REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES

GOVERNO DOS AÇORES | SECRETARIA REGIONAL DA SAÚDE E SEGURANÇA SOCIAL

Homologo,
23/04/2025

IReS
inspeção
regional
da saúde

Relatório de Atividades 2024

Ficha Técnica:

Título: Relatório de Atividades de 2024

Editor: Inspeção Regional da Saúde

Edição: 1ª edição

Data de edição: 10 de abril de 2024

Índice

00. Siglas 3
CAPÍTULO I - NOTA INTRODUTÓRIA 4
01. Enquadramento Histórico 4
02. Natureza, Âmbito de Atuação, Missão, Visão e Valores 6
03. Estrutura Orgânica 8
04. Domínios de atuação 10
05. Recursos Humanos 11
05.1. **Evolução e Flutuação** 11
06. Recursos Financeiros e Patrimoniais 14
CAPÍTULO II – ATIVIDADES DESENVOLVIDAS 16
07. Enquadramento Legal 16
08. Ações em curso no ano 2024 17
08.1. Tipologia das ações 17
08.2. Total de ações concluídas em 2024 e transitadas para 2025, por tipologia e por ano de abertura 19
08.3. Ações concluídas no ano 2024 por tipologia e assunto 20
08.4. Ações concluídas no ano 2024 por matéria alvo 24
08.5. Ações concluídas por Ilha 25
08.6. Ações concluídas por setor 26
09. Canal de Denúncias do Governo Regional dos Açores 27
09.1. Enquadramento legal 27
09.1. Denúncias rececionadas na IReS no ano 2024 28
CAPÍTULO III – AVALIAÇÃO 29
10. Quadro de Avaliação e Responsabilização 29
10.1. **Objetivos Estratégicos e Operacionais** 29
10.2. **Classificação Final do Serviço para 2024** 34

00. Siglas

CEFAPA	Centro de Formação da Administração Pública dos Açores
CPA	Código do Procedimento Administrativo
DATAJURIS	Base de Dados Jurídicos
DROPEP	Direção Regional da Organização, Planeamento e Emprego Público
ERS	Entidade Reguladora da Saúde
ESRS	Estatuto do Serviço Regional de Saúde dos Açores
IGAS	Inspeção Geral das Atividades em Saúde
INA	Instituto Nacional de Administração
IPPS-ISCTE	Instituto para as Políticas Públicas e Sociais
IReS	Inspeção Regional da Saúde
ORAA	Orçamento da Região Autónoma dos Açores
QUAR	Quadro de Avaliação e Responsabilização
RGPC	Regime Geral de Prevenção da Corrupção
PPR	Plano de Prevenção de Riscos e Infrações Conexas
SIADAPRA	Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública Regional dos Açores
SRPCBA	Serviço Regional de Proteção Civil e Bombeiros dos Açores
SRS	Serviço Regional de Saúde

CAPÍTULO I - NOTA INTRODUTÓRIA

01. Enquadramento Histórico

O Estatuto do Serviço Regional de Saúde dos Açores (ESRS)[1] em vigor desde agosto de 1999, no seu artigo 1º define a natureza do Serviço Regional de Saúde da Região Autónoma dos Açores (SRS), como um conjunto articulado e coordenado de entidades prestadoras de cuidados de saúde, organizado sob a forma de sistema público de saúde. Estipula ainda que, no exercício das funções de tutela, a Secretaria Regional competente, através dos seus serviços adequados, exerce em relação ao Serviço Regional de Saúde funções de regulamentação, orientação, planeamento, avaliação e inspeção.

Ainda nos termos do n.º 4 do artigo 4.º do ESRS, no âmbito da organização, gestão e funcionamento do SRS, as funções de auditoria técnica e de inspeção estão cometidas à Inspeção Regional de Saúde (IReS).

Assim, e conforme disposto no n.º 5 do artigo 5.º do ESRS, a IReS é o serviço da Secretaria Regional da tutela cuja atividade se desenvolve no domínio da auditoria técnica, da inspeção e da fiscalização do cumprimento das normas relativas ao sistema de saúde da Região, gozando, no exercício das suas competências, de autonomia técnica e de independência nos termos do respetivo estatuto, a aprovar por decreto regulamentar regional.

Nesta medida, passados 11 anos da entrada em vigor do ESRS, veio a ser aprovada a Orgânica e Mapa de Pessoal da Inspeção Regional de Saúde (IReS), com a publicação do Decreto Regulamentar Regional n.º 14/2010/A, de 27 de julho, no âmbito do qual a IReS suportava-se, organicamente, em dois órgãos:

- O órgão de direção, composto por um inspetor regional, equiparado para todos os efeitos legais a subdiretor regional, cargo de direção superior de 2.º grau;
- O conselho administrativo, enquanto órgão deliberativo em matéria de gestão financeira e patrimonial, composto pelo inspetor regional, que presidia, pelo coordenador técnico e por um trabalhador em exercício de funções públicas na IReS.

A 7 de março de 2011, conforme previsto na orgânica aprovada em julho de 2010, é nomeado o primeiro Inspetor Regional da Saúde e iniciada a operacionalização efetiva da IReS, nomeadamente, através da afetação de recursos humanos, materiais e técnicos, inerentes a um serviço recém-criado.

[1] Decreto Legislativo Regional n.º 28/99/A, de 31 de julho, na sua redação atual.

A 22 de junho de 2013, por uma questão de uniformização, a Orgânica e Mapa de Pessoal da IReS, inicialmente prevista no Decreto Regulamentar Regional n.º 14/2010/A, de 27 de julho, passa a integrar o diploma orgânico da Secretaria Regional da Saúde, aprovado pelo Decreto Regulamentar Regional n.º 5/2013/A, de 21 de junho, no âmbito do qual é revogado o Decreto Regulamentar Regional n.º 14/2010/A, de 27 de julho. Na sequência desta integração não foram introduzidas alterações orgânicas substanciais, mantendo-se as competências e os órgãos da IReS.

Posteriormente, a 23 de dezembro de 2019, entra em vigor a nova Orgânica e Quadro de Pessoal Dirigente e de Chefia da Secretaria Regional da Saúde, com a publicação do Decreto Regulamentar Regional n.º 1/2020/A, de 23 de janeiro de 2020, o qual revoga o anterior diploma orgânico.

Com a publicação deste novo diploma orgânico, é introduzida uma alteração substancial nos órgãos que compunham a IReS mantendo-se o órgão de direção, composto por um inspetor regional, e, extinguindo-se o conselho administrativo, enquanto órgão deliberativo em matéria de gestão financeira e patrimonial.

Esta alteração, vem consubstanciar uma realidade que decorria do artigo 42.º do Decreto Legislativo Regional n.º 2/2014/A, de 29 de janeiro, que aprovou o Orçamento da Região Autónoma dos Açores para o ano 2014 (ORAA / 2014), o qual se transcreve:

"Artigo 42.º - Centralização de atribuições

1 — Sem prejuízo do disposto no número seguinte, os serviços que funcionam junto dos gabinetes dos membros do Governo Regional ou no âmbito das direções regionais, quando, nos termos da lei, gozem de autonomia administrativa, exercem -na nos termos em que ela é definida pela Lei n.º 8/90, de 20 de fevereiro, e Decreto -Lei n.º 155/92, de 28 de julho, com as adaptações introduzidas à administração regional pelo Decreto Legislativo Regional n.º 7/97/A, de 24 de maio.

2 — As atribuições nos domínios da gestão dos recursos financeiros e patrimoniais dos serviços com autonomia administrativa, referidos no número anterior, transitam para a responsabilidade dos respetivos órgãos tutelares.

(...)".

A referida norma, introduzida pelo ORAA/2014, mantem-se nos ORAA, até à atualidade, tendo as competências em matéria de gestão financeira e patrimonial da IReS, transitado para a responsabilidade do respetivo órgão tutelar.

Desde então os diversos ORAA publicados mantiveram a regra atinente à centralização de atribuições em matéria de gestão financeira e patrimonial, razão pela qual, desde essa data, aquelas matérias foram centralizadas na Secretaria Regional da Saúde, sendo

executadas na Divisão Administrativa, Financeira e Patrimonial[2], atualmente designada de Divisão de Assuntos Jurídicos, Financeiros e Sistemas de Informação, conforme competências previstas nos diplomas orgânicos em vigor nos anos 2014 e seguintes[3].

A partir de julho de 2021 a orgânica e quadro de pessoal dirigente da IReS integrou o diploma orgânico e quadro de pessoal dirigente, de direção específica e de chefia da Secretaria Regional da Saúde e Desporto, previsto no Decreto Regulamentar Regional n.º 15/2021/A, de 6 de julho, em vigor desde 7 de julho de 2021.

Com a entrada em vigor daquele diploma orgânico, o órgão de direção da IReS, para além do cargo de inspetor regional como dirigente máximo do serviço já previsto, cargo de direção superior de 2.º grau, equiparado para todos os efeitos legais, a subdiretor regional, passou a prever o cargo de subinspetor regional, equiparado a diretor de serviços, cargo de direção intermédia de 1.º grau, tendo sido provido pela primeira vez na IReS, a 1 de janeiro de 2022, ao qual, para além das competências específicas previstas no Estatuto do Pessoal Dirigente dos Serviços e Organismos da Administração Regional[4], compete coadjuvar o inspetor regional e substituí-lo nas suas faltas e impedimentos.

Recentemente, em janeiro de 2025, foi aprovada a nova orgânica e quadro de pessoal dirigente, de direção específica e de chefia da Secretaria Regional da Saúde e Segurança Social, prevista no Decreto Regulamentar Regional n.º 3/2025/A, de 9 de janeiro, o qual revogou a anterior orgânica prevista no diploma citado acima.

Com a entrada em vigor da nova orgânica não foram introduzidas alterações de relevante significado, no que se refere, especificamente, à Inspeção Regional da Saúde.

02. Natureza, Âmbito de Atuação, Missão, Visão e Valores

Nos termos do artigo 52.º e seguintes do Decreto Regulamentar Regional n.º 3/2025/A, de 9 de janeiro, que aprovou a orgânica e quadro de pessoal dirigente, de direção específica e de chefia da Secretaria Regional da Saúde Desporto, na redação atual, a IReS é um serviço da Secretaria Regional da Saúde e Segurança Social, dotado de autonomia

[2] À data designada de "Divisão Administrativa", nos termos do diploma orgânico (Decreto Regulamentar Regional n.º 15/2021/A, de 6 de junho), atualmente designada de "Divisão de Assuntos Jurídicos, Financeiros e Sistemas de Informação" (Decreto Regulamentar Regional n.º 3/2025/A, de 9 de janeiro de 2025).
[3] Decreto Regulamentar Regional n.º 5/2013/A, de 21 de junho (artigos 8.º a 10.º), revogado pelo Decreto Regulamentar Regional n.º 1/2020/A, de 23 de janeiro (artigos 7.º a 9.º), entretanto revogado pelo Decreto Regulamentar Regional n.º 15/2021/A, de 6 de junho (artigo 7.º a 10.º) e este último revogado pelo Decreto Regulamentar Regional n.º 3/2025/A, de 9 de janeiro (artigo 9.º a 12º).
[4] Decreto Legislativo Regional n.º 2/2005/A, de 29 de maio, que adapta à Região Autónoma dos Açores, a Lei n.º 2/2004, de 15 de janeiro (Estatuto do Pessoal Dirigente da Administração Central, Local e Regional do Estado).

administrativa, ao qual incumbe proceder a ações de auditoria, fiscalização e controlo na área da saúde.

Desenvolve a **sua ação** em todo o território da Região Autónoma dos Açores e em todos os domínios da atividade e da prestação dos cuidados de saúde das entidades que integram o Serviço Regional de Saúde, bem como das entidades privadas, singulares ou coletivas, com ou sem fins lucrativos, que prestem cuidados de saúde ou exercem outras atividades no setor da saúde.

Segundo os artigos 53.º e 54.º do diploma orgânico supramencionado, a IReS tem como **Missão** assegurar o cumprimento da legislação em vigor em todos os domínios de atividade, bem como na prestação de cuidados, no setor da saúde, visando o bom funcionamento e a qualidade dos serviços, a defesa dos legítimos interesses e bem-estar dos cidadãos, bem como a salvaguarda do interesse público, em todo o território da Região Autónoma dos Açores.

As atribuições da IReS vão para além da mera observação da lei, cabendo-lhe avaliar os sistemas de controlo interno no que respeita às instituições e serviços integrados no Serviço Regional de Saúde, ou sob a sua tutela, garantir a aplicação eficaz, eficiente e económica dos dinheiros públicos, bem como a correta utilização dos fundos públicos, por parte das entidades privadas, singulares ou coletivas, com ou sem fins lucrativos, que daqueles tenham beneficiado, através do Serviço Regional de Saúde e pugnar pelo bom funcionamento das entidades prestadoras de cuidados em saúde, na perspetiva combinada de pedagogia e responsabilização, com o objetivo de reforçar o exercício efetivo das funções de auditoria e controlo no setor da saúde.

No uso das suas competências a IReS tem como **Visão** ser um serviço inspetivo reconhecido pela qualidade do seu trabalho no controlo das atividades em saúde na Região Autónoma dos Açores, ao nível da qualidade e rigor técnico das ações inspetivas desenvolvidas no âmbito do controlo interno e externo na área da saúde, através das quais seja possível assegurar três importantes funções:

- A função de verificação da legalidade;
- A função pedagógica;
- A função preventiva.

Na prossecução da missão, a IReS – Inspeção Regional da Saúde, pauta a sua atuação pelos seguintes **Valores**, consagrados constitucionalmente e resultantes da Carta Europeia da Administração Pública e do Código do Procedimento Administrativo (CPA) e plasmados no Código de Ética do Serviço Público deste serviço[5]:

- **Princípio do Serviço Público** - Os trabalhadores da IReS encontram-se ao serviço exclusivo da comunidade e dos cidadãos, prevalecendo sempre o interesse público sobre os interesses particulares.

[5] Artigo 266.º da Constituição da República Portuguesa, Código do Procedimento Administrativo, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 4/2015, de 7 de janeiro.

- **Legalidade** – Os trabalhadores da IReS atuam em conformidade com os princípios constitucionais e de acordo com a Lei e o Direito.
- **Igualdade** – Os trabalhadores da IReS não podem beneficiar ou prejudicar qualquer cidadão em função da sua ascendência, sexo, raça, língua, território de origem, convicções políticas, ideológicas ou religiosas, instrução, situação económica, condição social ou orientação sexual.
- **Proporcionalidade** - Os trabalhadores da IReS, no exercício da sua atividade, só podem exigir aos cidadãos o indispensável à realização da atividade administrativa.
- **Justiça e Imparcialidade** - Os trabalhadores da IReS, no exercício da sua atividade, devem tratar de forma justa e imparcial todos os cidadãos, atuando segundo rigorosos princípios de neutralidade.
- **Colaboração e Boa-fé** - Os trabalhadores da IReS, no exercício da sua atividade, devem colaborar com os cidadãos, segundo o princípio da boa-fé, tendo em vista a realização do interesse da comunidade e fomentar a participação na realização da atividade administrativa.
- **Lealdade** - Os trabalhadores da IReS, no exercício da sua atividade, devem agir de forma leal, solidária e cooperante.
- **Integridade** - Os trabalhadores da IReS, regem-se segundo critérios de honestidade pessoal e de integridade de carácter.
- **Informação e Qualidade** - Os trabalhadores da IReS, no exercício da sua atividade, devem prestar informações e/ou esclarecimentos de forma clara, simples, rápida e urbana.
- **Competência e Responsabilidade** - Os trabalhadores da IReS, no exercício da sua atividade, agem de forma responsável e competente, dedicada e crítica, empenhando-se na valorização profissional.

03. Estrutura Orgânica

A IReS é um serviço da administração direta da Região Autónoma dos Açores, dotado de autonomia administrativa, com competência de controlo, auditoria e fiscalização que exerce a sua atividade em todo o território da Região, conforme artigo 52.º do Decreto Regulamentar Regional n.º 3/2025/A, de 9 de janeiro, apresentando a seguinte composição orgânica:

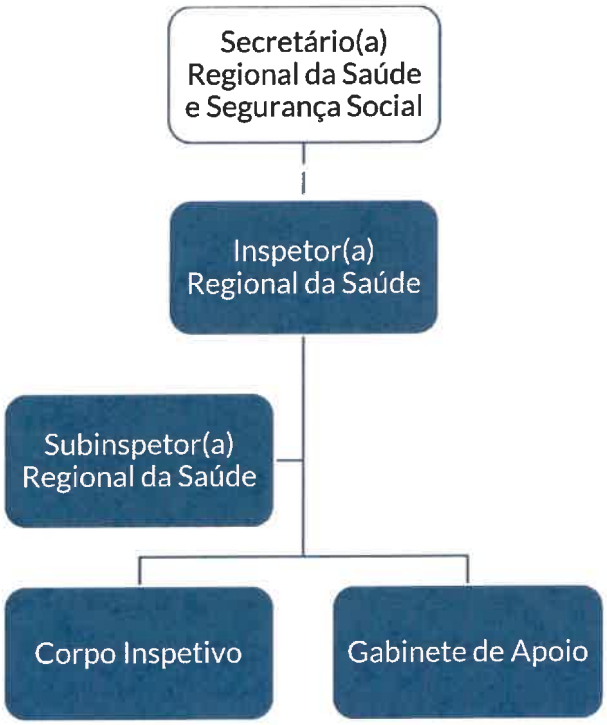


Tabela 1 Estrutura Orgânica da Inspeção Regional da Saúde

04. Domínios de atuação

A IReS desenvolve a sua atividade em diversos domínios, nomeadamente:

- Através da verificação do cumprimento das disposições legais e regulamentares e das orientações aplicáveis bem como da análise da qualidade dos serviços prestados, mediante a realização de ações de auditoria, inspeção e fiscalização, intervenções em procedimentos de natureza disciplinar, através de processos de averiguações, inquéritos, procedimentos disciplinares e sindicâncias, levando também a cabo ações de acompanhamento para verificação do cumprimento de recomendações e medidas propostas.
- Na avaliação dos sistemas e procedimentos de controlo interno no que respeita a instituições e serviços integrados no Sistema Regional de Saúde, ou sob a sua tutela.
- No âmbito da garantia da aplicação eficaz, eficiente e económica dos dinheiros públicos, bem como a correta utilização dos fundos públicos, por parte das entidades privadas, singulares ou coletivas, com ou sem fins lucrativos que daqueles tenham beneficiado, através do Sistema Regional de Saúde.
- No apoio ao cidadão, nomeadamente através da apreciação de queixas, denuncias e pedidos de intervenção.

E em todas as matérias decorrentes de legislação nas áreas da sua competência.

Um dos principais fatores de ordem interna que influencia a atividade planificada da IReS é o volume de solicitações provenientes das instituições e serviços e dos próprios utentes do SRS, neste último caso, através de reclamações/exposições/queixas enviadas diretamente para a IReS ou remetidas por estabelecimentos hospitalares, entidades prestadoras de cuidados de saúde primários, pelos gabinetes governamentais, bem como por entidades externas ao sistema de saúde, tais como o Ministério Público, a Provedoria de Justiça e as Ordens Profissionais, entre outras.

05. Recursos Humanos

05.1. Evolução e Flutuação

A IReS contou com duas dirigentes em funções:

- Uma (1) Inspetora Regional, em funções desde 15 de janeiro de 2022– cargo dirigente superior de 2.º grau.
- Uma (1) Subinspetora Regional nomeada a 1 de janeiro de 2022 – cargo dirigente intermedio de 1.º grau.

No decurso do ano 2024 a IReS contou ainda com:

- Três (3) inspetores nomeados, pertencentes ao corpo de inspeção;
- Um (1) inspetor nomeado em março de 2024, pertencente ao corpo de inspeção e cujo período experimental decorreu nos 12 meses seguintes;
- Dois (2) técnicos superiores (um dos quais cessou o regime de mobilidade na IReS, deixando de exercer funções a partir de outubro de 2024), pertencentes ao Gabinete de Apoio;
- Uma (1) assistente técnica pertencente ao Gabinete de Apoio.

Em face dos recursos disponíveis, a constituição de equipas inspetivas continua a revelar-se insuficiente face às reais necessidades do serviço para levar a cabo ações inspetivas que impliquem deslocações às entidades inspecionadas, pelo que, frequentemente, as duas dirigentes integraram as equipas, de forma a salvaguardar um mínimo de elementos por equipa e a conseguir dar resposta ao cidadão.

Tendo em consideração a necessidade de apoio técnico jurídico que se faz sentir nas diversas áreas de atuação da IReS, e a carência de recursos humanos necessários à prossecução plena das atribuições e competências, teve este serviço como desiderato, O reforço do número de profissionais, como forma de obviar a situações de rutura no seu funcionamento e ao nível da capacidade de resposta.

Assim, foram levadas a cabo diversas iniciativas com vista a colmatar esta carência, designadamente através da solicitação de abertura de procedimentos concursais para provimento de inspetores, tendo sido possível a nomeação de 1 inspetor e março de 2024, com a conclusão do procedimento concursal iniciado em 2023.

De todo o modo, a IReS continuou a envidar esforços em 2024, no sentido de reforçar o corpo inspetivo, tendo sido solicitado o recrutamento excecional de mais três (3) inspetores, cujo concurso de abertura se iniciou em janeiro de 2025, estimando-se que

no decurso do ano 2025, estes novos colaboradores possam contribuir para o incremento da capacidade de resposta atempada e de qualidade ao cidadão e às instituições que atuam no sistema regional de saúde.

MAPA DE PESSOAL DA INSPEÇÃO REGIONAL DA SAÚDE Nº DE EFECTIVOS POR FUNÇÕES a 31/12/2024		
Carreira e Categoria	**Vínculo/Afectação**	**Funções**
1 Inspetor Regional	Comissão de Serviço	Dirigente máximo, equiparado a subdiretor regional, cargo de direção superior de 2º grau
1 Subinspetor Regional	Comissão de Serviço	Dirigente intermédio, equiparado a diretor de serviços, cargo de direção intermédia de 1º grau
3 inspetores (Juristas)	Nomeados/Quadro da Ilha Terceira	Realização e ou instrução de inspeções, auditorias, fiscalizações, inquéritos, sindicancâncias, acompanhamentos, avaliações , processos disciplinares e estudos de elevado grau de responsabilidade , autonomia e especialização inerentes à prossecução das atribuições os respetivos serviços de inspeção.
1 Inspetor (Gestão)	Nomeado/Quadro da Ilha Terceira	Realização e ou instrução de inspeções, auditorias, fiscalizações, inquéritos, sindicancâncias, acompanhamentos, avaliações , processos disciplinares e estudos de elevado grau de responsabilidade , autonomia e especialização inerentes à prossecução das atribuições os respetivos serviços de inspeção.
1 Assistente Técnico	Quadro Regional da Ilha Terceira afeta à IReS por tempo indeterminado	Funções de natureza executiva, de aplicação de métodos e processos, com base em diretivas bem definidas e instruções gerais, de grau médio de complexidade, nas áreas de atuação comuns e instrumentais e nos vários dominios de atuação dos órgãoes e serviços.
1 Técnico Superior de Economia	Quadro Regional da Ilha Terceira afeta à IReS por tempo indeterminado	Funções consultivas, de estudo, planeamento, programação, avaliação aplicação de métodos e processos de natureza técnica e ou científica, que fundamentam e preparam a decisão. Elaboração, autonomamente ou em grupo, de pareceres e projetos, com diversos grausde complexidade, e execução de outras atividades de apoio geral ou especializado nas áreas de atuação comuns, instrumentais e operativas dos órgãoe e serviços. Funções exercidas com responsabilidade e autonimia técnica, ainda que com enquadramento superior qualificado. Representação do órgão ou serviço em assuntos da sua especialidade, tomando opções de índole técnica, enquadradas por diretivas ou orientações superiores.
NOTAS:		
Para além dos 3 inspetores, 1 inspetor da área de direito, nomeado, afeto ao quadro da Ilha Terceira- encontra-se a exercer funções em regime de comissão de serviço noutro serviço desde março de 2022.		

A IReS apresentou a seguinte evolução durante o ano de 2024, a que correspondeu uma média inferior a 9 colaboradores em exercício de funções ao longo dos 12 meses do ano:

Carreira e Categoria	Vínculo/Afetação	janeiro	fevereiro	março	abril	maio	junho	julho	agosto	setembro	outubro	novembro	dezembro
Inpetor Regional	Comissão de Serviço	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Subinspetor Regional	Comissão de Serviço	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Inspetor - jurista	Nomeação/Quadro de Ilha	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Inspetor - gestão	Nomeação/Quadro de Ilha	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Técnico superior - gestão	Quadro de Ilha afeto à IReS através de mobilidade temporária	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
Técnico superior - economia	Quadro de Ilha afeto à IReS através de mobilidade temporária	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Assistente Técnico	Quadro de Ilha afeto à IReS por tempo indeterminado	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
TOTAL		8	8	9	9	9	9	9	9	9	8	8	8
Média Anual		8,58											

05.2. Formação

A formação dos trabalhadores ao serviço na IReS é considerada essencial à prossecução da missão deste serviço, visando contribuir para garantir a qualidade na atuação e no desenvolvimento das atribuições e competências dos mesmos.

Neste âmbito, no ano 2024 os trabalhadores da IReS participaram num total de 530 horas de formação, de entre vinte e sete (27) ações de formação, correspondendo à participação de uma média de duas (2) ações por trabalhador (nas 27 ações registaram-se 62 inscrições com certificados de participação).

Em média, cada trabalhador da IReS participou cerca em cerca de sessenta e duas (62) horas de formação profissional durante 2024.[6]

Durante o ano 2024, os colaboradores da IReS participaram nas seguintes formações profissionais:

Formações	EntidadeFormadora	nº Horas	nº Formandos	nº Total de Horas	Modo
A Proteção de Dados na Administração Pública - Conceitos Básicos	CEFAPA	17:30:00	2	35:00:00	Online
Apresentação da Nova Plataforma Datajuris na Terceira	DATAJURIS	0:45:00	6	4:30:00	Presencial
Código do Procedimento Administrativo para Juristas	INA	21:00:00	1	21:00:00	Online
Compliance Público: O Regime Geral de Prevenção da Corrupção e o Controlo de Gestão	CEFAPA	17:30:00	2	35:00:00	Online
Conferência - O Modelo de Estado Neo-Weberiano: do Estado puro à realidade?	IPPS-ISCTE	2:00:00	1	2:00:00	Online
Desafios da Gestão e Segurança da Informação na Administração Pública Regional	DROPEP	6:30:00	6	39:00:00	Presencial
RGPD - Regulamento de Proteção de Dados	Ministério da Saúde	2:00:00	1	2:00:00	Online
Foco no Cliente - Comunicar com Sucesso	Ministério da Saúde	4:00:00	1	4:00:00	Online
Direito Médico: direitos e deveres e a responsabilidade médica	Unidade de Formação Jurídica e Judiciária	6:00:00	3	18:00:00	Online
Exercício do Poder Disciplinar na Área da Saúde	DRS	18:00:00	6	108:00:00	Presencial
Fórum - 20 anos 20 Temas	ERS	1:00:00	4	4:00:00	Online
Gerir o Tempo através do outlook	INA	7:00:00	1	7:00:00	Online
III edição das Jornadas de Saúde - ERS	ERS	6:15:00	6	37:30:00	Online
Inteligência Emocional em Contexto Organizacional	CEFAPA	21:00:00	1	21:00:00	Presencial
Liderança e Motivação de Equipas	DRS	12:00:00	1	12:00:00	Presencial
Os Instrumentos do Regime Geral de Prevenção da Corrupção - Metodologia de Elaboração, Articulação e Dinamização	CEFAPA	7:00:00	1	7:00:00	Online
Regime Disciplinar dos Trabalhadores em Funções Públicas	INA	28:00:00	1	28:00:00	Online
Regime Geral das Contraordenções - 1ª edição	CEFAPA	14:00:00	1	14:00:00	Online
Regime Geral de Prevenção da Corrupção - Pressupostos	INA	7:00:00	1	7:00:00	Online
Regras Protocolares e Organização de Eventos	CEFAPA	18:00:00	1	18:00:00	Presencial
RGPD para Cidadãos Atentos	INA	3:00:00	1	3:00:00	Online
SIFAPRA - Sistema Integrado de Formação da Administração Pública Regional dos Açores - 2024	CEFAPA	1:30:00	2	3:00:00	Online
Sistemas Ambientais e Saúde Pública: Avaliação de Riscos e Estratégias de Adaptação às Alterações Climáticas	Universidade de Coimbra	7:30:00	2	15:00:00	Online
Softskills na Administração Pública	CEFAPA	14:00:00	1	14:00:00	Online
Suporte Básico de Vida - Desfibrilhação	SRPCBA/DRS	7:00:00	7	49:00:00	Presencial
Técnicas Rápidas de Controlo da Ansiedade	CEFAPA	15:00:00	1	15:00:00	Online
Transparência e Acesso à Informação Administrativa	CEFAPA	7:00:00	1	7:00:00	Online
	Total Geral			530:00:00	

[6] Considerando a média anual de 8,58 colaboradores entre janeiro e dezembro de 2024.

06. Recursos Financeiros e Patrimoniais

O orçamento corrigido da IReS no ciclo de gestão do ano 2024 totalizou a importância de 349.360€ dos quais 348.710€ afetos a despesas correntes e 650€ a despesas de capital.

No ano 2024 a IReS executou um total de 337.540€ do orçamento, correspondente a 96,6%.

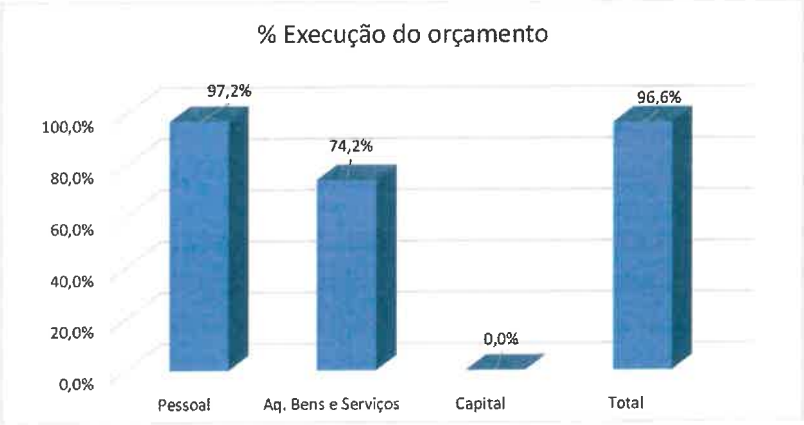
A decomposição do orçamento da IReS no ano de 2024, foi a seguinte:

RECURSOS FINANCEIROS PREVISTOS E UTILIZADOS EM 2024			
CÓDIGO	**RUBRICAS**	**ORÇAMENTO (CORRIGO)**	**DESPESA**
01	**Despesas com Pessoal**	**342 500,00 €**	**332 929,65 €**
01 01	**Remunerações Certas e Permanentes**	**273 750,00 €**	**270 319,14 €**
01.01.03	Pessoal dos quadros	211 400,00 €	210 606,83 €
01.01.10	Gratificações	0,00 €	0,00 €
01.01.11	Representação	11 550,00 €	11 533,56 €
01.01.13	Subsidio de refeição	10 600,00 €	10 404,00 €
01.01.14	Subsidio de férias e Natal	40 200,00 €	37 774,75 €
01.01.15	Remunerações por Doença	0,00 €	0,00 €
01 02	**Abonos variaveis ou eventuais**	**2 500,00 €**	**1 599,01 €**
01.02.04 B	Ajudas de custo em território nacional	1 500,00 €	857,68 €
01.02.14 A	Remuneração Complementar	1 000,00 €	741,33 €
01 03	**Segurança Social**	**66 250,00 €**	**61 011,50 €**
01.03.05 A	Caixa Geral de Aposentações	41 850,00 €	38 692,61 €
01.03.05 B	Segurança Social	24 300,00 €	22 318,89 €
01.03.06	Acidentes em serviço e doenças profissionais	100,00 €	0,00 €
01.03.10 P	Parentalidade	0,00 €	0,00 €
02	**Aquisição de Bens e Serviços**	**6 210,00 €**	**4 609,89 €**
02 01	**Aquisição de Bens**	**1 560,00 €**	**1 111,41 €**
02.01.04	Limpeza e higiene	0,00 €	0,00 €
02.01.08	Material de escritório	1 100,00 €	1 046,22 €
02.01.13	Material de Consumo Hoteleiro	0,00 €	0,00 €
02.01.14	Outro material-peças	450,00 €	56,84 €
02.01.15	Livros e Documentação Técnica	0,00 €	0,00 €
02.01.18	Livros e Documentação Técnica	0,00 €	0,00 €
02.01.21	Outros Bens	10,00 €	8,35 €
02 02	**Aquisição de serviços**	**4 650,00 €**	**3 498,48 €**
02.02.01	Encargos com instalações	0,00 €	0,00 €
02.02.02	Limpeza e Higiene	0,00 €	0,00 €
02.02.03	Conservação de bens	0,00 €	0,00 €
02.02.04	Locação de edificios	0,00 €	0,00 €
02.02.09 C	Comunicações - Fixas de Voz	0,00 €	0,00 €
02.02.09 D	Comunicações - Móveis	100,00 €	23,57 €
02.02.09	Comunicações - Outros	250,00 €	47,55 €
02.02.10	Transportes	0,00 €	0,00 €
02.02.13 B	Deslocações e estadas em território nacional	3 500,00 €	2 647,36 €
02.02.14	Estudos, pareceres, Projetos e Consultoria	0,00 €	0,00 €
02.02.15	Formação	800,00 €	780,00 €
02.02.20	Outros trabalhos especializados	0,00 €	0,00 €
02.02.25	Outros serviços	0,00 €	0,00 €
07	**Aquisição de bens de capital**	**650,00 €**	**0,00 €**
07 01	**Investimentos**	**650,00 €**	**0,00 €**
07.01.09	Equipamento Administrativo	650,00 €	0,00 €
	TOTAL	**349 360,00 €**	**337 539,54 €**

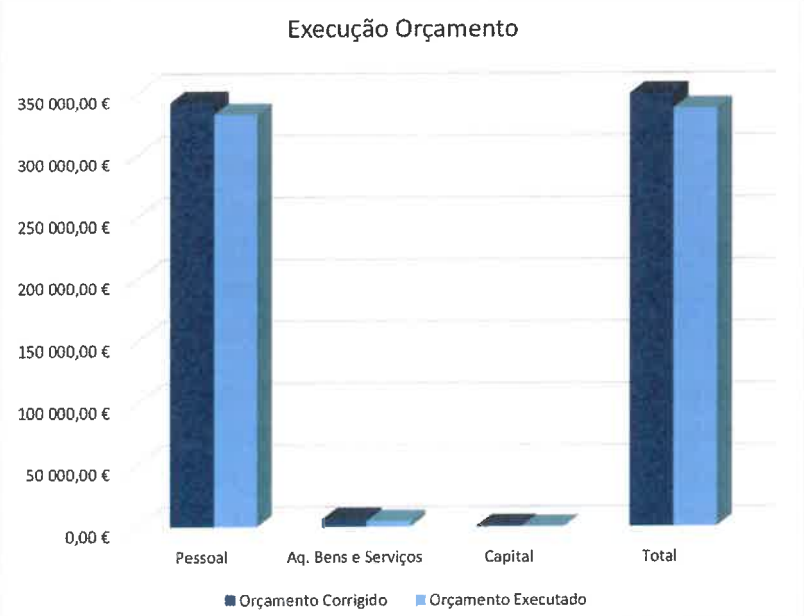
Resumo execução do orçamento por tipologia de despesa

	Pessoal	Aq. Bens e Serviços	Capital	Total
Orçamento Corrigido	342 500,00 €	6 210,00 €	650,00 €	349 360,00 €
Orçamento Executado	332 929,65 €	4 609,89 €	0,00 €	337 539,54 €
% Execução por rubrica	97,2%	74,2%	0,0%	96,6%
% do Total Corrigido	98,0%	1,8%	0,2%	100,0%
% do Total Executado	98,6%	1,4%	0,0%	100,0%

Execução do orçamento por tipo de despesa



Execução do orçamento



CAPÍTULO II – ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

07. Enquadramento Legal

Nos termos dos artigos 52.º e 53.º º da Orgânica da Secretaria Regional da Saúde e Segurança Social aprovada pelo Decreto Regulamentar Regional n.º 3/2025/A, de 9 de janeiro, a IReS desenvolve ações inspetivas em todo o território da Região Autónoma dos Açores e em todos os domínios da atividade e da prestação dos cuidados de saúde das entidades que integram o Serviço Regional de Saúde, bem como das entidades privadas, singulares ou coletivas, com ou sem fins lucrativos, que prestam cuidados de saúde ou exercem outras atividades no setor da saúde.

No Plano de Atividades do ano 2024, tendo em conta o histórico das intervenções da IReS, o diminuto número de inspetores em funções, e simultaneamente, a inexistência de pessoal da área da prestação de cuidados de saúde a desempenhar funções na inspeção, optou-se por não programar a realização de ações ordinárias, considerando a necessidade de dar resposta a ações extraordinárias abertas ao longo do ano, bem como, a necessidade de instruir processos de natureza disciplinar de elevada complexidade técnica, com prazos perentórios e de natureza prescritiva, a par das solicitações de diversa natureza, que originam processos, como sejam, processos de acompanhamento de situações detetadas, pedidos de informação, pedidos de esclarecimento, pedidos de intervenção e fiscalização.

Assim, a opção de maior enfâse às ações extraordinárias visou contribuir para uma, maior disponibilidade operacional para as ações que, pela sua natureza ou por decisão da tutela, sejam de urgente intervenção. Isto implicou, consequentemente, atribuir maior ponderação às ações que se encontravam a decorrer, nomeadamente ações extraordinárias, no Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR/2024).

Da mesma forma na área dos processos de natureza disciplinar, mantiveram-se os esforços no sentido de, junto dos órgãos de gestão dos estabelecimentos e serviços do SRS, fazer-se o devido enquadramento legal, quanto às competências próprias daqueles órgãos, no âmbito do exercício da ação disciplinar, nomeadamente quanto à necessária fundamentação das suas decisões de abertura, ou não, de procedimento disciplinar (comum ou especial), sem descurar os respetivos prazos prescricionais.

08. Ações em curso no ano 2024

08.1. Tipologia das ações

Nos termos da Orgânica da Secretaria Regional da Saúde e Segurança Social[7] e do Regulamento dos Procedimentos da IReS[8], as ações da IReS podem assumir as seguintes formas:

1- Auditoria

Ações de auditoria visam a verificação de determinados atos ou operações tendentes a analisar a conformidade dos mesmos com determinadas regras, normas ou objetivos, através da observância de certos princípios, métodos e técnicas geralmente aceites, com vista à emissão de uma opinião ou parecer;

2- Inspeção

Ações de inspeção consistem na verificação do cumprimento das disposições legais e orientações aplicáveis, bem como da efetividade dos serviços prestados pelas entidades públicas e privadas que desenvolvam atividades em saúde, com o objetivo de assegurar elevados níveis técnicos de atuação;

3- Fiscalização

Ações de fiscalização destinam-se a verificar o cumprimento das disposições legais e regulamentares por parte das entidades privadas que desenvolvam atividades em saúde, levantando autos de notícia e elaborando participações. A fiscalização das entidades privadas pode, ainda, ser desencadeada através de ações de verificação, no caso de irregularidades que suficientemente indicadas, bem como para aferir o cumprimento das recomendações pontuais efetuadas na sequência de ações inspetivas;

4- Sindicância, inquérito e disciplinar

Ações de sindicância, inquérito e disciplinares são ações de carácter disciplinar, comum ou especial, instauradas ou autuadas por despacho do(a) Inspetor(a) Regional da Saúde ou pela tutela, consoante os casos;

5- Contraordenação

Ações contraordenacionais concretizam-se na instrução dos processos relativos a ilícitos de mera ordenação social, cuja competência seja determinada à IReS;

---

[7] Aprovada pelo Decreto Regulamentar Regional n.º 15/2021/A, de 6 de julho, na redação dada pelo Decreto Regulamentar Regional n.º 32/2021/A, de 28 de dezembro.
[8] Aprovado pelo Despacho n.º 1227/2011 de 25 de novembro.

6- Seguimento (Follow-up)

Ações de acompanhamento visam a verificação do cumprimento de recomendações e medidas propostas em anteriores ações inspetivas;

As ações acima identificadas (1 a 6), estão sujeitas a despacho de autorização da Tutela da Saúde, seja por via de homologação do Plano de Atividades anual, o qual poderá prever ações denominadas **"Ordinárias"**, seja por Despacho Tutelar de Instauração, no caso de se tratarem de ações **"Extraordinárias"** (não previstas em Plano de Atividades).

Para além das ações inspetivas Ordinárias ou Extraordinárias, são tramitadas na IReS ações que se destinam a uma análise prévia de matérias que são trazidas a conhecimento deste serviço inspetivo, no âmbito das quais são recolhidas informações e esclarecimentos junto dos intervenientes, de forma a suportar uma decisão final sobre a necessidade, ou não, de proposta de ação inspetiva "ordinária" (a incluir em planos futuros) ou "extraordinária" (a instaurar no próprio ano).

De entre as referidas ações, as tipologias de classificação utilizadas são as seguintes:

7- Apreciações liminares

As apreciações liminares consistem numa análise prévia sobre as denúncias, participações e exposições dirigidas à IReS, sem prejuízo das competências atribuídas a outros órgãos ou serviços em matéria de reclamações, no setor da saúde, com o fim de se apurar a tipologia da ação aplicável a essa denúncia, participação ou exposição;

8- Acompanhamento público ou privado

Ações de acompanhamento junto das entidades visadas relativamente ao exercício de competências próprias. Estas ações permitem verificar junto das entidades se a matéria alvo de acompanhamento, foi alvo de resolução, ou não, nos termos da legislação em vigor.

9- Pedidos de informação/esclarecimento

Ações que carecem da elaboração de análises e pareceres fundamentados que possam contribuir para a resolução das situações trazidas a conhecimento da IReS e que afiram da necessidade de instauração, ou não, de ações inspetivas adequadas. Podendo as mesmas enquadrar ações extraordinárias, a realizar no decurso do ano, ou ordinárias, a incluir em planos futuros.

10- Reclamações

Ações que correspondem à análise de reclamações dirigidas à IReS e respetivo acompanhamento junto das entidades visadas.

11- Encaminhamentos

Ações de encaminhamento de matérias da competência de outras entidades, após análise e devido enquadramento.

08.2. Total de ações concluídas em 2024 e transitadas para 2025, por tipologia e por ano de abertura

Tipologia / ano de abertura	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Total Geral	%
Processos concluídos em 2024	1	3	2	4	20	48	78	74,29%
Acompanhamento Público					2	2	4	3,81%
Apreciação Liminar						6	6	5,71%
Encaminhamento às entidades competentes						25	25	23,81%
Fiscalização					1		1	0,95%
Inquérito	1	3	2				6	5,71%
Inspeção Extraordinária					1	1	2	1,90%
Pedido de Intervenção/ Informação				3	15	13	31	29,52%
Reclamação				1	1	1	3	2,86%
Processos transitados para 2025		3	1	2	3	18	27	25,71%
Acompanhamento Público						1	1	0,95%
Fiscalização		1				1	2	1,90%
Inquérito		1					1	0,95%
Inspeção Extraordinária		1	1	2	1	5	10	9,52%
Pedido de Intervenção/ Informação					2	11	13	12,38%
Total processos	1	6	3	6	23	66	105	100,00%

- ✓ No ano 2024 tramitaram-se 105 processos.
- ✓ Dos 105 processos, 78 (74%) foram concluídos até 31/12/2024 e 27 (26%) transitaram para o ano 2025.
- ✓ De entre os 78 processos concluídos 30 dizem respeito a processos transitados de anos anteriores.
- ✓ Dos 27 processos que transitaram para o ano 2025, 18 foram abertos no ano 2024 e os restantes 9 referem-se a processos abertos em anos anteriores.

- ✓ Em termos gerais, concluíram-se 78 processos das seguintes tipologias:
  - 31 Pedidos de Intervenção;
  - 25 Encaminhamentos;
  - 6 Inquéritos;
  - 6 Apreciações Liminares;
  - 4 Acompanhamentos Públicos;
  - 3 Reclamações;
  - 2 Inspeções Extraordinárias;

- 1 Fiscalização.

✓ Relativamente aos 27 processos em curso e transitados para o ano 2025, correspondem às seguintes tipologias de processo:

- 13 Pedidos de Intervenção;
- 10 Inspeções Extraordinárias;
- 2 Fiscalizações;
- 1 Inquérito;
- 1 Acompanhamento Público.

08.3. Ações concluídas no ano 2024 por tipologia e assunto

Relativamente às setenta e oito (78) **ações concluídas no ano 2024**, apresentam-se abaixo os quadros resumo, por ação, identificativos de:

- n.º do processo
- tipologia da ação
- matéria alvo
- descrição detalhada
- principais conclusões/resultados
- setor
- ano de abertura
- ano de conclusão

08.3.1. Pedidos de Intervenção concluídos no ano 2024

Nº do processo	Tipologia da ação	Matéria alvo	Descrição detalhada	Principais conclusões/resultados	Setor	Ano de abertura	Ano de Conclusão
3.10/2023/24	Pedido de Intervenção/ Informação	Atuação de profissionais de saúde	Tempo de espera em serviço de atendimento urgente	Efetuado enquadramento legal no âmbito da tramitação de reclamações -remetido à entidade reguladora para acompanhamento	Público	2023	2024
3.10/2023/35	Pedido de Intervenção/ Informação	Atuação de profissionais de saúde	Queixa sobre atendimento médico a utente menor - alegada prescrição inadequada	Não foram apuradas irregularidades- procedimentos efetuados pelo médico considerados adequados à situação em concreto	Público	2023	2024
3.10/2023/25	Pedido de Intervenção/ Informação	Prescrição de medicamentos	Alegada prescrição de medicação em quantidades elevadas	Recolha de evidências que confirmaram a pertinência da abertura de ação inspetiva adequada	Privado	2023	2024
3.10/2024/3	Pedido de Intervenção/ Informação	Atuação de profissionais de saúde	Alegadas irregularidades prestadas nos cuidados de saúde a utente	Análise de legalidade e competências que confirmaram a pertinência da abertura de ação inspetiva adequada	Público	2024	2024
3.10/2022/9	Pedido de Intervenção/ Informação	Instalações e equipamentos	Queda de utente em unidade hospitalar	Proposta de abretura de ação inspetiva adequada	Público	2022	2024
3.10/2023/27	Pedido de Intervenção/ Informação	Certificados de incapacidade para o trabalho-Juntas médicas-Declarações para justificação de faltas por doença	ISSA- Pedido de colaboração - regularidade de declaração de presença emitida em unidade de saúde	Intervenção da USI - exercício de competências disciplinares sobre trabalhador	Público	2023	2024
3.10/2023/28	Pedido de Intervenção/ Informação	Recursos humanos - gozo de folgas/férias/licenças/ausências	Denúncia relativa a trabalhador ausente por motivo de acidente de trabalho	Apuramento de fatos - efetuadas recomendações à entidade patronal	Público	2023	2024
3.10/2023/15	Pedido de Intervenção/ Informação	Atuação de profissionais de saúde	Prescrição e agendamento de ecografias obstétricas- entidade convencionada	Apuradas irregularidades- efetuadas recomendações às entidades envolvidas para correção de procedimentos	Privado	2023	2024
3.10/2023/17	Pedido de Intervenção/ Informação	Licencimento e funcionamento de atividades de saúde	Eventual prática de atividades de saúde em estabelecimento licenciado para a prática de atividades de estética	Proposta de abretura de ação inspetiva adequada	Privado	2023	2024
3.10/2024/5	Pedido de Intervenção/ Informação	Recursos humanos-violação de deveres funcionais	Alegada violação de dever de correção por trabalhadora de entidade pública	Análise de factos- prescrição do prazo para instauração pela entidade competente	Público	2024	2024
3.10/2023/13	Pedido de Intervenção/ Informação	Atuação de profissionais de saúde	Autorização de dispensa de realização de autópsia médico-legal	Apuramento de irregularidades- Comunicação à entidade para correção e comunicação à Ordem dos Médicos	Público	2023	2024
3.10/2024/9	Pedido de Intervenção/ Informação	Certificados de incapacidade para o trabalho-Juntas médicas-Declarações para justificação de faltas por doença	Eventual emissão de CIT de forma irregular	Não foram apuradas irregularidades- CIT emitido nos termos legais	Público	2024	2024
3.10/2024/10	Pedido de Intervenção/ Informação	Reembolsos de despesas de saúde	Pedido de Parecer - Reembolso de despesas por assistência em entidade privada	Encaminhamento à DRS	Público	2024	2024
3.10/2022/22	Pedido de Intervenção/ Informação	Atuação de profissionais de saúde	Atendimento/diagnóstico em serviço de urgência	Não foram apuradas irregularidades após pronúncia da entidade prestadora de cuidados	Público	2022	2024
3.10/2024/6	Pedido de Intervenção/ Informação	Atuação de profissionais de saúde	Prestação de cuidados de saúde no decurso de internamento - idoso acamado	Efetuadas recomendações à entidade prestadora de cuiddados	Público	2024	2024
3.10/2024/12	Pedido de Intervenção/ Informação	Acesso a livro de reclamações	Falta de disponibilização do Livro de Reclamações	Efetuadas recomendações à entidade	Público	2024	2024
3.10/2023/33	Pedido de Intervenção/ Informação	Acesso a cuidados de saúde	Deslocações marítimas para cuidados hospitalares	Efetuadas recomendações à diversas entidades intervenientes no sentido de serem estabelecidos protocolos e regras que garantam a qualidade e segurança dos utentes deslocados via marítima	Público	2023	2024
3.10/2024/1	Pedido de Intervenção/ Informação	Acesso a cuidados de saúde	Circuito de prescrição e agendamento de exames com entidade convencionada com hospital - atrasos no agendamento	Apurados os factos e procedimnetos instituídos foram efetuadas recomendações de melhoria em prol da melhoria do circuito estabelecido, que previna a ocorrência de anomalias nos agendamentos	Público	2024	2024
3.10/2024/8	Pedido de Intervenção/ Informação	Certificados de incapacidade para o trabalho-Juntas médicas-Declarações para justificação de faltas por doença	Indício de comportamento fraudulento ao atestar doença	Proposta de abretura de ação inspetiva adequada	Público	2024	2024
3.10/2023/1	Pedido de Intervenção/ Informação	Atuação de profissionais de saúde	Prestação de cuidoados de saúde-serviço de atendimento urgente - morte de utente	Efetuado enquadramento legal- recolha de prova fatual-envio às Ordens Profissionais (Médicos e Enfermeiros) e envio ao Ministério Público no âmbito da sua esfera de competências	Público	2023	2024
3.10/2024/15	Pedido de Intervenção/ Informação	Certificados de incapacidade para o trabalho-Juntas médicas-Declarações para justificação de faltas por doença	Enquadramento de incapacidade para o trabalho por "gravidez de risco"	Efetuado enquadramento legal- renvio á entiade competente no âmbito da avaliação da situação da utente e respetivo enquadramento, ou não, na classificação de gravidez de risco	Público	2024	2024
3.10/2024/17	Pedido de Intervenção/ Informação	Prescrição de medicamentos	Alegada prescrição irregular	Proposta de abretura de ação inspetiva adequada	Público	2024	2024
3.10/2023/20	Pedido de Intervenção/ Informação	Recursos humanos - medicina no trabalho	Consulta de Medicina do Trabalho em USI	Efetuado enquadramento legal e recomendações à entidade trabalhadora, as quais foram implementadas	Público	2023	2024
3.10/2023/36	Pedido de Intervenção/ Informação	Recursos humanos - acidente de trabalho	Exposição relativa a acidente em serviço e falta de resposta da entidade empregadora pública	Efetuado enquadramento legal e encaminhado à entidade empregadora e à DRS no âmbito das suas competências	Público	2023	2024
3.10/2024/2	Pedido de Intervenção/ Informação	Atuação de profissionais de saúde	Morte de utente - contexto	Solicitada fundamentação clínica à entidade prestadora de cuidados - remessa à Ordem dos Médicos no âmbito da sua área de competência	Público	2024	2024
3.10/2024/13	Pedido de Intervenção/ Informação	Tratamento de dados de saúde	Dificuldade no acesso a informação clínica pelo titular	Efetuado enquadramento legal e recomendações à entidade depositária dos dados para cumprimento da legalidade - recomendações acatadas	Público	2024	2024
3.10/2023/10	Pedido de Intervenção/ Informação	Atuação de profissionais de saúde	Prestação de cuidados de saúde-insatisfação	Efetuado enquadramento legal no âmbito da tramitação de reclamações -remetido à entidade reguladora para acompanhamento	Público	2023	2024
3.10/2023/38	Pedido de Intervenção/ Informação	Atuação de profissionais de saúde	Eventual incumprimento dos direitos das utentes grávidas, parturientes e puérperas	Efetuado enquadramento legal no âmbito da tramitação de reclamações -remetido à entidade reguladora para acompanhamento	Público	2023	2024
3.10/2024/11	Pedido de Intervenção/ Informação	Rácios de enfermagem	Rácio de pessoal e prática de atos de enfermagem por pessoal auxiliar em IPSS	Enquadramento legal da matéria e ecaminhamento à entidade competente no âmbito do funcionamento destas entidades- ISSA	Público	2024	2024
3.10/2022/17	Pedido de Intervenção/ Informação	Certificados de incapacidade para o trabalho-Juntas médicas-Declarações para justificação de faltas por doença	Queixa de suspeita de baixa fraudulenta	Efetuadas recomendações em termos administrativos-não foram apuradas irregularidades no sentido da inexistência de fundamento para a emissão de CIT	Público	2022	2024
3.10/2023/21	Pedido de Intervenção/ Informação	Certificados de incapacidade para o trabalho-Juntas médicas-Declarações para justificação de faltas por doença	Queixa de suspeita de Certificados de Incapacidade fraudulentos	Efetuadas recomendações em termos administrativos-não foram apuradas irregularidades no sentido da inexistência de fundamento para a emissão de CIT	Público	2023	2024

08.3.2. Encaminhamentos concluídos no ano 2024

Nº do processo	Tipologia da ação	Materia alvo	Descrição detalhada	Principais conclusões/resultados	Setor	Ano de abertura	Ano de Conclusão
3.14/2024/2	Encaminhamento às entidades competentes	Atuação de profissionais de saúde	Reclamação - otorrinolaringologista - E.R.C.	Efetuado enquadramento legal no âmbito da tramitação de reclamações -remetido à entidade reguladora para acompanhamento	Público	2024	2024
3.14/2024/3	Encaminhamento às entidades competentes	Certificados de incapacidade para o trabalho-Juntas médicas-Declarações para justificação de faltas por doença	Pedido de intervenção - suspeita de baixa fraudulenta	Efetuado enquadramento legal -remetido à entidade competente	Público	2024	2024
3.14/2024/1	Encaminhamento às entidades competentes	Atuação de profissionais de saúde	Atendimento em Gabinete de Fisioterapia	Efetuado enquadramento legal no âmbito da tramitação de reclamações -remetido à entidade reguladora para acompanhamento	Privado	2024	2024
3.14/2024/4	Encaminhamento às entidades competentes	Faturação de despesas de saúde - subsistemas	Acesso a cuidados de saúde distinto mediante subsistema do utente	Efetuado enquadramento legal no âmbito da tramitação de reclamações -remetido à entidade reguladora para acompanhamento	Privado	2024	2024
3.14/2024/6	Encaminhamento às entidades competentes	Acesso a cuidados de saúde	Solicitação de internamento de doente	Efetuado enquadramento legal no âmbito da tramitação de reclamações -remetido à entidade prestadora de cuidados e á entidade reguladora para acompanhamento	Público	2024	2024
3.14/2024/5	Encaminhamento às entidades competentes	Acesso a cuidados de saúde	Queixa sobre o sistema implementado para o agendamento de MCDT	Efetuado enquadramento legal no âmbito da tramitação de reclamações -remetido à entidade prestadora de cuidados e á entidade reguladora para acompanhamento	Público	2024	2024
3.14/2024/7	Encaminhamento às entidades competentes	Atuação de profissionais de saúde	Atendimento em Laboratório de Análises Clínicas	Efetuado enquadramento legal no âmbito da tramitação de reclamações -remetido à entidade reguladora para acompanhamento	Privado	2024	2024
3.14/2024/10	Encaminhamento às entidades competentes	Instalações e equipamentos	Denúncia relativa a poluição sonora	Efetuado enquadramento legal -remetido à entidade competente	Público	2024	2024
3.14/2024/11	Encaminhamento às entidades competentes	Inexistência de livro de reclamações	Participação relativa a inexistência de livro de reclamações	Efetuado enquadramento legal no âmbito da tramitação de reclamações -remetido à entidade prestadora de cuidados	Privado	2024	2024
3.14/2024/12	Encaminhamento às entidades competentes	Acesso a cuidados de saúde	Atendimento em posto de saúde-trabalhador no serviço de atendimento ao público	Efetuado enquadramento legal no âmbito da matéria exposta- encaminhado à entidade prestadora de cuidados enquanto superior hierárquico do trabalhador envolvido	Público	2024	2024
3.14/2024/9	Encaminhamento às entidades competentes	Recursos humanos - assédio laboral	Denúncia relativa a alegado assédio laboral relativa a pessoa coletiva do setor privado	Efetuado enquadramento legal -remetido à entidade competente	Privado	2024	2024
3.14/2024/8	Encaminhamento às entidades competentes	Matéria alvo não enquadrada no setor da saúde	Queixa relativa a odores alegadamente insuportáveis de animais domésticos nas zonas comuns de edificação	Efetuado enquadramento legal -remetido à entidade competente	Privado	2024	2024
3.14/2024/13	Encaminhamento às entidades competentes	Acesso a cuidados de saúde	Dificuldade no estabelecimento de contacto telefónico com unidade de saúde	Efetuado enquadramento legal no âmbito da tramitação de reclamações -remetido à entidade reguladora para acompanhamento	Público	2024	2024
3.14/2024/14	Encaminhamento às entidades competentes	Acesso a cuidados de saúde	Dificuldade no atendimento da linha SNS24 Açores	Efetuado enquadramento legal no âmbito da tramitação de reclamações -remetido à entidade reguladora para acompanhamento	Público	2024	2024
3.14/2024/15	Encaminhamento às entidades competentes	Atuação de profissionais de saúde	Atendimento médico em USI	Efetuado enquadramento legal no âmbito da tramitação de reclamações -remetido à entidade reguladora para acompanhamento	Público	2024	2024
3.14/2024/16	Encaminhamento às entidades competentes	Saúde pública- doenças transmissíveis	Denúncia sobre alegada doença transmissível - saúde pública	Efetuado enquadramento legal -remetido à entidade competente	Privado	2024	2024
3.14/2024/17	Encaminhamento às entidades competentes	Usurpação de funções	Alegada pratica de atos de oftalmologia por profissional não inscrito na Ordem dos Médicos	Efetuado enquadramento legal -remetido à DRS para vistoria ao local	Privado	2024	2024
3.14/2024/18	Encaminhamento às entidades competentes	Acesso a cuidados de saúde	Dificuldade no contacto telefónico com hospital	Efetuado enquadramento legal no âmbito da tramitação de reclamações -remetido à entidade reguladora para acompanhamento	Público	2024	2024
3.14/2024/19	Encaminhamento às entidades competentes	Licencimento e funcionamento de atividades de saúde	Denúncia - medicamentos fora de prazo	Efetuado enquadramento legal -remetido à DRS	Privado	2024	2024
3.14/2024/20	Encaminhamento às entidades competentes	Tratamento de dados de saúde	Proteção de dados- acesso a ficha clínica completa por pessoal de enfermagem	Efetuado enquadramento legal no âmbito da tramitação de reclamações -remetido à entidade reguladora para acompanhamento	Público	2024	2024
3.14/2024/21	Encaminhamento às entidades competentes	Certificados de incapacidade para o trabalho-Juntas médicas-Declarações para justificação de faltas por doença	Regularidade na emissão de junta médica	Efetuado enquadramento legal - remetido à USI para tramitação da reclamação no âmbito dassuas competências	Privado e Público	2024	2024
3.14/2024/22	Encaminhamento às entidades competentes	Licencimento e funcionamento de atividades de saúde	Licenciamento de atividade no âmbito da saúde no trabalho	Efetuado enquadramento legal - remetido à DRS no âmbito das suas cmpetências de licenciamento	Público	2024	2024
3.14/2024/23	Encaminhamento às entidades competentes	Tempos de espera	Acesso a consulta de especialidade-tempos máximos de espera ultrapassados	Efetuado enquadramento legal - remetido à Entidade Reguladora do Doente em Espera no âmbito das suas cmpetências	Público	2024	2024
3.14/2024/24	Encaminhamento às entidades competentes	Atuação de profissionais de saúde	Seguimento em consulta de especialidade acesso a relatório médico.	Efetuado enquadramento legal no âmbito da tramitação de reclamações -remetido à entidade reguladora para acompanhamento	Privado	2024	2024
3.14/2024/25	Encaminhamento às entidades competentes	Matéria alvo não enquadrada no setor da saúde	Condições de higiene/animais/casas germinadas	Efetuado enquadramento legal -remetido à entidade competente	Privado	2024	2024

08.3.3. Inspeções Extraordinárias concluídas no ano 2024

Nº do processo	Tipologia da ação	Matéria alvo	Descrição detalhada	Principais conclusões/resultados	Setor	Ano de abertura	Ano de Conclusão
3.2/2024/1	Inspeção Extraordinária	Certificados de incapacidade para o trabalho-Juntas médicas-Declarações para justificação de faltas por doença	Inspeção Extraordinária - Certificado de Incapacidade Temporária para o Trabalho	Apuradas irregularidades na emissão- reomendações efetuadas à USI no sobre necessidade de orientações internas - remessa ao Ministério Público e à Ordem dos Médicos no âmbito da sua esfera de competências	Público	2024	2024
3.2/2023/4	Inspeção Extraordinária	Capacidade assistencial de serviço de saúde	Inspeção Extraordinária à Capacidade Assistencial de serviço especializado em hospital	Efetuadas recomendações no sentido de melhoria da qualidade e segurança dos utentes	Público	2023	2024

08.3.4. Acompanhamentos Públicos concluídos no ano 2024

Nº do processo	Tipologia da ação	Matéria alvo	Descrição detalhada	Principais conclusões/resultados	Setor	Ano de abertura	Ano de Conclusão
3.12/2024/2	Acompanhamento Público	Controlo interno- aprovisionamento e contabilidade- aquisição de bens	Procedimentos de controlo interno-aprovisionamneto e contabilidade	Aprovação de norma interna com vista à implementação de procedimentos de controlo interno nesta área	Público	2024	2024
3.12/2023/5	Acompanhamento Público	Licencimento e funcionamento de atividades de saúde	Participação da Ordem dos Médicos Dentistas à DRS- alegada usurpação de funções	Encerramento de atividade	Privado	2023	2024
3.12/2023/4	Acompanhamento Público	Atuação de profissionais de saúde	Reclamação - atendimento médico em serviços de urgência	Arquivamento após diligências- sem apuramento de irregularidades- desistência de queixa por parte do utente	Público	2023	2024
3.12/2024/1	Acompanhamento Público	Reembolsos de despesas de saúde	Procedimnetos de Reembolsos de despesas de saúde	Aprovação de norma interna com vista à implementação de procedimentos de controlo interno nesta área	Público	2024	2024

08.3.5. Apreciações Liminares concluídas no ano 2024

Nº do processo	Tipologia da ação	Matéria alvo	Descrição detalhada	Principais conclusões/resultados	Setor	Ano de abertura	Ano de Conclusão
3.15/2024/1	Apreciação Liminar	Acesso a cuidados de saúde	Medicação "crónica"	Efetuado enquadramento legal no âmbito da tramitação de reclamações -remetido à entidade pública para resposta e à entidade reguladora para acompanhamento.	Público	2024	2024
3.15/2024/2	Apreciação Liminar	Certificados de incapacidade para o trabalho-Juntas médicas-Declarações para justificação de faltas por doença	Reclamação sobre junta médica e profissional de saúde	Efetuado enquadramento legal no âmbito da matéria alvo-remetido à Autoridade Regional de Saúde	Público	2024	2024
3.15/2024/3	Apreciação Liminar	Matéria alvo não enquadrada no setor da saúde	Denúncia _ más condições de higiene em local de trabalho	Efetuado enquadramento legal no âmbito da matéria alvo-remetido à entidade competente	Público	2024	2024
3.15/2024/5	Apreciação Liminar	Atuação de profissionais de saúde	Tratamento inadequado HDES na CUF - utente A. S. V.	Efetuado enquadramento legal no âmbito da tramitação de reclamações -remetido à entidade reguladora para acompanhamento	Público	2024	2024
3.15/2024/6	Apreciação Liminar	Atuação de profissionais de saúde	Exposição/Reclamação - Situação ocorrida no Centro de Saúde da Ribeira Grande - C. C. S. L.	Efetuado enquadramento legal no âmbito da tramitação de reclamações -remetido à entidade reguladora para acompanhamento	Público	2024	2024
3.15/2024/4	Apreciação Liminar	Licencimento e funcionamento de atividades de saúde	Solicitação de Intervenção para Regulamentação das Morgues nos Hospitais dos Açores.	Efetuado enquadramento legal -remetido à entidade competente	Público	2024	2024

08.3.6. Reclamações concluídas no ano 2024

Nº do processo	Tipologia da ação	Matéria alvo	Descrição detalhada	Principais conclusões/resultados	Setor	Ano de abertura	Ano de Conclusão
3.9/2022/17	Reclamação	Atuação de profissionais de saúde	Prestação de cuidados de saúde-eventual negligência	Solicitada fundamentação clínica à entidade prestadora de cuidados - remessa à Ordem dos Médicos no âmbito da sua área de competência	Público	2022	2024
3.9/2023/2	Reclamação	Tempos de espera	Atraso no agendamento de MCDT	Efetuado enquadramento legal no âmbito da tramitação de reclamações -remetido à entidade reguladora para acompanhamento	Público	2023	2024
3.9/2024/1	Reclamação	Instalações e equipamentos	Reclamação relativa a prática de fumar à porta de hospital	Efetuadas recomendações no sentido de serem reportadas situações semelhantes e solicitada a intervenção das entidades competentes	Público	2024	2024

08.3.6. Inquéritos concluídos no ano 2024

Nº do processo	Tipologia da ação	Matéria alvo	Descrição detalhada	Principais conclusões/resultados	Setor	Ano de abertura	Ano de Conclusão
3.3/2020/6	Inquérito	Controlo interno- aprovisionamento e contabilidade- aquisição de bens	Alegada faturação de produtos efetivamente não rececionados em USI	Apuradas ineficiências no sistema de controlo interno. Efetuadas recomendações de melhoria/correção.	Público	2020	2024
3.3/2021/1	Inquérito	Atuação de profissionais de saúde	Apuramento dos factos relacionados com o falecimento de utente	Apuramento de facto relavantes para encaminhamento ás Ordem Profissionais (Médicos e Enfermeiros)	Público	2021	2024
3.3/2020/3	Inquérito	Atuação de profissionais de saúde	Alegados desacatos no transporte de uma equipa de enfermagem	Arquivamento por prescrição do processo	Público	2020	2024
3.3/2019/4	Inquérito	Atuação de profissionais de saúde	Eventual negligência médica	Apuramento de factos e recolha de prova - arquivamento por prescrição do processo administrativo - encaminhamento ao Ministério Público e à Ordem dos Médicos no âmbito da sua esfera de competências	Público	2019	2024
3.3/2020/11	Inquérito	Atuação de profissionais de saúde	Apuramento dos factos relacionados com o falecimento de utente	Apuramento de factos e recolha de prova - arquivamento por prescrição do processo administrativo - encaminhamento à Ordem dos Médicos no âmbito da sua esfera de competências	Público	2021	2024
3.3/2020/9	Inquérito	Atuação de profissionais de saúde	Apuramento dos factos relacionados com o falecimento de utente	Apuramento de factos e recolha de prova - prova pericial sem apuramento de indícios de violação de *legis artis*	Público	2020	2024

08.3.7. Fiscalizações concluídas no ano 2024

Nº do processo	Tipologia da ação	Matéria alvo	Descrição detalhada	Principais conclusões/resultados	Setor	Ano de abertura	Ano de Conclusão
3.11/2023/1	Fiscalização	Faturação de despesas de saúde - subsistemas	Tratamentos faturados não realizados para obtenção de reembolso superior	Faturação irregular, envio à Ordem dos Médicos Dentistas, ao Ministério Público e à Autoridade Tributária	Privado	2023	2024

08.4. Ações concluídas no ano 2024 por matéria alvo

Processos concluídos em 2024 por matéria alvo	nº processos	%
Atuação de profissionais de saúde	25	32,05%
Certificados de incapacidade para o trabalho-Juntas médicas-Declarações para justificação de faltas por doença	10	12,82%
Acesso a cuidados de saúde	9	11,54%
Licencimento e funcionamento de atividades de saúde	5	6,41%
Instalações e equipamentos	3	3,85%
Matéria alvo não enquadrada no setor da saúde	3	3,85%
Controlo interno- aprovisionamento e contabilidade- aquisição de bens	2	2,56%
Faturação de despesas de saúde - subsistemas	2	2,56%
Prescrição de medicamentos	2	2,56%
Reembolsos de despesas de saúde	2	2,56%
Tempos de espera	2	2,56%
Tratamento de dados de saúde	2	2,56%
Acesso a livro de reclamações	1	1,28%
Capacidade assistencial de serviço de saúde	1	1,28%
Inexistência de livro de reclamações	1	1,28%
Rácios de enfermagem	1	1,28%
Recursos humanos - acidente de trabalho	1	1,28%
Recursos humanos - assédio laboral	1	1,28%
Recursos humanos - medicina no trabalho	1	1,28%
Recursos humanos- gozo de folgas/férias/licenças/ausências	1	1,28%
Recursos humanos-violação de deveres funcionais	1	1,28%
Saúde pública- doenças transmissíveis	1	1,28%
Usurpação de funções	1	1,28%
Total Geral	78	100,00%

De entre as setenta e oito (78) ações concluídas no ano 2024, destacam-se vinte e cinco (25) ações cuja matéria alvo esteve relacionada com a **atuação de profissionais de saúde**, sobretudo no âmbito da **qualidade na prestação de cuidados de saúde.**

Destacam-se ainda dez (10) ações que incidiram sobre matéria relacionada com **a emissão de certificados de incapacidade para o trabalho, juntas médicas e declarações de justificação de faltas por doença, emitidos por profissionais médicos.**

Para além das matérias que assumiram maior preponderância nas ações concluídas no ano 2024, também foram objeto de tramitação neste serviço inspetivo:

- 9 ações no âmbito de matérias relacionadas com **acesso a cuidados de saúde** (procedimentos de referenciação entre entidades que integram o setor da saúde);
- 5 ações no âmbito do **licenciamento e funcionamento de atividades de saúde**;
- 3 ações no âmbito de questões relacionadas com **instalações e equipamentos** na área da saúde;
- 2 ações no âmbito do **controlo interno na área do aprovisionamento e contabilidade**;
- 2 ações no âmbito da **faturação de despesas de saúde de acordo com o subsistema aplicável**;
- 2 ações no âmbito da regularidade na **prescrição de medicamentos**;
- 2 ações no âmbito do reembolso de **despesas de saúde pelo Serviço Regional de Saúde**;
- 2 ações no âmbito do cumprimento dos **tempos máximo de resposta garantidos** aos utentes;
- 2 ações no âmbito do **acesso e tratamento de informação de saúde**;
- Outras 11 ações que abordaram as seguintes temáticas: **acesso a livro de reclamações, capacidade assistencial, inexistência de livro de reclamações, rácios de enfermagem, recursos humanos (acidentes de trabalho, assédio laboral, medicina no trabalho, gozo folgas/férias/licenças/ausências, violação de deveres funcionais), saúde pública e usurpação de funções.**

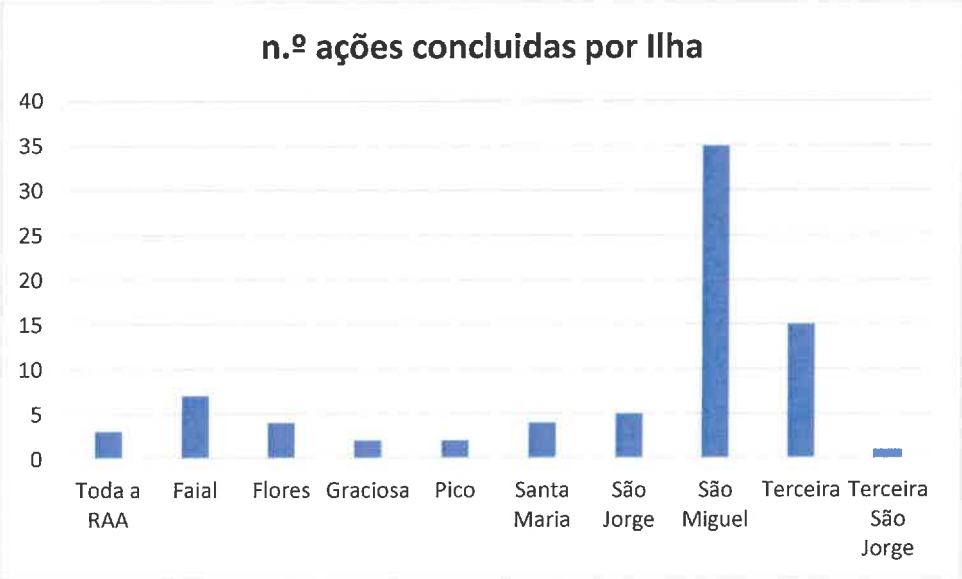
08.5. Ações concluídas por Ilha

De entre as cinquenta (78) ações concluídas no ano 2024, destacam-se trinta e cinco (35) ações que se reportam a atividades de saúde desenvolvidas na **Ilha de São Miguel,**

representativas de 45% das ações concluídas e quinze (15) ações que se reportam a atividades de saúde desenvolvidas na **Ilha Terceira**, representativas de 19% das ações concluídas.

De todo o modo, **entre as 9 Ilhas dos Açores, foram desenvolvidas ações em 8 ilhas**, considerando o desenvolvimento de atividades de saúde nessas ilhas e o facto da IReS intervir em todo o território da Região Autónoma dos Açores.

Tipologia da ação	Toda a RAA	Faial	Flores	Graciosa	Pico	Santa Maria	São Jorge	São Miguel	Terceira	Terceira São Jorge	Total Geral
Acompanhamento Público						1		1	2		4
Apreciação Liminar	1							4	1		6
Encaminhamento às entidades competentes	2				1		2	14	6		25
Fiscalização								1			1
Inquérito				1		2			2	1	6
Inspeção Extraordinária								1	1		2
Pedido de Intervenção/ Informação		5	4	1	1	1	3	13	3		31
Reclamação		2						1			3
Total Geral	3	7	4	2	2	4	5	35	15	1	78
%	3,85%	8,97%	5,13%	2,56%	2,56%	5,13%	6,41%	44,87%	19,23%	1,28%	100,00%



08.6. Ações concluídas por setor

Em termos de atuação na área das atividades de saúde, das setenta e oito ações (78) ações concluídas no ano 2024, **77% respeitaram a entidades do setor público, 21% a entidades do setor privado e 1 % a entidades do setor social** que desenvolvem atividades de saúde.

Tipologia da ação	Privado	Privado e Público	Público	Social	Total Geral
Acompanhamento Público	1		3		4
Apreciação Liminar			6		6
Encaminhamento às entidades competentes	11	1	13		25
Fiscalização	1				1
Inquérito			6		6
Inspeção Extraordinária			2		2
Pedido de Intervenção/ Informação	3		27	1	31
Reclamação			3		3
Total Geral	16	1	60	1	78
%	20,51%	1,28%	76,92%	1,28%	100,00%

09. Canal de Denúncias do Governo Regional dos Açores

09.1. Enquadramento legal

No âmbito da Estratégia Nacional Anticorrupção, com vista à prossecução de princípios fundamentais, designadamente os da igualdade, transparência, livre concorrência, imparcialidade, legalidade, integridade e justa redistribuição da riqueza, foi publicado o Decreto-Lei n.º 109-E/2021, de 9 de dezembro, o qual prevê no seu artigo 1º os seguintes objetos:

" a) Cria o Mecanismo Nacional Anticorrupção (MENAC), entidade administrativa independente, com personalidade jurídica de direito público e poderes de autoridade, dotada de autonomia administrativa e financeira, que desenvolve atividade de âmbito nacional no domínio da prevenção da corrupção e infrações conexas;

b) Aprova o regime geral da prevenção da corrupção (RGPC), em anexo ao presente decreto- -lei e do qual faz parte integrante;

c) Procede à terceira alteração ao Decreto-Lei n.º 276/2007, de 31 de julho, alterado pelo Decreto-Lei n.º 32/2012, de 13 de fevereiro, e pela Lei n.º 114/2017, de 29 de dezembro, que aprova o regime jurídico da atividade de inspeção da administração direta e indireta do Estado."

De acordo com o estabelecimento do referido RGPC e a fim de prevenirem, detetarem e sancionarem atos de corrupção e infrações conexas, as entidades abrangidas, devem designar um elemento responsável pelo cumprimento normativo e implementar instrumentos que incluem:

- Plano de prevenção de riscos de corrupção e infrações conexas (PPR);
- Código de Conduta;
- Programa de Formação;
- Canal de Denúncias.

Em particular, quanto ao instrumento "**Canal de Denúncias**", o n.º 1 do artigo 8º do RGPC, dispõe que "*As entidades abrangidas dispõem de canais de denúncia interna e dão seguimento a denúncias de atos de corrupção e infrações conexas nos termos do disposto na legislação que transpõe a Diretiva (UE) 2019/1937, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro de 2019, relativa à proteção das pessoas que denunciam violações do direito da União.*"

A referida transposição da diretiva europeia, efetiva-se com publicação da Lei nº 93/2021, de 20 de dezembro, a qual estabelece o **Regime Geral de Proteção de Denunciantes de Infrações**, no âmbito do qual, a Inspeção Regional da Saúde, enquanto entidade prevista na alínea f) do n.º 1 do artigo 12.º, passou a dispor de um **canal de denúncias externas**, através da ferramenta criada pelo Governo Regional dos Açores, operacionalizada em março de 2023, denominada Canal de Denúncias do Governo Regional dos Açores, conforme previsto no n.º 4 da Resolução do Conselho do Governo n.º 30/2023 de 24 de fevereiro. O referido canal encontra-se disponível em: canaldenuncias.azores.gov.pt/portal/pt/home

09.1. Denúncias rececionadas na IReS no ano 2024

No decurso do ano 2024, foram rececionadas vinte e uma (21) denúncias, as quais foram todas concluídas no decurso do ano 2024.

Importa clarificar que na Região Autónoma dos Açores, até ao momento, não foi implementado na Administração Pública Regional, o livro de reclamações online, o denominado **"Livro Amarelo"**, e por esse motivo, a maioria, dos utilizadores do **"Canal de Denúncias"**, objetivamente, apresentaram matérias diretamente relacionadas com os diplomas que suportam reclamações e queixas, e não matérias relacionadas com os "domínios" previstos na Lei nº 93/2021, de 20 de dezembro, a qual estabelece o **Regime Geral de Proteção de Denunciantes de Infrações**.

Neste sentido, os denunciantes/reclamantes, sem embargo do direito ao anonimato e ao tratamento e análise das matérias apresentadas, na realidade não gozam das prerrogativas previstas naquele diploma visto que as suas queixas não se encontram abrangidas pelo seu âmbito e objeto (quanto à proteção conferida pelo diploma relativamente a denunciantes).

De todo o modo, dentro do sentido de missão e das competências deste serviço inspetivo, todas as denúncias rececionadas através do Canal de Denúncias, foram objeto de análise e tramitação, sendo os denunciantes/reclamantes informados desse facto, do

seu enquadramento legal, bem como da correspondente abertura de processo interno na IReS e das respetivas conclusões.

Ainda numa perspetiva construtiva e de garantia do direito à reclamação e informação por parte dos utentes, foram efetuadas diligências junto das entidades competentes, no sentido de ser implementado o "Livro de Reclamações Amarelo online" na Administração Pública Regional, permitindo desta forma, gerir com eficácia o circuito das reclamações.

Com a implementação do "Livro de Reclamações Amarelo online", será consagrada a possibilidade de as reclamações dos utentes serem objeto de tramitação autónoma, em sede própria e através do meio legalmente adequado, junto das entidades alvo de reclamação e/ou das respetivas entidades reguladoras.

Enquanto tal opção não existir, os utentes continuarão a utilizar o Canal de Denúncias, cujo objeto e âmbito de aplicação e tramitação são legalmente distintos.

CAPÍTULO III – AVALIAÇÃO

10. Quadro de Avaliação e Responsabilização

Finalizado o ciclo de gestão de 2024, apresenta-se a autoavaliação, tendo em conta os objetivos estratégicos e operacionais, assim como os indicadores de desempenho definidos no Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) para 2024, de acordo com o disposto no Decreto Legislativo Regional n.º 41/2008/A, de 7 de agosto, na sua redação atual, que estabelece o sistema integrado de gestão e avaliação do desempenho na administração pública regional dos Açores (SIADAPRA).

Em cumprimento com o artigo 11.º do SIADRAPA, a avaliação do desempenho realiza-se com base nos parâmetros da "eficácia", da "eficiência" e da "qualidade", servindo de linhas orientadoras na definição dos objetivos.

10.1. Objetivos Estratégicos e Operacionais

Este tipo de objetivos fornecem uma visão de futuro e direcionam a organização de forma clara e concisa para um determinado caminho. Ou seja, estabelecem os resultados que se pretende atingir dentro de um período estipulado.

Foram definidos os seguintes **Objetivos Estratégicos** (OE) para 2024:

OE1 EFICÁCIA

Assegurar a aplicação de um conjunto de valores éticos e de serviço público, de rigor e transparência, no cumprimento da legislação administrativo-financeira das áreas de atuação e na relação entre a administração e o cidadão.

40%

OE2 EFICIÊNCIA

Contribuir para uma eficiente utilização dos recursos disponíveis.

30%

OE3 QUALIDADE

Robustecer a qualidade dos resultados garantindo a oportunidade e tempestividade de atuação.

30%

No âmbito do **objetivo de eficácia (OE.1)** foi fixado o **Objetivo Operacional 1 (OP.1)** e dois indicadores de desempenho, conforme o seguinte:

OP1 EFICÁCIA

Garantir a execução dos processos com vista ao cumprimento da legislação administrativo-financeira, de forma a contribuir para a melhoria do desempenho dos setores das atividades em saúde.

100%

INDICADOR DE DESEMPENHO	META	EXECUÇÃO
[Ind. 1] Taxa de resolução de processos abertos após 01/01/2023. 50%	≥ 50%	88% (Superado em + 38%)
[Ind. 2] Taxa de resolução de processos abertos antes de 01/01/2023. 50%	≥ 80%	63% (Não Atingido em -18%)

Relativamente ao objetivo estratégico (OE.1) apurou-se uma **taxa de execução de 110%, superando-se o objetivo proposto, em 10%**, conforme o seguinte:

OE1 = OP1 x 100% = [Indicador 1] x 50% + [Indicador 2] x 50% = (38% x 0,5) + (-18% x 0,5) = (19% - 9%) = 10%

No ano 2024 foram abertas cento uma (101) ações (incluindo 21 denúncias rececionadas através do Canal de Denúncias), de entre as quais, oitenta e nove (89) ações foram concluídas no próprio ano.

Neste indicador não foram incluídas ações abertas após 01/10/2024 e não concluídas até 31/12/2024, considerando que no último trimestre do ano a prioridade é a tramitação de ações abertas anteriormente, motivo pelo qual, grande parte das ações abertas no último trimestre, transitam para o ano seguinte.

Assim, o indicador de desempenho 1, relativo à taxa de resolução dos processos abertos após 01/01/2023 não transitados para o ano 2025, **foi superado**, apurando-se uma taxa de execução de 88 % [(89/101)], face aos 50% de meta planeados.

Quanto aos dezasseis (16) processos que transitavam de anos anteriores foi possível concluir no ano 2024, dez (10) processos.

Nesta medida, o indicador de desempenho 2, relativo à taxa de resolução de processos abertos antes de 01/01/2023, **não foi atingido**, apurando-se uma taxa de execução de 63 % (10/16), face aos 80% de meta planeados.

A referida taxa de execução, abaixo da meta planeada, justifica-se, em certa medida, pelo facto de que, a maioria destes processos inspetivos, abertos antes de 01/01/2023, terem vindo a transitar de responsáveis pelos mesmos, devido à carência de recursos humanos e à saída de trabalhadores, concomitantemente, à entrada de pedidos de intervenção, que pode originar a necessidade de tramitar ações mais recentes, consideradas urgentes e prioritárias sobre todas as outras já em curso, o que pode contribuir para atrasos na análise de processos mais antigos.

Estimando-se a integração de mais colaboradores na IReS no ano 2025, prevê-se ser possível, dar continuidade à sua execução e concluir estas seis (6) ações cuja data de abertura é anterior a 01/01/2023.

Assim, com vista à agilização da tramitação processual na IReS, para além do constante esforço do serviço no sentido de recrutamento de pessoal da carreira inspetiva, pretende-se implementar procedimentos internos que permitam concluir os processos de inquérito, dentro dos prazos previstos na legislação em vigor.

De entre os procedimentos a implementar, considera-se essencial dotar este serviço inspetivo de apoio técnico especializado da área médica, no âmbito do exercício da prática e deontologia médica, de forma a garantir que nos processos de inquérito ou outros que envolvam matérias relacionadas o exercício da prática clinica (leges artis),

que se revestem de elevada complexidade, seja possível a sua tramitação processual de forma célere, com vista à prossecução do interesse público, cumprimento da legalidade e salvaguarda dos direitos dos visados.

No âmbito do objetivo estratégico de eficiência foi fixado o **Objetivo Operacional 2** (OP.2) e um indicador de desempenho, conforme o seguinte:

	INDICADOR DE DESEMPENHO	META	EXECUÇÃO
OP2 EFICIÊNCIA Assegurar uma eficiente planificação das ações que impliquem deslocações e estadas. 100%	**[Ind. 3]** Número médio de pernoitas em deslocações e estadas, por processo inspetivo que implique deslocação para fora da ilha. 100%	< 2	0,92 (Superado em + 54%)

Para o objetivo estratégico (OE.2) apurou-se uma **taxa de execução de positiva, superando o objetivo proposto, com um desvio positivo de +54%.**

Para a concretização do objetivo, foi apurada a média de 0,92 pernoitas por processo inspetivo trabalhado em cada deslocação, pelo facto de terem-se planeado a execução de várias ações na mesma deslocação, permitindo assim que as pernoitas por processo, apresentem uma média inferior a 1 noite.

No âmbito do objetivo estratégico de qualidade, importa referir que, na medida em que se trata de um instrumento que visa aprimorar o desempenho das organizações nas suas várias dimensões, permite pugnar pela oferta de serviços de qualidade e contribuir para ir ao encontro das necessidades sentidas pelos utentes, na medida em que são potenciais beneficiários dos serviços da IReS.

Destarte, foram fixados dois **Objetivos Operacionais** (OP.3 e OP.4) e três indicadores de desempenho, conforme o seguinte:

	INDICADOR DE DESEMPENHO	META	EXECUÇÃO
OP3 QUALIDADE			

Capacitar a IReS de recursos humanos qualificados, necessários à prossecução das suas atribuições e competências. 60%	**[Ind. 4]** Número médio de horas de formação interna para cada trabalhador da IReS. 60%	≥ 35h	62h (Superado em 77%)
	[Ind. 5] Número de trabalhadores da IReS abrangidos por ações de formação. 40%	≥ 7	8,58 (Superado em 23%)

A meta dos indicadores 4 e 5 foram superadas, tendo-se registado de entre a média anual de 8,58 colaboradores afetos ao serviço ao longo do ano, a participação em vinte e sete (27) ações de formação, correspondentes a quinhentas e trinta (530) horas, no âmbito de matérias de relevante interesse para o serviço, permitindo reforçar as competências técnicas dos elementos da IReS dada a diversidade de assuntos tratados por este departamento e a sua complexidade, aliado ao rigor inerente à atividade inspetiva. Acresce ainda a juventude dos seus inspetores cuja media de idades ronda os 30 anos, sendo possuidores de menos de uma década de serviço na administração pública e na carreira inspetiva.

A formação dos trabalhadores pretende-se que seja um ponto-chave que merecerá profunda atenção por parte dos dirigentes, por forma a elevar o grau de profissionalismo e agilizar a capacidade de resposta da área inspetiva.

OP4 QUALIDADE	**INDICADOR DE DESEMPENHO**	**META**	**EXECUÇÃO**
Incrementar a uniformização de procedimentos e instrumentos de trabalho. 40%	**[Ind. 6]** Número de regulamentos, normas e manuais internos elaborados, revistos e/ou aprovados e instrumentos de monitorização e apoio ao serviço. 100%	≥ 4	5 (Superado em 25%)

A meta do indicador 6 foi superada considerando as ferramentas internas criadas no serviço, com o objetivo de se uniformizarem procedimentos e instrumentos de trabalho.

Para tal objetivo contribuiu a criação de:

- A elaboração de procedimentos no âmbito das autorizações de férias, faltas, licenças;
- A elaboração de procedimentos no âmbito das autorizações de formação;
- A elaboração de manual de ação inspetiva;
- A elaboração de manual de tratamento e comunicação dos dados pessoais e sensíveis da IReS, disponível em : Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD) - Inspeção Regional da Saúde - Portal.
- A elaboração de nota explicativa relativa ao direito de acesso à informação administrativa e disponibilização de requerimento de acesso disponível em : Acesso a Informação Administrativa - Inspeção Regional da Saúde - Portal

Para o objetivo estratégico **OE3 apurou-se uma taxa de execução de 143%, traduzida num desvio de +43%, superando o objetivo proposto**, conforme o seguinte:

OE3 = OP3 x 60% + OP4 x 40% = [(Indicador 4 x 60%) + (Indicador 5 x 40%)] x 60% + ([Indicador 6] x 100%) x 40% = [((177% x 0,6) + (123% x 0,4)) x 60%] +[(125% x 1 x 40%)] = [(106,2% + 49,2%) x 60%] + 50% = 93,24% + 50% = 143,24%

10.2. Classificação Final do Serviço para 2024

A classificação final do serviço advém das taxas de execução dos objetivos estratégicos OE.1, OE.2 e OE.3, de acordo com as ponderações previamente definidas, conforme o seguinte:

Classificação Final = (OE1 x 40%) + (OE2 x 30%) + (OE3 x 30%) = (110% x 40%) + (154% x 30%) + (143% x 30%) = 44% + 46,2% + 42,9% = **133,1%**

No conjunto das ações realizadas e planeadas, a IReS alcançou no exercício de 2024, **uma taxa de realização global do QUAR de 133%,** tendo sido superados os Objetivos estratégicos propostos.

	Eficácia	Eficiência	Qualidade
Resultado	110%	154%	143%
Desvio	+10%	+54%	+43%
Classificação	Superado	Superado	Superado

Considerando o exposto no presente relatório, propõe-se em conformidade com o artigo 18.º do SIADAPRA, para a avaliação do serviço para 2024, a menção de "Desempenho BOM".

Angra do Heroísmo, 10 de abril de 2025

A Inspetora Regional da Saúde

Assinado por: **Ana Maria Antunes de Vasconcelos**
Num. de identificação: 08164947
Data: 2025.04.10 15:30:12+00'00'
Certificado por: **Governo Regional dos Açores**
Atributos certificados: **Inspetora Regional da Saúde**
CHAVE MÓVEL