



**ERS**

ENTIDADE  
REGULADORA  
DA SAÚDE

## **Plano de Atividades para 2022**

**Agosto 2021**

## Ficha Técnica

**Título:** Plano de Atividades para 2022

**Editor:** Entidade Reguladora da Saúde  
Rua S. João de Brito, 621 L32, 4100-455 Porto  
e-mail: [geral@ers.pt](mailto:geral@ers.pt) | telef.: 222 092 350 | fax: 222 092 351 | *website:* [www.ers.pt](http://www.ers.pt)

**Ano:** 2021

© Entidade Reguladora da Saúde, Porto, Portugal, 2021

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

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

## Índice

1. Introdução.....	3
1.1. Apresentação .....	3
1.2. Missão e âmbito de regulação .....	3
1.3. Estrutura interna .....	4
1.4. Enquadramento estratégico.....	6
2. Atividades de regulação .....	10
2.1. Controlo dos requisitos de funcionamento .....	10
2.2. Garantia de acesso aos cuidados de saúde .....	13
2.3. Defesa dos direitos dos utentes.....	16
2.4. Garantia da qualidade dos cuidados de saúde .....	21
2.5. Legalidade e transparência das relações económicas.....	23
2.6. Promoção da concorrência .....	24
2.7. Resolução de conflitos .....	25
2.8. Regulamentação .....	25
2.9. Matérias jurídicas e de contencioso.....	26
3. Atividades de gestão e suporte .....	28
3.1. Gestão de recursos humanos.....	28
3.2. Gestão de tecnologias de informação.....	29
3.3. Gestão financeira e patrimonial .....	30
3.4. Gestão da qualidade e proteção de dados .....	31
3.5. Comunicação interna.....	32
3.6. Comunicação externa e cooperação institucional .....	32
4. Orçamento .....	34

## Índice de Abreviaturas

AdC – Autoridade da Concorrência

DEAS – Departamento de Estudos e Avaliação em Saúde

DGS – Direção-Geral da Saúde

DIAS – Departamento de Intervenção Administrativa e Sancionatória

DRL – Departamento de Registo e Licenciamento

DU – Departamento do Utente

ERS – Entidade Reguladora da Saúde

GC – Gabinete de Comunicação

GGQ – Gabinete de Gestão da Qualidade

GSI – Gabinete de Sistemas de Informação

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

SGQ – Sistema de Gestão da Qualidade

SGREC – Sistema de Gestão de Reclamações

SINAS – Sistema Nacional de Avaliação em Saúde

SNS – Serviço Nacional de Saúde

SJ – Serviços Jurídicos

SRER – Sistema de Registo de Estabelecimentos Regulados

TMRG – Tempos Máximos de Resposta Garantidos

UGI – Unidade de Gestão Interna

## 1. Introdução

### 1.1. Apresentação

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

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

O processo de elaboração do Plano de Atividades para 2022 contou com a participação de todos os dirigentes, trabalhadores e demais colaboradores. Para tal, cada uma das unidades orgânicas elaborou uma proposta de planeamento das atividades sob a sua responsabilidade, em resultado de um processo de análise e discussão interna. Estes contributos foram depois integrados nesta versão inicial do Plano de Atividades, no qual se descrevem as atividades a desenvolver em 2022 e que suporta a proposta de orçamento para esse ano, a qual é submetida a parecer do Conselho Consultivo da ERS, nos termos do artigo 47.º dos seus estatutos.

### 1.2. Missão e âmbito de regulação

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

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

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

### 1.3. Estrutura interna

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

A estrutura orgânica da ERS, que se reproduz na figura 1, compreende os seguintes departamentos:

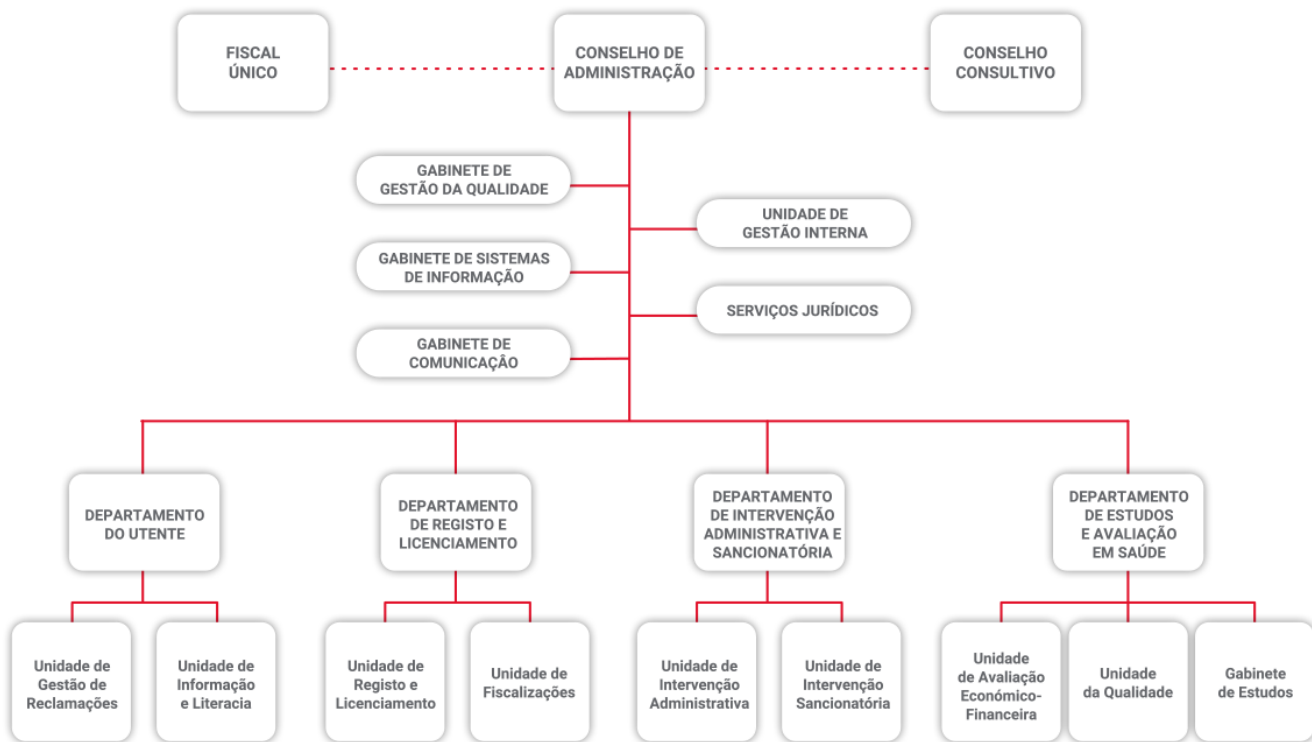
- **Departamento do Utente (DU)** – tem por competência a supervisão dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde no âmbito da apreciação e monitorização das reclamações dos utentes, e o desenvolvimento de ações de informação, capacitação e redução de assimetrias de informação, promovendo o reforço da literacia em saúde.

- **Departamento de Registo e Licenciamento (DRL)** – assegura os procedimentos de registo público dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, controla a emissão de taxas de registo e contribuições regulatórias, assegura o licenciamento e procede à fiscalização do funcionamento dos estabelecimentos.
- **Departamento de Intervenção Administrativa e Sancionatória (DIAS)** – tem por competência o desenvolvimento dos procedimentos administrativos e sancionatórios para garantia do cumprimento das obrigações pelos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde em todas as matérias a que corresponde a função de regulação.
- **Departamento de Estudos e Avaliação em Saúde (DEAS)** – assegura a monitorização do sistema de saúde, realiza estudos e pareceres e assegura a avaliação sistemática dos prestadores de cuidados de saúde em termos do seu desempenho económico-financeiro e da qualidade e segurança dos cuidados prestados.

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

- **Unidade de Gestão Interna (UGI)** – desenvolve atividades de apoio instrumental necessárias ao funcionamento, designadamente relacionadas com a gestão dos recursos humanos, a gestão das instalações, o controlo dos recursos e fluxos financeiros, a gestão do património e a aquisição e contratação de bens e serviços.
- **Serviços Jurídicos (SJ)** – prestam apoio em todas as matérias de relevância jurídica, tendo ainda as competências específicas de conduzir o processo de mediação ou conciliação de conflitos, elaborar regulamentos com eficácia externa e assegurar a representação judicial da ERS.
- **Gabinete de Comunicação (GC)** – promove o fluxo comunicacional interno na organização, bem como a relação com pessoas e entidades externas e com a Comunicação Social.
- **Gabinete de Gestão da Qualidade (GGQ)** – assegura o desenvolvimento e manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade da ERS, contribuindo para a sua melhoria contínua, e promove a segurança e saúde no local de trabalho.
- **Gabinete de Sistemas de Informação (GSI)** – assegura o funcionamento, desenvolvimento e manutenção dos sistemas de informação, na vertente de *hardware* e *software*, incluindo a implementação das políticas de gestão do sistema informático aprovadas, bem como a supervisão dos serviços prestados por entidades externas.

Figura 1 – Organigrama



9  
M  
B

## 1.4. Enquadramento estratégico

A ERS tem vindo, nos últimos anos, a fazer uma reflexão profunda no que diz respeito ao seu modelo de supervisão, fruto da necessidade de uma intervenção mais eficaz e de uma mais eficiente alocação dos recursos disponíveis, limitados face à dimensão e complexidade do universo regulado, em particular num setor tão dinâmico e em rápida mudança.

Após um balanço daquilo que foi o triénio 2017-2019, entendeu-se estarem criadas as condições para, no triénio seguinte, se alterar o paradigma de intervenção da ERS, passando de um modelo de supervisão e intervenção regulatória essencialmente reativa, muito assente na análise de incidentes, para um modelo de supervisão preventiva assente na avaliação de risco, que permita identificar prestadores de cuidados de saúde ou segmentos do setor que exijam uma maior atenção por parte da reguladora e prevenir a ocorrência de incidentes e a violação dos direitos dos utentes.

Para tanto, tem sido fundamental a discussão ampla sobre a ação das entidades reguladoras e de supervisão do setor da Saúde em que a ERS tem participado ativamente, bem como a partilha de



experiência e resultados obtidos pelos diversos modelos de supervisão prosseguidos pelas suas congéneres europeias, que tem sido uma enorme mais-valia para este processo de mudança, para a sua sustentabilidade e consistência técnica em termos de intervenção regulatória.

Desta discussão resulta a necessidade de se identificarem aspetos de risco explícito ou inerente em cada estabelecimento regulado, para se criarem medidas de regulação que concretizem as atribuições e competências da ERS e que sejam, dessa forma, mais eficazes para assegurar a prestação de cuidados de qualidade e segurança e a garantia e defesa dos direitos dos utentes, em especial do direito à proteção da saúde.

Esta estratégia de intervenção implica a permanente atualização dos perfis de risco e a análise das suas tendências de evolução ao longo do tempo, permitindo a monitorização, por um lado, de cada um dos prestadores e, por outro, de subgrupos de prestadores (organizados segundo diversos critérios de agregação, nomeadamente por especialidade, por tipologia de estabelecimento, por região, ou por integração – ou não – no Serviço Nacional de Saúde (SNS) ou na rede de prestadores abrangidos por convenções, entre outros). Trata-se de um processo dinâmico, e que impulsiona uma intervenção regulatória e de supervisão mais preventiva, mediante intervenções regulatórias atempadas e a criação de alertas precoces para que seja possível antecipar e lidar com problemas emergentes.

Nesta nova forma de intervenção, a ERS tem como propósito, através dos meios de intervenção previstos nos seus estatutos, mitigar riscos individuais (para os utentes dos serviços de saúde) e coletivos (para a população em geral e para a saúde pública), reforçar a confiança no sistema de saúde, e fazer uma adequada, eficiente e, espera-se, eficaz utilização dos recursos da reguladora nas suas várias esferas de intervenção, orientando-os para os prestadores e/ou segmentos de atividade prioritários. Por outro lado, potenciando uma intervenção sistémica, permite reduzir a probabilidade de ocorrência de incidentes, aumentar a probabilidade e a rapidez de deteção de incidentes, e reduzir o tempo de intervenção após identificação de um incidente, contribuindo efetivamente para a melhoria da segurança e qualidade dos cuidados prestados e para a garantia dos direitos dos utentes dos serviços de saúde.

Uma vez que a questão da qualidade e segurança dos cuidados de saúde assume um papel central no modelo de supervisão pelo risco, afigura-se essencial utilizar a vasta experiência já alcançada com o SINAS e adaptar este sistema de avaliação quer às novas dinâmicas que a supervisão baseada na avaliação do risco exigirá, quer às exigências decorrentes dos estatutos da ERS, como se verá mais adiante.

Assim, em 2022 a ERS irá, por um lado, e como se verá ao longo deste Plano de Atividades, manter e reforçar as suas metodologias de intervenção, nas várias áreas previstas nos seus estatutos, por forma a cumprir as suas atribuições e competências, nomeadamente avaliando a conformidade da atuação dos estabelecimentos regulados com as normas em vigor, e identificando e intervindo perante incidentes específicos.

Por outro lado, irá continuar a monitorização da atividade dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde e do exercício dos direitos dos utentes, considerando as preocupações e solicitações de que venha a tomar conhecimento, através dos diversos canais e instrumentos que desde o início da pandemia têm vindo a ser criados ou reforçados. Em particular, no âmbito dos processos de monitorização já em curso e dos que venham a ser necessário encetar, a ERS irá acompanhar o processo de retoma da atividade assistencial programada, e aferir da forma como é garantido o direito de acesso dos utentes à prestação tempestiva de cuidados de saúde.

E, finalmente, irá promover a supervisão preventiva, baseada na análise constante da atividade dos prestadores e do sistema de saúde, que permitirá uma monitorização contínua da qualidade e da segurança dos cuidados prestados, bem como a indução de comportamentos dos prestadores no sentido de melhorarem essa qualidade e segurança, reduzirem os riscos inerentes à sua atividade e respeitarem os demais direitos e interesses dos utentes. A ERS tem vindo, em particular desde o início da pandemia, a reforçar o caráter preventivo da sua intervenção, assente na análise de risco e na identificação precoce de eventuais problemas relacionados com a segurança e qualidade dos cuidados prestados. As ações de fiscalização realizadas desde então têm sido, em larga medida orientadas para responder às exigências determinadas pelo novo contexto, e será dada continuidade à identificação de estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde a fiscalizar, tendo por base critérios que apoiem uma análise de risco, designadamente a categorização por temas relevantes e níveis de gravidade das exposições, reclamações e denúncias de utentes e também de profissionais de saúde ou de outras entidades do setor, e subsequente cruzamento com informação interna sobre registo e licenciamento das entidades e ainda (eventuais) intervenções anteriores da ERS, de natureza injuntiva (ordens ou instruções) ou sancionatória.

É fundamental referir que este Plano de Atividades foi elaborado num enquadramento muito especial. A pandemia não está ainda controlada, e afigura-se como muito provável que o sistema de saúde tenha de conviver com a doença COVID-19 durante bastante mais tempo. Acrescentando esta nova dificuldade àquelas já sentidas no SNS, nomeadamente no que diz respeito ao cumprimento dos tempos máximos de resposta garantidos, o grande desafio será assegurar o respeito pelo direito de acesso dos utentes aos cuidados de saúde, com qualidade e segurança. É

a este aspeto vital do sistema de saúde que a ERS irá continuar a dedicar maior atenção nos próximos meses.

Apesar de tudo indicar que a situação de saúde pública estará a melhorar, não é ainda possível antecipar o real impacto que a pandemia, bem como a crise económica que esta poderá determinar, terão na atividade dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, e no sistema de saúde como um todo. A incerteza que subsiste quanto à evolução da epidemia SARS-CoV-2 e à infeção epidemiológica por COVID-19 implica que este Plano de Atividades poderá ter que vir a ser revisto, uma vez que a ERS terá, ao longo de 2022, de ir ajustando o seu funcionamento e, acima de tudo, a sua intervenção no sistema de saúde, dando resposta a novos desafios num enquadramento económico e social que se antevê particularmente difícil.

G  
M  
ST

## 2. Atividades de regulação

### 2.1. Controlo dos requisitos de funcionamento

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

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

Neste particular, em 2022 dever-se-á:

- Prosseguir as atribuições decorrentes do Regime Jurídico de Licenciamento, incluindo a tramitação dos procedimentos administrativos tendentes à emissão, suspensão, revogação e averbamento de licenças de funcionamento, bem como de reconhecimento de licenças antigas ou da validade de autorizações provisória;
- Assegurar a emissão de autorizações de funcionamento às unidades integrantes da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (RNCCI) nos termos da Lei;
- Realizar avaliações periódicas e monitorizações regulares e/ou monitorizações à distância aos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde sujeitos ao regime jurídico do licenciamento, visando a verificação da observância dos requisitos técnicos mínimos de abertura e de funcionamento;
- Assegurar a realização das vistorias prévias à emissão de licença de funcionamento no âmbito do procedimento ordinário de licenciamento dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde;
- Realizar fiscalizações regulares e/ou monitorizações à distância aos estabelecimentos regulados não sujeitos ao regime jurídico do licenciamento e dedicadas à verificação do

cumprimento dos requisitos do exercício da atividade dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde;

- Reforçar a realização de fiscalizações, assentes num princípio de regulação pelo risco, direcionadas em função da análise agregada da informação, interna e externa, recolhida pela ERS e dos perfis de risco criados para o efeito;
- Iniciar a implementação dos mecanismos e instrumentos necessários à regular monitorização da conduta dos estabelecimentos regulados no que respeita à supressão das não conformidades detetadas, com incorporação de medidas de *follow-up* permanentes tendentes à medição do impacto da intervenção regulatória;
- Elaborar, nos termos e para os efeitos previstos na Lei, relatórios das fiscalizações realizadas;
- Instaurar processos de contraordenação decorrentes da infração ao referido regime jurídico e por violação de deveres legais, de abertura e de funcionamento, tipificados e que recaiam sob a esfera de competência sancionatória da ERS;
- Adotar as medidas cautelares necessárias e adequadas à imediata reposição do cumprimento das Leis ou regulamentos aplicáveis e que se mostrem indispensáveis ao efeito útil da decisão a proferir em processo instaurado ou a instaurar;
- Emitir recomendações, advertências, relatórios globais, ordens ou instruções que versem sobre o cumprimento dos requisitos do exercício da atividade dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde;
- Elaborar pareceres e prestar informação, por escrito ou no âmbito do atendimento presencial e telefónico, sobre os requisitos de atividade do universo regulado;
- Dar resposta aos pedidos de esclarecimento dos prestadores, prévios ao licenciamento dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, através da:
  - Avaliação técnica dos elementos submetidos a análise para oferecimento do esclarecimento concretamente solicitado;
  - Emissão de pronúncia escrita;
  - Realização de atendimentos presenciais e telefónicos, quando necessário;

9  
M  
ST

- Dar continuidade ao reforço de medidas tendentes à capacitação dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde regulados para a conformação voluntária e informada com os requisitos legais, e à sua crescente responsabilização pela contínua melhoria da qualidade e segurança da sua atividade, através da:
  - Publicação regular de informação técnica especializada sobre os requisitos mínimos de funcionamento por tipologia de atividade ou área técnica;
  - Publicação regular de informação técnica sobre os instrumentos e os procedimentos legais instituídos;
  - Atualização da publicação das *checklist* base aplicáveis a ações de fiscalização dirigidas às tipologias de atividade regulamentadas no âmbito do Regime Jurídico do Licenciamento, publicação de *checklist* complementares e da documentação obrigatória em sede do processo de licenciamento;
  - Realização pontual de sessões de esclarecimento públicas;
  - Publicação de notas informativas, esclarecimentos, linhas de apoio ao preenchimento e fluxos/ infografias de apoio aos processos de licenciamento;
- Aperfeiçoar os fluxos de tramitação dos processos, reduzir os tempos médios de tratamento e de execução, com melhoria do processo de análise e clareza dos documentos produzidos.

9  
M  
ST

Por outro lado, a título de requisitos de funcionamento, e considerando a obrigatoriedade de registo público dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde junto da ERS (previsto no artigo 26.º dos seus estatutos), em 2022 dever-se-á:

- Promover a atualização, por parte de entidades prestadoras de cuidados de saúde, dos dados constantes do seu registo e do registo dos estabelecimentos por si explorados no SRER da ERS;
- Dar continuidade ao tratamento das situações de “pré-registo” inadequado ou inaplicável e a identificação de operadores de mercado em potencial situação de incumprimento deste requisito legal de abertura e funcionamento;
- Aperfeiçoar os procedimentos internos no sentido da melhoria dos fluxos de tramitação dos processos, encurtamento dos prazos médios de apreciação, e melhoria do processo de análise;

- Consolidar o processo de alargamento da prestação de serviços *online*, criando instrumentos interativos que promovam a eficiência de procedimentos e a comunicação entre as entidades reguladas e a ERS;
- Dar continuidade ao reforço de medidas tendentes à capacitação dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde regulados para a conformação voluntária e informada com os requisitos de funcionamento, através da:
  - Atualização regular das “perguntas frequentes” apresentadas no *website* da ERS, em estreita relação com os pedidos de informação efetuados pelas entidades reguladas e com o resultado de toda a intervenção regulatória;
  - Promoção da transparência, através da publicação de conteúdo regular no *website* respeitante à evolução dos dados do registo público obrigatório;
  - Publicação de notas informativas, esclarecimentos, apoio ao preenchimento e fluxos/ infografias de apoio ao processo de registo e que decorram do apuramento das necessidades/dificuldades centrais dos regulados identificadas pela ERS;
- Intensificar e alargar os mecanismos de cooperação com instituições terceiras com atuação relevante no sistema de saúde (nomeadamente, entidades financiadoras), no sentido de garantir que apenas entidades registadas na ERS (e, caso aplicável, licenciadas) são aceites por tais instituições como prestadores de cuidados de saúde;
- Rever o SRER, tendo em vista a incorporação de automatismos, instrumentos de auxílio ao correto preenchimento do registo pelos regulados, incorporação e correção dos dados de registo obrigatório e público, para a melhoria progressiva na prossecução das atribuições da ERS, na supervisão do mercado.

G  
M  
ST

## 2.2. Garantia de acesso aos cuidados de saúde

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

Para concretização desse objetivo, a ERS tem diversas incumbências específicas, nomeadamente a de assegurar o direito de acesso universal e equitativo à prestação de cuidados de saúde nos serviços e estabelecimentos do SNS, nos estabelecimentos publicamente financiados, bem como nos estabelecimentos contratados para a prestação de cuidados no âmbito de sistemas ou subsistemas públicos de saúde ou equiparados, definida na alínea a) do artigo 12.º daqueles estatutos.

O contexto de emergência de saúde pública e a situação excecional que se vive desde março de 2020, face à epidemia SARS-CoV-2 e à infeção epidemiológica por COVID-19, teve um impacto relevante no acesso aos cuidados de saúde, sendo visível a queda acentuada da atividade programada e não programada na rede de estabelecimentos do SNS, sobretudo em virtude das alterações aplicadas à organização e prestação de cuidados de saúde, de modo a garantir a sua capacidade para responder à pressão resultante da evolução da pandemia.

Nesta sequência, e continuando ainda incerta a evolução da pandemia, é essencial que a ERS (i) continue a monitorizar os procedimentos adotados pelos estabelecimentos do SNS para reagendamento e realização da atividade assistencial programada não realizada por força da pandemia COVID-19, aferindo o cumprimento do direito de acesso dos utentes à prestação tempestiva de cuidados de saúde, designadamente, dos tempos máximos de resposta garantidos legalmente definidos; (ii) e que continue a acompanhar as dificuldades sentidas pelos utentes no reagendamento/realização de cirurgias e reportadas nas reclamações que são recebidas pela ERS.

Para esse efeito, em 2022 a ERS deverá:

- Monitorizar o nível de acesso aos cuidados de saúde e realizar os estudos e pareceres que se revelem necessários para contribuir para a identificação e a supressão de falhas nesse acesso;
- Continuar a monitorização do cumprimento dos tempos máximos de resposta garantidos (TMRG) instituídos para acesso a cuidados primários, a primeira consulta de especialidade hospitalar, a meios complementares de diagnóstico e terapêutica e a cirurgia programada, incluindo a continuação do acompanhamento do processo de reagendamento e realização da atividade assistencial programada, com especial enfoque na atividade cirúrgica suspensa durante a pandemia;
- Investigar as participações, queixas e reclamações que indiciem restrições ou desigualdades infundadas de acesso de doentes a cuidados de saúde, ou incumprimento



de regras de acesso, designadamente as previstas na “Carta dos direitos de Acesso aos Cuidados de Saúde pelos utentes do Serviço Nacional de Saúde” e, na sequência dessas investigações, e quando aplicável, elaborar pareceres e emitir as ordens, instruções e recomendações que se revelem oportunas e necessárias, bem como impor medidas de conduta e adotar as providências necessárias à reparação dos direitos e interesses legítimos dos utentes, e aplicar as sanções devidas;

- Emitir Alertas de Supervisão sempre que se detetem constrangimentos, ou falhas sistémicas e/ou graves, efetivos ou potenciais, no sistema de saúde, considerando-se necessário informar ou condicionar o comportamento dos prestadores, acautelando a qualidade e segurança dos cuidados prestados e salvaguardando, em especial, os direitos dos utentes relativos ao acesso aos cuidados de saúde;
- Verificar a implementação e cumprimento de todas as instruções emitidas pela ERS que visem o acesso aos cuidados de saúde, mediante uma avaliação, por amostragem, da eficácia da implementação dos procedimentos adotados para cumprimento das instruções emitidas pela ERS, atenta a necessidade de verificar se as medidas adotadas foram eficazes na resolução do problema que lhe deu origem;
- Acompanhar a implementação de medidas adotadas pelos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde na sequência do procedimento de regulamentação da ERS sobre as transferências inter-hospitalares de utentes, em concretização dos poderes de regulação e de acordo com o disposto nos artigos 12.º e 17.º dos seus estatutos.

9  
M  
ST

Também no âmbito da garantia do acesso aos cuidados de saúde, incumbe à ERS prevenir e punir as práticas de rejeição discriminatória ou infundada de utentes nos serviços e estabelecimentos do SNS, nos estabelecimentos publicamente financiados, bem como nos estabelecimentos contratados para a prestação de cuidados no âmbito do sistema ou subsistemas públicos de saúde ou equiparados, prevenir e punir as práticas de indução artificial da procura de cuidados de saúde e zelar pelo respeito da liberdade de escolha nos estabelecimentos prestadores de serviços de saúde e punir a sua violação (cfr., respetivamente, as alíneas b), c) e d) do artigo 12.º dos estatutos da ERS).

Relativamente a estas matérias, em 2022 a ERS irá:

- Desencadear os procedimentos administrativos e sancionatórios destinados a emitir as ordens, instruções e recomendações que se revelem oportunas e necessárias, para a

prevenção e eventual punição das referidas práticas de rejeição discriminatória ou infundada de utentes, de indução artificial de procura de cuidados de saúde, e de violação da liberdade de escolha, quando aplicável;

- Continuar a verificar a implementação e cumprimento de todas as instruções emitidas pela ERS que visem o acesso aos cuidados de saúde, bem como avaliar o seguimento das recomendações emitidas nesse mesmo âmbito;
- Acompanhar e intervir, na sequência de elementos recolhidos em sede de processos em curso, e em sede de monitorização preventiva, em situações que justifiquem a emissão de pareceres ou recomendações, de âmbito mais genérico e/ou alargado, relativas ao acesso aos cuidados de saúde.

9  
M  
ST

## 2.3. Defesa dos direitos dos utentes

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

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

Considerando a emergência de saúde pública espoletada pela pandemia SARS-CoV-2 e pela infeção epidemiológica por COVID-19, a ERS implementou um procedimento excecional e transitório, a fim de garantir o conhecimento, em tempo útil, das reclamações subscritas no período de pandemia, simplificando a submissão destes processos junto da ERS<sup>1</sup>, e atendendo à necessidade de proteção dos direitos e interesses dos utentes, em especial, do direito de acesso a cuidados de saúde de qualidade, bem como do direito à reclamação e de acesso a meios adequados para o seu efetivo exercício.

Justifica-se a manutenção das medidas adotadas e a adoção de outras que se revelem necessárias, dada a premência de a ERS alavancar o exercício das suas funções de regulação e supervisão

<sup>1</sup> Cfr. alerta de supervisão n.º 5/2020, de 1 de abril, que pode ser consultado em [https://www.ers.pt/media/3190/alerta\\_supervisão\\_5\\_2020-20200403-final.pdf](https://www.ers.pt/media/3190/alerta_supervisão_5_2020-20200403-final.pdf).

mediante o conhecimento contemporâneo das reclamações, elogios ou sugestões, e consequente avaliação do impacto no regular funcionamento do sistema de saúde e exercício dos direitos dos utentes.

No âmbito desta atividade, em 2022 prevê-se:

- Dar continuidade à apreciação de todas as participações, queixas e reclamações de utentes dos serviços de saúde e à monitorização do seguimento que lhes é dado pelos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, no que se refere ao cumprimento das suas obrigações relativas ao tratamento das reclamações, designadamente, quanto aos prazos legais estabelecidos e à adequação das respostas apresentadas, quer aos utentes, quer à ERS;
- Prosseguir no aperfeiçoamento das soluções tecnológicas de suporte à monitorização de reclamações, designadamente a plataforma do Sistema de Gestão de Reclamações (SGREC), e dar continuidade à desmaterialização dos processos e à otimização de procedimentos;
- Manter e reforçar o apoio aos prestadores de cuidados de saúde na utilização da plataforma do SGREC, através, entre outros, da emissão de orientações e alertas, da contínua atualização do manual de apoio ao utilizador, da promoção de ações de formação e esclarecimento, do atendimento suportado no *call center*, e da permanente atualização da informação disponibilizada no *website*;
- Dar continuidade à intervenção específica da ERS junto dos prestadores, com vista à diminuição do lapso temporal entre o momento em que a reclamação, elogio ou sugestão é redigida (data da ocorrência) e o momento em que a ERS toma conhecimento da mesma e do seguimento que lhe foi dispensado;
- Aprofundar a monitorização das reclamações, extraindo informação fidedigna, tempestiva e que permita a estratificação de análises por critérios como tema/assunto, nível de gravidade, região, tipologia de cuidados ou prestador, nomeadamente através da aplicação de modelos de inteligência artificial – em desenvolvimento no âmbito de um projeto SAMA2020, já aprovado – assim se reforçando a análise preditiva, o estabelecimento de prioridades e a eficácia da intervenção da ERS, orientada por um modelo de supervisão assente na avaliação pelo risco;

- Otimizar a informação estatística individualizada e comparativa sobre a tramitação de processos, promovendo, junto dos prestadores, a melhoria contínua da sua atuação e, conseqüentemente, a melhoria da qualidade na prestação de cuidados de saúde,
- Dar continuidade à adaptação da infraestrutura tecnológica da ERS às plataformas do Livro de Reclamações Eletrónico e dar continuidade ao acompanhamento da implementação do Livro Amarelo Eletrónico;
- Otimizar a identificação e o procedimento de encaminhamento das queixas, reclamações, e outra informação relevante que determine a intervenção, não só da ERS, mas de outras entidades, de acordo com as competências respetivas;
- Estreitar o relacionamento com outras instituições com interesses partilhados no âmbito do tratamento de reclamações.

G  
M  
ST

Nos termos do artigo 13.º, alínea c) dos mesmos estatutos, incumbe ainda à ERS prestar informação, orientação e apoio aos utentes dos serviços de saúde.

No âmbito desta atividade, prevê-se para 2022:

- Garantir a contínua prestação de informação, orientação e apoio, em resposta a solicitações pelas vias virtual, escrita, telefónica e presencial, em matéria de defesa dos direitos e interesses legítimos dos utentes;
- Alargar as funcionalidades *online*, criando instrumentos interativos que promovam a partilha de informação entre os utentes e a ERS, dando continuidade, igualmente, à otimização de respostas aos pedidos de informação sobre direitos e deveres dos utentes;
- Através da área destinada ao utente no seu *website*, a qual compila serviços e conteúdos informativos, garantir a contínua prestação de informação útil, em linguagem simples e apelativa, assente no entendimento regulatório da ERS nas suas diversas áreas de intervenção.

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

No sentido do reforço da literacia em direitos e deveres dos utentes dos serviços de saúde, a par com a sua atividade de regulação e supervisão, em 2022 a ERS deverá:

- Garantir a permanente atualização da publicação “Direitos e Deveres dos Utentes dos Serviços de Saúde”, assegurando, também por esta via, a prestação de informação, orientação e apoio aos utentes, aos profissionais de saúde e demais agentes com intervenção, direta ou indireta, no sistema de saúde;
- Promover a recolha constante de sugestões, comentários ou esclarecimento de dúvidas sobre o conteúdo da publicação “Direitos e Deveres dos Utentes dos Serviços de Saúde”, dinamizando um processo participativo, que possibilite contribuições de quem tiver interesse nos temas abordados e pretender acompanhar a ERS no seu propósito informativo e de promoção da literacia em saúde;
- Monitorizar o nível de literacia em direitos e deveres dos utentes dos serviços de saúde, e em função dos resultados assim obtidos, conformar a realização de ações de informação e capacitação, (sessões de esclarecimento, campanhas informativas, alertas de supervisão), adaptadas na sua estrutura e formato aos públicos-alvo identificados, e desenvolvendo, para o efeito, parcerias estratégicas;
- Reforçar a monitorização da perspetiva do utente, nomeadamente por via da análise das reclamações, enquanto instrumento de avaliação e intervenção junto dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, considerando que lhes é exigível a adequada informação e formação em direitos e deveres dos utentes;
- Privilegiar uma intervenção colaborativa e preventiva, com vários canais de apoio aos serviços de saúde e aos utentes;
- Dar continuidade ao fomento da colaboração, articulação e auscultação de entidades atuantes em áreas relevantes para a promoção e divulgação de conteúdos informativos relacionados com os direitos e interesses dos utentes, com particular enfoque nas áreas em que os níveis de literacia se revelam deficitários.

9  
M  
ST

Contribui também para este objetivo o reforço de mecanismos de apoio ao utente no exercício do direito à reclamação, área estratégica que a ERS irá prosseguir em 2022 com as seguintes atividades:

- Reforçar a informação disponibilizada sobre esta temática, nomeadamente sob a forma de “perguntas frequentes” e/ou publicações informativas, bem como garantir a atualização dos conteúdos informativos já existentes no *website* da ERS;

- Promover a transparência, disponibilizando, através do *website* da ERS, informação estatística sobre reclamações de forma interativa e intuitiva;
- Dar continuidade à divulgação contínua de informação no âmbito do processo de implementação do Livro de Reclamações Eletrónico e Livro Amarelo Eletrónico no setor da saúde.

9  
M  
ST

Conforme se define na alínea b) do artigo 13.º dos seus estatutos, incumbe ainda à ERS, a título de defesa dos direitos dos utentes, verificar o cumprimento da «Carta dos direitos de Acesso aos Cuidados de Saúde pelos utentes do Serviço Nacional de Saúde», por todos os prestadores de cuidados de saúde, pelo que durante 2022 será dada continuidade às atividades seguintes:

- Investigar todas as participações, queixas e reclamações de utentes ou profissionais que indiciem a violação dos direitos dos utentes, devendo para esse efeito emitir as instruções, pareceres e recomendações que se revelem oportunas e necessárias, bem como impor medidas de conduta, adotar as providências necessárias à reparação dos direitos e interesses legítimos dos utentes, e aplicar as sanções devidas;
- Emitir Alertas de Supervisão, sempre que se detetem constrangimentos ou falhas sistémicas e/ou graves, efetivos ou potenciais, no sistema de saúde, considerando-se necessário informar ou condicionar o comportamento dos prestadores, em especial com o objetivo de acautelar os direitos dos utentes;
- Verificar a implementação e cumprimento de todas as instruções emitidas pela ERS que visem a defesa dos direitos dos utentes, mediante uma avaliação, por amostragem, da eficácia da implementação dos procedimentos adotados para cumprimento das instruções emitidas pela ERS, atenta a necessidade de verificar se as medidas adotadas foram eficazes na resolução do problema que lhe deu origem;
- Acompanhar e intervir, na sequência de elementos recolhidos em sede de processos em curso, e em sede de monitorização preventiva, em situações que justifiquem a emissão de pareceres ou recomendações, de âmbito mais genérico e/ou alargado, relativas à defesa dos direitos dos utentes.

O Decreto-Lei n.º 238/2015, de 14 de outubro, que estabelece o Regime Jurídico das Práticas de Publicidade em Saúde, atribui à ERS a competência para a fiscalização e a instrução dos processos contraordenacionais por infrações a referido regime. Para esse efeito, incumbirá à ERS prevenir e punir as práticas publicitárias ilícita e/ou proibidas nos termos do citado regime.

Nesse sentido, em 2022 dever-se-á:

- Investigar todas as participações, queixas e reclamações de utentes ou profissionais que indiciem práticas publicitárias ilícitas e/ou proibidas, devendo para esse efeito instaurar e tramitar os competentes processos de contraordenação;
- Reforçar a intervenção na área das práticas de publicidade em saúde, assumindo esta um carácter progressivamente mais preventivo;
- Verificar o cumprimento do regulamento da ERS sobre o n.º 1 do artigo 4.º e n.º 1 do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 238/2015, de 14 de outubro, que estabelece o Regime Jurídico das Práticas de Publicidade em Saúde, e monitorizar a sua aplicabilidade, de modo a aferir da eventual necessidade de revisão do mesmo;
- Continuar a adotar as medidas necessárias a garantir um melhor conhecimento externo, quer do regime jurídico das práticas publicitárias em saúde, quer do Regulamento da ERS sobre esta matéria.

G  
M  
ST

## 2.4. Garantia da qualidade dos cuidados de saúde

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

Nesse contexto, a alínea c) do artigo 14.º dispõe que incumbe à ERS garantir o direito dos utentes à prestação de cuidados de saúde de qualidade. Para tal, em 2022 a ERS continuará a:

- Monitorizar o nível de qualidade e segurança dos cuidados de saúde e realizar os estudos e pareceres que se revelem necessários para contribuir para a identificação e a supressão de problemas;
- Investigar todas as participações, queixas e reclamações de utentes ou profissionais que indiciem a não garantia da prestação de cuidados de saúde de qualidade e com segurança, e na sequência dessas investigações, e quando aplicável, elaborar pareceres e emitir as ordens, instruções e recomendações que se revelem oportunas e necessárias;

- Emitir Alertas de Supervisão, sempre que se detetem constrangimentos ou falhas sistémicas graves, e em especial com o objetivo de acautelar a prestação de cuidados de saúde com qualidade e em segurança;
- Verificar a implementação e cumprimento de todas as instruções emitidas pela ERS que visem a garantia da prestação de cuidados de saúde de qualidade e com segurança, mediante uma avaliação, por amostragem, da eficácia da implementação dos procedimentos adotados para cumprimento das instruções emitidas pela ERS, atenta a necessidade de verificar se as medidas adotadas foram eficazes na resolução do problema que lhe deu origem;
- Acompanhar e intervir, na sequência de elementos recolhidos em sede de processos em curso, e em sede de monitorização preventiva, em situações que justifiquem a emissão de pareceres ou recomendações de âmbito mais genérico e/ou alargado relativas à garantia da prestação de cuidados de saúde de qualidade e com segurança.
- Dependendo da evolução do contexto de saúde pública, decorrente da epidemia SARS-CoV-2 e infeção epidemiológica por COVID-19 e tendo em atenção as normas e orientações emitidas pelas entidades competentes, em especial pela Direção-Geral da Saúde, no que respeita a regras e procedimentos a observar na prestação de cuidados de saúde, será continuado, caso tal se justifique, o processo de sinalização e análise de situações específicas, com base nas reclamações e denúncias recebidas, quer de utentes, quer de profissionais de saúde, quer de outras entidades do setor, relacionadas com questões de qualidade e segurança, no âmbito da pandemia.

9  
M  
ST

Uma outra atribuição da ERS é aquela que consta na alínea a) do artigo 14.º dos seus estatutos, de promoção de um sistema de âmbito nacional de classificação dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde quanto à sua qualidade global, de acordo com critérios objetivos e verificáveis, incluindo os índices de satisfação dos utentes.

O SINAS foi criado para dar cumprimento a esta obrigação; porém, funcionou, até à presente data, apenas para estabelecimentos com internamento, rede de serviços de urgência, estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde oral e de saúde mental, sempre numa lógica de adesão voluntária, competindo aos estabelecimentos interessados em participar na avaliação a responsabilidade de submeterem a necessária informação para o efeito.



Conforme foi já referido, a ERS encontra-se a desenvolver, em complemento do modelo de supervisão baseado na avaliação da conformidade da atuação dos estabelecimentos regulados com as normas em vigor, bem como na avaliação de incidentes específicos, um modelo de supervisão assente na análise e avaliação do risco, que permita prevenir a ocorrência de incidentes e a violação dos direitos dos utentes.

9  
M  
ST

Uma vez que a metodologia necessária para aplicação do modelo de supervisão assente na análise de risco implicará que todos os estabelecimentos regulados prestem obrigatoriamente à ERS um conjunto vasto de informação, é imperioso adequar o SINAS a esta nova dinâmica e, bem assim, à melhor concretização da obrigação decorrente da alínea a) do artigo 14.º dos estatutos.

Assim, a partir de 1 de janeiro de 2022 o SINAS deverá funcionar de acordo com novas regras, sendo necessário que, tão brevemente quanto possível, passe a avaliar a qualidade global de todos os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde regulados pela ERS e que todos os estabelecimentos sejam obrigatoriamente sujeitos a essa avaliação.

## 2.5. Legalidade e transparência das relações económicas

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

Para efeitos deste objetivo, em 2022 a ERS continuará a:

- Dar resposta às solicitações de parecer sobre as relações económicas entre agentes do setor da saúde, sobre contratos de concessão e de gestão e sobre as taxas e preços de cuidados de saúde administrativamente fixados, e por iniciativa própria elaborar os pareceres e estudos que se entenda por relevantes sobre estas matérias;
- Monitorizar o desempenho dos serviços de saúde do SNS e realizar os estudos e pareceres que se revelem necessários para contribuir para a identificação e a supressão de falhas ou problemas;
- Acompanhar e, se necessário, intervir nas áreas dos seguros de saúde e dos cartões de saúde, no seguimento da abordagem a estes temas em anos anteriores;

- Investigar todas as participações, queixas e reclamações que indiciem constrangimentos à legalidade e transparência das relações económicas entre todos os agentes do sistema, bem como o incumprimento de taxas e preços administrativamente fixados ou estabelecidos por convenção entre o SNS e entidades externas e quando aplicável, elaborar pareceres e emitir as ordens, instruções e recomendações que se revelem oportunas e necessárias, incluindo a imposição de medidas de conduta e a adoção das providências necessárias à reparação dos direitos e interesses legítimos dos utentes.

9  
M  
ST

## 2.6. Promoção da concorrência

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

Neste âmbito, em 2022 a ERS deverá:

- Monitorizar o nível de concorrência nos mercados de cuidados de saúde e realizar os estudos e inquéritos setoriais que se revelem necessários, designadamente em áreas onde, pela estrutura dos mercados, e pelos indícios recolhidos nas atividades de supervisão da ERS sobre a conduta dos operadores, se identifique maior probabilidade de ocorrência de problemas concorrenciais;
- Emitir as instruções ou recomendações necessárias à melhoria do funcionamento concorrencial das atividades e estabelecimentos sujeitos à regulação da ERS;
- Realizar pareceres sobre operações de concentração envolvendo prestadores de cuidados de saúde, em resposta a solicitações da Autoridade da Concorrência, nos termos do artigo 55.º da Lei n.º 19/2012, de 8 de maio (Lei da Concorrência);
- Dar resposta a todas as demais solicitações da Autoridade da Concorrência em situações onde esteja prevista a pronúncia do regulador setorial, designadamente nos casos de medidas cautelares adotadas pela Autoridade da Concorrência sobre operadores do setor da saúde, práticas restritivas da concorrência, e estudos de mercado e inquéritos realizados pela Autoridade da Concorrência, nos termos, respetivamente, do n.º 4 do artigo 34.º, do artigo 35.º, e do n.º 3, artigo 61.º, todos da Lei da Concorrência.

- Participar, sempre que necessário, à Autoridade da Concorrência, factos que possam constituir ilícito jusconcorrencial à luz da Lei da Concorrência.

9  
M  
ST

## 2.7. Resolução de conflitos

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

- O reforço da divulgação da possibilidade de resolução de conflitos, incrementando o interesse na mediação;
- A tramitação e a conclusão de todos os pedidos de resolução de conflitos que lhe sejam submetidos;
- A simplificação dos procedimentos internos e correspondente melhoria dos sistemas de informação;
- O desenvolvimento de iniciativas tendentes à promoção da celebração de protocolos com centros de arbitragem;
- A promoção da integração da mediação enquanto instrumento de avaliação e intervenção sistémica na atuação dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde.

## 2.8. Regulamentação

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

Para este fim, dever-se-á:

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

9  
M  
ST

## 2.9. Matérias jurídicas e de contencioso

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

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

Neste âmbito, em 2022 deverão ser asseguradas a tramitação e a decisão eficazes e céleres nos procedimentos sancionatórios necessários a garantir o cumprimento das obrigações legais e regulamentares pelos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde.

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

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

9  
M  
ST

9  
M  
ST

### 3. Atividades de gestão e suporte

#### 3.1. Gestão de recursos humanos

A ERS tem, à data de produção deste documento, 92 trabalhadores, mantendo-se em funções noutras entidades públicas duas trabalhadoras pertencentes ao seu quadro de pessoal, em regime de mobilidade – cedência de interesse público –, conforme previsto na Lei orgânica desta entidade.

O défice de recursos humanos tem sido reiteradamente apontado pela ERS, sendo certo que se confrontou, nos últimos anos, com grandes constrangimentos externos ao adequado crescimento da sua estrutura, essencial para dar resposta ao alargamento e complexificação da sua esfera de intervenção.

Com efeito, nos termos da LQER, com a redação da Lei n.º 12/2017, de 2 de maio, a designação para cargos de direção ou equiparado passou a ser concretizada obrigatoriamente por concurso. No entanto, por não ter recebido a autorização prévia por parte do Ministério da Saúde e do Ministério das Finanças, necessária por força do disposto do Decreto-Lei n.º 84/2019 de 28 de junho, que veio estabelecer as disposições necessárias à execução do Orçamento do Estado para 2019, até 31 de dezembro de 2020 a ERS viu-se impedida de proceder ao recrutamento de diretores e coordenadores.

Esta situação ficou finalmente ultrapassada com a publicação da Lei do Orçamento do Estado para 2021 (Lei n.º 75-B/2020), que veio expressamente excluir as entidades reguladoras independentes na necessidade de autorização dos membros do Governo para a celebração de contratos ou a realização de despesas. O legislador procedeu ainda à alteração da LQER, passando o seu artigo 32.º a prever que “A gestão do pessoal, incluindo a contratação de trabalhadores, não está sujeita a parecer dos membros do Governo”.

Assim, a ERS deu de imediato seguimento ao procedimento concursal para recrutamento para os cargos de direção e coordenação de unidades autónomas, que se encontra em curso à data da elaboração deste documento.

Do mesmo modo, até ao final de 2021 a ERS deverá ainda recrutar os 16 novos trabalhadores previstos no orçamento para esse ano, substituir quatro trabalhadores que cessaram funções em 2020 e contratar dois trabalhadores já previstos e não contratados num processo de recrutamento anterior.

Por sua vez, em 2022 a ERS deverá proceder ao recrutamento para os cargos de coordenação de unidades operacionais – terminando assim o procedimento de designação para cargos de direção e equiparados previsto na LQER –, e ainda de oito novos trabalhadores.

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

Finalmente, quando necessário prevê-se o recurso a consultoria externa, através da contratação de peritos externos (em particular, profissionais de saúde), imprescindíveis na elaboração de pareceres técnicos em diversas áreas de intervenção da ERS não abrangidas pelas áreas de formação de recursos humanos que constituem o seu quadro de pessoal, e que, sempre que necessário, acompanham as equipas de vistoria no âmbito do processo de licenciamento ordinário de estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, de fiscalização e de auditoria.

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

Os sistemas de informação da ERS devem responder de forma eficiente e eficaz às necessidades quer da instituição, quer dos prestadores e utentes, em harmonia com o uso de novas tecnologias disponíveis no mercado, garantindo o registo sistemático da informação e a sua monitorização, e potenciando a transparência e a partilha de conhecimento.

No início de 2022, a ERS deverá concluir um projeto desenvolvido no âmbito do programa SAMA2020 que visa promover a aplicação de modelos de seguimento de comportamentos de utentes e prestadores de cuidados de saúde pela aplicação de modelos de inteligência artificial, de modo a prever os seus padrões de conduta, permitindo uma orientação da atividade da ERS numa ótica de supervisão e regulação assente na informação e na avaliação de risco.

A ERS dará também continuidade a um outro projeto no âmbito do programa SAMA2020, cujo objetivo é o de modernizar, automatizar e simplificar os serviços e plataformas de comunicação da ERS, tornando mais fáceis e transparentes as relações com todas as partes interessadas, relevando a desburocratização interna, o aumento da eficácia, eficiência, celeridade e transparência, assim como a interação com os seus públicos-alvo.

9  
M  
ST

A ERS irá ainda executar um terceiro projeto, também ele no contexto do programa SAMA2020, e que se prolongará até 2023, no âmbito do qual se pretende promover a reformulação profunda das metodologias de planeamento da atividade da ERS, suportando a implementação de um modelo de supervisão baseada no risco. Tal irá permitir, mediante a criação, análise e permanente atualização de perfis de risco, aumentar a eficácia nas várias áreas de intervenção, orientando recursos para subsetores ou prestadores onde seja identificado um nível de risco acrescido, real ou potencial, seja em termos da análise da qualidade dos serviços prestados, seja mediante a análise de tendências para efeitos de prevenção, para bem dos utentes dos serviços de saúde, que devem estar sempre no centro das preocupações da ERS.

Durante o ano de 2022, pretende-se ainda implementar soluções de segurança da informação para proteção contra ameaças e ataques virtuais, mantendo a continuidade e a confiabilidade dos serviços que a ERS confere.

### 3.3. Gestão financeira e patrimonial

Na área da gestão financeira, prevê-se, em 2022:

- Continuar o processo de melhoria contínua do *software* integrado de gestão nas áreas de contabilidade, recursos humanos e património;
- Implementar melhorias no sistema de gestão contabilística e financeira da ERS, com o intuito de promover procedimentos de controlo interno, garantindo a melhoria contínua da sua eficiência e eficácia.

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

- Proceder à reorganização e implementação de melhorias nas instalações da ERS uma vez que, no seguimento do arrendamento de instalações adicionais em 2021, há que adequar os espaços de trabalho, de forma a dar resposta às necessidades atuais da ERS e à perspetiva de evolução de recursos humanos nos próximos anos;
- Elaborar de um manual de controlo de ativos para melhoria dos procedimentos instituídos nesse âmbito;



- Implementar um manual de compras e contratação pública, que contemple a uniformização procedimentos de aquisições de bens e serviços, bem como de gestão e controlo da execução dos contratos públicos celebrados pela ERS.

9  
M  
ST

### 3.4. Gestão da qualidade e proteção de dados

Em 2022, a ERS continuará a fortalecer o seu Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) de acordo com a norma internacional ISO 9001:2015. Neste âmbito destaca-se:

- O acompanhamento e atualização contínua dos documentos do SGQ;
- A monitorização dos indicadores e identificação de ações para um melhor desempenho do SGQ;
- A concretização do programa de auditorias internas com vista a avaliar a conformidade do SGQ e propostas de melhoria contínua;
- A realização de auditorias de controlo da qualidade;
- A promoção e acompanhamento das ações corretivas e de melhoria necessárias ao cumprimento do SGQ e dos objetivos estabelecidos;
- A avaliação da satisfação das partes interessadas da ERS;
- O apoio e suporte à conceção e concretização de projetos de melhoria contínua da qualidade desenvolvidos na ERS;
- A implementação, controlo e avaliação do programa de gestão de risco, em todas as suas vertentes.

Em sede da prevenção dos riscos de corrupção e infrações conexas, serão efetuadas auditorias de acompanhamento à implementação do respetivo plano e ações de sensibilização para o seu cumprimento.

No âmbito da segurança no trabalho, a ERS deverá continuar a:

- Desenvolver e implementar formas contínuas de comunicação e sensibilização relativamente à segurança no trabalho;

- Realizar ações de sensibilização no âmbito da prevenção contra incêndios.

9  
M  
ST

### 3.5. Comunicação interna

Em 2022, dever-se-á continuar a promover a uniformização de procedimentos, reforçando a comunicação, a articulação e a complementaridade entre unidades orgânicas, para a adequada prossecução das orientações estratégicas da ERS.

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

### 3.6. Comunicação externa e cooperação institucional

O *website* institucional, reestruturado em 2020, visa dar resposta às necessidades dos diversos públicos – em particular, utentes dos serviços de saúde e prestadores de cuidados de saúde –, disponibilizando conteúdos continuamente atualizados.

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

Por outro lado, a ERS irá manter e, sempre que pertinente, reforçar a cooperação com outras entidades congêneres, nacionais e estrangeiras, em particular quando existam obrigações estatutariamente consagradas. Nesse sentido, deverá em 2022:

- Sempre que necessário, participar à Autoridade da Concorrência, nos termos da alínea c) do artigo 16.º, factos que possam constituir ilícito concorrencial à luz da Lei da Concorrência;
- Dar resposta a todas as solicitações da Autoridade da Concorrência em situações onde esteja prevista a pronúncia do regulador setorial, designadamente nos casos de medidas cautelares adotadas pela Autoridade da Concorrência sobre operadores do setor da saúde, práticas restritivas da concorrência, e estudos de mercado e inquéritos realizados pela Autoridade da Concorrência, nos termos, respetivamente, do n.º 4 do artigo 34.º, do artigo 35.º, e do n.º 3, artigo 61.º, todos da Lei n.º 19/2012, de 8 de maio;

- Assegurar a cooperação com a Direção-Geral do Consumidor e dar continuidade a iniciativas de colaboração, articulação e auscultação de entidades atuantes em áreas relevantes para a promoção e divulgação de conteúdos informativos relacionados com os direitos e interesses dos utentes;
- Celebrar protocolos com entidades de direito público ou privado, com o objetivo de facilitar a cooperação em áreas que incrementem a capacidade de intervenção da ERS no sistema de saúde;
- Participar ativamente em eventos e fóruns de âmbito nacional e internacional que reúnam entidades com funções de regulação e supervisão ou em que tais matérias sejam discutidas, reforçando a cooperação com entidades congéneres europeias – em particular, no âmbito da *Supervision and Regulation Innovation Network for Care* (SINC), de que a ERS é membro fundador –, partilhando informação sobre atividades de supervisão e de regulação e boas práticas de intervenção, com especial enfoque, caso tal se justifique, na atuação em contexto de pandemia.

9  
M  
ST

## 4. Orçamento

O orçamento para 2022 contempla uma receita global de 10.117.703 EUR, maioritariamente proveniente de taxas de registo, contribuições regulatórias e taxas de vistoria em sede de licenciamento, bem como da cobrança de coimas, de juros de mora, e de vendas e prestações de serviços, que se sintetiza na tabela abaixo.

Neste momento, a ERS tem em curso três projetos com cofinanciamento do Fundo Social Europeu. Em concreto, em 2019 a ERS viu aprovada a sua candidatura ao Programa SAMA2020 – com a referência POCI-05-5762-FSE-000205, designada por “Previsão do Comportamento na Saúde - Criação de modelos de seguimento de comportamentos de utentes e prestadores de cuidados de saúde pela aplicação de modelos de inteligência artificial (IA), de modo a prever os seus padrões de conduta”. Para este projeto, em 2022 encontra-se orçamentada despesa no valor de 11.451,30 EUR, a que corresponde um cofinanciamento de 6.521,52 EUR.

Em 2020, foi aprovada uma outra candidatura com a referência POCI-05-5762-FSE-000257 e designada por “ERS 2.0”. Os valores totais previstos para 2022 correspondem a 524.890,36 EUR, tendo sido inscrito na rúbrica 06.09.01 o valor de cofinanciamento 446.156,81 EUR.

E, finalmente, em 2021 foi aprovada a candidatura com a referência POCI-05-5762-FSE-000389, designada por “SAMA 4 - Supervisão Baseada no Risco”, no montante global de 693.971,23 EUR, que será cofinanciada no valor de 395.216,62 EUR. Os valores cofinanciados relativos ao ano de 2022 correspondem a 267.161,46 EUR, inscritos na rúbrica 06.09.01.

### Receita orçamentada para 2022

Rubrica económica	Descrição	Valor em euros
04.01.99	Taxas diversas	9 062 713
04.02.01	Juros de Mora	35 000
04.02.99	Multas e penalidades	300 000
06.09.01	Transferências da União Europeia	719 840
07.02.99	Vendas e prestações de serviços	150
<b>Total da Receita</b>		<b>10 117 703</b>

Desde 2006 que a ERS não solicita nem utiliza qualquer verba a título de transferência do Orçamento do Estado, pelo que, desde então, se apresenta total e integralmente autónoma em termos de receita e capacidade de financiamento das suas despesas. Tal situação manter-se-á em 2022.

Por seu turno, a despesa global prevista no orçamento para 2022 ascende a 10.117.703 EUR, dividindo-se por grandes agrupamentos conforme se sintetizada na tabela abaixo.

### Despesa orçamentada para 2022

Agrupamento	Descrição	Valor em euros
1	Despesas com pessoal	6 057 570
2	Aquisição de bens e serviços	2 045 931
3	Juros e outros encargos	15 000
4	Transferências correntes	564 893
7	Aquisição de bens de investimento	1 204 893
6	Outras despesas correntes	229 416
<b>Total da despesa</b>		<b>10 117 703</b>

Ao nível das despesas com pessoal, a previsão da despesa leva em consideração, para além dos recursos humanos de que a ERS dispõe à data da realização deste documento, (i) os novos dirigentes e trabalhadores a recrutar ainda em 2021, e (ii) os coordenadores de unidades operacionais e trabalhadores a recrutar em 2022.

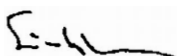
Nos demais agrupamentos, destaca-se a realização de intervenção para reorganização e implementação de melhorias nas instalações da ERS, na medida em que, na sequência do arrendamento de instalações adicionais em 2021, há que adequar os espaços de trabalho, de forma a dar resposta às necessidades atuais da ERS e dos seus trabalhadores e à perspetiva de evolução de recursos humanos nos próximos anos.

Por outro lado, destaca-se a necessidade de continuar a reforçar o investimento nos sistemas de informação da ERS, garantindo que asseguram uma crescente proximidade aos utentes e promoção de literacia, transparência de informação, agilidade administrativa nos processos e qualidade e celeridade nas respostas às solicitações internas e externas, respondendo às necessidades atuais dos diversos agentes do sistema de saúde e da sociedade em geral, e que

estejam preparados para novos desafios, num enquadramento de regulação e supervisão progressivamente mais preventiva, assente na avaliação de risco.

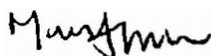
Porto, 3 de agosto de 2021

A Presidente do Conselho de Administração,

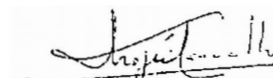


(Sofia Nogueira da Silva)

Os Vogais,



(Manuela Álvares)



(Rogério Carvalho)



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