



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES  
SECRETARIA REGIONAL DA SAÚDE



# Relatório de Atividades

**Inspeção Regional de Saúde da Região Autónoma dos Açores**

**2014**



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES  
SECRETARIA REGIONAL DA SAÚDE



### **Despacho Inspetor Regional da Saúde**

Exmo. Sr. Secretário Regional da Saúde.

Exmo. Sr. Chefe de Gabinete.

1. Muito embora com cerca de 1 mês de atraso, anexa-se Relatório de Atividades de 2014, com a indicação pormenorizada das atividades do serviço a partir de diversas variáveis (ações ordinárias e extraordinárias; por setor de atividade; por tipo de ações; por ilha; arquivamentos liminares, etc.).

2. No âmbito do QUAR, destaca-se, pela negativa, a classificação do serviço como «INSUFICIENTE». Os desvios que originaram este desempenho estão devidamente espelhados no Relatório: aumento da complexidade e pendência dos processos; manutenção/redução em 2014 dos recursos humanos existentes em 2013, já de si escassos; ao que não é alheio a desadequada ponderação de alguns objetivos operacionais (v.g. Oop. 3 ações extraordinárias, com ponderação de 10% no objetivo estratégico de eficácia). Quanto a este último aspeto, exigia-se maior e melhor monitorização dos objetivos estratégicos, eventualmente alterando-os, mas o excesso de volume de trabalho operacional não o permitiu.

3. Não obstante a classificação do desempenho, destaca-se o seguinte:

- a) Em 2014 foram instaurados o mesmo número de processos que 2013 – ponto 2 Relatório Atividades.
- b) Em todo o caso, em 2014 foram trabalhados mais 14 processos, encontrando-se em curso 24 processos (quando em 2013 apenas se encontravam 4 processos em curso) – ponto 8 do Relatório de Atividades.
- c) O prazo médio de conclusão dos processos foi de -1 dia do prazo inicialmente previsto.

4. Dos recursos humanos afetos à IReS (6) – ponto 3 do Relatório – apenas 4 têm funções operacionais, um deles, o ora relator, exercendo igualmente funções dirigentes. Não obstante:

- a) Entre outubro de 2013 e dezembro de 2014 (15 meses) foram concluídos, em média, 4,4 processos/mês – ponto 7.2. Relatório de Atividades.
- b) Os processos instaurados e concluídos em 2014 (12 meses) foram, em média, 4,2 processos/mês.
- c) Os processos trabalhados, isto é, concluídos e em curso, incluindo os processos transitados de 2013, foram trabalhados, em média, 6 processos/mês.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES  
SECRETARIA REGIONAL DA SAÚDE

5. Perante o exposto e demais informação constante no Relatório de Atividades, a classificação final do serviço não espelha o real esforço e dedicação dos seus trabalhadores. Revela, tão só, uma desadequada monitorização dos objetivos e respetivos fatores de ponderação, que se pretende ver corrigida já em 2015, com o início de funções de 3 novos inspetores, libertando assim o dirigente do serviço para a respetiva gestão e monitorização.
6. Finalmente, propõe-se que o Relatório de Atividades seja publicado no portal do azores.gov.pt e sítio da IReS.



**Despacho do Sr. Secretário Regional da Saúde**

*"Homologo. Apesar de fazer uma avaliação positiva da atuação da IReS no ano 2014, alguns dos critérios de avaliação, definidos pela própria IReS, não foram objetivamente cumpridos pelo que, de forma injusta para os trabalhadores, se homologa esta avaliação QUAR."*



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES  
SECRETARIA REGIONAL DA SAÚDE

**ÍNDICE**

**CAPÍTULO I**  
**NOTAS INTRODUTÓRIAS**

1. CONSIDERAÇÕES GERAIS .....	3
2. ORÇAMENTO DO SERVIÇO.....	4
Gráfico 1 – evolução orçamental.....	5
3. RECURSOS HUMANOS .....	5
Quadro 1 – recursos humanos.....	5

**CAPÍTULO II**  
**ATIVIDADES DESENVOLVIDAS**

1. ENQUADRAMENTO LEGAL .....	6
2. AÇÕES ORDINÁRIAS E EXTRAORDINÁRIAS .....	6
Quadro 2 – processos ordinários trabalhados e/ou instaurados em 2014 .....	6
Quadro 3 – processos extraordinários trabalhados e/ou instaurados em 2014.....	7
Quadro 4 – pedidos de intervenção (pi) – por assunto .....	7
Quadro 5 – acompanhamento público (APU) – por assunto.....	8
Quadro 6 – disciplinares (DIS) – por assunto.....	8
Quadro 7 – Acompanhamento Privado (APV) – por assunto.....	8
Quadro 8 – fiscalização (FIS) – por assunto .....	9
Quadro 9 – reclamação (REC) – por assunto.....	9
Quadro 10 – inspeção (INSP) – por assunto .....	9
Quadro 11 – inquérito (INQ) – por assunto .....	9
Quadro 12 – outro (OUT) – por assunto.....	9
Quadro 13 – contraordenação (CONTRA) – por assunto.....	9
3. AÇÕES ORDINÁRIAS. DETALHE.....	10
Gráfico 2 – execução das ações ordinárias por fase a 31/12/2014.....	10
Quadro 14 – execução das ações ordinárias .....	10
Gráfico 3 – execução das ações ordinárias por tipo de ação em % em face ao planeado.....	11
Quadro 15 – Auditorias ordinárias.....	11
Quadro 16 – Inspeções ordinárias .....	12
Quadro 17 – fiscalizações ordinárias .....	12
4. AÇÕES EXTRAORDINÁRIAS. DETALHE.....	12
Quadro 18 – execução dos processos extraordinários abertos no 4.º trimestre de 2013.....	13
Gráfico 4 – execução dos processos extraordinários abertos no 4.º trimestre de 2013 .....	13
Quadro 19 – execução dos processos extraordinários abertos no 1.º, 2.º e 3.º trimestres de 2014.....	14
Gráfico 5 – execução dos processos extraordinários abertos nos 1.º, 2.º e 3.º trimestres de 2014 .....	14
Quadro 20 – execução dos processos extraordinários abertos no 4.º trimestre de 2014.....	15
Gráfico 6 – execução dos processos extraordinários abertos nos 4.º trimestre de 2014 .....	15
5. CLASSIFICAÇÃO DAS AÇÕES POR NÍVEL DE COMPLEXIDADE.....	15
Quadro 21 – ações ordinárias por nível .....	17



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES  
SECRETARIA REGIONAL DA SAÚDE

Quadro 22 – execução dos processos extraordinários abertos no 4.º trimestre de 2013- por nível de complexidade.....	17
Quadro 23 – execução dos processos extraordinários abertos no 1.º, 2º e 3.º trimestre de 2014.....	17
Quadro 24 – execução dos processos extraordinários abertos no 4.º trimestre de 2014- por nível de complexidade.....	18
<b>6. PROCESSOS POR SETOR DE ATIVIDADE E POR ILHA.....</b>	<b>18</b>
Quadro 25 – N.º processos setor e fase.....	18
Quadro 26 – N.º processos ordinários por ilha e fase.....	19
Quadro 27 – N.º processos extraordinários por setor e fase .....	19
Quadro 28 – N.º processos extraordinários por ilha e fase.....	19
Quadro 29 – N.º processos extraordinários por entidade .....	20
Quadro 30 – N.º processos extraordinários por entidade .....	20
<b>7. PROCESSOS CONCLUÍDOS: PRAZOS E MÉDIA DE CONCLUSÃO.....</b>	<b>20</b>
Quadro 31 – processos concluídos – ≠ prazo conclusão e prazo limite + média do prazo limite .....	21
Gráfico 7 – processos trabalhados concluídos por média de dias .....	21
<b>8. PROCESSOS INSTAURADOS 2013 vs. 2014.....</b>	<b>22</b>
Quadro 32 – processos ordinários e extraordinários 2013 vs 2014 – por estado.....	22
Gráfico 8 – processos extraordinários 2013 vs 2014 – total por estado.....	22
Quadro 33 – processos ordinários e extraordinários 2013 vs 2014 – por tipo ação .....	23
<b>9. ARQUIVAMENTOS LIMINARES.....</b>	<b>23</b>
Quadro 34 – arquivamentos liminares 2014.....	24
Quadro 35 – média de dias para despacho.....	24

### CAPÍTULO III

#### QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIDADE – RESULTADOS - JUSTIFICAÇÕES DOS DESVIOS

<b>1. EFICÁCIA – OBJETIVO ESTRATÉGICO 1 .....</b>	<b>25</b>
Quadro 36 – objetivo eficácia.....	25
Gráfico 9 – objetivo estratégico eficácia.....	25
<b>2. EFICIÊNCIA – OBJETIVO ESTRATÉGICO 2 .....</b>	<b>26</b>
Quadro 37 – objetivo estratégico eficiência.....	26
Gráfico 10 –objetivo estratégico eficiência .....	27
<b>3. QUALIDADE – OBJETIVO ESTRATÉGICO 3 .....</b>	<b>28</b>
Quadro 38 – objetivo estratégico qualidade .....	28
Gráfico 11 – Objetivo estratégico qualidade.....	28
<b>4. CLASSIFICAÇÃO FINAL DO SERVIÇO PARA 2014.....</b>	<b>29</b>
Quadro 39 – classificação final do serviço - geral .....	29
Quadro 40 – classificação final do serviço- detalhado.....	29
Gráfico 12 – taxa de realização – por objetivo estratégico .....	30



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES  
SECRETARIA REGIONAL DA SAÚDE

CAPÍTULO I

NOTAS INTRODUTÓRIAS

**1. CONSIDERAÇÕES GERAIS**

- 1.1. Nos termos do artigo 30.º, alínea o) do Decreto Regulamentar Regional n.º 5/2013/A, de 21 de Junho <sup>(1)</sup>, o inspetor regional da saúde elabora e apresenta “...ao secretário regional competente em matéria de saúde, até 31 de Março do ano seguinte àquele a que respeita, um relatório anual de atividades”. A esta apresentação antecede a apreciação do Conselho Administrativo (alínea c) do artigo 31.º do Decreto Regulamentar Regional n.º 5/2013/A, de 21 de Junho).
- 1.2. O Relatório de Atividades pretende espelhar de forma perceptível e fidedigna a atividade do serviço público no ciclo de gestão a que respeita, permitindo, a partir daí, a prestação de contas (avaliação) dos seus dirigentes à respetiva tutela – nomeadamente através dos objetivos fixados na Carta de Missão – e dos trabalhadores ao respetivo dirigente – através do sistema de avaliação SIADAPRA. O documento permite igualmente informar os cidadãos, na ótica do princípio da transparência da Administração Pública, constitucionalmente consagrado – seguindo assim as boas práticas de governação na Administração Pública <sup>(2)</sup>.
- 1.3. As fontes em que se sustenta a informação do Relatório de Atividades/2014 são o Registo de Controlo de Processos Internos (RCIP), instrumento de gestão implementado em 2013, e o sistema de gestão de correspondência interna (*e-doc.*). Com esta redundância de fontes é possível atribuir um elevado grau de fiabilidade, validade e representatividade, com um erro de medição zero ou próximo do zero de todos os dados plasmados no presente relatório.
- 1.4. Ao nível terminológico, entenda-se por «conclusão do processo» a data da última intervenção da IRES com relevância para o seu desfecho, independentemente de depender ou não de despacho final da tutela ou de outra entidade (v.g. Presidência do Governo Regional dos Açores). Entenda-se por «ação» o tipo de procedimento utilizado (auditoria, inspeção, fiscalização, inquérito, disciplinar, etc.), o qual pressupõe diferentes objetivos ou finalidades. Por «processo» entenda-se os respetivos autos. Regra geral, a «ação» coincide com o «processo», mas nem sempre será assim: veja-se o caso da ação ordinária de auditoria do Hospital da Horta, que motivou a abertura de vários processos.

---

<sup>(1)</sup> Orgânica da Secretaria Regional da Saúde, incluindo a Direção Regional e Inspeção Regional de Saúde.

<sup>(2)</sup> PEDRO COSTA GONÇALVES, «Ensaio sobre a boa governação da administração pública a partir do mote “New Public Governance”» in AA. VV. *O Governo da Administração Pública*, Almedina, Coimbra, 2013, pp. 7 e ss;

- 1.5. Alguns processos referem-se ao mesmo assunto, embora com momentos de intervenção distintos. Por exemplo, um processo de reclamação (REC) ou de acompanhamento (APU/APV) pode originar um processo de inquérito (INQ), disciplinar (DIS), fiscalização (FIS) ou auditoria (AUD).
- 1.6. Os processos de monitorização e avaliação dos serviços são dinâmicos e suscetíveis de evolução. A IReS e o presente RELATÓRIO DE ATIVIDADES não são exceção. Considerou-se desnecessária a desagregação individual dos processos para efeitos do presente relatório. Com efeito, o objetivo de um relatório de atividades é apresentar os resultados do serviço à tutela e concomitantemente aos cidadãos, mas numa perspetiva macro, ou pelo menos meso, e não micro. A desagregação dos processos de forma individual consubstancia informação a mais, sem pertinência para o objetivo global do relatório.
- 1.7. Uma das novidades metodológicas é a identificação de níveis de complexidade associados aos processos. Verificou-se essa necessidade pois há processos similares quanto à sua designação mas com diferentes exigências operacionais e analíticas. Não só consigna maior transparência e justiça aos dados constantes no RELATÓRIO como serve de termo de comparação com os relatórios precedentes, oferecendo mais um instrumento fidedigno de monitorização/avaliação da atividade da IReS. Os níveis de complexidade permitirão, do mesmo modo, servir de indicador no âmbito do processo de final de avaliação dos trabalhadores (auto e heteroavaliação) do SIADAPRA 2 e 3.

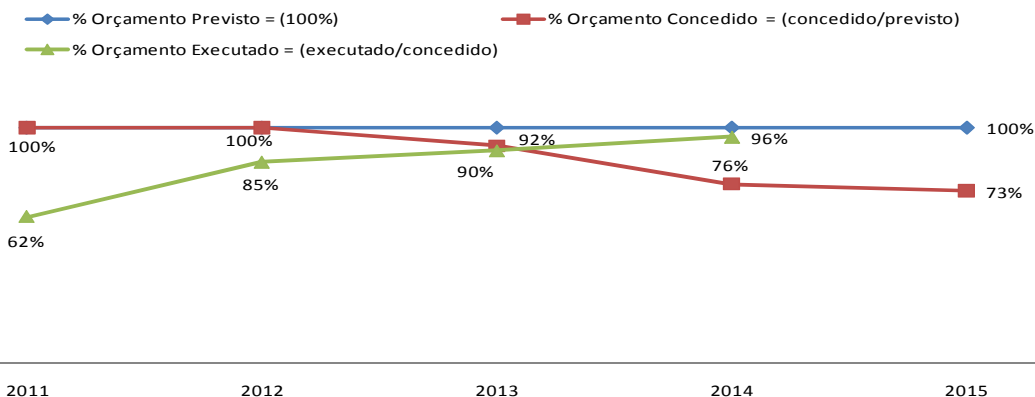
## 2. ORÇAMENTO DO SERVIÇO

- 2.1. O orçamento da despesa prevista para a IReS em 2014 foi de 324.650€. O orçamento concedido (estimado) foi de 247.254€<sup>(3)</sup>. O orçamento executado foi de 237.236€, ou seja, com execução de 96%. Sublinhe-se que foram adiadas despesas de investimento por ter sido concedido apenas 29% das despesas previstas; bem como não foram iniciados os procedimentos concursais previstos desde 2012, precisamente por não cabimento da despesa.

---

<sup>(3)</sup> O orçamento concedido no início do ano foi de 181.404€, apenas 56% do orçamento previsto. Em junho de 2014 ocorreu reforço de verba no montante de 64.850€.

GRÁFICO 1 – EVOLUÇÃO ORÇAMENTAL



### 3. RECURSOS HUMANOS

- 3.1. Durante o ano de 2014, e ao contrário do que fora planeado (cfr. Plano de Atividades/2014), não foi possível iniciar e concluir em tempo útil o procedimento concursal para o recrutamento entre 1 a 4 novos inspetores, a fim de reforçar o quadro de pessoal, há muito deficitário.
- 3.2. O procedimento foi iniciado em Novembro de 2014, estando à data do presente RELATÓRIO já homologada a lista de ordenação final e a decorrer o período de impugnação. O principal motivo da impossibilidade de iniciar o procedimento em tempo útil deveu-se às limitações orçamentais, conforme descrito no ponto anterior.
- 3.3. O quadro de pessoal em 2014 foi o seguinte:

QUADRO 1 – RECURSOS HUMANOS

Cargo/carreira	Formação	Função
Inspetor Regional da Saúde	Direito	Dirigente máximo. Membro do C.A. Operacional
Coordenadora	Administrativo	Dirigente (Secção Administrativa). Membro do C.A.
Inspetora	Economia	Membro do C.A. Operacional
Técnico superior	Economia	Operacional
Técnico superior	Direito	Operacional
Técnico superior	Secretariado	Apoio Operacional
<b>Total</b>	<b>6</b>	

- 3.4. A análise da produtividade de cada trabalhador operacional da IReS deve atender ao nível de complexidade de cada processo e ao número de processos em que intervêm como responsável ou elemento de equipa. Por exemplo, os processos disciplinares ou de inquérito são por natureza de nível de complexidade elevado e procedimentalmente mais exigentes do que, por exemplo, os processos APU/APV (acompanhamento público ou privado), PI (pedido de intervenção/informação) ou REC (reclamação).



## CAPÍTULO II

### ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

#### 1. ENQUADRAMENTO LEGAL

- 1.1. Nos termos do artigo 36.º do Decreto Regulamentar Regional n.º 5/2013/A (Orgânica da Secretaria Regional da Saúde), a IReS desenvolve ações inspetivas de acordo com o respetivo plano de atividades previamente aprovado, as quais são desenvolvidas por inspetores e constituídas por equipas definidas por despacho do inspetor regional, podendo integrar especialistas de reconhecida competência, a designar por despacho do secretário regional da saúde, sob proposta do inspetor regional.
- 1.2. Para além das ações previstas no plano de atividades (ações ordinárias), o inspetor regional da saúde, nos termos do artigo 30.º do mesmo diploma, propõe ao secretário regional da saúde a realização de ações extraordinárias, as quais são realizadas depois de autorizadas, sem embargo do previsto no Regulamento de Procedimentos da IReS.

#### 2. AÇÕES ORDINÁRIAS E EXTRAORDINÁRIAS

- 2.1. No ano 2014, foram instaurados e/ou trabalhados 94 processos, dos quais 17 ordinários (18%) e 77 extraordinários (82%).
- 2.2. Dos 17 processos ordinários previstos, 10 corresponderam a auditorias (AUD-ORD), 4 a fiscalizações (FIS-ORD) e 3 a inspeções (INSP-ORD).

**QUADRO 2 – PROCESSOS ORDINÁRIOS TRABALHADOS E/OU INSTAURADOS EM 2014**

n.º TOTAL PROCESSOS ORDINÁRIOS (PLANO ATIVIDADES 2014)	
AUD-ORD	10
FIS-ORD	4
INSP-ORD	3
<b>Total Geral</b>	<b>17</b>

- 2.3. Dos 77 processos extraordinários, trabalhados e/ou instaurados em 2014, 19 foram pedidos de intervenção/informação (PI), 13 acompanhamentos públicos (APU), 9 processos disciplinares (DIS), 8 acompanhamentos privados (APV), 8 fiscalizações (FIS), 6 reclamações (REC), 6 inspeções (INS), 6 inquéritos (INQ), 1 contraordenação (CONTRSA) e 1 a outro tipo de processo, sem classificação interna (OUT).


 REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES  
 SECRETARIA REGIONAL DA SAÚDE

**QUADRO 3 – PROCESSOS EXTRAORDINÁRIOS TRABALHADOS E/OU INSTAURADOS EM 2014**

n.º TOTAL PROCESSOS EXTRAORDINÁRIOS (TRANSITADOS 2013 E ABERTOS 2014)	
PI	19
APU	13
DIS	9
APV	8
FIS	8
REC	6
INSP	6
INQ	6
OUT.	1
CONTRA	1
<b>Total Geral</b>	<b>77</b>

- 2.4. Interessa perceber o âmbito (assunto) destes 77 processos extraordinários trabalhados e ou instaurados em 2014, não planeados, e representativos em 2014 de 82% do total dos processos instaurados.
- 2.5. Estes processos extraordinários revestem-se de importância extrema na atividade operacional da IReS, na medida em que, na generalidade, exigem intervenção imediata dos inspetores, tendo em conta o caráter urgente das ações:

**QUADRO 4 – PEDIDOS DE INTERVENÇÃO (PI) – POR ASSUNTO**

PI - Pedidos de Intervenção	19
Acesso a dados de saúde confidenciais	1
Contestação - processo disciplinar	1
Contestação - processo disciplinar	1
Deslocação de doentes - direito a acompanhante	1
DGS - aplicação de tecido ósseo	1
Emissão de atestado médico - requisitos	1
Exposição - deslocação de doentes	1
Reembolsos- fraldas	1
ISSA - confirmação de presença de utente em consulta	1
Reembolsos despesas de saúde	1
Prestação de cuidados médicos - aspetos comportamentais	1
Indício de recitatório falso	1
Medicina no trabalho - participação IRT	1
Memorando - processos da IReS- baixas fraudulentas	1
Denúncia de usurpação de funções	1
Parecer Jurídico - comissão de Serviço - Hospitais EPER	1
Pedido de colaboração - IRT - acidente de trabalho	1
Posto farmacêutico	1
Suspeitas de faturação indevida- fisioterapias	1



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES  
SECRETARIA REGIONAL DA SAÚDE

**QUADRO 5 – ACOMPANHAMENTO PÚBLICO (APU) – POR ASSUNTO**

<b>APU - Acompanhamento Público</b>	<b>13</b>
Eventuais irregularidades em Serviço Hospitalar	1
Atraso de relatórios em imagiologia	1
Denúncia anónima	1
Regulamento de horários - pessoal de enfermagem	1
Prestação de cuidados de Saúde	1
Emissão de baixas médicas - consultório privado	1
Eventual correção de erro médico	1
Reclamação - atendimento em urgência	1
Prestação de cuidados de saúde	1
Prestação de cuidados por pessoal auxiliar	1
Realização de exame em hospital	1
Reclamação prestação cuidados em hospital	1
Reembolso das despesas	1

**QUADRO 6 – DISCIPLINARES (DIS) – POR ASSUNTO**

<b>DIS - Disciplinar</b>	<b>9</b>
Cobrança indevida - burla	1
Dever de obediência	1
Eventual má prática médica	1
Violação do dever de isenção e imparcialidade	1
Pagamentos ilícitos	1
Pagamentos ilícitos	1
Pagamentos ilícitos	1
Pagamentos ilícitos	1
Eventual má prática médica	1

**QUADRO 7 – ACOMPANHAMENTO PRIVADO (APV) – POR ASSUNTO**

<b>APV - Acompanhamento Privado</b>	<b>8</b>
Despesas no combate às dependências	1
Ausência de medicamentos em farmácia	1
Comunicação de denúncia anónima - IGAS - IRES	1
Condições de Funcionamento Clínica Médica e Dentária	1
Consultório de dentista	1
Eventual usurpação de funções	1
Faturação - prestação de serviços de fisioterapia	1
Medicina estética	1



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES  
SECRETARIA REGIONAL DA SAÚDE

**QUADRO 8 – FISCALIZAÇÃO (FIS) – POR ASSUNTO**

FIS - Fiscalização	8
Clínica Médico Dentária	1
Eventual baixa fraudulenta	1
Denúncia INFARMED	1
Eventual violação do dever de dispensa de medicamentos - farmácia	1
Eventual violação do dever de dispensa de medicamentos - farmácia	1
Idoneidade de atestado médico	1
Idoneidade de atestado médico	1
Prescrição de medicamentos estupefacientes e psicotrópicos	1

**QUADRO 9 – RECLAMAÇÃO (REC) – POR ASSUNTO**

REC - Reclamação	6
Triagem de Manchester	1
Eventual desvio de clientela	1
Deslocações - reembolsos	1
Análises Clínicas em USI	1
Farmácia	1
Aspetos comportamentais e profissionais - médico	1

**QUADRO 10 – INSPEÇÃO (INSP) – POR ASSUNTO**

INSP - Inspeção	6
Atestado médico - suspeita de fraude	1
Atestado multiuso - eventual fraude	1
Atestado médico - suspeita de fraude	1
Atestado médico - suspeita de fraude	1
Atestado médico - suspeita de fraude	1
Suspeita de burla a utente do SRS	1

**QUADRO 11 – INQUÉRITO (INQ) – POR ASSUNTO**

INQ - Inquérito	6
Aliciamento de privados a trabalhadores	1
Eventual negligência médica	1
Prestação de cuidados de saúde	1
Prestação de cuidados médicos	1
Prestação de cuidados médicos - lar de idosos	1
Serviço de Imagiologia- atrasos nos relatórios	1

**QUADRO 12 – OUTRO (OUT) – POR ASSUNTO**

OUT - Outro	1
Parecer sobre proposta legislativa	1

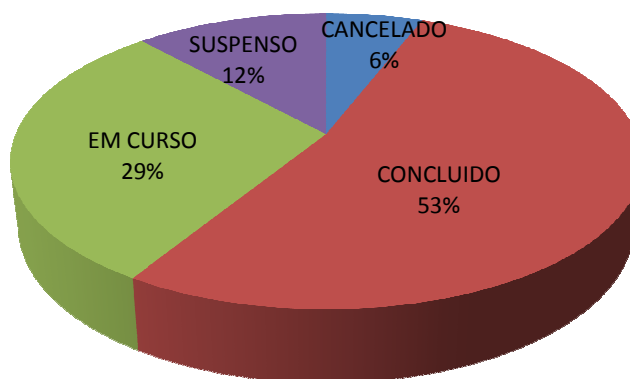
**QUADRO 13 – CONTRAORDENAÇÃO (CONTRA) – POR ASSUNTO**

CONTRA - Contraordenação	1
Contraordenação atividade de farmácia	1

### 3. AÇÕES ORDINÁRIAS. DETALHE

- 3.1. No Plano de Atividades de 2014, foram previstas 2 auditorias (AUD-ORD), 3 inspeções (INP-ORD) e 1 fiscalização (FIS-ORD).
- 3.2. Deste planeamento resultou a abertura de 17 processos internos, uma vez que a dimensão e complexidade das ações ordinárias reclamavam, para maior operacionalidade, a abertura de mais do que 1 processo interno.
- 3.3. Destes 17 processos, **9 foram concluídos (53%)**, 5 encontravam-se em curso (29%), 2 foram suspensos – previstos no plano para o ano seguinte (12%) – e 1 foi cancelado – não será previsto no plano para o ano seguinte (6%).

GRÁFICO 2 – EXECUÇÃO DAS AÇÕES ORDINÁRIAS POR FASE A 31/12/2014



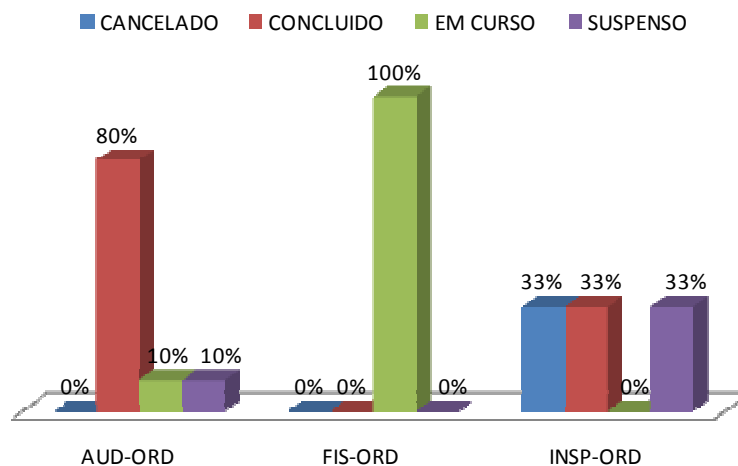
- 3.4. De acordo com o quadro e gráfico seguintes, pode constatar-se o estado de cada ação/processos a 31/12/2014 (CONCLUÍDO/EM CURSO/SUSPENSO):

QUADRO 14 – EXECUÇÃO DAS AÇÕES ORDINÁRIAS

Rótulos de Linha	CANCELADO	CONCLUÍDO	EM CURSO	SUSPENSO	PLANEADO
AUD-ORD		8	1	1	10
FIS-ORD			4		4
INSP-ORD	1	1		1	3
<b>PLANEADO</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>17</b>

REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES  
 SECRETARIA REGIONAL DA SAÚDE

GRÁFICO 3 – EXECUÇÃO DAS AÇÕES ORDINÁRIAS POR TIPO DE AÇÃO EM % EM FACE AO PLANEADO



3.5. Verifica-se que das 2 auditorias planeadas, 1 foi realizada (correspondente à execução de 80% dos processos internos abertos em 2014), conforme quadro seguinte:

QUADRO 15 – AUDITORIAS ORDINÁRIAS

Auditorias	Planeado	Realizado	Desvio	Meta	Resultado	Classificação	N.º PROCESSOS
Auditoria no Hospital da Horta, ao Trabalho Suplementar (extraordinário e prevenções)	1	1	0%	realizadas/ propostas =50%	1/2 = 50%	Atingiu	8 CONCLUÍDOS - relatórios setoriais finalizados a 30/12/2014 1 EM CURSO - relatório final (síntese + análise ao contraditório) finalizado no 1º trim 2015
Auditoria na ARRISCA, aos encargos suportados pelo SRS no combate às dependências	1	0	-100%				1 SUSPENSO - auditoria não foi iniciada, por falta de recursos humanos, será realizada em 2015, após contratação de novos inspetores

3.6. Verifica-se que das 3 inspeções planeadas, 1 foi realizada (correspondente à execução de 33% dos processos internos abertos em 2014), conforme o seguinte:

QUADRO 16 – INSPEÇÕES ORDINÁRIAS

Inspeções	Planeado	Realizado	Desvio	Meta	Resultado	Classificação	N.º PROCESSOS
Encaminhamento de doentes do SRS para consultórios privados	1	0	-100%	realizadas/ propostas =33%	1/3 = 33%	Atingiu	1 CANCELADA - tendo em conta a necessidade de intervir noutras ações e por o objeto desta inspeção ter sido verificado/alcançado noutras ações ordinárias e extraordinárias
Instituto das Irmãs Hospitalares (Casa saúde Esp. Santo)- boas práticas em psiquiatria e regras de internamento	1	0	-100%				1 SUSPENSO - auditoria não foi iniciada, por falta de recursos humanos, será realizada em 2015, após contratação de novos inspetores
Deslocação de especialistas a Unidades de Saúde	1	1	0%				1 CONCLUÍDA - relatório finalizado em agosto de 2014

3.7. Verifica-se que das fiscalizações planeadas todas encontram-se em curso (correspondentes a 100% dos processos internos abertos em 2014), a aguardar pedido de peritagem, conforme o seguinte:

QUADRO 17 – FISCALIZAÇÕES ORDINÁRIAS

Fiscalizações	Planeado	Realizado	Desvio	Meta	Resultado	Classificação	N.º PROCESSOS
Serviços de fisioterapia convencionados com o SRS	1	0	-100%	realizadas/ propostas =100%	1/3 = 33%	Não Atingiu	4 EM CURSO - relatórios setoriais às ilhas Terceira, São Miguel e Pico e relatório final (síntese) em curso - estima-se conclusão em 2015

#### 4. AÇÕES EXTRAORDINÁRIAS. DETALHE

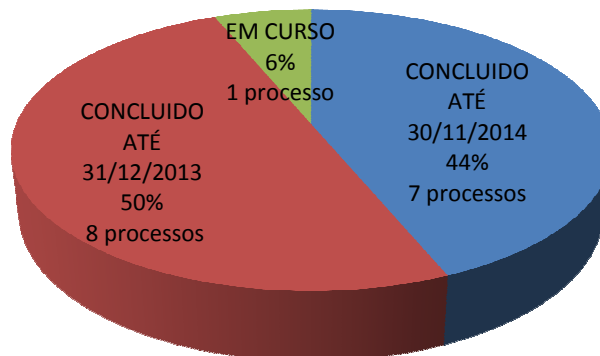
- 4.1. Os **processos extraordinários** deverão ser analisados por partes, por forma a garantir coerência com os objetivos propostos no QUAR e Plano de Atividades 2014.
- 4.2. No ano 2014, relativamente à execução das ações extraordinárias a IREs fixou como objetivo executar até 30/11/2014 pelo menos 50% das ações extraordinárias abertas entre 01/10/2013 e 01/09/2014.
- 4.3. O **total dos processos extraordinários trabalhados em 2014 foi de 77** (conforme quadro incluído no ponto 1.3.).
- 4.4. No entanto, de acordo com o objetivo fixado para 2014, de entre os processos extraordinários trabalhados, deve ser feita a seguinte distinção:
  - 4.4.1. **Processos extraordinários abertos no 4.º trimestre de 2013** - que transitaram para 2014 para efeitos de cálculo do objetivo/2014.

Destes 16 processos, 94% foram concluídos até 30/11/2014 e apenas 1 (correspondente a 6%) não ficou concluído no ano 2014, transitando para 2015.

**QUADRO 18 – EXECUÇÃO DOS PROCESSOS EXTRAORDINÁRIOS ABERTOS NO 4.º TRIMESTRE DE 2013**

n.º TOTAL PROCESSOS EXTRAORDINÁRIOS (TRANSITADOS DE 2013)				
Rótulos de Linha	CONCLUÍDO ATÉ 30/11/2014	CONCLUÍDO ATÉ 31/12/2013	EM CURSO	Total Geral
APU	3	1		4
APV		1		1
CONTRA			1	1
FIS	1	2		3
INQ	1			1
INSP		1		1
PI	1	3		4
REC	1			1
<b>Total Geral</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>16</b>

**Comentário:**  
 Transitaram 16 processos de 2013 para 2014, dos quais: 1 está em curso, 8 foram concluídos ainda no final de 2013 e 7 foram concluídos no decurso de 2014 (até 30/11/2014)

**GRÁFICO 4 – EXECUÇÃO DOS PROCESSOS EXTRAORDINÁRIOS ABERTOS NO 4.º TRIMESTRE DE 2013**


- 4.4.1. **Processos extraordinários abertos no 1.º, 2.º e 3.º trimestre de 2014** - destes 42 processos, 78% foram concluídos até 30/11/2014, 5% foram concluídos ainda antes do final do ano, e apenas 17% (correspondente a 7 processos) não ficaram concluídos no ano 2014, transitando para 2015.

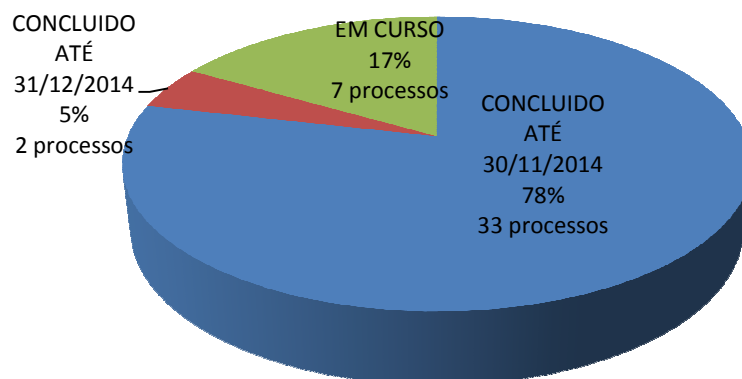



 O AUTÓNOMA DOS AÇORES  
 ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DA SAÚDE

**QUADRO 19 – EXECUÇÃO DOS PROCESSOS EXTRAORDINÁRIOS ABERTOS NO 1.º, 2.º E 3.º TRIMESTRES DE 2014**

n.º TOTAL PROCESSOS EXTRAORDINÁRIOS (ABERTOS ENTRE 01/01/2014 e 30/09/2014)				
Contar de AÇÃO	Rótulos de Coluna			
Rótulos de Linha	CONCLUÍDO ATÉ 30/11/2014	CONCLUÍDO ATÉ 31/12/2014	EM CURSO	Total Geral
OUT.	1			1
APU	5			5
APV	4	1		5
DIS	2		3	5
FIS	1		1	2
INQ	1		3	4
INSP	3			3
PI	11	1		12
REC	5			5
<b>Total Geral</b>	<b>33</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>42</b>

**Comentário:**  
 Foram abertos 42 processos novos até 30/09/2014, dos quais: 33 foram concluídos até 30/11/2014, 2 foram concluídos até 31/12/2014 e 7 encontravam-se em curso a 31/12/2014

**GRÁFICO 5 – EXECUÇÃO DOS PROCESSOS EXTRAORDINÁRIOS ABERTOS NOS 1.º, 2.º E 3.º TRIMESTRES DE 2014**


4.4.2. **Processos abertos no 4.º trimestre de 2014** - que transitam para 2015 para efeitos de cálculo do objetivo para 2015.

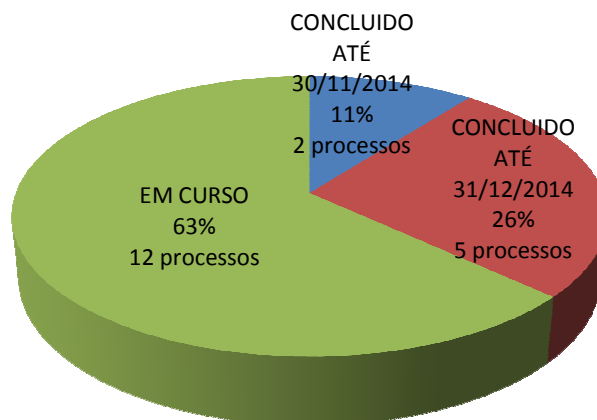
Foram instaurados 19 processos no último trimestre de 2014, dos quais 12 foram concluídos no ano 2015 (63%) e 7 foram integralmente concluídos no ano 2014 (37%).


 O AUTÓNOMA DOS AÇORES  
 ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DA SAÚDE

**QUADRO 20 – EXECUÇÃO DOS PROCESSOS EXTRAORDINÁRIOS ABERTOS NO 4.º TRIMESTRE DE 2014**

n.º TOTAL PROCESSOS EXTRAORDINÁRIOS (ABERTOS APÓS 01/10/2014)				
Contar de AÇAC	Rótulos de Classificação			
Rótulos de Classificação	CONCLUÍDO ATÉ 30/11/2014	CONCLUÍDO ATÉ 31/12/2014	EM CURSO	Total Geral
APU		2	2	4
APV		1	1	2
DIS			4	4
FIS	1		2	3
INQ			1	1
INSP			2	2
PI	1	2		3
<b>Total Geral</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>12</b>	<b>19</b>

**Comentário:**  
 Foram abertos 19 processos novos após 01/10/2014, dos quais: 2 foram concluídos até 30/11/2014, 5 foram concluídos até 31/12/2014 e 12 encontravam-se em curso a 31/12/2014

**GRÁFICO 6 – EXECUÇÃO DOS PROCESSOS EXTRAORDINÁRIOS ABERTOS NOS 4.º TRIMESTRE DE 2014**


## 5. CLASSIFICAÇÃO DAS AÇÕES POR NÍVEL DE COMPLEXIDADE

5.1. Cada ação ordinária ou extraordinária foi classificada de acordo com o nível de complexidade atribuído pelo Inspetor Regional da Saúde no fecho ou aquando da suspensão do processo – fases em que é possível a determinação dos critérios de atribuição.

5.2. Os critérios para a atribuição do nível de complexidade são 4, divididos em 2 subcritérios materiais e 2 subcritérios formais:

a) **Critérios materiais:**

(i) Diligências instrutórias realizadas (v.g. inquirições efetuadas; deslocações; troca de informações; verificações presenciais, etc.).

(ii) Esforço analítico (v.g. complexidade da matéria, (in) existência de precedente na IReS; grau de especificidade/especialidade; etc.).

b) **Critérios formais:**

(iii) Prazo concedido para a conclusão do processo, incluindo dilações.

(iv) Elementos constitutivos da equipa operacional.

5.3. Com base nos quatro critérios acima referidos, foram fixados quatro níveis de complexidade.

a) **NÍVEL I (processos de complexidade reduzida):** incluem-se a generalidade dos processos APU/APV, PI, algumas REC, FIS e INSP e todos os arquivamentos liminares. São processos com procedimentos simples, temporalmente curtos, que por regra não exigem demasiadas diligências instrutórias (quanto muito apenas a audiência prévia), com equipas constituídas entre 1 a 2 elementos. São processos que usualmente servem de antecâmara para outros processos com níveis de complexidade mais elevados, no caso de estes virem a ser instaurados.

b) **NÍVEL II (processos com alguma complexidade):** incluem-se aqui a maioria das REC, FIS, e INSP, exigindo algumas diligências instrutórias (incluindo verificações presenciais), maior esforço analítico a fim de sustentar proposta de decisão (v.g. estudo de literatura especializada, acesso a jurisprudência, etc.), com um prazo de conclusão entre 2 e 4 meses, normalmente com equipas de 2 operacionais. Trata-se do nível de complexidade mais usual na IReS.

c) **NÍVEL III (processos complexos):** incluem-se a generalidade dos processos INQ e DIS. Requerem elevado número de diligências instrutórias, algumas de elevada pressão psicológica (v.g. inquirição de testemunhas e arguidos, recolha de provas, etc.), com esforço analítico acima da média (v.g. acusação, arquivamentos, fundamentação da matéria de facto, seleção da prova, apreciação da credibilidade de prova testemunhal, etc.), usualmente apenas com 1 elemento operacional (instrutor) e prazo de conclusão entre 3 a 6 meses. Trata-se, talvez, do segundo nível de complexidade mais recorrente na IReS.

d) **NÍVEL IV (processos de elevada complexidade):** normalmente estão incluídas as AUD temáticas, mas também INSP, FIS ou mesmo DIS ou INQ, desde que os critérios formais e materiais assim o reclamem. É um nível naturalmente residual, referente aos “grandes” ou “mega” processos que a IReS instaura ou trabalha, seja pelo número de pessoas/serviços envolvidos, seja pelas dificuldades de obtenção e valoração da prova.


 REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES  
 SECRETARIA REGIONAL DA SAÚDE

**QUADRO 21 – AÇÕES ORDINÁRIAS POR NÍVEL**

Rótulos de Linha	CANCELADO	CONCLUÍDO	EM CURSO	SUSPENSO	PLANEADO
<b>AUD-ORD</b>		<b>8</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>10</b>
IV		8	1	1	10
<b>FIS-ORD</b>			<b>4</b>		<b>4</b>
IV			4		4
<b>INSP-ORD</b>	<b>1</b>	<b>1</b>		<b>1</b>	<b>3</b>
II		1			1
III				1	1
N/A	1				1
<b>PLANEADO</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>17</b>

- 5.4. Conforme resulta do quadro acima, do total dos 17 processos ordinários, 14 foram de nível IV, 1 de nível III, 1 de nível II e 1 não teve nível atribuído por ter sido cancelado.
- 5.5. Esta foi também uma das razões que levou à necessidade de suspensão de 2 processos, cancelamento de 1 processo e transição para 2015 de 5 processos, pois o nível de complexidade exigia maior afetação de recursos humanos então inexistentes, originando a consequente pendência dos processos extraordinários – alguns de natureza urgente.
- 5.6. No caso dos 4 processos FIS em curso, a fase de planeamento e execução encontra-se concluída, aguardando-se uma segunda peritagem técnica, solicitada à IGAS no âmbito do Protocolo de Cooperação Institucional, para conclusão e reporte em sede de relatórios finais, no decurso de 2015.
- 5.7. Dos 16 processos instaurados no último trimestre de 2013, 1 foi de nível III, 11 de nível II e 4 de nível I:

**QUADRO 22 – EXECUÇÃO DOS PROCESSOS EXTRAORDINÁRIOS ABERTOS NO 4.º TRIMESTRE DE 2013- POR NÍVEL DE COMPLEXIDADE**

Rótulos de Linha	CONCLUÍDO ATÉ 30/11/2014	CONCLUÍDO ATÉ 31/12/2013	EM CURSO	Total Geral
I	3	1		4
II	4	7		11
III			1	1
<b>Total Geral</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>16</b>

- 5.8. Dos 42 processos instaurados no 1.º, 2.º e 3.º trimestre de 2014, 8 foram de nível III, 20 de nível II e 14 de nível I.

**QUADRO 23 – EXECUÇÃO DOS PROCESSOS EXTRAORDINÁRIOS ABERTOS NO 1.º, 2.º E 3.º TRIMESTRE DE 2014 – POR NÍVEL DE COMPLEXIDADE**

Rótulos de Linha	CONCLUÍDO ATÉ 30/11/2014	CONCLUÍDO ATÉ 31/12/2014	EM CURSO	Total Geral
I	12	2		14
II	19		1	20
III	2		6	8
<b>Total Geral</b>	<b>33</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>42</b>

- 5.9. Dos 19 processos instaurados no 4.º trimestre de 2014, 5 foram de nível III, 11 de nível II e 3 de nível I.


 REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES  
 SECRETARIA REGIONAL DA SAÚDE

**QUADRO 24 – EXECUÇÃO DOS PROCESSOS EXTRAORDINÁRIOS ABERTOS NO 4.º TRIMESTRE DE 2014- POR NÍVEL DE COMPLEXIDADE**

Rótulos de Linha	CONCLUÍDO ATÉ 30/11/2014	CONCLUÍDO ATÉ 31/12/2014	EM CURSO	Total Geral
I	1	2		3
II	1	3	7	11
III			5	5
<b>Total Geral</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>12</b>	<b>19</b>

## 6. PROCESSOS POR SETOR DE ATIVIDADE E POR ILHA

A SReS/IReS tem competência para fiscalizar e inspecionar entidades pertencentes ao terceiro setor ou setor social que prestem cuidados de saúde à população ou seus associados. O RELATÓRIO passa a incluir as Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS), Misericórdias, Associações de Socorros Mútuos e afins, classificados de forma autónoma, através do código genérico IPSS, e não como setor privado (PRIVADO-C), como sucedeu no relatório de atividades de 2013.

### 6.1. Processos Ordinários:

- 6.1.1. Dos 17 processos ordinários instaurados em 2014, 58% ficaram distribuídos pelo setor público, 23% pelo setor privado e 11% pelo terceiro setor (IPSS), tendo estes últimos sido suspensos (a realizar em 2015).

**QUADRO 25 – N.º PROCESSOS SETOR E FASE**

SETOR	CANCELADO	CONCLUÍDO	EM CURSO	SUSPENSO	Total Geral	%
PUB		9	1		10	58,82%
PRIV			4		4	23,53%
IPSS				2	2	11,76%
N/A	1				1	5,88%
<b>Total Geral</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>17</b>	<b>100,00%</b>

- 6.1.2. Dos 17 processos ordinários instaurados em 2014, 53% respeitaram à ilha do Faial, (Auditoria no Hospital da Horta) e os restantes 47% respeitaram às ilhas Terceira, São Miguel, Pico.
- 6.1.3. A identificação RAA (incluída nos 47%), respeita a processos cujo âmbito abrange diversas ilhas da região.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES  
 SECRETARIA REGIONAL DA SAÚDE

**QUADRO 26 – N.º PROCESSOS ORDINÁRIOS POR ILHA E FASE**

ILHA	CANCELADO	CONCLUÍDO	EM CURSO	SUSPENSO	Total Geral	%
FAIAL		8	1		9	52,94%
TER			1	1	2	11,76%
RAA		1	1		2	11,76%
SMIG			1	1	2	11,76%
N/A	1				1	5,88%
PICO			1		1	5,88%
<b>Total Geral</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>17</b>	<b>100,00%</b>

## 6.2. Processos Extraordinários:

6.2.1. Dos 77 processos extraordinários (transitados de 2013 + instaurados em 2014) em 2014, 68% ficaram distribuídos pelo setor público, 28% pelo setor privado e 2% pelo terceiro setor (IPSS).

**QUADRO 27 – N.º PROCESSOS EXTRAORDINÁRIOS POR SETOR E FASE**

SETOR	CONCLUÍDO	CONCLUÍDO ATÉ 30/11/2014	CONCLUÍDO ATÉ 31/12/2013	CONCLUÍDO ATÉ 31/12/2014	EM CURSO	Total Geral	%
PUB		30	4	5	14	53	68,83%
PRIV	1	12	3	2	4	22	28,57%
IPSS					2	2	2,60%
<b>Total Geral</b>	<b>1</b>	<b>42</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>20</b>	<b>77</b>	<b>100,00%</b>

6.2.2. Dos 77 processos extraordinários instaurados em 2014, 40% respeitaram à ilha Terceira, 35% à ilha de São Miguel, 10% à ilha do Faial, 5% à ilha das Flores, 4% à ilha Graciosa, 2% à ilha de St.ª Maria, 1% à ilha do Pico e 1% a processos cujo âmbito abrange diversas ilhas da região:

**QUADRO 28 – N.º PROCESSOS EXTRAORDINÁRIOS POR ILHA E FASE**

SETOR	CONCLUÍDO	CONCLUÍDO ATÉ 30/11/2014	CONCLUÍDO ATÉ 31/12/2013	CONCLUÍDO ATÉ 31/12/2014	EM CURSO	Total Geral	%
TER	1	15	3	5	7	31	40,26%
SMIG		15	3	1	8	27	35,06%
FAIAL		8				8	10,39%
FLORES		3			1	4	5,19%
GRAC				1	2	3	3,90%
S.MARIA					2	2	2,60%
PICO			1			1	1,30%
RAA		1				1	1,30%
<b>Total Geral</b>	<b>1</b>	<b>42</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>20</b>	<b>77</b>	<b>100,00%</b>

6.2.1. Dos 31 processos extraordinários instaurados na ilha Terceira, 58% incidiram sobre o HSEIT.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES  
SECRETARIA REGIONAL DA SAÚDE

**QUADRO 29 – N.º PROCESSOS EXTRAORDINÁRIOS POR ENTIDADE**

TERCEIRA	N.º PROCESSOS	%
HSEIT	18	58,06%
PRIVADO-S	3	9,68%
PRIVADO-C	2	6,45%
COA	1	3,23%
CSSR/CSDES	1	3,23%
DEL.SAÚDE AH	1	3,23%
IReS	1	3,23%
SCMAH	1	3,23%
SReS	1	3,23%
USIT	1	3,23%
USIT-CSAH	1	3,23%
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>100,00%</b>

6.2.2. Dos 27 processos extraordinários instaurados na ilha de São Miguel, 44% incidiram sobre o HDES.

**QUADRO 30 – N.º PROCESSOS EXTRAORDINÁRIOS POR ENTIDADE**

São Miguel	N.º PROCESSOS	%
HDES	12	44,44%
PRIVADO-S	9	33,33%
CSRG	2	7,41%
DEL.SAÚDE PDL	1	3,70%
PRIVADO-C	1	3,70%
TAF-PDL	1	3,70%
USISM	1	3,70%
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>100,00%</b>

## 7. PROCESSOS CONCLUÍDOS: PRAZOS E MÉDIA DE CONCLUSÃO

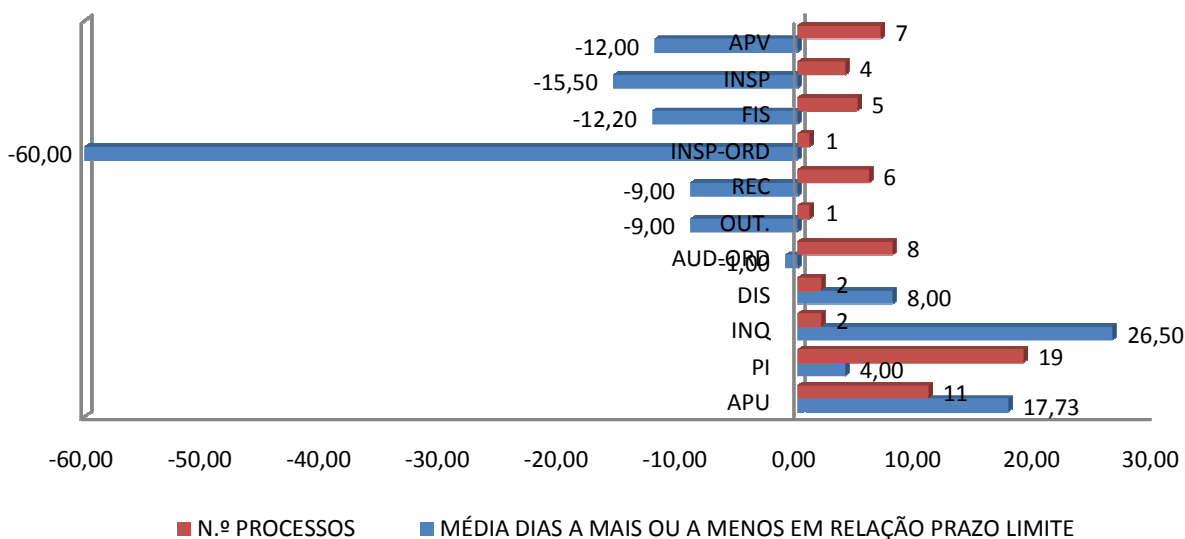
7.1. Foram concluídos 66 processos em 2014, cujos prazos limite (fixados pelo Inspetor Regional da Saúde) em alguns casos foram ultrapassados, mas noutros foram cumpridos antes do prazo fixado, apurando-se uma média de 0,95 dias (cerca de 1 dia) a menos utilizado na conclusão dos 66 processos, em relação aos prazos fixados no serviço.



**QUADRO 31 – PROCESSOS CONCLUÍDOS – ≠ PRAZO CONCLUSÃO E PRAZO LIMITE + MÉDIA DE DIAS A MAIS OU A MENOS DO PRAZO LIMITE**

TIPO	N.º PROCESSOS	DIFERENÇA ENTRE PRAZO CONCLUSÃO E PRAZO LIMITE	MÉDIA DIAS A MAIS OU A MENOS EM RELAÇÃO PRAZO LIMITE
APU	11	195	17,73
PI	19	76	4,00
INQ	2	53	26,50
DIS	2	16	8,00
AUD-ORD	8	-8	-1,00
OUT.	1	-9	-9,00
REC	6	-54	-9,00
INSP-ORD	1	-60	-60,00
FIS	5	-61	-12,20
INSP	4	-62	-15,50
APV	7	-84	-12,00
<b>Total Geral</b>	<b>66</b>	<b>2</b>	<b>-62,47</b>
<b>Média dias</b>			<b>-0,95</b>

**GRÁFICO 7 – PROCESSOS TRABALHADOS CONCLUÍDOS POR MÉDIA DE DIAS**



- 7.2. Em termos globais, entre outubro de 2013 e dezembro de 2014 (em 15 meses) em média foram concluídos 4,4 processos por mês (66 processos / 15 meses).
- 7.3. No que concerne aos processos instaurados em 2014 e concluídos em 2014 (em 12 meses) a média foi de 4,2 processos por mês (51 processos / 12 meses).
- 7.4. Analisando em termos de processos trabalhados em 2014 (concluídos e em curso- incluindo transitados de 2013), em média foram trabalhados 6,06 processos por mês (91 processos /15 meses).



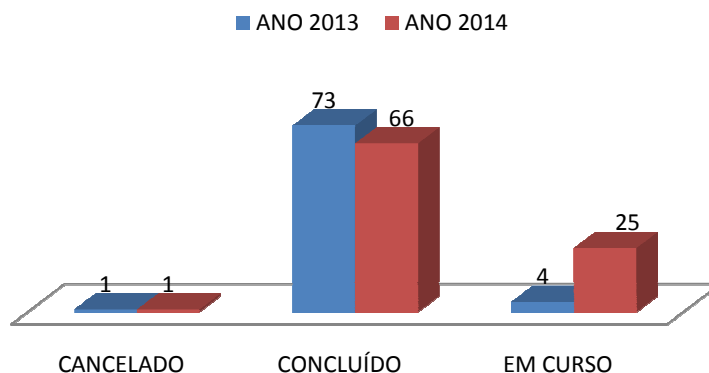
## 8. PROCESSOS INSTAURADOS 2013 vs. 2014

- 8.1. Na medida em que o relatório de 2013 não incluía a análise desagregada dos níveis de complexidade, a comparação será apenas quantitativa (a comparação qualitativa só poderá ser efetuada em 2015 em relação ao ciclo de gestão de 2014).
- 8.2. No ano 2014 foram instaurados/trabalhados mais 14 processos em relação ao ano 2013, no entanto, em termos de conclusão de processos, no ano 2013 concluíram-se mais 7 processos até ao final do ano, do que no ano 2014, e no ano 2013 transitaram para 2014, 4 processos enquanto no ano 2014 transitaram 25 processos para 2015.
- 8.3. O aumento do número de processos em 2014, aliado ao facto de terem sido trabalhados processos com níveis de complexidade elevados sem a integração de novos inspetores ainda no decurso do ano 2014 (aumento da capacidade humana da IReS), levou a que em 2014 transitassem mais processos para o ano seguinte.

**QUADRO 32 – PROCESSOS ORDINÁRIOS E EXTRAORDINÁRIOS 2013 vs 2014 – POR ESTADO**

TOTAL PROCESSOS	CANCELADO	CONCLUÍDO	EM CURSO	SUSPENSO	Total Geral
<b>ANO 2013</b>	<b>1</b>	<b>73</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>80</b>
<b>ANO 2014</b>	<b>1</b>	<b>66</b>	<b>25</b>	<b>2</b>	<b>94</b>

**GRÁFICO 8 – PROCESSOS EXTRAORDINÁRIOS 2013 vs 2014 – TOTAL POR ESTADO**





REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES  
SECRETARIA REGIONAL DA SAÚDE

QUADRO 33 – PROCESSOS ORDINÁRIOS E EXTRAORDINÁRIOS 2013 vs 2014 – POR TIPO AÇÃO

EXTRAORDINARIOS	Total Geral 2013	Total Geral 2014	Diferença (2013/2014)
APU	13	13	0
APV	2	8	6
AUD-ORD	11	10	-1
CONTRA	2	1	-1
DIS	2	9	7
FIS		8	8
FIS-ORD	10	4	-6
INQ	8	6	-2
INS	3	6	3
INSP-ORD		3	3
OUT		1	1
PI	18	19	1
REC	11	6	-5
<b>Total Geral</b>	<b>80</b>	<b>94</b>	<b>14</b>

## 9. ARQUIVAMENTOS LIMINARES

- 9.1. O presente RELATÓRIO identifica o número de arquivamentos liminares, isto é, as participações, queixas ou denúncias recebidas pela IReS no ano de 2014 e que após apreciação liminar não mereceram a abertura de qualquer processo específico. Todos os arquivamentos são objeto de fundamentação.
- 9.2. A identificação destes arquivamentos afigura-se necessária, pois muito embora não tenham desencadeado a instauração de processos autónomos foi, em todo o caso, despendido tempo e esforço na análise preliminar ao conteúdo da participação, denúncia ou queixa – retirando disponibilidade para outros processos entretanto pendentes.
- 9.3. Por não ter sido instaurado processo o modo de identificação é feito através da referência às distribuições internas da aplicação *e.doc*. O arquivamento de modo liminar pode dever-se a uma das seguintes razões:
- (i) **Incompetência/impossibilidade legal** (INCOMP. ou IMPOSS.): isto é, a IReS não era a entidade legalmente competente para a apreciação da queixa ou participação, ou não tem as prerrogativas necessárias para o exercício das funções.
  - (ii) **Inexistência de indícios suficientes para a instauração de processo** (INDICIOS INSUF.): trata-se, sobretudo, dos casos em que o princípio da proporcionalidade e da intervenção mínima, especialmente aplicável à administração de polícia (artigo 272.º, n.º 2 e 3 da Constituição da República Portuguesa), por natureza agressiva em face dos poderes e prerrogativas da IReS, sopesados perante as diligências necessárias a instaurar (*v.g.* acesso a ficheiro clínico), o IReS conclui que a denúncia não se encontrava devidamente sustentada do ponto de vista factual e/ou indiciário. Dito de outro modo, trata-se dos arquivamentos em que se considerou que, perante a agressividade que as diligências instrutórias requeriam, a denúncia carecia de mais e melhores elementos indiciários para a instauração do processo, por força do princípio da proporcionalidade (necessidade, adequação e equilíbrio) e da intervenção mínima da agressão.


 REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES  
 SECRETARIA REGIONAL DA SAÚDE

- (iii) **Inconveniência ou inoportunidade para abertura de processo (INCONV. e INUT.):** são os casos em que se verificou inutilidade superveniente do processo, seja por esgotamento das competências/poderes da IREs, seja pela boa administração e economia de meios administrativos perante o conteúdo denúncia; a existência de competências concorrentes de outros serviços (v.g. DRS) perante os escassos recursos humanos da IREs e a maior ou menor pertinência do conteúdo da participação/denúncia/queixa;
- (iv) **Improcedência da queixa (IMPRO.):** ou seja, o expoente apresentou resposta da entidade visada a qual, após apreciada, mereceu a concordância da IREs, com a consequente improcedência liminar da queixa.

9.4. Durante o ano de 2014, foram arquivados liminarmente 22 participações, queixas e denúncias, por diferentes motivos, despachadas numa média de 3,5 dias após a data de entrada da queixa na IREs.

9.5. A principal causa para os arquivamentos liminares foi a incompetência legal da IREs (15 arquivamentos).

**QUADRO 34 – ARQUIVAMENTOS LIMINARES 2014**

Distribuição ref.ª	Data entrada	Data despacho	Motivo	n.º dias entre a entrada e o despacho
IRS/2014/83	28-02-2014	03-03-2014	Incompetência legal	3
IRS/2014/108	20-03-2014	24-03-2014	Impossibilidade legal/de facto	4
SRAS/2014/2940	12-05-2014	12-05-2014	Incompetência legal	0
SRAS/2014/2974	12-05-2014	13-05-2014	Inutilidade superveniente	1
IRS/2014/165	05-05-2014	07-05-2014	Incompetência legal	2
IRS/2014/170	08-05-2014	09-05-2014	Incompetência legal	1
IRS/2014/236	01-07-2014	08-07-2014	Incompetência legal	7
IRS/2014/253	23-07-2014	30-07-2014	Inutilidade superveniente	7
IRS/2014/277	26-08-2014	27-08-2014	Indícios insuficientes	1
IRS/2014/301	17-09-2014	17-09-2014	Incompetência legal	0
IRS/2014/302	17-09-2014	17-09-2014	Incompetência legal	0
IRS/2014/304	17-09-2014	18-09-2014	Incompetência legal	1
IRS/2014/335	02-10-2014	02-10-2014	Incompetência legal	0
IRS/2014/342	06-10-2014	09-10-2014	Incompetência legal	3
IRS/2014/349	08-10-2014	09-10-2014	Incompetência legal	1
IRS/2014/351	09-10-2014	20-10-2014	Incompetência legal	11
IRS/2014/375	28-10-2014	28-10-2014	Incompetência legal	0
IRS/2014/387	05-11-2014	06-11-2014	Incompetência legal	1
IRS/2014/391	10-11-2014	11-11-2014	Inconveniente	1
IRS/2014/403	25-11-2014	25-11-2014	Improcedência da participação	0
IRS/2014/424	10-12-2014	12-12-2014	Indícios insuficientes	2
IRS/2014/428	15-12-2014	15-01-2015	Incompetência legal	31
			<b>Total dias</b>	<b>77</b>

**QUADRO 35 – MÉDIA DE DIAS PARA DESPACHO**

Motivo	n.º Processos
IMPOSS.	1
IMPROC.	1
INCOMP.	15
INCONV.	1
INDICIOS INSUF.	2
INUT.	2
<b>Total processos</b>	<b>22</b>
<b>Total dias</b>	<b>77</b>
<b>Média dias</b>	<b>3,5</b>

**CAPÍTULO III**

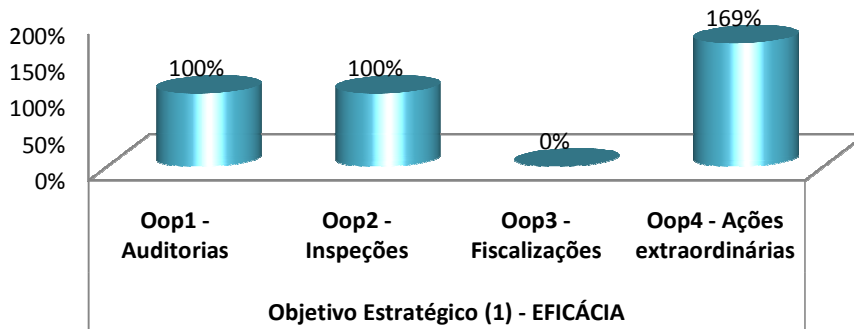
**QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIDADE – RESULTADOS 2014- JUSTIFICAÇÕES DOS DESVIOS**

**1. EFICÁCIA – Objetivo Estratégico 1**

**QUADRO 36 – OBJETIVO EFICÁCIA**

Objetivos operacionais	Resultado 2013	Meta Ano 2014	Concretização			Desvio
			Resultado	Classificação		
				Superou	Atingiu	
<b>EFICÁCIA</b> Planear, executar e aumentar a capacidade de resposta das ações da competência da IReS			57%	x		
<b>Oop 1 (OE1)</b> Ponderação 20%		50%	50%			
<b>Auditorias</b> Ind 1 e 2 Peso	n.º auditorias realizadas / n.º auditorias propostas no Plano de Atividades 100%	realizar 50% das 2 auditorias propostas	1 auditoria realizada 100%	x		⇒ 0%
<b>Oop 2 (OE1)</b> Ponderação 20%		33%	33%			
<b>Inspeções</b> Ind 1 e 2 Peso	n.º inspeções realizadas / n.º inspeções propostas no Plano de Atividades 100%	realizar 33% das 3 inspeções propostas	1 inspeção realizada 100%	x		⇒ 0%
<b>Oop 3 (OE1)</b> Ponderação 50%		100%	0%			
<b>Fiscalizações</b> Ind 3 e 4 Peso	n.º fiscalizações realizadas / n.º fiscalizações propostas no Plano de Atividades 100%	realizar 100% das 4 fiscalizações propostas	4 fiscalizações em curso 0%		x	↓ -100%
<b>Oop4 (OE1)</b> Ponderação 10%		50%	84%			
<b>Ações extraordinárias</b> Ind 1 e 2 Peso	n.º de pedidos satisfeitos até 30/11/2014 / n.º de pedidos aceites até 30/09/2014 100%	satisfazer 50% dos pedidos	49 pedidos satisfeitos de 58 aceites 169%	x		↑ 69%

**GRÁFICO 9 – OBJETIVO ESTRATÉGICO EFICÁCIA**





REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES  
SECRETARIA REGIONAL DA SAÚDE

- 1.1. **Auditorias-** Meta atingida em 100% com a realização da Auditoria aos encargos com trabalho extraordinário e prevenções no Hospital da Horta.
- 1.2. **Inspeções** – Meta atingida em 100% com a realização da Inspeção à deslocação de especialistas a Unidades de Saúde de ilha.
- 1.3. **Fiscalizações** – Meta não atingida (0%), uma vez que as fiscalizações aos serviços de fisioterapia convencionados com o SRS, só serão concluídas no ano 2015.
- 1.4. **Ações Extraordinárias** – Meta atingida em 169%, uma vez que das 58 ações aceites entre 01/10/2013 e 30/09/2014, 49 foram concluídas até 30/11/2014. A meta era de 50%, ou seja, de conclusão até 30/11/2014 de 29 processos, no entanto concluíram-se 49 processos.
- 1.5. Constatou-se que apenas a meta fixada para as fiscalizações não foi atingida, no entanto, este objetivo tinha uma ponderação de 50%, as auditorias uma ponderação de 20%, as inspeções uma ponderação de 20% e as ações extraordinárias uma ponderação de 10%, pelo que o objetivo eficácia teve um resultado de apenas 57% em 2014, logo não foi atingido:

$$[(20\% \times \text{result. aud.}) + (20\% \times \text{result. insp.}) + (50\% \times \text{result. fisc.}) + (10\% \times \text{result. ações extra.}) ] =$$

$$[(20\% \times 100) + (20\% \times 100) + (50\% \times 0) + (10\% \times 169)] =$$

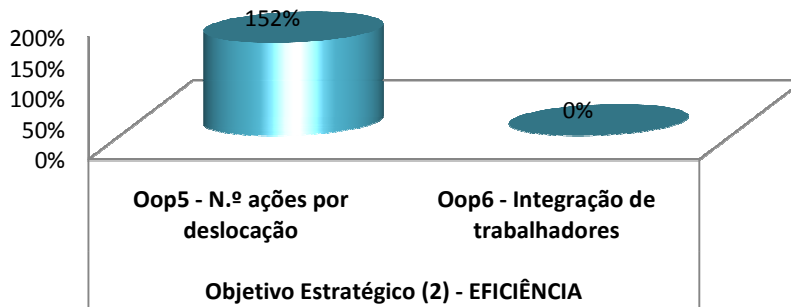
**57% Objetivo eficácia < 100% – Não Atingido**

**2. EFICIÊNCIA – Objetivo estratégico 2**

QUADRO 37 – OBJETIVO ESTRATÉGICO EFICIÊNCIA

Objetivos operacionais	Resultado 2013	Meta Ano 2014	Concretização			Desvio
			Resultado	Classificação		
				Superou	Atingiu	
<b>EFICIÊNCIA</b>	Obter ganhos de eficiência da IReS		76%	x		
<b>Oop5 (OE2)</b>	<b>Ponderação</b> 50%		30,0%	45,5%		
<b>Realizar mais do que uma ação na mesma deslocação</b>	<b>Ind</b> 3 e 4	n.º deslocações que trataram mais do que uma ação/ n.º total de deslocações	em 30% das deslocações tratar mais do que 1 ação	em 11 deslocações, 5 trataram mais do que 1 ação	x	↑ 52%
	<b>Peso</b>	100%		152%		
<b>Oop6 (OE2)</b>	<b>Ponderação</b> 50%		0%	100%		
<b>Integração de trabalhadores da IReS na carreira inspetiva</b>	<b>Ind</b> 5	n.º de integrações/integrações propostas no Plano de Atividades	integrar 100% dos trabalhadores popostos (minimo 1)	0 trabalhadores integrados%		x ↓ -100%
	<b>Peso</b>	100%		0%		

**GRÁFICO 10 – OBJETIVO ESTRATÉGICO EFICIÊNCIA**



- 2.1. **Deslocações com mais do que 1 ação trabalhada-** Meta atingida em 152% em 11 deslocações 5 trataram mais do que 1 ação.
- 2.2. **Integração de trabalhadores na IReS –** Meta não atingida (0%) a integração de trabalhadores só se concretizará em 2015.
- 2.3. Constatase que a meta fixada para a integração dos trabalhadores não foi atingida e que este objetivo por ter uma ponderação de 50%, inviabilizou a superação do objetivo estratégico eficiência:

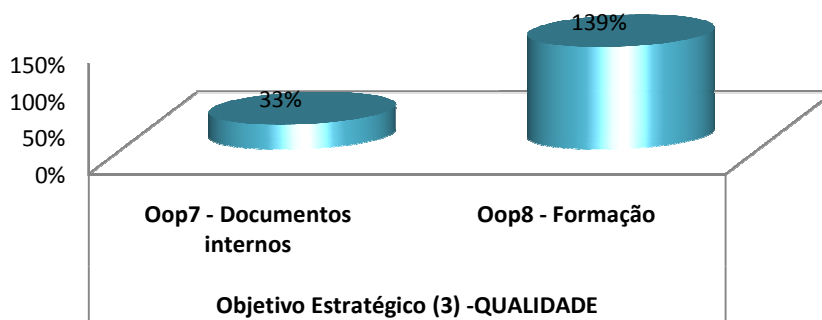
<p><b>[(50% x result. realização ações nas deslocações) + (50% x result. integração trabalhadores) ]=</b></p> <p><b>[(50% x152) + (50% x0) ]=</b></p> <p><b>76% Objetivo eficiência &lt; 100% – Não Atingido</b></p>
--

### 3. QUALIDADE – Objetivo estratégico 3

QUADRO 38 – OBJETIVO ESTRATÉGICO QUALIDADE

Objetivos operacionais	Resultado 2013	Meta Ano 2014	Concretização			Desvio
			Resultado	Classificação		
				Superou	Atingiu	
<b>QUALIDADE</b>	<b>Promover a qualidade dos serviços prestados (OE3)</b>		<b>65%</b>	<b>x</b>		
<b>Oop7 (OE3)</b>	<b>Ponderação 70%</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>33%</b>		
Documentos/aplicações de gestão interna: 1 manual de procedimentos internos e 2 bases de dados	Ind 6	n.º documentos criados / n.º documentos propostos	criar 100% dos documentos e aplicações propostos	criada 1 aplicação (fiscalização FISIO)		x ↓ -67%
	Peso	100%		33%		
<b>Oop8 (OE3)</b>	<b>Ponderação 30%</b>		<b>60%</b>	<b>83,33%</b>		
Garantir a qualificação dos colaboradores	Ind 7	n.º de participações em ações de qualificação/n.º de trabalhadores	60% de participações em relação aos 6 funcionários	entre os 6 trabalhadores realizaram-se 5 ações de formação		x ↑ 39%
	Peso	100%		139%		

GRÁFICO 11 – OBJETIVO ESTRATÉGICO QUALIDADE



3.1. **Documentos e aplicações de gestão interna - Meta atingida não atingida (33%):** o manual de procedimentos não foi elaborado, atendendo à escassez de recursos humanos e ao volume de trabalho operacional (conforme se pode constatar pelo n.º de processos extraordinários concluídos em 2014 (Oop 4). Por outro lado, das 2 aplicações de gestão interna propostas, foi criada apenas 1, de suporte à fiscalização ordinária agendada em 2014 (Fisioterapias).

3.2. **Garantir a qualificação dos colaboradores – Meta atingida em 139%:** os trabalhadores da IReS em 2014 participaram em 5 ações de formação/conferências.

- 3.3. Constatou-se que a meta fixada para elaboração de documentos e aplicações de gestão interna não foi atingida e que este objetivo por ter uma ponderação de 70%, inviabilizou a superação do objetivo estratégico qualidade:

$$[(70\% \times \text{result. documentos e aplicações internas}) + (30\% \times \text{result. qualificação dos trabalhadores})] =$$

$$[(70\% \times 33) + (30\% \times 139)] =$$

**57% Objetivo qualidade < 100% – Não Atingido**

#### 4. CLASSIFICAÇÃO FINAL DO SERVIÇO PARA 2014

- 4.1. Apresentadas as justificações para os desvios dos objetivos operacionais e orçamentais, ponderadas as relevâncias de cada objetivo operacional no quadro dos objetivos estratégicos de eficiência, eficácia e qualidade, propõe-se para a avaliação final do serviço para 2014 (SIADAPRA 1) a menção «INSUFICIENTE» por não se terem atingido as metas propostas, em resultado das ponderações atribuídas no QUAR Planeamento para 2014.
- 4.2. No entanto, em termos individuais, de ente os 8 o objetivos operacionais propostos, 3 foram superados (Oop 4, Oop 5 e Oop 8) , 2 foram atingidos (Oop 1 e Op2), e 3 não foram atingidos (Oop 3, Oop 6 e Oop 7).
- 4.3. Ou seja, em termos individuais 63% dos objetivos foram atingidos e superados e 37% não foram atingidos, no entanto, dada a ponderação superior aos objetivos não atingidos [ Oop3 (em 50%), ao Oop 6 (em 50%) e ao Oop 7 (em 80%)], o resultado final apurado vê-se diminuído, acabando por não espelhar o verdadeiro esforço desenvolvido pelo serviço no ano 2014.

QUADRO 39 – CLASSIFICAÇÃO FINAL DO SERVIÇO - GERAL

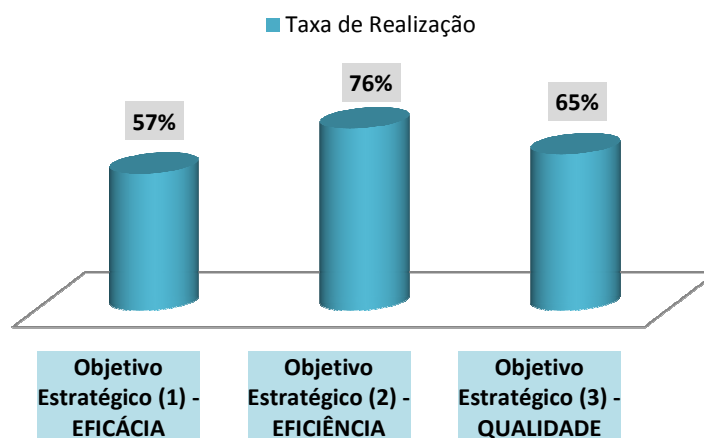
Objetivos	Eficácia	Eficiência	Qualidade
Resultado	57%	76%	65%
Desvio	-43%	-24%	-35%
Classificação	Não atingiu	Não atingiu	Não atingiu

QUADRO 40 – CLASSIFICAÇÃO FINAL DO SERVIÇO- DETALHADO

Parâmetros	Objectivos	Indicadores	Taxa de Realização individual	Ponderação	Taxa de Realização	Ponderação	Desvio
Objetivo Estratégico (1) - EFICÁCIA	Oop1 - Auditorias	1 e 2	100%	20%	57%	60%	-26%
	Oop2 - Inspeções	1 e 2	100%	20%			
	Oop3 - Fiscalizações	3 e 4	0%	50%			
	Oop4 - Ações extraordinárias	1 e 2	169%	10%			
Objetivo Estratégico (2) - EFICIÊNCIA	Oop5 - N.º ações por deslocação	3 e 4	152%	50%	76%	20%	-5%
	Oop6 - Integração de trabalhadores	5	0%	50%			
Objetivo Estratégico (3) - QUALIDADE	Oop7 - Documentos internos	6	33%	70%	65%	20%	-7%
	Oop8 - Formação	7	139%	30%			



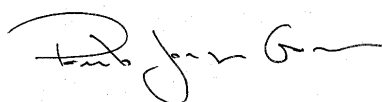
**GRÁFICO 12 – TAXA DE REALIZAÇÃO – POR OBJETIVO ESTRATÉGICO**



Angra do Heroísmo, 28 de abril de 2015

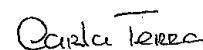
**O CONSELHO ADMINISTRATIVO**

INSPETOR REGIONAL DA SAÚDE



Paulo Jorge Gomes  
Jurista

INSPETORA



Carla Terra  
inspetora Economista