64%
1109000	513	254	014000	010112	Suplementos e prémios												
1109000	513	254	014000	0101124000	Suplementos e prémios	0,00	204 988,00	0,00	204 988,40	204 988,40	0,00	204 988,40	204 988,40	0,00	0,00	0,00%	100,00%
1109000	513	254	014000	010113	Subsídios de refeição												
1109000	513	254	014000	01011340	Subsídios de refeição	0,00	284 768,00	0,00	288 056,85	288 056,85	0,00	288 056,85	288 056,85	0,00	0,00	0,00%	79,55%
1109000	513	254	014000	010114	Subsídios de férias e de Natal												
1109000	513	254	014000	01011402	Subsídios de férias												
1109000	513	254	014000	0101140240	Subsídios de férias	0,00	324 768,00	0,00	288 138,00	288 138,00	0,00	288 138,00	288 138,00	0,00	0,00	0,00%	81,81%
1109000	513	254	014000	01011403	Subsídios de Natal												
1109000	513	254	014000	0101140340	Subsídios de Natal	32,40	324 768,00	0,00	310 767,84	310 767,84	32,40	310 765,10	310 767,84	0,00	0,00	0,01%	95,63%
1109000	513	254	014000	0102	Alugueres e rendimentos de imoveis												
1109000	513	254	014000	010202	Monte extraordinárias	747,44	49 890,00	0,00	34 880,38	34 880,38	747,44	33 492,34	34 880,38	0,00	0,00	1,66%	52,52%
1109000	513	254	014000	010204	Ajuda de custo												
1109000	513	254	014000	01020400	Ajuda de custo em território nacional	148,59	39 890,00	0,00	7 064,21	7 064,21	148,59	6 895,84	7 064,21	0,00	0,00	0,54%	23,53%
1109000	513	254	014000	010205	Alugueres p/ férias	8,47	1 040,00	0,00	933,21	933,21	8,47	919,74	933,21	0,00	0,00	0,82%	88,82%
1109000	513	254	014000	010206	Passagens	0,00	811,00	0,00	811,00	811,00	0,00	811,00	811,00	0,00	0,00	0,00%	99,88%
1109000	513	254	014000	010214	Outros abonos em nome de ou espécies												
1109000	513	254	014000	01021400	Outros abonos	1 123,83	31 490,00	0,00	32 456,85	32 456,85	1 123,83	31 135,12	32 456,85	0,00	0,00	3,77%	98,14%
1109000	513	254	014000	0103	Segurança social												
1109000	513	254	014000	010305	Contribuições p/ a segurança social												
1109000	513	254	014000	01030540	Caixa Geral de Aposentações	2 894,28	44 792,00	0,00	40 418,94	40 418,94	2 894,28	37 585,79	40 418,94	0,00	0,00	6,55%	81,99%
1109000	513	254	014000	01030540 80	Segurança Social	68 704,40	1 147 176,00	0,00	1 147 176,00	1 147 176,00	68 704,40	1 178 888,00	1 147 176,00	0,00	0,00	5,81%	94,19%

© Caixa / União de Entidade Reguladora da Saúde



Ar. Mrs. Jm

Entidade Reguladora da Saúde

16/05/2025 | 2/4

Controlo Orçamental da Despesa - de Abertura a Dezembro

Exercício: 2024
Lançamento: «TODOS»

Valores em EUR																	
Classificação					Descrição	Por pagar per. ant.	Dotações Carregadas	Câmbios / descontos	Compromissos	Obrigações	Despesas por período de execução			Compromissos a transferir	Obrigações por pagar	Grupos de m. m.	
Orçânica	Funct. No.	activas	Programa	Económica							Período anterior	Período corrente	Total			Período anterior	Período corrente
110900	513	254	014020	020306	Acidentes em serviço e doenças profissionais	0,00	23 479,00	0,00	4 099,83	4 099,83	0,00	4 099,83	4 099,83	0,00	0,00	0,00%	17,48%
110900	513	254	014020	02	Aquisição de bens e serviços	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00%	
110900	513	254	014020	0203	Aquisição de bens	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00%	
110900	513	254	014020	020302	Combustíveis e lubrificantes	0,00	4 060,00	0,00	9 614,89	9 614,89	0,00	9 614,89	9 614,89	0,00	0,00	0,00%	53,76%
110900	513	254	014020	020304	Limpeza e higiene	0,00	270,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00%	
110900	513	254	014020	020305	Alimentação Refeições colectivas	0,00	240,00	0,00	240,00	240,00	0,00	240,00	240,00	0,00	0,00	0,00%	100,00%
110900	513	254	014020	020306	Material de escritório	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00%	
110900	513	254	014020	02030640	Papel	0,00	1 000,00	0,00	960,00	960,00	0,00	960,00	960,00	0,00	0,00	0,00%	96,00%
110900	513	254	014020	02030680	Comunicações de imprensa	0,00	1 760,00	0,00	1 174,87	1 174,87	0,00	1 174,87	1 174,87	0,00	0,00	0,00%	78,11%
110900	513	254	014020	02030603	Outros	0,00	9 060,00	0,00	7 649,92	7 649,92	0,00	7 649,92	7 649,92	0,00	0,00	0,00%	82,12%
110900	513	254	014020	020315	Prémios, concessões e ofertas	0,00	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00%	
110900	513	254	014020	020317	Permanentes e utelizados	0,00	1 100,00	0,00	1 076,87	1 076,87	0,00	1 076,87	1 076,87	0,00	0,00	0,00%	98,24%
110900	513	254	014020	020318	Livros e documentação técnica	0,00	1 000,00	0,00	950,00	950,00	0,00	950,00	950,00	0,00	0,00	0,00%	95,00%
110900	513	254	014020	020323	Outros bens	0,00	94 940,00	0,00	12 760,00	12 760,00	0,00	12 760,00	12 760,00	0,00	0,00	0,00%	14,55%
110900	513	254	014020	0203	Aquisição de serviços	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00%	
110900	513	254	014020	020301	Encargos das instalações	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00%	
110900	513	254	014020	02030140	Encargos das instalações	0,00	91 920,00	0,00	91 920,00	91 920,00	0,00	91 920,00	91 920,00	0,00	0,00	0,00%	100,00%
110900	513	254	014020	020302	Limpeza e higiene	0,00	30 000,00	0,00	19 105,84	19 105,84	0,00	19 105,84	19 105,84	0,00	0,00	0,00%	63,69%
110900	513	254	014020	020303	Conservação de bens	0,00	47 920,00	0,00	30 833,93	30 798,87	0,00	30 798,87	30 798,87	0,00	0,00	0,00%	64,27%
110900	513	254	014020	020304	Locação de edifícios	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00%	
110900	513	254	014020	02030603	Outros	0,00	429 337,00	0,00	397 348,20	397 348,20	0,00	397 348,20	397 348,20	0,00	0,00	0,00%	92,54%
110900	513	254	014020	020305	Locação de material de informática	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00%	
110900	513	254	014020	02030503	Outros	0,00	13 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%
110900	513	254	014020	020306	Locação de material de transporte	0,00	27 900,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%
110900	513	254	014020	020308	Comunicações	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00%	
110900	513	254	014020	02030880	Comunicações Fixas de Estado	0,00	3 000,00	0,00	4 614,87	4 614,87	0,00	4 614,87	4 614,87	0,00	0,00	0,00%	82,22%
110900	513	254	014020	02030800	Comunicações Móveis	0,00	13 000,00	0,00	9 886,84	7 179,97	0,00	7 179,97	7 179,97	0,00	0,00	0,00%	55,59%
110900	513	254	014020	02030890	Outros Serviços de Comunicações	0,00	30 000,00	0,00	33 713,08	33 713,08	0,00	33 713,08	33 713,08	0,00	0,00	0,00%	69,39%
110900	513	254	014020	020311	Representação dos serviços	0,00	200,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%
110900	513	254	014020	020312	Seguros	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00%	
110900	513	254	014020	02031240	Seguros profissionais na AF - para o seguro profissional das entidades	0,00	700,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%
110900	513	254	014020	02031280	Outros - Seguros não relacionados com estas situações	0,00	12 000,00	0,00	9 180,00	9 180,00	0,00	9 180,00	9 180,00	0,00	0,00	0,00%	68,17%
110900	513	254	014020	020313	Despesas e receitas	182,15	70 000,00	0,00	39 479,29	39 705,92	182,15	39 420,97	39 705,92	0,00	0,00	0,36%	58,95%

© Copyright 2024 ENTIDADE REGULADORA DA SAÚDE



Ar. Mrs. Jm

Entidade Reguladora da Saúde

30/03/2025 | 3/4

Controlo Orçamental da Despesa - de Abertura a Dezembro

Exercício: 2024
Lançamento: -R0000-

Valores em EUR																	
Órgão	Fun. no.	Classificação			Descrição	Por pagar per. ant.	Doações Corrigidas	Cativos / desactivos	Compromissos	Obrigações	Despesas sobre transferências de recursos			Compromissos a transferir	Obrigações por pagar	Gastos em EUR	
		Activos	Programa	Económica							Período anterior	Período corrente	Total			Período anterior	Período corrente
110900	113	234	014000	030314	Estudos, pareceres, projectos e consultadoria												
110900	113	234	014000	03031480	Serviços de natureza jurídica	0,00	89 000,00	0,00	89 000,00	84 704,37	0,00	84 704,37	84 704,37	39 440,07	0,00	0,00%	47,08%
110900	113	234	014000	03031400	Outros	0,00	84 480,00	0,00	84 480,00	80 835,30	0,00	80 835,30	80 835,30	78 775,27	0,00	0,00%	85,62%
110900	113	234	014000	030315	Formação												
110900	113	234	014000	03031580	Seminários, exposições e similares	0,00	40 000,00	0,00	40 000,00	40 000,00	0,00	40 000,00	40 000,00	2 950,00	0,00	0,00%	68,10%
110900	113	234	014000	030318	Seminários, exposições e similares	0,00	500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%
110900	113	234	014000	030317	Publicidade												
110900	113	234	014000	03031700	Outros	0,00	37 480,00	0,00	37 480,00	37 000,00	0,00	37 000,00	37 000,00	0,00	0,00	0,00%	89,53%
110900	113	234	014000	030318	Vigilância e segurança	0,00	40 000,00	0,00	40 000,00	40 000,00	0,00	40 000,00	40 000,00	0,00	0,00	0,00%	80,80%
110900	113	234	014000	030318	Assistência técnica												
110900	113	234	014000	03031800	Outros	0,00	47 400,00	0,00	47 400,00	34 559,52	0,00	34 559,52	34 559,52	4 739,12	0,00	0,00%	51,77%
110900	113	234	014000	030319	Outros trabalhos especializados												
110900	113	234	014000	03031900	Serviços de natureza informática												
110900	113	234	014000	030320	Desenvolvimento Software	0,00	819 000,00	0,00	819 000,00	208 963,67	0,00	208 963,67	208 963,67	34 875,86	0,00	0,00%	44,09%
110900	113	234	014000	03032000	Outros	0,00	485 000,00	0,00	485 000,00	403 988,00	0,00	403 988,00	403 988,00	140 461,93	0,00	0,00%	81,90%
110900	113	234	014000	03032080	Pagamentos ESRAP	0,00	500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%
110900	113	234	014000	03032080	Outros	0,00	500 000,00	0,00	500 000,00	393 988,34	0,00	393 988,34	393 988,34	113 977,91	0,00	0,00%	62,80%
110900	113	234	014000	030325	Outros serviços	0,00	47 800,00	0,00	47 800,00	37 824,14	0,00	37 824,14	37 824,14	2 977,04	0,00	0,00%	53,82%
110900	113	234	014000	03	Juros e outros encargos												
110900	113	234	014000	0304	Outros encargos financeiros												
110900	113	234	014000	030401	Outros encargos financeiros	0,00	14 285,36	0,00	14 285,36	14 285,36	0,00	14 285,36	14 285,36	0,00	0,00	0,00%	95,24%
110900	113	234	014000	04	Transferências correntes												
110900	113	234	014000	0403	Administração central												
110900	113	234	014000	040305	Serviços e Fundos Autónomos												
110900	113	234	014000	04030500	Organismo Autónomo (designação de mesmo)	0,00	340 937,00	0,00	340 937,00	340 937,00	0,00	340 937,00	340 937,00	0,00	0,00	0,00%	100,00%
110900	113	234	014000	0403	Famílias												
110900	113	234	014000	040302	Outros												
110900	113	234	014000	04030200	Entidade profissional em abrigo DL 86/2013	0,00	2 740,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%
110900	113	234	014000	06	Outros despesas correntes												
110900	113	234	014000	0602	Impostos e taxas												
110900	113	234	014000	060201	Impostos e taxas	0,00	227 950,00	0,00	227 948,90	227 948,90	0,00	227 948,90	227 948,90	0,00	0,00	0,00%	100,00%
110900	113	234	014000	060203	Outros												
110900	113	234	014000	06030900	Reserva	0,00	204 700,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%

© Dgep / União de Entidades Reguladoras da Saúde



Ar. Mrs. Jm

Entidade Reguladora da Saúde

31/03/2025 | 4/4

Controlo Orçamental da Despesa - de Abertura a Dezembro

Exercício: 2024
Lançamento: -70000-

Valores em EUR																	
Classificação					Descrição	Por pagar per. ant.	Despesas Correntes	Caráter / execução	Compromissos	Obrigações	Despesas por período de execução			Compromissos a transferir	Obrigações por pagar	Situação em 31/03	
Órgão	Função	Atividade	Programa	Económica							Período anterior	Período corrente	Total			Período anterior	Período corrente
					Total das Despesas Correntes	109 286,10	11 196 110,00	0,00	9 762 907,00	9 288 010,97	109 286,10	9 999 146,02	9 288 010,97	934 141,00	0,00	1,51%	81,27%
					Despesas de Capital												
1110900	111	234	014020	07	Aquisição de bens de capital												
1110900	111	234	014020	0701	Investimentos												
1110900	111	234	014020	070107	Equipamento de informática												
1110900	111	234	014020	07010700	ADMINISTRACAO CENTRAL - SERVICOS E FUNDOS AUTONOMADOS												
1110900	111	234	014020	07010700 02	Outros	0,00	420 111,00	0,00	340 105,11	340 105,00	0,00	340 105,00	340 105,00	4 140,10	0,00	0,00%	81,43%
1110900	111	234	014020	070108	Software informática												
1110900	111	234	014020	07010800	ADMINISTRACAO CENTRAL - SERVICOS E FUNDOS AUTONOMADOS												
1110900	111	234	014020	07010800 00	OUTROS	0,00	109 961,00	0,00	179 595,57	179 595,57	0,00	179 595,57	179 595,57	0,00	0,00%	76,76%	
1110900	111	234	014020	07010800	Equipamento administrativo												
1110900	111	234	014020	07010800 00	OUTROS	0,00	17 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%	
1110900	111	234	014020	07011100	Equipamento básico												
1110900	111	234	014020	07011100 00	OUTROS	0,00	7 000,00	0,00	2 000,00	2 000,00	0,00	2 000,00	2 000,00	0,00	0,00%	56,10%	
					Total das Despesas de Capital	0,00	679 101,00	0,00	520 700,68	524 545,10	0,00	524 545,10	524 545,10	4 140,10	0,00	0,00%	77,32%
					Total Atividade 234	109 286,10	11 870 211,00	0,00	10 313 607,68	9 792 406,02	109 286,10	9 624 106,07	9 792 406,02	938 281,10	0,00	1,43%	81,09%
					Total Fonte Fin. 510	109 286,10	11 870 211,00	0,00	10 313 607,68	9 792 406,02	109 286,10	9 624 106,07	9 792 406,02	938 281,10	0,00	1,43%	81,09%
					Total Órgão 1110900	109 286,10	11 870 211,00	0,00	10 313 607,68	9 792 406,02	109 286,10	9 624 106,07	9 792 406,02	938 281,10	0,00	1,43%	81,09%
					Total Geral (Despesas Correntes)	109 286,10	11 196 110,00	0,00	9 762 907,00	9 288 010,97	109 286,10	9 999 146,02	9 288 010,97	934 141,00	0,00	81,27%	81,27%
					Total Geral (Despesas Capital)	0,00	679 101,00	0,00	520 700,68	524 545,10	0,00	524 545,10	524 545,10	4 140,10	0,00	77,32%	77,32%
					Total Geral	109 286,10	11 870 211,00	0,00	10 313 607,68	9 792 406,02	109 286,10	9 624 106,07	9 792 406,02	938 281,10	0,00	1,43%	81,09%

O contabilista Público,

O órgão de gestão,

Em ____ de ____ de ____

Em ____ de ____ de ____

o Diretor / o chefe de entidade reguladora da saúde



Ar. Mrs. Jm

Demonstração Desempenho Orçamental (Abertura até Dezembro)

Exercício: 2024
Lançamento: 000

Valores em €(M)

RUBRICA	RECEBIMENTOS	FONTES DE FINANCIAMENTO (n)						N-1
		RP	RG	UE	EMPR	FUNDOS ALHEIOS	TOTAL	
	Saldo de gestão anterior							
	Operações orçamentais [1]	40 061 892,47	0,00	0,00	0,00	0,00	40 061 892,47	38 658 364,12
	Restituição de saldos de operações orçamentais	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Operações de tesouraria [A]					-37 435 745,50	-37 435 745,50	291 034,58
	Receita corrente							
R1	Receita Fiscal	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
R1.1	Impostos Diretos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
R1.2	Impostos Indiretos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
R2	Contribuições para sistemas de proteção social e subsistemas de saúde	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
R3	Taxas, multas e outras penalidades	10 733 738,22	0,00	0,00	0,00	0,00	10 733 738,22	9 917 937,73
R4	Rendimentos de propriedade	1 085 471,11	0,00	0,00	0,00	0,00	1 085 471,11	341 250,00
R5	Transferências e subsídios correntes	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	550 147,68
R5.1	Transferências correntes	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	550 147,68
R5.1.1	Administrações Públicas	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
R5.1.1.1	Administração Central - Estado Português	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
R5.1.1.2	Administração Central - Outras entidades	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
R5.1.1.3	Segurança Social	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
R5.1.1.4	Administração Regional	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
R5.1.1.5	Administração Local	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
R5.1.2	Exterior - U E	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	550 147,68
R5.1.3	Outras	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
R5.2	Subsídios correntes	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
R6	Venda de bens e serviços	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	40,00
R7	Outras Receitas Correntes	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Receita de Capital							
R8	Venda de bens de investimento	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
R9	Transferências e subsídios de capital	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
R9.1	Transferências de capital	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
R9.1.1	Administrações Públicas	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
R9.1.1.1	Administração Central - Estado Português	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
R9.1.1.2	Administração Central - outras entidades	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
R9.1.1.3	Segurança social	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
R9.1.1.4	Administração Regional	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
R9.1.1.5	Administração Local	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
R9.1.2	Exterior - U E	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
R9.1.3	Outras	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
R9.2	Subsídios de capital	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
R10	Outras receitas de capital	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Outro							
R11	Reposições não abarcadas aos pagamentos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Receita efetiva [2]	11 819 205,33	0,00	0,00	0,00	0,00	11 819 205,33	10 809 395,41
	Receita não efetiva [3]	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
R12	Receita com ativos financeiros	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
R13	Receita com Passivos financeiros	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Soma [4]=[1]+[2]+[3]	51 881 101,80	0,00	0,00	0,00	0,00	51 881 101,80	49 467 779,53
	Recebimentos de operações de tesouraria [8]					77 871 020,76	77 871 020,76	35 308 025,92



Demonstração Desempenho Orçamental (Abertura até Dezembro)

Exercício: 2024
Lançamento: 000

Valores em EUR

RUBRICA	PAGAMENTOS	FONTES DE FINANCIAMENTO (n)						N-1
		RP	RG	UE	EMPR	FUNDOS ALHEIOS	TOTAL	
	Despesa corrente							
D1	Despesas com o pessoal	6 260 558,76	0,00	0,00	0,00	0,00	6 260 558,76	5 387 796,64
D1.1	Remunerações certas e permanentes	5 005 212,78	0,00	0,00	0,00	0,00	5 005 212,78	4 317 793,34
D1.2	Abonos variáveis ou eventuais	65 646,75	0,00	0,00	0,00	0,00	65 646,75	61 090,38
D1.3	Segurança social	1 189 690,23	0,00	0,00	0,00	0,00	1 189 690,23	1 008 914,02
D2	Aquisição de bens e serviços	2 200 084,97	0,00	0,00	0,00	0,00	2 200 084,97	2 867 346,72
D3	Juros e outros encargos	14 285,31	0,00	0,00	0,00	0,00	14 285,31	14 774,95
D4	Transferências e subsídios correntes	565 937,00	0,00	0,00	0,00	0,00	565 937,00	559 227,96
D4.1	Transferências correntes	565 937,00	0,00	0,00	0,00	0,00	565 937,00	559 227,96
D4.1.1	Administrações Públicas	565 937,00	0,00	0,00	0,00	0,00	565 937,00	559 227,96
D4.1.1.1	Administração Central - Estado Português	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
D4.1.1.2	Administração Central - Outras entidades	565 937,00	0,00	0,00	0,00	0,00	565 937,00	559 227,96
D4.1.1.3	Segurança social	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
D4.1.1.4	Administração regional	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
D4.1.1.5	Administração local	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
D4.1.2	Entidades do setor não lucrativo	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
D4.1.3	Famílias	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
D4.1.4	Outras	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
D4.2	Subsídios correntes	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
D5	Outras Despesas Correntes	227 948,93	0,00	0,00	0,00	0,00	227 948,93	71 662,50
	Despesa de Capital							
D6	Aquisição de bens de capital	524 593,55	0,00	0,00	0,00	0,00	524 593,55	505 078,29
D7	Transferência e subsídios de capital	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
D7.1	Transferências de capital	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
D7.1.1	Administrações Públicas	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
D7.1.1.1	Administração Central - Estado Português	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
D7.1.1.2	Administração Central - Outras entidades	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
D7.1.1.3	Segurança social	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
D7.1.1.4	Administração regional	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
D7.1.1.5	Administração local	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
D7.1.2	Entidades do setor não lucrativo	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
D7.1.3	Famílias	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
D7.1.4	Outras	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
D7.2	Subsídios de capital	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
D8	Outras despesas de capital	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Despesa efetiva [5]	9 793 409,52	0,00	0,00	0,00	0,00	9 793 409,52	9 405 887,06
	Despesa não efetiva [6]	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
D9	Despesa com ativos financeiros	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
D10	Despesa com passivos financeiros	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Soma [7]=[5]+[6]	9 793 409,52	0,00	0,00	0,00	0,00	9 793 409,52	9 405 887,06
	Pagamentos de operações de tesouraria [C]					79 298 544,00	79 298 544,00	79 034 806,00
	Saldo para gestão seguinte							
	Operações orçamentais [D]=[4]-[7]	42 067 693,38	0,00	0,00	0,00	0,00	42 067 693,38	40 061 893,47
	Operações de tesouraria [D]=[A]+[B]-[C]					-39 363 268,74	-39 363 268,74	-37 435 745,50
	Saldo global [2]-[5]	2 025 799,81	0,00	0,00	0,00	0,00	2 025 799,81	1 403 508,35
	Despesa primária	9 779 124,21	0,00	0,00	0,00	0,00	9 779 124,21	9 391 112,11
	Saldo corrente	2 550 393,36	0,00	0,00	0,00	0,00	2 550 393,36	1 908 586,64
	Saldo de capital	-624 593,55	0,00	0,00	0,00	0,00	-624 593,55	-605 078,29
	Saldo primário	2 040 085,12	0,00	0,00	0,00	0,00	2 040 085,12	1 418 283,30
	Receita total [1]+[2]+[3]	51 881 301,80	0,00	0,00	0,00	0,00	51 881 301,80	49 467 779,53
	Despesa total [5]+[6]	9 793 409,52	0,00	0,00	0,00	0,00	9 793 409,52	9 405 887,06



ERS

ENTIDADE
REGULADORA
DA SAÚDE

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

tlf. 222 092 350 | fax: 222 092 351

geral@ers.pt | www.ers.pt