



**ERS**

ENTIDADE  
REGULADORA  
DA SAÚDE

## **Plano de Atividades para 2025**

## Ficha Técnica

**Título:** Plano de Atividades para 2025

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

**Ano:** Julho 2024

© Entidade Reguladora da Saúde, Porto, Portugal, 2024

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.....	4
1.1. Apresentação .....	4
1.2. Missão e âmbito de regulação .....	4
1.3. Estrutura interna .....	5
1.4. Enquadramento estratégico.....	8
2. Atividades de regulação .....	21
2.1. Controlo dos requisitos de funcionamento .....	21
2.2. Garantia de acesso aos cuidados de saúde .....	27
2.3. Defesa dos direitos dos utentes.....	31
2.4. Garantia da qualidade dos cuidados de saúde .....	41
2.5. Legalidade e transparência das relações económicas.....	43
2.6. Promoção da concorrência .....	44
2.7. Resolução de conflitos .....	45
2.8. Regulamentação .....	46
2.9. Matérias jurídicas e de contencioso.....	47
3. Atividades de gestão e suporte .....	49
3.1. Gestão de recursos humanos.....	49
3.2. Gestão de tecnologias de informação.....	50
3.3. Gestão financeira e patrimonial .....	51
3.4. Gestão da qualidade .....	52
3.5. Proteção de dados .....	55
3.6. Comunicação interna.....	55
3.7. Comunicação externa.....	56
3.8. Cooperação institucional .....	57
4. Orçamento .....	58

## Índice de Abreviaturas

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

AdC – Autoridade da Concorrência

DEAS – Departamento de Estudos e Avaliação em Saúde

DE-SNS - Direção Executiva do Serviço Nacional de Saúde

DGS – Direção-Geral da Saúde

DIAS – Departamento de Intervenção Administrativa e Sancionatória

DRL – Departamento de Registo e Licenciamento

DU – Departamento do Utente

ERS – Entidade Reguladora da Saúde

GC – Gabinete de Comunicação

GGQ – Gabinete de Gestão da Qualidade

GSI – Gabinete de Sistemas de Informação

IGAS – Inspeção-Geral das Atividades em Saúde

LQER – Lei-quadro das Entidades Reguladoras

RJPPS - Regime Jurídico das Práticas de Publicidade em Saúde

RNCCI - Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados

SAMA – Sistema de Apoio à Modernização Administrativa

SAMA 2020 – Sistema de Apoio à Modernização e Capacitação da Administração Pública

SAMA 4 – Projeto de Implementação do Modelo de Supervisão pelo Risco

SGQ – Sistema de Gestão da Qualidade

SGREC – Sistema de Gestão de Reclamações

SINC - *Supervision and Regulation Innovation Network for Care*

SNS – Serviço Nacional de Saúde

SJ – Serviços Jurídicos

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

SRER – Sistema de Registo de Estabelecimentos Regulados

TMRG – Tempos Máximos de Resposta Garantidos

UGI – Unidade de Gestão Interna

## **1. Introdução**

### **1.1. Apresentação**

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

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

O processo de elaboração do Plano de Atividades para 2025 contou com a participação de todos os dirigentes e trabalhadores. Para tal, cada uma das unidades orgânicas elaborou uma proposta de planeamento das atividades sob a sua responsabilidade, em resultado de um processo de análise e discussão interna. Estes contributos foram depois integrados neste Plano de Atividades, no qual se descrevem as atividades a desenvolver em 2025 e que suporta a proposta de orçamento para esse ano, a qual é submetida a parecer do Conselho Consultivo da ERS, nos termos do artigo 47.º dos seus Estatutos.

### **1.2. Missão e âmbito de regulação**

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

transparência das relações económicas entre os diversos operadores, entidades financiadoras e utentes.

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

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

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

### 1.3. Estrutura interna

O **Conselho de Administração** é o órgão colegial responsável pela definição da atuação da ERS, bem como pela direção dos respetivos serviços, em conformidade com a lei e os regulamentos aplicáveis. Além do Conselho de Administração, são também órgãos da ERS o **Conselho Consultivo**, que é o órgão de consulta e participação na definição das linhas gerais de atuação e

nas decisões do Conselho de Administração, e o **Fiscal Único**, responsável pelo controlo da legalidade, da regularidade e da boa gestão financeira e patrimonial.

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

- **Departamento do Utente (DU)** – tem por competência a supervisão dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde no âmbito da apreciação e monitorização das reclamações dos utentes, e o desenvolvimento de ações de informação, capacitação e redução de assimetrias de informação, promovendo o reforço da literacia em saúde.
- **Departamento de Registo e Licenciamento (DRL)** – assegura os procedimentos de registo público dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, controla a emissão de taxas de registo e contribuições regulatórias, assegura o licenciamento e procede à fiscalização do funcionamento dos estabelecimentos.
- **Departamento de Intervenção Administrativa e Sancionatória (DIAS)** – tem por competência o desenvolvimento dos procedimentos administrativos e sancionatórios para garantia do cumprimento das obrigações pelos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde em todas as matérias a que corresponde a função de regulação.
- **Departamento de Estudos e Avaliação em Saúde (DEAS)** – assegura a monitorização do sistema de saúde, realiza estudos e pareceres e assegura a avaliação sistemática dos prestadores de cuidados de saúde em termos do seu desempenho económico-financeiro e da qualidade e segurança dos cuidados prestados.

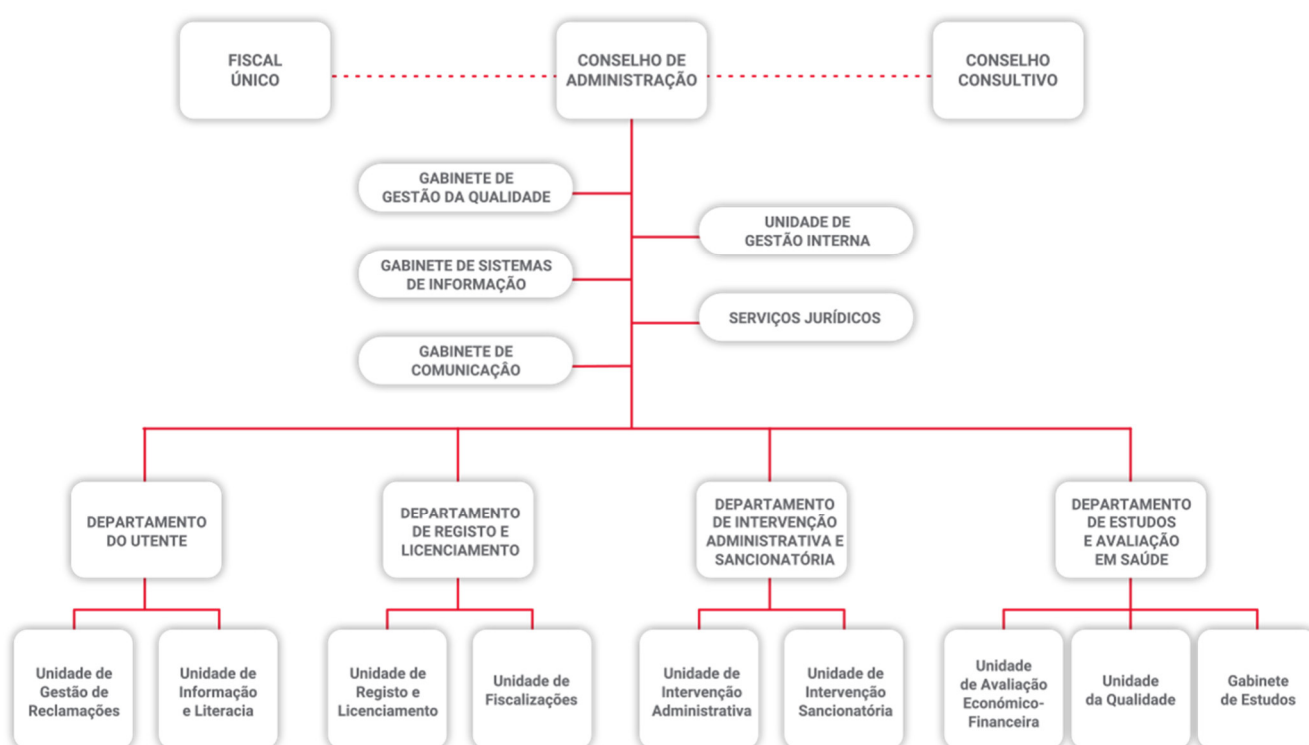
A organização da ERS compreende ainda o seguinte conjunto de unidades autónomas:

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



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

Figura 1 – Organigrama



## 1.4. Enquadramento estratégico

A Entidade Reguladora da Saúde (ERS) é a entidade administrativa independente com funções de regulação e supervisão da atividade de prestação de cuidados de saúde dos setores público, privado, social e cooperativo.

Visando corresponder às necessidades regulatórias específicas evidenciadas no Sistema de Saúde Português, as atribuições da ERS compreendem a supervisão da atividade e do funcionamento dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, independentemente da natureza jurídica, quanto:

- i) ao cumprimento dos requisitos de funcionamento e de exercício de atividade, incluindo os de licenciamento, quando aplicável;
- ii) à garantia e defesa dos direitos relativos ao acesso aos cuidados de saúde e demais direitos e interesses legítimos dos utentes;
- iii) à garantia de prestação de cuidados de saúde de qualidade; iv) à tutela da legalidade e transparência nas relações económicas entre os operadores, entidades financiadoras e utentes; e
- iv) à promoção e defesa da concorrência.

A definição da atuação do Regulador para o ano 2024, assentou em 9 (nove) eixos estratégicos assumidos no respetivo Plano de Atividades como correspondendo aos segmentos de intervenção centrais da ERS tendentes ao reforço do papel do Regulador Independente em Saúde no Sistema de Saúde Português, na atual conjuntura e face aos novos desafios, os quais se mantêm na sua essencialidade, importando dar continuidade à prossecução das suas atribuições centrais, acima identificadas, e assegurar o exercício das competências em matéria de licenciamento e das práticas publicitárias em saúde.

Acresce que, manter-se-á o enfoque no reforço dos modelos de intervenção preventiva e preditiva, na desburocratização tendente ao aumento progressivo da eficiência e eficácia regulatórias e na crescente aproximação à sociedade civil, com capacitação do utente e prestação de informação regular ao universo regulado habilitando à conformação voluntária e à melhoria progressiva da qualidade e segurança na prestação dos cuidados, bem assim, a aposta no reforço cadenciado da literacia em matéria dos direitos e deveres dos utentes.

Com efeito, a acrescer aos tradicionais desafios específicos lançados pelo sistema de saúde, revestido de especial acuidade, decorrentes do elevado nível de incerteza, tanto do lado da procura como no da oferta da existência de fortes assimetrias de informação em desfavor dos consumidores (utentes), da forte participação do Estado, simultaneamente como prestador, financiador e regulador e da combinação de financiamento público e privado e de oferta pública, privada e social, e igualmente, das falhas de mercado a que não está imune, e que convocam atenção acrescida na garantida do acesso e na qualidade na prestação de cuidados, importa – aquando da estabilização dos eixos centrais para o ano 2025 – em linha com a atividade vinda a desenvolver desde 2023, considerar as tendências sociais e económicas e alterações conjunturais que, por impactarem com o universo regulado, merecem assumir-se como parte integrante da atividade do regulador, orientando e priorizando a sua atividade regulatória e de supervisão.

Neste contexto, consideram-se como desafios atuais à regulação em geral e à regulação em saúde em particular,

- i) a aproximação à sociedade civil, com reforço da literacia em regulação e literacia em saúde,
- ii) o reforço de modelos de regulação tendencialmente peditivos e preventivos,
- iii) a criação de instrumentos de medição do efeito e eficácia regulatória,
- iv) a capacitação para regular mercados à luz das novas tecnologias, cuja implementação – designadamente através de sistemas de inteligência artificial - têm trazido uma verdadeira revolução na prestação de cuidados,
- v) a identificação e regulação dos novos modelos de prestação de cuidados, unidades móveis, telemedicina e telessaúde, num mundo global, e novas atividades,
- vi) a regulação e supervisão atenta às novas criticidades, designadamente nas áreas da saúde mental e cuidados continuados e
- vii) a garantia do direito de acesso nos vários níveis de resposta e na atual conjuntura e contexto migratório.

Segundo dados do relatório da OCDE, Perfil de saúde do país 2023, State of Health in the EU - 2023<sup>1</sup>, Portugal assistiu a uma alteração demográfica que conduziu ao envelhecimento da população nas últimas duas décadas, ainda que se constate que esse aumento de esperança de vida não corresponda a um tempo de vida saudável. A percentagem da sua população com idade igual ou superior a 65 anos aumentou de 16% em 2000 para 22% em 2021, ultrapassando

---

<sup>1</sup> OECD/European Observatory on Health Systems and Policies (2023), Portugal: Perfil de saúde do país 2023, State of Health in the EU, OECD Publishing, Paris/European Observatory on Health Systems and Policies, Brussels

ligeiramente a média da UE de 21%, e prevê-se que atinja 34 % até 2050. No entanto, em comparação com a média da UE, prevê-se que em Portugal, após os 65 anos, os homens e, sobretudo, as mulheres vivam uma parte significativa menor da sua vida sem incapacidades. Estes dados refletem a prevalência consideravelmente mais elevada das limitações de atividade relacionadas com a saúde entre as pessoas com idade igual ou superior a 65 anos em Portugal, em comparação com a média da UE.

O excesso de peso e a obesidade, especialmente entre as crianças, são um problema de saúde pública cada vez maior, constituindo fator de risco. As doenças cardiovasculares e o cancro foram as principais causas de mortalidade em 2020, representando metade de todas as mortes.

A Saúde Mental, por outro lado, deve merecer uma atenção particular e crescente por parte da ERS. Na realidade, dados da OCDE<sup>2</sup> mostram que na primavera de 2022 Portugal tinha uma percentagem de adultos em risco de depressão de 61%, que contrastava com a 55% da UE. Os níveis de ansiedade e depressão em Portugal estão entre os mais elevados da UE, sendo a prevalência das perturbações de saúde mental em Portugal uma das mais elevadas da UE, estimando-se que tenham afetado 22% da população em 2019.

Estes dados apontam para a necessidade de continuar a dedicar atenção às áreas da prevenção da doença, do tratamento e recuperação, bem assim, o enfoque na caracterização da oferta, na monitorização da qualidade e segurança dos serviços e monitorização do acesso, nos setores identificados.

Por outro lado, assistimos a mudanças de comportamentos quer nos profissionais de saúde quer nos modelos de prestação de cuidados com particular relevo para a telemedicina e a utilização de novas tecnologias que conferem à ERS um importante papel na Regulação desta forma de prestação de cuidados, que convocam a adequação da atividade regulatória a este novo contexto de prestação de cuidados.

O planeamento estratégico da ERS terá sempre de ter em conta a necessidade de assegurar o cumprimento eficaz da sua Missão, a prossecução cabal das demais competências conferidas por Lei, a adequação do planeamento à situação sociodemográfica e socioeconómica em Portugal, a conjuntura internacional e o desempenho do Sistema de Saúde, assumindo a centralidade do utente no sistema de saúde e a necessidade de tutela eficaz dos seus direitos e legítimos interesses; a necessidade de supervisão permanente do universo regulado para garantia de padrões de

---

<sup>2</sup> OECD/European Union (2022), Health at a Glance: Europe 2022: State of Health in the EU Cycle, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/507433b0-en> e OECD/European Observatory on Health Systems and Policies (2023), Portugal: Perfil de saúde do país 2023

qualidade e segurança e da legalidade e transparência das relações económicas que se estabelecem entre financiadores-prestadores e utentes.

Neste sentido e em linha, será assegurada a continuidade da efetivação dos eixos estratégicos centrais definidos no Plano de Atividades para 2024, 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. Destacam-se alguns eixos centrais de atuação, também decorrentes do alargamento de competências da ERS, em matéria de licenciamento.

## **1 - Sistema de classificação de prestadores e modelo de supervisão pelo risco**

Para cumprir o objetivo regulatório e estatutário de zelar pela prestação de cuidados de saúde de qualidade, incumbe à ERS promover 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.

Desde 2020 que a ERS vem desenvolvendo e implementando um novo modelo de supervisão, baseada na análise de informação e avaliação do risco sobre o desempenho dos estabelecimentos regulados, modelo este sustentado numa plataforma tecnológica criada especificamente para este propósito.

Com esta plataforma e modelo de intervenção, deverá ser possível definir critérios e medidas de regulação que concretizem as atribuições e competências da ERS e que sejam mais eficazes para assegurar a prestação de cuidados, em tempo, com qualidade e em segurança e garantir a defesa dos direitos dos utentes, em especial do direito à proteção da saúde.

Será possível uma identificação mais precoce dos riscos e uma intervenção preventiva nos estabelecimentos ou nas áreas do sistema de saúde que exijam uma maior atenção, prevenindo-se assim a ocorrência de incidentes e a violação dos direitos e interesses legítimos dos utentes dos serviços de saúde e, em geral, de incumprimentos da Lei que possam determinar a intervenção da ERS, no quadro das suas atribuições e competências legalmente definidas. Assim, e numa perspetiva de supervisão preventiva, baseada na análise constante da atividade dos prestadores e do sistema de saúde, a ERS potenciará a sua atividade de monitorização contínua da qualidade e da segurança dos cuidados prestados, fazendo um uso mais adequado, eficiente e eficaz dos seus

recursos e nas suas mais variadas áreas de atuação, orientando-os para os prestadores e/ou segmentos de atividade prioritários.

Para além disso, a mesma plataforma tecnológica deverá ainda permitir a recolha de toda a informação necessária para as componentes e indicadores de avaliação utilizados no sistema nacional de classificação de estabelecimentos, sistema este que foi igualmente sujeito a uma profunda renovação e atualização nos últimos anos, para poder ser alargado a todos os estabelecimentos regulados e cumprir, assim, os requisitos determinados nos Estatutos da ERS.

Pretende-se que este processo em torno do sistema de classificação seja evolutivo, com implementação gradual e com o envolvimento ativo dos prestadores e comunidades científicas e com um particular contributo e envolvimento das Ordens profissionais e em particular da Ordem dos Médicos, para que o referido sistema possa, assim, contribuir para a melhoria contínua da qualidade dos cuidados de saúde e estar apto a produzir informação transparente, rigorosa e útil sobre a qualidade global dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde e do sistema de saúde.

Apesar do atraso na sua implementação (que se deveu, em geral, a problemas técnicos e à complexidade inerente aos instrumentos utilizados), a plataforma está praticamente concluída e, depois da recolha dos primeiros dados em 2024, teremos a capacidade para generalizar a sua utilização já em 2025.

## **2 - Modernização tecnológica e administrativa da ERS**

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

Neste sentido continuaremos a apostar na modernização tecnológica e administrativa da ERS garantindo a atualização do hardware em fim de vida, procurando salvaguardar todo o manancial de informação de que a ERS dispõe.

Será assegurada a continuidade dos processos em curso, incluindo no âmbito da transformação digital da ERS, tendo sido desenvolvidas diversas etapas fundamentais, nomeadamente a de reengenharia e a implementação de novos processos, visando a desburocratização e promoção de maior eficiência e eficácia, mas também começando a capacitar a ERS para os novos avanços tecnológicos.

Ainda no contexto da modernização tecnológica, assegurar a conclusão em 2025, da implementação e consolidação dos dados existentes da ERS, em formato de listas, *dashboards* ou *Key Performance Indicators*, recorrendo à plataforma Microsoft PowerBI® e a medição do impacto e ganhos na implementação da inteligência artificial, aplicado na área das reclamações.

Reforçar a aposta na simplificação efetiva dos procedimentos, promovendo igualmente uma cultura de desburocratização e de agilização de processos, quer para os utentes quer para os prestadores bem como para a organização interna da ERS. O processo de desburocratização iniciado em 2023 é um passo fundamental para a afirmação da ERS, impondo-se a sua consolidação em 2025, com medição dos ganhos e da eficácia das medidas e iniciativas implementadas.

Nesta linha, o aprofundamento da utilização da aplicação da IA, no âmbito do tratamento das reclamações, sugestões e elogios, evidencia a assunção destes pressupostos conduzindo, igualmente, à aproximação da sociedade civil e às suas expectativas relativas às funções de uma entidade reguladora como a ERS. Mas continuamos a sentir a necessidade do seu desenvolvimento e aprofundamento.

Considerando a importância do reconhecimento pelo cidadão da importância do Regulador, acompanhada da consciencialização das funções regulatórias e de supervisão, como veículo de capacitação crescente, a ERS irá continuar a apostar, a par da desburocratização e simplificação de processos, na adoção de modelos de comunicação mais inteligíveis, objetivos e acessíveis contribuindo assim também para uma maior literacia nos direitos de saúde. Este processo já foi iniciado, mas nunca estará encerrado.

### **3 - Regulação e supervisão no quadro de desenvolvimento tecnológico**

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

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

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



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

Estando no âmbito regulatório da ERS a intervenção na área da telemedicina, que tem assumido uma preponderância crescente como modelo de prestação de cuidados, pretendemos continuar a aprofundar o conhecimento desta área e preparar para a adequação dos quadros de intervenção regulatória e preparação da Entidade para as questões que advêm da utilização das novas tecnologias na saúde.

De acordo com a OCDE, as economias, os Governos e as sociedades em todo o mundo estão a tornar-se cada vez mais digitais, sendo visível o impacto das tecnologias na forma como as pessoas vivem, trabalham e até se relacionam entre si, sendo que a área dos cuidados de saúde não é exceção, existindo um número crescente de pessoas que utilizam tecnologias digitais noutros setores e que esperam a mesma capacidade de resposta e facilidade de utilização nos cuidados de saúde (Hashiguchi, 2020).<sup>3</sup>

Neste concreto de utilização crescente das tecnologias de informação e comunicação na prevenção, avaliação, diagnóstico, tratamento e reabilitação, importa acompanhar o processo de uniformização e estabilização conceptual, face à grande heterogeneidade de entendimentos entre prestadores de cuidados de saúde, ao nível dos critérios de base para fundamentação do registo da atividade desenvolvida como teleconsultas ou como consultas sem a presença do utente. Importa, do mesmo modo, seguir a clarificação das atividades passíveis de prestação de cuidados à distância sem que perigues o rigor técnico-científico, a adequação do diagnóstico e ou tratamento, a qualidade e segurança na prestação dos cuidados, para orientação dos operadores no mercado e dissipação de dúvidas interpretativas. Emergem, simultaneamente, temas associados à tutela dos direitos dos utentes, incluindo o direito à informação, para uma escolha livre e esclarecida, e à prestação de cuidados de saúde com qualidade. Referimo-nos, também, ao direito à reserva, confidencialidade e proteção dos dados pessoais.

Em Portugal, a implementação de novas tecnologias e os modelos de prestação de cuidados à distância são uma realidade. Veja-se a criação de Unidade Central de Prestação de Cuidados de TeleSaúde do SNS, que visou dar continuidade ao processo de valorização da telessaúde, e a expansão da sua utilização no SNS. A importância da telemedicina no contexto do SNS português

---

<sup>3</sup> Hashiguchi, T. (2020). "Bringing health care to the patient: An overview of the use of telemedicine in OECD countries", OECD Health Working Papers, No. 116, OECD Publishing



resulta, também, evidenciada no Estatuto do SNS, ao estabelecer que os estabelecimentos e serviços do SNS “desenvolvem respostas de proximidade às necessidades assistenciais, em todos os seus níveis de prestação, considerando objetivos de equidade, de eficiência e de qualidade e recorrendo à telessaúde e aos cuidados no domicílio, sempre que adequado.” Outras áreas onde se tem assistido a uma grande implementação é no diagnóstico, em áreas como a radiologia e a cardiologia.

Evidencia-se a necessidade de ajuste da atividade regulatória que, com acompanhamento estreito da produção legislativa, deverá ser capaz de identificar e defender os direitos dos utentes de serviços prestados por recurso a novas tecnologias, e identificar os riscos associados ao nível de tratamento de dados pessoais, de privacidade e de segurança, e ainda avaliar o cumprimento de critérios de qualidade na prestação de tais cuidados.

A literacia em saúde é fundamental e assume, neste particular, nova expressão. Pessoas informadas, conhecedoras dos seus direitos e deveres, são parte integrante da garantia global em Saúde, pelo que a ERS continuará a apostar na capacitação crescente ao nível da sociedade /das pessoas, na defesa dos seus legítimos interesses e direitos e sempre com a noção de que é necessária uma intervenção preventiva e pedagógica que ajude os cidadãos a movimentarem-se no sistema de saúde, nomeadamente os imigrantes.

O reforço da monitorização da atividade dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde foi intensificada e os mecanismos de intervenção, no que se refere à tutela dos direitos dos utentes, foi também uma prioridade, em 2023, que se mantém no presente ano e deverá ser assegurada em 2025, tendo sido simplificada a linguagem em alguns documentos e realizadas diversas ações de informação e capacitação, com o objetivo de sensibilizar e prestar informação e orientação aos utentes e ao setor regulado, colmatar falhas e dificuldades detetadas no acesso a informação, apoiar a tomada de uma decisão esclarecida.

#### **4 - Licenciamento: patamar mínimo de qualidade e segurança e proteção radiológica**

Neste eixo, será de assinalar a necessidade de 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.

Neste âmbito, o ano de 2025 corresponderá a um ano de consolidação do exercício desta nova competência, com identificação plena das necessidades, técnicas, financeiras e humanas, e projeção da condução estratégica na condução das novas atribuições, num quadro de tendencial promoção de celeridade processual, rigor técnico, produção de informação habilitante ao universo regulado para cumprimento, voluntário e tempestivo, das regras atinentes à proteção radiológica.

Acresce que, a ERS detém - desde 2014 - a competência de licenciamento, competindo-lhe prosseguir os respetivos procedimentos e monitorizar os operadores quanto ao seu grau de *compliance*, a qual tende a condicionar a entrada e manutenção em funcionamento dos operadores do mercado da saúde ao cumprimento de um patamar mínimo de qualidade na prestação dos cuidados, através da definição de requisitos relativos a instalações, organização e funcionamento dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde.

Também nesta frente 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, o que se traduz também num alargamento expressivo da competência da ERS, importando avaliar a capacidade de resposta, tempestiva e com qualidade.

É uma exigência que permitirá assegurar o cumprimento de patamares de qualidade e segurança mínimas em todo o sistema de saúde, mas que convocará a avaliação do impacto na atividade do regulador, impondo-se o equilíbrio face às atribuições estatutárias para cumprimento cabal da missão da ERS.

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

## **5 - Cooperação**

A par da continuidade da cooperação estreita com outras entidades, como a Autoridade da Concorrência (AdC) e Direção Geral do Consumidor (DGC), a ERS continuará a reforçar a articulação com as demais Entidades e Organismos que atuam no Sistema de Saúde, visando a complementaridade na intervenção, na linha do que vem assumindo desde 2023, maior comunicabilidade, articulação e interoperabilidade de dados relevantes à monitorização do sector e identificação de distorções.

O estreitar destas relações, permitirá, de algum modo, uma maior cooperação e articulação funcional entre reguladoras, evitando a sobreposição ou duplicação de funções e/ou ações, com

evidentes vantagens organizacionais e funcionais, pelo aproveitamento das sinergias próprias de cada uma.

No contexto das Entidades Administrativas Independentes com poderes de regulação e de supervisão, continuaremos a contribuir para a dinamização da cooperação institucional que visem o estudo e o aprofundamento do papel dos Reguladores em Portugal.

Igualmente, constituirá uma aposta a integração e conteúdos programáticos, nomeadamente nos segmentos dos requisitos legais e regulamentares obrigatórios para a abertura e funcionamento de um estabelecimento prestador de cuidados de saúde e direitos e deveres dos utentes, nos conteúdos letivos, através da cooperação com estabelecimentos de ensino.

Em 2025, a ERS apostará no reforço da cooperação internacional, através da participação em redes colaborativas com os países Africanos de Língua Oficial Portuguesa (PALOP), face à experiência adquirida com o protocolo de cooperação estabelecido entre a ERS e a Entidade Reguladora Independente da Saúde de Cabo Verde (ERIS) e com reforço da participação na *Supervision and Regulation Innovation Network for Care* (SINC).

## **6 - Reforço de intervenção regulatória e de supervisão, sectores chave e legalidade das relações entre operadores**

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

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

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

Neste concreto, pretende a ERS reforçar os seus modelos de intervenção no que respeita à avaliação das relações económicas entre os vários agentes do sistema, incluindo as convenções, contratos de concessões e de gestão; pronunciar-se e emitir recomendações sobre os requisitos e as regras relativos aos seguros de saúde e cooperar com a respetiva entidade reguladora na sua

supervisão, com enfoque na tutela dos direitos dos utentes, e, sempre que seja justificado pela garantia da universalidade do acesso e pelo cumprimento das regras concorrenciais, pronunciar-se sobre o montante das taxas e preços de cuidados de saúde administrativamente fixados, ou estabelecidos por convenção entre o SNS e entidades externas, e zelar pelo seu cumprimento.

Continuará a dar relevância aos processos de monitorização, com o detalhe necessário e possível, seja no acesso aos Cuidados de Saúde Primários (CSP), à Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (RNCCI), do acesso aos cuidados de saúde no SNS, através da publicação de diversas Informações de Monitorização, abrangendo os cuidados primários, cuidados continuados integrados e paliativos, cuidados hospitalares, alargando esta avaliação ao setor convencionado e social, para aferir de que forma é garantido o direito de acesso aos utentes à prestação tempestiva de cuidados de saúde, assim assegurando o acompanhamento da atividade assistencial programada, em diversos níveis, na tutela da garantia do direito de acesso dos utentes à prestação tempestiva de cuidados de saúde.

No quadro do exercício dos poderes de supervisão, realizado através de intervenção administrativa, continuar a assegurar a intervenção nos segmentos do acesso aos cuidados de saúde, defesa dos direitos dos utentes, da garantia da prestação de cuidados de saúde de qualidade e da regulação económica, apostando diversificação de metodologias, incluindo a abordagem multidisciplinar, alargada e integrativa de diversos modelos de intervenção (sede administrativa, sancionatória, poderes de autoridade, informativa) aptas a reagir perante distorções e incidentes específicos de que a ERS tenha conhecimento através dos diversos canais e o reforço de intervenção regulatória e de supervisão.

A sinalização das áreas temáticas estará alinhada com as necessidades específicas e realidade do mercado, assente no histórico de intervenção do Regulador, nos dados disponíveis e respetiva análise e na identificação dos principais problemas identificados no setor da prestação de cuidados de saúde, pretendendo-se ao nível da delimitação de perfis de mercado, robustecendo as avaliações de mercado (identificação da oferta) em setores chave e realização de estudos setoriais.

## **7. Publicidade em Saúde**

O direito dos utentes à informação é um dos principais focos da atuação regulatória da ERS, especial preocupação do legislador no regime instituído pelo Decreto-Lei n.º 238/2015, de 14 de outubro, tal como está expresso no preâmbulo.

Na verdade, o propósito primordial deste regime é o de “acautelar os direitos e os interesses legítimos dos utentes relativos à proteção da saúde e a segurança dos atos e serviços, através de

normas necessárias, adequadas e proporcionais ao imperativo constitucional de proteção da saúde e dos direitos dos consumidores”.

A informação em saúde deve ser prestada com verdade, antecedência (para não colocar o utente numa situação de pressão relativamente à decisão a tomar), de forma clara, adaptada à capacidade de compreensão do utente (consumidor) e contendo toda a informação necessária à decisão do mesmo, de modo a garantir que a liberdade de escolha não seja prejudicada.

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

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

Neste concreto, fica patente o reforço da intervenção nesta frente nos anos de 2023 e 2024, com um acréscimo significativo do número de denúncias rececionadas pela ERS respeitantes às práticas publicitárias em saúde, o que conduz, automaticamente, ao reforço do número de fiscalizações, quer presenciais quer não presenciais, focadas nesta temática e aumento a intervenção em sede sancionatória, sempre que se verifique a prática das infrações previstas no Decreto-Lei n.º 238/2015, de 14 de outubro, complementado pelo Regulamento da ERS n.º 1058/2016. Importará, em 2025, continuar a apostar no reforço e diversificação do seu modelo de atuação, na deteção, prevenção e punição de práticas publicitárias violadoras dos princípios da transparência, fidedignidade, licitude, objetividade e rigor científico.

Será priorizado o combate a práticas publicitárias que se afigurem passíveis de criar nos utentes expectativas potenciadoras de perigo ou potencialmente ameaçadoras para a sua integridade física ou moral, concretamente nos setores de mercado mais emergentes e novos atos de prestação de cuidados de saúde, nomeadamente na área da estética e prevenir e punir as práticas de indução artificial da procura de cuidados de saúde.

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

Em paralelo e visando a mudança de atitudes e comportamentos, num contexto preventivo de intervenção, será assegurada a divulgação de informação relevante nesta área, continuando assim um trabalho profundo de disponibilização e informação simples, acessível e atualizada, de comunicação externa e de acesso a canais para esclarecimento de dúvidas e apoio.

## **8. Política de sustentabilidade e proteção ambiental**

Esta área tem de continuar a ser uma obrigação da ERS, quer pelo exemplo que pode dar, mas também pela preocupação com as instituições que regulam e supervisionam a prestação de cuidados de saúde aos utentes.

Por isso, pretende-se continuar a aprofundar a implementação de uma estratégia integrada de sustentabilidade, para garantir uma saúde com qualidade a nível da Instituição e dos seus trabalhadores, mas também, como exemplo de boas práticas e com acomodação e internalização de medidas concretas, incluído na esfera dos procedimentos de contratação pública.

## 2. Atividades de regulação

### 2.1. Controlo dos requisitos de funcionamento

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

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

Neste particular, em 2025 dever-se-á:

- Prosseguir as atribuições decorrentes do Regime Jurídico de Licenciamento, nos termos do disposto no Decreto-Lei n.º 127/2014, de 22 de agosto, incluindo a instauração e tramitação dos procedimentos administrativos com vista à emissão, suspensão, revogação e averbamento de licenças de funcionamento e de declarações de conformidade;
- Assegurar a emissão de autorizações de funcionamento às unidades integrantes da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (RNCCI) nos termos do disposto na Portaria n.º 174/2014, de 10 de setembro, alterada pela Portaria n.º 50/2017, de 2 de fevereiro, e pela Portaria n.º 249/2018, de 6 de setembro, incluindo a realização de diligências presenciais dedicadas à verificação do cumprimento dos requisitos de instalação e funcionamento aplicáveis e, no decurso das mesmas, encetar as diligências entendidas como adequadas;
- Realizar avaliações periódicas e monitorizações regulares 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;
- Reforçar a realização de ações de fiscalização 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 direcionadas por natureza jurídica dos prestadores de cuidados de saúde, assentes numa perspetiva de supervisão baseada numa análise de risco, com identificação de indícios de perturbação do universo regulado, emergentes de uma análise agregada das entradas tipo, gravidade e quantidade, nomeadamente, reclamações, denúncias, pedidos internos de fiscalização, bem como informação interna de procedimentos em curso;
- Dar continuidade à implementação dos mecanismos e instrumentos necessários à regular monitorização da conduta dos estabelecimentos regulados no que respeita à supressão das não conformidades detetadas, com incorporação de medidas de *follow-up* permanentes conducentes à medição do impacto da intervenção regulatória;
- Elaborar, nos termos da Lei, relatórios de fiscalização com notificação dos interessados e proposta de decisão;
- Instaurar processos de contraordenação decorrentes da infração ao regime jurídico do licenciamento e por violação de deveres legais, de abertura e de funcionamento, tipificados e que recaiam sob a esfera de competência sancionatória da ERS;
- Aprofundar a monitorização do cumprimento dos requisitos de funcionamento no âmbito do modelo de supervisão pelo risco, com adoção das diligências subsequentes que se afigurem pertinentes.
- Emitir alertas de supervisão e recomendações na sequência de estudos e/ou informações de monitorização cujas conclusões indiquem situações de incumprimento, a nível sistémico, dos requisitos de funcionamento de estabelecimentos de determinado mercado da prestação de cuidados de saúde.



- Adotar as medidas cautelares necessárias e adequadas à imediata reposição do cumprimento das Leis ou regulamentos aplicáveis e que se mostrem indispensáveis ao efeito útil da decisão a proferir em processo instaurado ou a instaurar;
- Emitir recomendações, advertências, ordens ou instruções, bem como relatórios globais que versem sobre o cumprimento dos requisitos do exercício da atividade e funcionamento dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde;
- Elaborar pareceres e prestar informação, por escrito ou no âmbito do atendimento presencial e telefónico, sobre os requisitos de atividade e de funcionamento do universo regulado;
- Dar resposta aos pedidos de esclarecimento dos prestadores, prévios ao licenciamento dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, através da avaliação técnica dos elementos submetidos a análise para oferecimento do esclarecimento concretamente solicitado, com emissão de pronúncia;
- Dar continuidade ao reforço de medidas tendentes à capacitação das entidades responsáveis por estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde para a conformação voluntária e informada com os requisitos legais e regulamentares aplicáveis, e à sua crescente responsabilização pela melhoria contínua da qualidade e segurança da sua atividade, mediante:
  - a publicação regular de informação técnica especializada sobre os requisitos mínimos de funcionamento por tipologia de atividade ou área técnica;
  - a publicação regular de informação técnica sobre os instrumentos e os procedimentos legais instituídos.
- Reforçar a informação a disponibilizar às entidades responsáveis por estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, no que resultar das alterações a efetuar ao Regime Jurídico do Licenciamento e correspondente regulamentação específica, através:
  - da publicação de notas informativas, esclarecimentos, linhas de apoio ao preenchimento e fluxos/ infografias de apoio aos processos de licenciamento;
  - da atualização da publicação das *checklist* base aplicáveis às tipologias de atividade regulamentadas, publicação de *checklist* complementares e da documentação obrigatória em sede do processo de licenciamento;

- da realização de sessões de esclarecimento públicas visando clarificar as alterações empreendidas nos diplomas.
- Promover pela adequação dos instrumentos de trabalho de suporte às intervenções da ERS e à tomada de decisão, bem como dos procedimentos internos, decorrente das alterações legislativas no âmbito do Regime Jurídico do Licenciamento e correspondente regulamentação;
- Promover pela realização de desenvolvimentos informáticos tendentes a acolher as modificações necessárias em resultado das alterações legislativas no âmbito do Regime Jurídico do Licenciamento e correspondente regulamentação;
- Promover pela revisão do Regulamento do Licenciamento considerando as alterações empreendidas pelo Regime Jurídico do Licenciamento;
- Aperfeiçoamento contínuo dos fluxos de tramitação dos processos, com especial enfoque na sua simplificação, redução dos tempos médios de tratamento e de execução, com melhoria do processo de análise e clareza dos documentos produzidos.

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

Neste âmbito, em 2025 dever-se-á:

- Promover pela atualização, por parte de entidades prestadoras de cuidados de saúde, dos dados constantes da sua inscrição e do registo dos estabelecimentos por si explorados no SRER da ERS;
- Dar continuidade a um conjunto de ações tendentes a assegurar a atualização dos dados constantes do registo dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde no SRER da ERS, o tratamento das situações de “pré-registo” inadequado ou inaplicável e a identificação de operadores de mercado em potencial situação de incumprimento deste requisito legal de abertura e funcionamento;
- Proceder ao aperfeiçoamento contínuo dos procedimentos internos no sentido da melhoria dos fluxos de tramitação dos processos, com enfoque na sua simplificação, bem como no encurtamento dos prazos médios de apreciação, e melhoria do processo de análise;

- Consolidar o processo de alargamento da prestação de serviços *online*, criando instrumentos interativos que promovam a eficiência de procedimentos e a comunicação entre as entidades reguladas e a ERS;
- Dar continuidade ao reforço de medidas tendentes à capacitação das entidades responsáveis por estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde para a conformação voluntária e informada com os requisitos de atividade e funcionamento, através das seguintes ações:
  - Atualizar regularmente as “*perguntas frequentes*” apresentadas no *website*, em estreita relação com os pedidos de informação efetuados pelas entidades reguladas e com o resultado de toda a intervenção regulatória da ERS, sempre que se revele necessário;
  - Promover a transparência através da publicação de conteúdo regular no *website* respeitante à evolução dos dados do registo público obrigatório;
  - Realização pontual de sessões de esclarecimento públicas;
  - Publicação de notas informativas, 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.
- Dar continuidade aos mecanismos de cooperação com instituições terceiras com atuação relevante no sistema de saúde (nomeadamente, entidades financiadoras), no sentido de garantir que apenas estabelecimentos registados na ERS (e, caso aplicável, licenciados) pelas entidades responsáveis pela sua exploração, são aceites por tais instituições como prestadores de cuidados de saúde;
- Dar continuidade aos mecanismos de cooperação com outras instituições com competências relevantes na área da saúde (nomeadamente, as Ordens Profissionais, Administração Central do Sistema de Saúde, INFARMED - Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde), visando a concretização da articulação permanente das bases de dados com informação relevante no contexto da atividade e funcionamento dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, permitindo uma atualização permanente e mais efetiva da informação pública disponível e relevante;

- Dar continuidade à revisão e aperfeiçoamento do SRER, tendo em vista a incorporação de automatismos, instrumentos de auxílio ao correto preenchimento do registo pelos regulados, incorporação e correção dos dados de registo obrigatório e público, para a melhoria progressiva na prossecução das atribuições da ERS e na supervisão do mercado;
- Implementar no SRER as alterações informáticas decorrentes da revisão ao Regulamento do Registo.

No decurso da publicação do Decreto-Lei n.º 139-D/2023, de 29 de dezembro, o qual veio introduzir alterações ao Decreto-Lei n.º 108/2018, de 3 de dezembro, que estabelece o regime jurídico da proteção radiológica, bem como as atribuições da autoridade competente e da autoridade inspetiva para a proteção radiológica, transpondo para a ordem jurídica interna a Diretiva 2013/59/Euratom, do Conselho, de 5 de dezembro de 2013, a ERS passou a constar como autoridade competente, no âmbito das funções de regulação e supervisão na área da saúde dos setores público, social e privado, para efeitos de cumprimento do referido diploma legal.

Nesse âmbito compete concretamente à ERS zelar pela existência de um elevado nível de proteção radiológica nas práticas associadas às exposições médicas.

Neste contexto, em 2025 dever-se-á:

- Prosseguir com as atribuições decorrentes do Regime Jurídico da Proteção Radiológica, no enquadramento da atividade regulatória da ERS, incluindo o controlo administrativo prévio de práticas sujeitas a registo ou licenciamento de exposições médicas;
- Dar continuidade aos mecanismos de cooperação com a Agência Portuguesa do Ambiente, I.P., assegurando-se uma articulação permanente e necessária entre as duas autoridades com competência nesta matéria, bem como com os restantes organismos envolvidos, nomeadamente com a Inspeção Geral das Atividades em Saúde (IGAS) enquanto entidade competente para fiscalização do cumprimento de todas as obrigações impostas pelo referido Decreto-Lei à atividade e prestação de cuidados de saúde, no setor público, privado e social;
- Dar continuidade à adoção das medidas necessárias para garantir uma maior capacitação das entidades responsáveis por estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, através das seguintes ações:

- Atualizar regularmente as “*perguntas frequentes*” apresentadas no *website*, em estreita relação com os pedidos de informação efetuados pelas entidades reguladas e titulares de práticas, sempre que se revele necessário;
- Realização de sessões de esclarecimento públicas sempre que se revelar necessário.

## 2.2. Garantia de acesso aos cuidados de saúde

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

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

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

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

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

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).

Para esse efeito, em 2025, a ERS deverá:

- Realizar os estudos e pareceres que se revelem necessários para contribuir para a identificação de falhas no acesso e, na sequência dos elementos recolhidos em sede de estudos e pareceres, intervir em situações que o justifiquem, através da emissão de ordens, instruções ou recomendações para adoção de medidas necessárias à supressão das falhas identificadas;
- Dar continuidade à elaboração e divulgação das informações de monitorização sobre o nível de acesso no SNS, designadamente nos cuidados de saúde primários, cuidados de saúde hospitalares, cuidados continuados e paliativos, cuidados prestados pelo setor convencionado, e iniciar as que se revelem necessárias no âmbito do acesso dos utentes aos cuidados de saúde;
- Continuar a monitorizar o cumprimento dos TMRG instituídos para acesso a cuidados primários, a primeira consulta de especialidade hospitalar, a meios complementares de diagnóstico e terapêutica e a cirurgia programada, em estabelecimentos públicos e publicamente financiados;
- Acompanhar o seguimento dado à Recomendação ao Ministério da Saúde, à Administração Central do Sistema de Saúde, I.P. (ACSS) e aos SPMS – Serviços Partilhados do Ministério da Saúde, E.P.E. (SPMS), bem como a Recomendação aos estabelecimentos prestadores

de cuidados de saúde primários do SNS e aos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde hospitalares do SNS, relativas ao cumprimento dos TMRG;

- Investigar as participações, queixas e reclamações que indiquem restrições ou desigualdades infundadas de acesso de doentes a cuidados de saúde, ou incumprimento de regras de acesso, designadamente as previstas na «Carta dos direitos de Acesso aos Cuidados de Saúde pelos utentes do Serviço Nacional de Saúde» e, quando aplicável, elaborar pareceres e emitir as ordens, instruções e recomendações que se revelem oportunas e necessárias, bem como impor medidas de conduta e adotar as providências necessárias à reparação dos direitos e interesses legítimos dos utentes, e proceder à abertura dos competentes processos contraordenacionais e aplicar as sanções devidas;
- Emitir Alertas de Supervisão sempre que se detetem constrangimentos, ou falhas sistémicas e/ou graves, efetivas ou potenciais, no sistema de saúde, considerando-se necessário informar ou condicionar o comportamento dos prestadores, acautelando a qualidade e segurança dos cuidados prestados e salvaguardando, em especial, os direitos dos utentes relativos ao acesso aos cuidados de saúde;
- Verificar a implementação e o cumprimento das instruções emitidas pela ERS que visem o acesso aos cuidados de saúde, mediante a avaliação da eficácia dos procedimentos adotados pelos prestadores visados para assegurar tal cumprimento e instaurar os competentes processos de contraordenação, quando se verifique qualquer desrespeito de decisão da ERS;
- Emitir pareceres ou recomendações de âmbito genérico e/ou alargado, relativos ao acesso aos cuidados de saúde, quando tal se justifique;
- Acompanhar a implementação de medidas adotadas pelos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde na sequência do procedimento de regulamentação da ERS sobre as transferências de utentes entre estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde (Regulamento ERS n.º 964/2020, de 3 de novembro), em concretização dos poderes de regulação e de acordo com o disposto nos artigos 12.º e 17.º dos seus Estatutos;
- Monitorizar a atividade da telemedicina, quer no SNS, quer no setor privado e social, considerando a sua importância crescente em todo o sistema de saúde, e a natureza inovadora e diferenciada destes serviços, que gera novas dinâmicas na prestação de cuidados de saúde e novos desafios, designadamente, em matérias de acesso e de respeito

dos direitos e interesses legítimos dos utentes, garantindo o acompanhamento da recomendação emitida à Direção Executiva do SNS (DE-SNS) e à ACSS;

- Analisar o acesso aos cuidados de saúde no âmbito dos programas de saúde prioritários do Plano Nacional de Saúde, designadamente na área da saúde mental, garantindo o acompanhamento da recomendação emitidas à Direção Executiva do SNS, à ACSS, e aos SPMS, relativa à prestação de cuidados de saúde mental;
- Monitorizar o encaminhamento e os procedimentos de articulação da Linha de Saúde 24 com os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde do SNS;
- Monitorizar o acesso de utentes aos serviços de urgência nos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde do SNS;
- Monitorizar o acesso de utentes à prestação de cuidados de saúde de vigilância materno-fetal nos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde do SNS, nomeadamente o acesso a ecografias obstétricas e a serviços de urgência;
- Monitorizar o 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 no âmbito da interrupção voluntária da gravidez (IVG);
- Monitorizar o acesso de utentes a técnicas de Procriação Medicamente Assistida (PMA), quer no SNS, quer no setor privado e social, designadamente caracterizando a respetiva oferta e analisando a evolução da atividade dos referidos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde;
- Analisar o impacto de alterações na organização do sistema de saúde, decorrentes de alterações legislativas, regulamentares e de política de saúde;
- Reforçar a articulação com as entidades competentes, designadamente com a ACSS, DGS, IGAS e a SPMS, para garantia de disponibilidade de informação contemporânea e completa sobre o acesso aos cuidados de saúde nos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde do SNS, bem como para garantia de uma intervenção regulatória mais célere e eficaz.

Também no âmbito da garantia do acesso aos cuidados de saúde, incumbe à ERS prevenir e punir as práticas de rejeição discriminatória ou infundada de utentes nos serviços e estabelecimentos do



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

Relativamente a estas matérias, em 2025 a ERS irá:

- Desencadear os procedimentos administrativos destinados a emitir as ordens, instruções e recomendações que se revelem oportunas e necessárias e os procedimentos sancionatórios legalmente aplicáveis, para a prevenção e eventual punição das referidas práticas de rejeição discriminatória ou infundada de utentes, de indução artificial de procura de cuidados de saúde, e de violação da liberdade de escolha, quando aplicável;
- Verificar a implementação e cumprimento das instruções emitidas pela ERS que visem o acesso aos cuidados de saúde, avaliar o seguimento das recomendações emitidas nesse mesmo âmbito, e instaurar e tramitar os processos de contraordenação competentes quando se verificar o incumprimento das instruções emitidas;
- Emitir pareceres ou recomendações, de âmbito genérico e/ou alargado, relativos ao acesso aos cuidados de saúde, quando se justifique.

### **2.3. Defesa dos direitos dos utentes**

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

No âmbito desta atividade, em 2025 prevê-se apreciar todas as participações, queixas e reclamações e consolidar mecanismos eficazes de apreciação e monitorização, designadamente:

- Garantir a leitura diária de processos priorizada pelos temas/assuntos, contemporaneidade e gravidade dos factos reclamados, intensificando-se a análise qualitativa das reclamações, com garantia de imediatismo, oportunidade e utilidade na tomada de decisão pela ERS;
- Manter uma metodologia simplificada para análise de elogios, sugestões e reclamações com temas/assuntos de menor complexidade e impacto no acesso, segurança e qualidade dos cuidados de saúde, que permita uma gestão mais eficaz e eficiente da lista de processos pendentes de apreciação pela ERS;
- Reforçar a análise de reclamações enquanto fonte de informação, através de novas metodologias que promovam a utilização das reclamações como ponto de partida para a atuação administrativa e sancionatória, e em prol de uma atuação regulatória e de supervisão contemporânea;
- Estabilizar e aumentar a análise transversal de eventuais incumprimentos dos prestadores de cuidados de saúde e de tendências através da identificação de múltiplas reclamações associadas entre si, com base em métodos de análise estatística, bem como de sinalização e categorização executados pela equipa da ERS, sempre após a leitura individualizada de cada reclamação;
- Evoluir no projeto já iniciado no âmbito do SAMA 2020, de criação de um processo automático para extração de informação de reclamações através de métodos de inteligência artificial ou outros, visando aprofundar a monitorização das reclamações, extraindo informação fidedigna, tempestiva e que permita a estratificação de análises por critérios como tema/assunto, nível de gravidade, tipologia de cuidados ou prestadores, reforçando a análise preditiva, o estabelecimento de prioridades e a eficácia da intervenção da ERS, orientada por um modelo de supervisão assente na análise de informação e avaliação de risco. O recurso a automatismos dos sistemas de informação e a modelos de inteligência artificial auxiliará, concretamente, à:
  - (i) melhoria da classificação automática de reclamações, auxiliando a reformulação dos temas/assuntos e o reforço junto dos prestadores quanto à correta tipificação;
  - (ii) criação de modelos de análise de padrões e deteção automática de incumprimento dos prestadores de cuidados de saúde através da deteção de reclamações relacionadas entre si;

- (iii) introdução de mecanismos que auxiliem a tomada de decisão da equipa da ERS com base no histórico de intervenção regulatória e na informação do sistema de saúde recolhida automaticamente;
  - (iv) criação de sistemas de alarmística inteligente de acordo com os modelos definidos;
  - (v) otimização das metodologias de trabalho diário da equipa da ERS e a consequente minimização da probabilidade de ocorrência de erros e garantia de uma resposta mais contemporânea e de maior qualidade ao utente dos serviços de saúde.
- Concluir a recuperação do tratamento de todas as reclamações, elogios e sugestões entrados na ERS, decorrente do aumento do seu volume, e desenvolver estratégias para diminuição contínua do passivo de reclamações.

Prevê-se igualmente, em 2025, assegurar o cumprimento, pelos prestadores de cuidados de saúde das obrigações de tramitação processual das queixas e reclamações, previstas em Lei, e em concreto:

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

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

Prevê-se ainda, em 2025, prosseguir no aperfeiçoamento das soluções tecnológicas de suporte à monitorização de reclamações, elogios e sugestões designadamente a plataforma do Sistema de Gestão de Reclamações (SGREC), concretamente:

- Garantir o aperfeiçoamento contínuo dos fluxos e a redução dos tempos médios de tramitação dos processos, a par com a melhoria qualitativa do processo de análise e decisão pela ERS, garantindo paralelamente a otimização da comunicação interdepartamental;
- Garantir que a plataforma SGREC salvaguarda a melhor gestão estratégica, independentemente dos diferentes níveis de priorização estabelecidos em função do tema ou gravidade;
- Redirecionar os desenvolvimentos tecnológicos para a promoção de uma relação mais próxima da ERS com os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde e com entidades terceiras com competências partilhadas, com recurso, nomeadamente, a soluções de interoperabilidade, de adaptação da plataforma às necessidades respetivas, de melhoria das ferramentas e *interface* de consulta de processos e ainda de disponibilização de informação útil e periódica a estes mesmos utilizadores;
- Garantir que os referidos desenvolvimentos tecnológicos na plataforma SGREC sejam precedidos de um processo participado e com o contributo prévio dos utilizadores em causa (prestadores e entidades externas), mediante, por exemplo, a realização de reuniões

dedicadas; auscultação (barómetro) sobre a perceção da plataforma SGREC ou verificação *in loco* dos constrangimentos sentidos.

Prevê-se ainda, em 2025, reforçar o apoio aos prestadores de cuidados de saúde, capacitando-os para a conformação voluntária e informada com os requisitos legais, bem como promover a melhoria contínua da sua atuação, designadamente:

- Prestar informação, por escrito ou no âmbito do atendimento presencial e telefónico, para o esclarecimento de dúvidas, de forma simples e clara;
- Garantir a contínua atualização dos conteúdos e manuais de apoio ao utilizador do SGREC, reforçar continuamente a importância da correta tipificação, emitir e atualizar outras orientações e diretrizes;
- Manter e intensificar as reuniões de trabalho temáticas, ações de formação e de esclarecimento junto dos prestadores.

Prevê-se ainda, em 2025:

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

Prevê-se igualmente, em 2025, prosseguir e evoluir no estreitamento do relacionamento com outras instituições com interesses partilhados no tratamento de reclamações, concretamente:

- Com outras entidades no setor da saúde, do setor regulado, de outras áreas económicas e de proteção do consumo, no âmbito do procedimento de encaminhamento das queixas,

reclamações, e outra informação relevante que determinem a intervenção, não só da ERS, mas de outras entidades, de acordo com as competências respetivas;

- Promover a celebração de protocolos de clarificação e delimitação de competências;
- Reforçar a cooperação, incluindo com outras entidades reguladoras, na partilha de conhecimento, experiência e métodos de trabalho.

Nos termos do artigo 13.º, alínea c) dos mesmos Estatutos, incumbe ainda à ERS prestar informação, orientação e apoio aos utentes, aos prestadores de cuidados de saúde e aos demais agente, com intervenção, direta ou indireta, no sistema de saúde.

No âmbito desta atividade, prevê-se para 2025:

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

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 2025 a ERS deverá:

- Garantir a permanente atualização da publicação “Direitos e Deveres dos Utentes dos Serviços de Saúde”, assegurando, também por esta via, a prestação de informação,

orientação e apoio aos utentes, aos profissionais de saúde e demais agentes com intervenção, direta ou indireta, no sistema de saúde;

- Promover a recolha constante de sugestões, comentários ou esclarecimento de dúvidas sobre o conteúdo da publicação “Direitos e Deveres dos Utentes dos Serviços de Saúde”, promovendo e dinamizando um processo participativo, que possibilite contribuições de quem tiver interesse nos temas abordados e pretender acompanhar a ERS no seu propósito informativo e de promoção da literacia em saúde;
- Desenvolver ferramentas interativas e de simplificação da publicação “Direitos e Deveres dos Utentes dos Serviços de Saúde” de fácil acesso a todos os interessados;
- Promover a disponibilização multiplataforma da ERS de conteúdos pedagógicos multimédia organizados por temas, acompanhados de uma breve avaliação sumativa do conteúdo, dirigidos a diversos interessados, e que permitam uma abordagem simples e favoreçam a compreensão efetiva de temas de direitos e deveres;
- Na sequência do Estudo da ERS sobre Literacia em direitos e deveres dos utentes dos serviços de saúde, por forma a monitorizar o nível de literacia nesta área, e em função dos resultados assim obtidos, conformar a realização de ações de informação e capacitação, (sessões de esclarecimento, campanhas informativas, alertas de supervisão), adaptadas na sua estrutura e formato aos públicos-alvo identificados, e desenvolvendo, para o efeito, parcerias estratégicas;
- Realizar a quarta edição das *Jornadas ERS sobre Direitos e Deveres dos Utentes*, com a participação, entre outras, de entidades do setor da saúde, setor público em geral e outros setores regulados, entidades responsáveis pela exploração de estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde e, sobretudo, de associações de utentes, com o propósito de promover a literacia em saúde e partilhar informação, orientação e apoio, não apenas aos próprios utentes, mas também aos profissionais de saúde e aos demais agentes que têm intervenção, direta ou indireta, no sistema de saúde;
- Reforçar a monitorização da perspetiva do utente, nomeadamente por via da análise das reclamações, enquanto instrumento de avaliação e intervenção junto dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, considerando que lhes é exigível a adequada informação e formação em direitos e deveres dos utentes;

- Continuar a privilegiar uma intervenção colaborativa e preventiva, com vários canais de apoio aos serviços de saúde e aos utentes, reforçando a realização de ações de formação e sessões de esclarecimentos juntos dos prestadores de cuidados de saúde e adicionalmente, promover ações de sensibilização e novos protocolos com outros setores (por exemplo, os setores da educação e justiça);
- 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;
- Realizar sondagem sobre a perceção e expectativa (utentes e prestadores) relativamente ao setor e à ação da ERS na proteção dos direitos dos utentes, reforçando simultaneamente o seu nível de literacia quanto ao âmbito de intervenção regulatório da ERS;
- Aumentar a disseminação de informação decorrente de estudos e informações de monitorização, através da criação de conteúdos mais simples e claros, que permitam o reforço da intervenção da ERS e aumentar a literacia dos *stakeholders* do sistema de saúde.

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 2025 com as seguintes atividades:

- Rever de forma contínua 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;
- Continuar a simplificação do conteúdo de todas as respostas aos reclamantes, promovendo a melhor compreensão e exercício do direito à reclamação, junto da ERS;
- Promover a transparência, disponibilizando, através do *website* da ERS, informação estatística sobre reclamações de forma interativa e intuitiva;
- Dar continuidade à divulgação contínua de informação no âmbito do processo de implementação do Livro de Reclamações Eletrónico e Livro Amarelo Eletrónico no setor da saúde.



Conforme se define na alínea b) do artigo 13.º dos seus Estatutos, incumbe ainda à ERS, a título de defesa dos direitos dos utentes, verificar o cumprimento da «Carta dos direitos de Acesso aos Cuidados de Saúde pelos utentes do Serviço Nacional de Saúde», por todos os prestadores de cuidados de saúde, pelo que durante 2025 será dada continuidade às atividades seguintes:

- Investigar todas as participações, queixas e reclamações de utentes ou profissionais que indiciem a violação dos direitos dos utentes, devendo para esse efeito emitir as ordens, instruções, recomendações e pareceres que se revelem oportunas e necessárias, bem como impor as medidas de conduta e adotar as providências necessárias à reparação dos direitos e interesses legítimos dos utentes, e aplicar as sanções devidas;
- Realizar estudos e informações de monitorização sobre áreas da prestação de cuidados de saúde que requeiram especial atenção em matéria de direitos dos utentes;
- Emitir Alertas de Supervisão sempre que se detetem constrangimentos ou falhas sistémicas, efetivas ou potenciais, no sistema de saúde, informando-se ou condicionando o comportamento dos prestadores, em especial com o objetivo de acautelar os direitos e interesses legítimos dos utentes;
- Verificar a implementação e cumprimento das instruções emitidas pela ERS que visem a defesa dos direitos dos utentes, mediante a avaliação da eficácia dos procedimentos adotados pelos prestadores visados para assegurar tal cumprimento, e instaurar e tramitar os processos de contraordenação competentes quando se verificar o incumprimento das instruções emitidas;
- Emitir pareceres ou recomendações, de âmbito genérico e/ou alargado, relativos à defesa dos direitos dos utentes, sempre que se justifique.

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

Nesse sentido, em 2025 dever-se-á:

- Reforçar a intervenção na área das práticas de publicidade em saúde, assumindo esta um carácter progressivamente mais preventivo;
- Assegurar o cumprimento do RJPPS, mediante a investigação das participações, queixas e reclamações que indiciem práticas publicitárias ilícitas e/ou proibidas, a realização de fiscalizações presenciais e não presenciais aos suportes publicitários de publicidade em saúde, bem como a instauração e tramitação dos competentes processos de contraordenação;
- Desenvolver modelos de identificação de ilícitos de impulso oficioso em áreas prioritárias no que diz respeito a práticas publicitárias enganosas, como é o caso da área de cuidados ligados à estética, bem como, a áreas cinzentas entre a prestação de cuidados de saúde e o bem-estar (v.g. *coaching*, hipnoterapia e outro tipo de "terapias" por profissionais não habilitados);
- Emitir Alertas de Supervisão sempre que se verifique a necessidade de conformação do mercado ao RJPPS;
- Verificar o cumprimento do Regulamento da ERS n.º 1058/2016 (sobre o n.º 1 do artigo 4.º e n.º 1 do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 238/2015, de 14 de outubro), monitorizando e avaliando a sua aplicabilidade e exequibilidade prática, de modo a aferir da (eventual) necessidade de revisão do mesmo;
- Promover a literacia em matéria de publicidade em saúde, designadamente, através de:
  - Realização de ações de formação internas;
  - Realização de sessões de esclarecimento externas, dirigidas aos prestadores de cuidados de saúde e aos demais interessados na temática (v.g., utentes, associações de utentes, associações e ordens profissionais, agências de comunicação);
  - Desenvolvimento e atualização de conteúdos informativos a divulgar nos canais digitais da ERS;
- Realizar reuniões e promover a celebração de protocolos, ao abrigo do princípio da cooperação, com Entidades externas que tenham competências em matéria de fiscalização

e/ou regulação da publicidade, bem como de outras temáticas conexas que possam ter implicações na aplicação do RJPPS.

## **2.4. Garantia da qualidade dos cuidados de saúde**

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

Neste âmbito, a ERS dará continuidade à implementação do modelo de supervisão assente na análise de informação sobre o desempenho dos estabelecimentos regulados, e avaliação do risco, que permita prevenir a ocorrência de incidentes e a violação dos direitos dos utentes, e a concretização estratégica deste modelo, em coordenação e em complemento da restante atividade da ERS.

Uma outra importante atribuição da ERS a este nível é aquela que assenta na promoção de um sistema de classificação dos estabelecimentos de saúde quanto à sua qualidade global, conforme se define na alínea a) do artigo 14.º dos Estatutos.

Considerando o processo de aprofundamento do sistema de classificação de estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde empreendido pela ERS nos últimos anos, que se encontra associado, designadamente, à ampliação das componentes a avaliar, definição de novos instrumentos e plataformas de recolha de informação, definição de metodologia estatística de classificação de estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde e revisão dos indicadores relativos à qualidade clínica dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, a ERS dará continuidade ao processo de recolha de informação, com consequente publicação de classificação relativa aos prestadores de cuidados de saúde hospitalares.

Por outro lado, atenta a necessidade de alargamento do sistema de classificação a todo o universo de estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, a ERS irá dar continuidade à implementação do seu sistema de classificação nesse sentido.

Neste âmbito, em 2025 a ERS continuará a:

- Realizar os estudos, pareceres e informações de monitorização que se revelem necessários para contribuir para a identificação de problemas no âmbito da qualidade dos cuidados prestados;

- Monitorizar o nível de qualidade e segurança dos cuidados de saúde, acompanhando e intervindo, na sequência de elementos recolhidos em sede de estudos, pareceres ou processos em curso, em situações que justifiquem a emissão de alertas de supervisão, instruções, ordens ou recomendações relativas à garantia da prestação de cuidados de saúde de qualidade e com segurança;
- Investigar todas as participações, queixas e reclamações que indiciem a não garantia da prestação de cuidados de saúde de qualidade e com segurança e, na sequência dessas investigações e quando aplicável, elaborar os pareceres e emitir as ordens, instruções e recomendações que se revelem oportunos e necessários;
- Emitir Alertas de Supervisão sempre que se detetem constrangimentos ou falhas sistémicas graves, em especial com o objetivo de acautelar a prestação de cuidados de saúde com qualidade e em segurança;
- Verificar a implementação e cumprimento das instruções emitidas pela ERS que visem a garantia da prestação de cuidados de saúde de qualidade e com segurança, mediante a avaliação da eficácia dos procedimentos adotados pelos prestadores visados para assegurar tal cumprimento; e instaurar e tramitar os processos de contraordenação competentes quando se verificar o incumprimento das instruções emitidas;
- Acompanhar a evolução tecnológica no setor da saúde, designadamente a utilização de robótica e de inteligência artificial, e o seu impacto na prestação de cuidados de saúde;
- Adotar as diligências necessárias no âmbito do modelo de supervisão pelo risco implementado, para evitar a ocorrência de incidentes e salvaguardar a qualidade dos cuidados de saúde;
- Emitir pareceres ou recomendações de âmbito genérico e/ou alargado relativos à garantia da prestação de cuidados de saúde de qualidade e com segurança, quando se justifique;
- Aprofundar a colaboração com a DGS em matérias da sua competência, designadamente no âmbito da atividade dos centros de nascimento, IVG e PMA.

## 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 2025 a ERS continuará a:

- Elaborar estudos para acompanhamento da relação entre o SNS, os subsistemas de saúde e os prestadores de cuidados de saúde, e emitir recomendações sobre as relações económicas nos vários segmentos da economia da saúde, sempre que se afigure necessário, para salvaguarda da transparência, da eficiência e da equidade do setor, bem como a defesa do interesse público e dos interesses dos utentes;
- Monitorizar a atividade do setor convencionado, e emitir recomendações sempre que se justifique relativas ao regime das convenções, aos contratos de concessão e de gestão;
- Monitorizar o desempenho dos serviços de saúde do SNS, realizar os estudos e pareceres que se revelem necessários para contribuir para a identificação de problemas, e intervir ao abrigo dos poderes de supervisão, sempre que se afigure necessário para resolução dos mesmos;
- Reforçar o acompanhamento relativo à evolução das taxas e preços de cuidados de saúde administrativamente fixados, procedendo à emissão dos pareceres e recomendações que se revelem pertinentes.
- Acompanhar e, se necessário, intervir nas áreas dos seguros de saúde e dos cartões de saúde, no seguimento da abordagem a estes temas em anos anteriores, reforçando a cooperação com a respetiva entidade reguladora, promovendo, designadamente, a divulgação de informação relativa aos direitos dos utentes dos serviços de saúde nesta temática;
- Investigar todas as participações, queixas e reclamações que indiciem constrangimentos à legalidade e transparência das relações económicas entre todos os agentes do sistema, bem como o incumprimento de taxas e preços administrativamente fixados ou estabelecidos por

convenção entre o SNS e entidades externas e, quando aplicável, elaborar pareceres e emitir as ordens, instruções e recomendações que se revelem oportunas e necessárias, incluindo a imposição de medidas de conduta e a adoção das providências necessárias à reparação dos direitos e interesses legítimos dos utentes.

## 2.6. Promoção da concorrência

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

Neste âmbito, em 2025 a ERS deverá:

- Monitorizar o nível de concorrência nos mercados de cuidados de saúde e realizar os estudos e pareceres que se revelem necessários, designadamente em áreas onde, pela estrutura dos mercados, e pelos indícios recolhidos nas atividades de supervisão da ERS sobre a conduta dos operadores, se identifique maior probabilidade de ocorrência de problemas concorrenciais;
- Emitir as instruções ou recomendações necessárias à melhoria do funcionamento concorrencial das atividades e estabelecimentos sujeitos à regulação da ERS;
- Realizar os pareceres prévios que permitam sustentar a escolha do tipo de procedimento a adotar para celebração de novas convenções do SNS, em resposta a solicitações da ACSS, nos termos do n.º 2 do artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 139/2013, de 9 de outubro;
- Realizar avaliações em matéria de concorrência relativas a novas convenções na área da diálise, ou a alterações ao âmbito dos contratos de convenção existentes nessa área, em resposta a solicitações da ACSS, atendendo ao disposto no n.º 6 da cláusula 5.ª do clausulado-tipo da convenção com o SNS para a prestação de cuidados de saúde, na área da diálise, aprovado pelo Despacho n.º 7001/2002, de 4 de abril, alterado e republicado pelo Despacho n.º 4325/2008, de 19 de fevereiro, com a redação do Despacho n.º 4652/2010, de 16 de março;

- Realizar pareceres sobre operações de concentração envolvendo prestadores de cuidados de saúde, em resposta a solicitações da Autoridade da Concorrência, nos termos do artigo 55.º da Lei n.º 19/2012, de 8 de maio (Lei da Concorrência);
- Dar resposta às demais solicitações da Autoridade da Concorrência em situações onde esteja prevista a pronúncia do regulador setorial, designadamente nos casos de medidas cautelares adotadas pela Autoridade da Concorrência sobre operadores do setor da saúde, práticas restritivas da concorrência, e estudos de mercado e inquéritos realizados pela Autoridade da Concorrência, nos termos, respetivamente, do n.º 4 do artigo 34.º, do artigo 35.º, e do n.º 3, artigo 61.º, todos da Lei da Concorrência;
- Participar, sempre que necessário, à Autoridade da Concorrência, factos que possam constituir ilícito concorrencial à luz da Lei da Concorrência;
- Reforçar a cooperação com a Autoridade da Concorrência.

## 2.7. Resolução de conflitos

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

- A divulgação da possibilidade de resolução de conflitos e de identificação das matérias passíveis de resolução mediante recurso a esta via;
- A tramitação e conclusão de todos os pedidos de resolução de conflitos que lhe sejam submetidos;
- A aprovação de um novo Regulamento de Mediação/Conciliação de Conflitos;
- A adequação dos procedimentos internos ao novo Regulamento de Mediação/Conciliação de Conflitos;
- O contínuo desenvolvimento de iniciativas tendentes à promoção da celebração de protocolos com Centros de Arbitragem e outras entidades externas;

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

Pretende-se com esta atuação, assegurar que, de acordo com a legislação aplicável e o Regulamento n.º 628/2015, de 17 de setembro (Regulamento de Resolução de conflitos nesta reguladora, que estabelece as condições e requisitos de funcionamento do procedimento de resolução de conflitos da ERS, incluindo a mediação ou conciliação de conflitos) e de acordo com a vontade dos intervenientes, esta forma de resolução de conflitos tenha lugar na área da saúde.

## 2.8. Regulamentação

De acordo com a alínea a) do artigo 17.º dos Estatutos, incumbe à ERS, no exercício dos seus poderes de regulamentação, emitir os regulamentos previstos nos Estatutos, bem como os necessários ao cumprimento das suas atribuições.

Para este fim, dever-se-á:

- Dar continuidade ao processo de regulamentação, fazendo uso do regulamento enquanto instrumento de atuação no que respeita ao cumprimento das atribuições da ERS, designadamente nas matérias referidas nos artigos 4.º, 12.º, 13.º, 14.º e 30.º dos seus Estatutos, em linha com as orientações estratégicas fixadas;
- Proceder à revisão dos regulamentos, conforme periodicidade definida e sempre que tal se revele necessário e/ou oportuno, promovendo a efetividade, adequação e atualização destes instrumentos normativos;
- Prestar aos diversos agentes do setor da saúde os esclarecimentos que se revelem necessários e pertinentes para a adequada interpretação das normas regulamentares;
- Fomentar uma divulgação eficaz, clara e intuitiva dos regulamentos de eficácia externa.



## 2.9. Matérias jurídicas e de contencioso

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

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

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

No âmbito da regulação e supervisão dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, incumbe à ERS instaurar, tramitar e decidir processos de contraordenação decorrentes da violação de deveres jurídicos tipificados e que se enquadrem na esfera de competência sancionatória da ERS. Para tal incumbência, a ERS dispõe de poderes sancionatórios, previstos nos artigos 22.º e 61.º e seguintes dos seus Estatutos, bem como em outros diplomas legais, que a reconhecem como a entidade competente para a fiscalização, instrução dos processos e aplicação das respetivas coimas e sanções acessórias das infrações neles previstas, designadamente as constantes do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro (Livro de Reclamações), do Decreto-Lei n.º 127/2014, de 22 de agosto (licenciamento), bem como do Decreto-Lei n.º 238/2015, de 14 de outubro (práticas de publicidade em saúde).

Neste âmbito, em 2025, deverá:

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

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

Nestes termos, dever-se-á proceder ao:

- Reforço da informação prestada aos utilizadores dos canais de denúncia, designadamente quanto ao âmbito objetivo e subjetivo da proteção prevista juridicamente por este regime;
- Desenvolvimento do procedimento adotado em matéria de tratamento das exposições recebidas pela ERS por via destes canais, de modo que seja crescentemente preciso, robusto, eficaz, ágil e célere;
- Incremento dos mecanismos de tratamento das denúncias, em concreto, no que respeita aos recursos afetos a tal e análise das mesmas;
- Acompanhamento das orientações relevantes no quadro desta matéria.

### 3. Atividades de gestão e suporte

#### 3.1. Gestão de recursos humanos

A ERS tem, à data de produção deste documento, 111 trabalhadores.

No âmbito da gestão de recursos humanos, e numa perspetiva integradora e colaborativa, ou seja, em que a tarefa de gerir os recursos humanos da ERS não passa apenas pelas ações da UGI, mas também pelo trabalho em estreita parceria com os Dirigentes Superiores e Intermédios, em 2025 torna-se fulcral desenvolver projetos, introduzir novas metodologias de trabalho e apostar em ferramentas informáticas que possibilitem uma gestão mais eficaz.

Assim, para o ano de 2025, e no âmbito da gestão de recursos humanos, a ERS pretende:

- Continuar a operacionalização do Balcão do Trabalhador e do Portal da Assiduidade, aperfeiçoando-os às necessidades específicas da ERS, com o intuito de melhorar a satisfação dos profissionais, bem como, de tornar aqueles instrumentos mais ágeis na tramitação de tarefas administrativas;
- Construir um plano de formação robusto, com ações de formação à medida que visem as atribuições estatutárias da ERS, e que permita o desenvolvimento e aperfeiçoamento das competências técnicas e comportamentais dos seus trabalhadores. Para além do referido, o plano de formação da ERS continuará a englobar atividades de *team building*;
- Continuação do projeto “ERS: um local de trabalho saudável”, que tem como objetivo a promoção e desenvolvimento de ações de melhoria da saúde física e mental dos trabalhadores, indo igualmente ao encontro do indicado na Norma NP4552 – Norma da conciliação da vida profissional e familiar. São objetivos específicos desta Norma: aumentar a atratividade e retenção de talento, melhorar a imagem institucional, potenciar a realização pessoal e profissional dos trabalhadores, diminuir o absentismo e, por último, aumentar a satisfação do cliente interno;
- Implementar um programa de *Onboarding*, com o intuito de melhorar o acolhimento, a integração e a retenção dos novos trabalhadores da ERS. Paralelamente, este programa permitirá aos novos trabalhadores, uma maior integração na missão e valores da ERS, bem como, tornará mais célere a assimilação da cultura organizacional. Com a implementação deste programa torna-se necessário promover estratégias de *coaching* que permitam aos

- novos trabalhadores e à ERS conseguir alcançar determinados objetivos num período previamente definido (por exemplo, durante o período experimental), bem como adotar estratégias de *mentoring* em que um trabalhador mais experiente tem a possibilidade de transmitir ao novo trabalhador os seus conhecimentos com o objetivo de orientar e aconselhar o mesmo de forma a que este desenvolva o seu percurso profissional na ERS;
- Dar continuidade aos atuais serviços de saúde e segurança no trabalho, com a possibilidade de complementar com outros serviços que contribuam para
    - ✓ Melhorar o bem-estar físico e psicológicos dos trabalhadores;
    - ✓ Prevenir riscos psicossociais no local de trabalho;
    - ✓ Promover o equilíbrio entre a vida profissional, pessoal e familiar dos trabalhadores;
  - Desenvolvimento das plataformas eletrónicas destinadas à gestão da formação e gestão da avaliação de desempenho;
  - Implementação de ferramentas de *HR Analytics Tools*, tais como Power BI aplicado à gestão de recursos humanos e Office Extensions.

### 3.2. Gestão de tecnologias de informação

Os sistemas de informação (SI) desempenham um papel fundamental, sendo essenciais para o funcionamento eficiente e eficaz da organização. Os SI da ERS devem responder de forma célere às necessidades quer da Instituição, quer dos prestadores e utentes, em harmonia com o uso de novas tecnologias disponíveis no mercado, garantindo o registo sistemático da informação, a sua monitorização e controlo de acesso, e potenciando a transparência e a partilha de conhecimento. Acresce o facto de terem de responder em alta disponibilidade, ou seja, sem falha de serviço.

Pretende-se reforçar a sua infraestrutura ao nível de hardware, através da aquisição de novos servidores e outros equipamentos, para dar resposta às necessidades, garantindo alta disponibilidade e confiabilidade.

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

Pretende-se ainda desenvolver uma nova solução para as fiscalizações, com suporte a dispositivos moveis, com a implementação de um novo sistema para satisfazer quer as necessidades atuais quer as necessidades de reforço na segurança.

Pretende-se, otimizar o suporte às decisões, implementando mecanismos de inteligência artificial nos processos da instituição, bem como a introdução de mecanismos de Machine Learning e RPA (*Robotic Process Automation*) nos processos rotineiros, de modo a acelerar e otimizar o trabalho diário e, ainda, evoluir a solução existente de *Business Intelligence*, para que as análises possam auxiliar nas tomadas de decisões estratégicas e operacionais da ERS. Simultaneamente, pretende-se disponibilizar informação no website de um modo iterativo.

Por fim, a ERS dará continuidade à implementação dos processos, 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.

### **3.3. Gestão financeira e patrimonial**

No que respeita à gestão financeira e patrimonial, que inclui a componente de administração geral e conseqüentemente de todo o apoio logístico à gestão, prevê-se em 2025 realizar as seguintes atividades:

- Dar continuidade à revisão/atualização do Manual de Controlo Interno, de forma a garantir a melhoria contínua de eficiência dos procedimentos internos;
- Garantir a manutenção, conservação e funcionamento das instalações da ERS, assegurando o seu normal funcionamento, bem como, garantindo boas condições para a instalação dos novos trabalhadores;
- Reorganizar o arquivo da Entidade, assegurando a implementação de um Regulamento Arquivístico da ERS;

- Aumentar a eficácia, eficiência, celeridade e transparência, na área da Contratação Pública, permitindo ao gestor dos contratos acompanhar a execução dos mesmos através da implementação de notificações com alertas;
- Reduzir os ajustes diretos e aumentar o número de procedimentos por consulta prévia e concurso público, com o objetivo encontrar procurar os melhores preços de mercado;
- Modernizar, automatizar e simplificar os serviços e plataformas de comunicação da ERS, tornando mais fáceis e transparentes as relações com todas as partes interessadas, objetivando a desburocratização interna e a desmaterialização de processos (ex.: redução do n.º de impressões em papel);
- Implementar ferramentas como *Power BI* aplicado à gestão financeira e patrimonial e *Office Extensions*, que permitam:
  - Conciliação automática de documentos;
  - Previsões financeiras inteligentes;
  - Detecção de anomalias e identificação de fatores de causalidade.

### 3.4. Gestão da qualidade

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

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

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

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

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

Volvidos 9 anos, o Sistema de Gestão tem permitido, de uma forma contínua, melhorar a eficiência e eficácia da ERS, a comunicação e colaboração interna e medir, através de um conjunto de *Key Performance Indicators*, o desempenho de todos os processos, entre outros benefícios.

Este trajeto assenta num conjunto de princípios de orientação estratégica, delineados na Política de Gestão (disponível em <https://ers.pt/pt/institucional/politicas-institucionais/politica-de-gestao/>).

Em maio de 2024, após a realização de uma auditoria externa, foi decidida pelo Organismo de Certificação, a renovação da Certificação da ERS.

Este reconhecimento valida o contínuo compromisso dos trabalhadores da ERS e do Conselho de Administração, com a excelência na gestão da qualidade.

Atualmente esta certificação está traduzida no Certificado n.º 2024/CEP.6140 da APCER, sendo que em 2025 deverá proceder-se à auditoria de acompanhamento da certificação.

Em 2025, a ERS continuará a assegurar a monitorização, manutenção e melhoria do Sistema de Gestão da Qualidade implementado.

No âmbito específico do SGQ, destaca-se:

- Elaboração do Relatório anual de suporte à revisão pela gestão, em estreita colaboração com o Conselho de Administração e todas as Unidades Orgânicas;
- Promoção de uma gestão pelo risco, com base nos requisitos das partes interessadas, na Análise SWOT e noutras fontes de riscos e oportunidades, garantindo a definição das devidas ações de melhoria;
- Apoio às várias Unidades Orgânicas na definição dos indicadores de desempenho, respetivas metas e sua monitorização trimestral; promoção e preparação das reuniões de apresentação trimestrais; identificação de ações para a melhoria de desempenho da ERS;
- Adaptação e revisão de todo o sistema documental, face à transformação digital da ERS, em estreita colaboração com todas Unidades Orgânicas;

- Gestão e cumprimento do programa de auditorias internas, elaborado tendo por base a criticidade dos processos e resultados de auditorias anteriores;
- Definição e acompanhamento das ações de melhoria definidas e correspondente avaliação da eficácia;
- Gestão e cumprimento do programa de controlo da qualidade, que abrange várias atividades com diferentes amostragens; acompanhamento das eventuais ações daí decorrentes;
- Tratamento, em colaboração com as Unidades Orgânicas em questão, de reclamações relacionadas com a atividade da ERS;
- Avaliação da satisfação de partes interessadas da ERS;
- Realização de ações de sensibilização;

Ao nível de outros projetos coordenados pelo GGQ:

- Em sede do Regime Geral da Prevenção da Corrupção, aprovado pelo Decreto-Lei nº 109-E/2021 de 9 de dezembro de 2021, a ERS continuará a monitorizar e melhorar o Sistema de Controlo Interno, de forma a garantir o cumprimento de todos os instrumentos do Programa Normativo;
- No âmbito do reforço da promoção da gestão e partilha de conhecimento da ERS, continuar o preenchimento e atualização do Repositório de Informação, de modo a otimizar recursos na pesquisa de informação, a utilizar os melhores exemplos e boas práticas já retratadas em alguma documentação produzida e à melhoria contínua da produção interna com recurso a informação agregada;
- Dar continuidade ao Projeto de Desburocratização, promovendo a simplificação de fluxos, processos e procedimentos, de modo a contribuir para o aumento da eficiência interna dos serviços e conseqüentemente do desempenho da ERS.

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



- Analisar os resultados dos estudos realizados, definir e implementar as devidas ações de melhoria;
- Desenvolver e implementar formas contínuas de comunicação e sensibilização relativamente à higiene e segurança no trabalho a todos os trabalhadores.

### **3.5 Proteção de dados**

Em 2025, a ERS continuará a reforçar a sua política de vinculação à proteção de dados pessoais, destacando-se:

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

### **3.6. Comunicação interna**

Para promover a melhoria interna dos procedimentos, aumentar a cooperação entre departamentos e articular melhor as ações transversais dentro da ERS, em 2025 pretende-se reforçar as iniciativas dedicadas ao intercâmbio informativo e formativo entre os trabalhadores e as unidades orgânicas. Nesse contexto, serão incentivadas ações que aprimorem o ambiente inter-relacional. Serão programadas atividades internas destinadas a fortalecer os laços profissionais e intensificar as

relações interpessoais. Além disso, pretende-se implementar atividades de grupo, criar áreas de convívio e estudar melhorias infraestruturais para proporcionar maior conforto no ambiente de trabalho. Serão integrados elementos ou suportes físicos que promovam a motivação profissional visando dinamizar e incentivar boas práticas institucionais, contribuindo para a concretização dos objetivos estratégicos da ERS.

Simultaneamente, serão reforçadas as atividades de partilha de conhecimento, capacitando os profissionais com ferramentas que promovam o trabalho em equipas multidisciplinar. Isso inclui a geração de atividades motivacionais por meio da promoção de ações de formação interna de diferentes tipos, com o objetivo de dinamizar e fortalecer o desempenho dos trabalhadores da ERS.

Na sequência da implementação da Norma ISO 26000 na ERS, que tem como objetivo criar/desenvolver uma Responsabilidade Social Empresarial, e no âmbito do plano de ação social, irá dar-se continuidade a ações de voluntariado ou recolha de bens/alimentos junto dos trabalhadores da ERS, procurando assegurar os seguintes objetivos:

- Envolvimento e contribuição para o desenvolvimento da comunidade;
- Inclusão de pessoas em situação de desigualdade;
- Fortalecimento das relações entre trabalhadores e chefias.

### **3.7. Comunicação externa**

No âmbito das comemorações dos 20 anos da Entidade Reguladora da Saúde (ERS), foram realizadas atividades que visaram reforçar a relação com o exterior, aproximando a ERS dos cidadãos e estreitando a comunicação com os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde. Assim, neste contexto, alinhando as ações com as obrigações estatutárias da ERS pretende-se aumentar as práticas de divulgação e transparência.

Utilizando diversos canais de comunicação, a ERS buscará atender aos apelos e às necessidades identificadas pelos seus públicos-alvo – utentes dos serviços de saúde e estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde – implementando iniciativas que promovam uma informação mais abundante, de maior qualidade e mais objetiva, nomeadamente, organizando conferências, seminários e workshops, intensificando as comunicações externas e aumentando a periodicidade das mesmas.

Pretende-se ainda otimizar as plataformas eletrónicas e os suportes associados para facilitar a rápida identificação e estratificação dos conteúdos. Torna-se ainda estratégico continuar a aprimorar a relação institucional com os órgãos de comunicação social, garantindo que as informações transmitidas reflitam a dimensão e a acuidade da intervenção da ERS.

Sempre que necessário e oportuno, serão dinamizados canais de intercâmbio informativo com outras instituições parceiras, respondendo às solicitações de forma eficaz.

### **3.8. Cooperação institucional**

Em 2025, a ERS manterá, sempre que pertinente, a cooperação com outras entidades congéneres, tanto nacionais quanto estrangeiras, no cumprimento das suas obrigações estatutárias.

Nesse sentido, a ERS deverá, sempre que necessário, comunicar à Autoridade da Concorrência, nos termos da alínea c) do artigo 16.º, factos que possam constituir ilícitos concorrenciais à luz da Lei da Concorrência. Além disso, responderá a todas as solicitações da Autoridade da Concorrência em situações onde seja prevista a pronúncia do regulador setorial, especialmente em casos de medidas cautelares adotadas sobre operadores do setor da saúde, práticas restritivas da concorrência, e estudos de mercado e inquéritos realizados pela Autoridade da Concorrência, conforme disposto, respetivamente, no n.º 4 do artigo 34.º, no artigo 35.º, e no n.º 3 do artigo 61.º, todos da Lei n.º 19/2012, de 8 de maio.

A ERS também irá reforçar a cooperação com a Direção-Geral do Consumidor e dar continuidade a iniciativas de colaboração, articulação e auscultação de entidades atuantes em áreas relevantes para a promoção e divulgação de conteúdos informativos relacionados com os direitos e interesses dos utentes.

Continuarão a ser promovidos protocolos com entidades de direito público ou privado, visando facilitar a cooperação em áreas que aumentem a capacidade de intervenção da ERS no sistema de saúde.

Enquanto entidade que integra a Comissão Setorial para a Saúde (CS/09), a ERS continuará a participar nas reuniões periódicas e nas ações incluídas no Plano de Atividades desta comissão. A Comissão Setorial para a Saúde (CS/09) foi constituída em maio de 1994, no âmbito do Sistema Português da Qualidade e, integra na sua composição, representantes de organismos públicos e privados e outros especialistas interessados em promover e melhorar a qualidade neste setor, em

consonância estratégica com os princípios e as normas que orientam o Sistema Português da Qualidade e a atuação das entidades que o integram.

Adicionalmente, a ERS participará, tal como aconteceu em 2024, ativamente em eventos e fóruns de âmbito nacional e internacional que reúnam entidades com funções de regulação e supervisão ou onde tais matérias sejam discutidas. Esta participação visa reforçar a cooperação com entidades congéneres europeias, particularmente no âmbito da *Supervision and Regulation Innovation Network for Care* (SINC), da qual a ERS é membro fundador, compartilhando informações sobre atividades de supervisão e regulação, além de boas práticas de intervenção. Durante 2025, a ERS integrará o Board da SINC, juntamente com as Entidades Reguladoras e com funções de inspeção na área da saúde dos Países Baixos, Noruega, Escócia e República da Irlanda. Também neste âmbito, e em 2025, a ERS irá organizar, em Portugal, o congresso anual da SINC, evento que recebe representantes de todas as entidades que integram esta organização e onde são realizadas reuniões de trabalho e conferências sobre os temas abordados em cada uma das referidas Entidades.

Ainda no plano internacional, a ERS irá dar seguimento ao protocolo de cooperação estabelecido com a Entidade Reguladora Independente da Saúde de Cabo Verde (ERIS), realizando as reuniões de trabalho, intercâmbios e formações periódicas que se revelarem necessárias para ambas as Entidades.

## 4. Orçamento

O orçamento para 2025 contempla uma receita global de 12.949.152 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, juros de aplicações financeiras em CEDIC e de vendas e prestações de serviços, que se sintetiza na tabela abaixo.

### Receita orçamentada para 2025

Rubrica económica	Descrição	Valor em euros
04.01.99	Taxas diversas	11 708 188
04.02.01	Juros de Mora	35 000
04.02.99	Multas e penalidades	300 000

05.02.01	Bancos e outras instituições financeiras	905 814
07.02.99	Vendas e prestações de serviços	150
<b>Total da Receita</b>		<b>12 949 152</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 2025.

A despesa global prevista no orçamento para 2025 ascende a 12.949.152 EUR, dividindo-se por grandes agrupamentos conforme se sintetizada na tabela abaixo.

#### Despesa orçamentada para 2025

Agrupamento	Descrição	Valor em euros
1	Despesas com pessoal	7 043 641
2	Aquisição de bens e serviços	3 296 229
3	Juros e outros encargos	15 000
4	Transferências correntes	615 802
7	Aquisição de bens de investimento	1 662 446
6	Outras despesas correntes	316 033
<b>Total da despesa</b>		<b>12 949 152</b>

Ao nível das despesas com pessoal, a previsão da despesa leva em consideração, para além dos trabalhadores de que a ERS dispõe à data da realização deste documento, (i) as contratações a concretizar ainda em 2024; e (ii) as contratações a concretizar em 2025.

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

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



**ERS**

ENTIDADE  
REGULADORA  
DA SAÚDE

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