

**Parecer emitido pelo Alto Comissariado da Saúde (GPEARI do MS)
com Análise Crítica da Auto-Avaliação da ARS Alentejo
(Artigo 17.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro)**

Organismo avaliado: ARS ALENTEJO

1. Enquadramento

De acordo com a Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro, está o Alto Comissariado da Saúde mandatado para exercer, no âmbito da avaliação do desempenho dos serviços do Ministério da Saúde, as competências de emissão de parecer com análise crítica da auto-avaliação constante do relatório de actividades.

2. Parecer com análise crítica

Com base nos resultados do QUAR e na informação adicional constante da auto-avaliação que integra o Relatório de Actividades de 2008, considerando os critérios constantes do artigo 18.º, à Administração Regional de Saúde do Alentejo (ARS Alentejo) deverá ser atribuída a avaliação de *Desempenho Bom*, em concordância com a menção *Bom* proposta pelo seu Presidente.

3. Documentos de referência

Este modelo de parecer teve por base:

- Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro;
- Orientação técnica das auto-avaliações dos serviços elaborada pelo Conselho de Coordenador da Avaliação dos Serviços (CCAS), nomeadamente na definição dos objectivos relevantes e na expressão qualitativa da avaliação de serviços (desempenho bom, satisfatório e insuficiente);
- Auto-avaliação (incluindo a menção de proposta qualitativa) recorrendo ao respectivo QUAR de 2008 (quando necessário recolher informação adicional);
- Ofício Circular n.º 13/GDG/08 do DGAEP de 21 de Novembro de 2008;
- Proposta de Modelo do Parecer (a emitir pelo GPEARI) com Análise Crítica da Auto-Avaliação "proposto pelo GT do CCAS.



Alto Comissariado
da Saúde

Ministério	Saúde		
Entidade avaliadora	Alto Comissariado da Saúde		
Entidade avaliada	ARS ALENTEJO		
Ano em avaliação	2008	Relatório de Actividades não entregue	
Menção proposta pelo dirigente máximo na Auto-Avaliação	Bom		
Parecer do GPEARI sobre a Proposta de Menção	Concorda		

4. Análise Crítica

4.1. Avaliação global do grau de cumprimento dos objectivos e do grau de utilização dos meios disponíveis

4.1.1. Objectivos Estratégicos

- Extinção das 3 Sub-Regiões de Saúde
- Implementação das ULS do Norte Alentejano e do Alentejo Sul
- Reforço de integração dos diferentes níveis de cuidados, melhorando o atendimento dos utentes, diminuindo as listas de espera para as primeiras consultas
- Implementação da Rede de Urgência no Alentejo, melhorando os cuidados prestados, em situação de urgência/emergência
- Reorganização dos Cuidados de Saúde Primários, implementação das USF's e Centros de Saúde reconfigurados
- Reforço da contratualização ao nível de todos os níveis de cuidados: primários, secundários e continuados
- Rede de Cuidados Continuados - alargamento de modo a criar estruturas que respondam às necessidades da população
- Consolidar o sistema de monitorização, recolha da informação e apoio à gestão

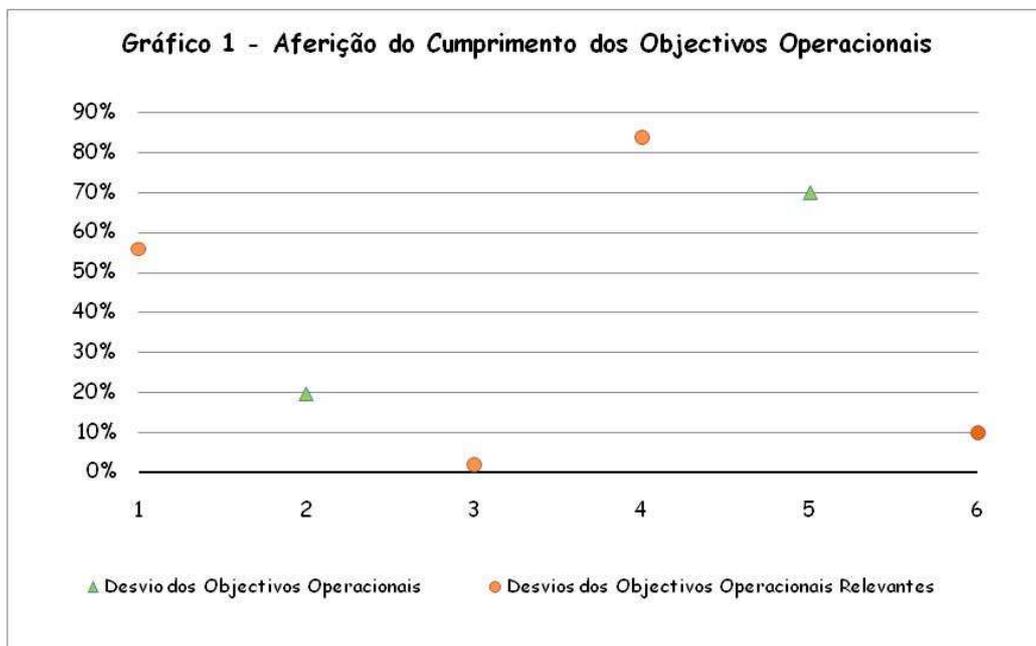
4.1.2. Cumprimento de Objectivos Operacionais

No quadro 1 encontram-se listados os objectivos operacionais da ARS Alentejo.

Quadro 1 - Objectivos Operacionais

OP	Descrição
1	Melhorar o nível de satisfação dos utentes (aplicação de questionário para conhecer a percepção dos clientes face às condições oferecidas)
2	Diminuir o prazo médio de pagamento a fornecedores
3	Optimizar recursos existentes (dar sequência ao processo de reorganização da rede de cuidados de saúde)
4	Reorganizar serviços e melhorar níveis de coordenação (a reafectação dos recursos humanos deverá ser concluída e é imprescindível actuar no sentido de melhorar os níveis de coordenação)
5	Desenvolver políticas de gestão da informação
6	Aumentar a motivação e gestão participada

O gráfico 1 mostra a aferição do cumprimento dos objectivos operacionais. Os mais relevantes estão destacados a laranja.



4.1.2.1. Taxa de Realização Global: Eficácia, Eficiência e Qualidade

Globalmente, a ARS Alentejo apresentou uma taxa de realização de 131,9% (Quadro 2).

Quadro 2 - Taxa de realização global

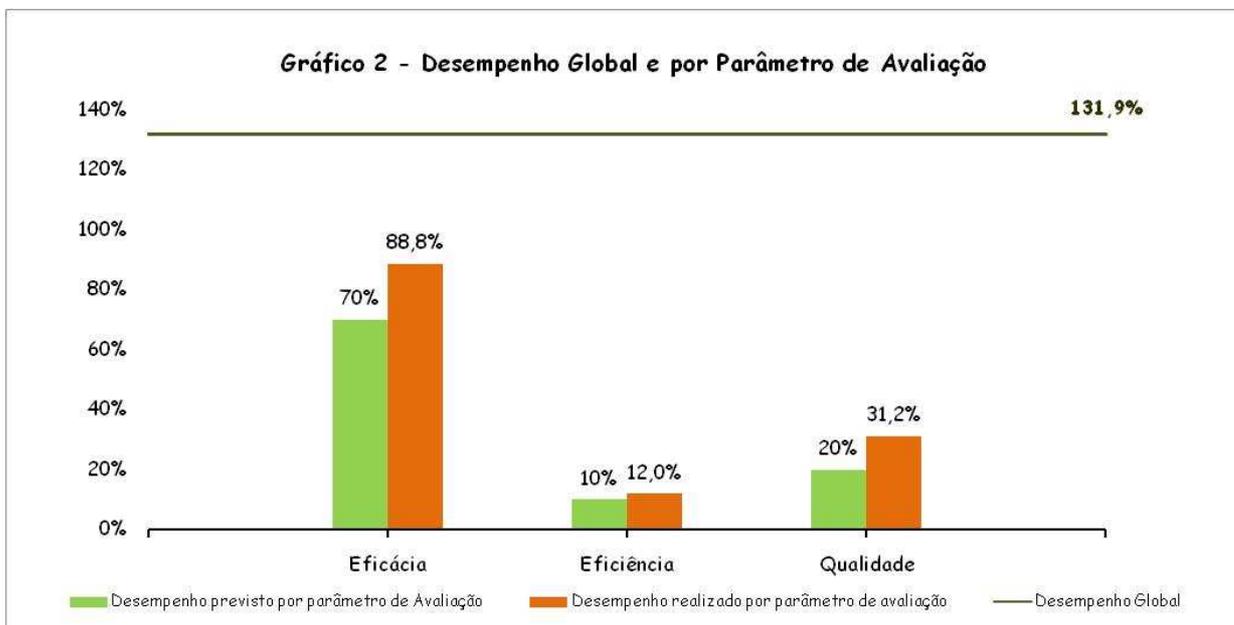
Taxa de realização global
131,9%

No Quadro 3 estão apresentadas as ponderações previstas e os resultados dos parâmetros de avaliação.

Quadro 3 - Ponderações previstas e resultados

Parâmetros de Avaliação	Previstas	Realizadas
Eficácia	70%	88,8%
Eficiência	10%	12,0%
Qualidade	20%	31,2%

No gráfico 2 está representado o desempenho global e o desempenho previsto e realizado por parâmetro de avaliação.



4.1.3. Performance de utilização de recursos humanos e execução de recursos financeiros

4.1.3.1.1. Recursos Humanos

Quadro 3 - Recursos humanos planeados e utilizados

Recursos Humanos	Pontos Planeados	Pontos Utilizados	Desvio
Total	7985	7367	-618

Através da análise do quadro 3, torna-se possível constatar que a utilização de recursos humanos foi inferior à planeada.

4.1.3.1.2. Recursos Financeiros

Quadro 4 - Recursos financeiros estimados e executados

Recursos Financeiros	Estimados	Executados	Desvio
Orçamento de Funcionamento	187481164€	155.385.082€	
PIDDAC	10222268€	6.964.164€	
Outros	-	-	
Total	197.703.432€	162.349.246€	-35.354.186€

Através da análise do quadro 4, torna-se possível constatar que a execução de recursos financeiros foi inferior à estimada.



Alto Comissariado
da Saúde

4.2. Comentários face à avaliação global do serviço

Através do gráfico 2 é possível verificar que a ARS Alentejo apresenta uma taxa de realização global positiva de 131,9%.

Dos três parâmetros de avaliação, o de Eficiência apresenta uma taxa de realização de 12% e o de Qualidade uma taxa de 31,2%. No entanto, o de Eficácia apresenta uma ponderação superior (70%), tendo sido atingido um desempenho de 88,8%.

A proposta de menção qualitativa da ARS Alentejo deverá ser **Bom**.

4.3. Análise da informação opcional da auto-avaliação

Na auto avaliação, a ARS Alentejo apresenta algumas fundamentações relativas à realização dos objectivos operacionais apresentados no QUAR 2008 e os principais constrangimentos sentidos ao longo do ano.

- Fundamentações relativas à realização dos objectivos operacionais:

"Objectivo: Melhorar o nível de satisfação dos utentes

Foi aplicado um questionário a utentes dos Centros de Saúde e USF que estavam em 2008 sob gestão directa da ARSA. Este procedimento deve ser melhorado e alargado a outros Centros de Saúde no ano de 2009.

Objectivo: Optimizar os recursos existentes - dar sequência ao processo de reorganização dos cuidados de saúde primários

Nesta área da optimização de recursos destacam-se:

- *Foram efectuados todos os trabalhos inerentes à criação dos Agrupamentos de Centros de Saúde (ACES) e aumento do número de USF;*
- *Implementação da rede de urgência no Alentejo, melhorando as respostas dos cuidados prestados, em situação de urgência emergência;*
- *Implementação da ULS do Alentejo Sul, com a extinção da sub-região de saúde de Beja;*
- *Reforço da contratualização ao nível dos cuidados de saúde primários, secundários e continuados;*
- *Melhorar e reorientar a prestação de cuidados de saúde centrados no cidadão;*
- *Fomentar a articulação entre os vários níveis de prestação de cuidados de saúde.*

Ao nível do reforço da Rede de Cuidados Continuados Integrados, o número de camas a 31-12-2008 ficou aquém do objectivo proposto.

Objectivo: Reorganizar serviços e melhorar níveis de coordenação

O ano de 2008 foi fundamental na finalização do trabalho de reorganização dos serviços, decorrentes da passagem da ARSA a Instituto Público - enquadramento na nova estrutura orgânica. A reafecção dos recursos humanos deverá ser concluída, em complementaridade com a criação dos ACES.

Objectivo: Desenvolver políticas de gestão da informação

Em 2008 foram desenvolvidos procedimentos tendentes à normalização dos sistemas de informação e lançados projectos fundamentais à implementação da política de SI da ARSA.

Objectivo: Aumentar a motivação e gestão participada dos colaboradores da ARSA

O objectivo da participação activa dos trabalhadores, quer na definição dos seus próprios objectivos, quer na melhoria de processos na Organização foi bem conseguida, tendo-se traduzido em ganhos para o serviço e para os profissionais."



Alto Comissariado
da Saúde

- Principais constrangimentos:

"Escassez de Recursos Humanos especializados na Saúde:

A ARSA debate-se com a carência de especialistas, o que dificulta uma implementação coerente das políticas de saúde, bem como, a criação de novos serviços, tanto ao nível dos cuidados de saúde primários, como dos diferenciados.

Por outro lado, tem-se vindo a verificar o aumento do número de atribuições adstritas à ARSA, incompatíveis com a estrutura e meios de que dispõe.

Recursos financeiros para novos serviços, nomeadamente, para as SUB:

A implementação da requalificação da Rede de Urgências/Emergências no Alentejo, segundo o definido nos Despachos nº 18459/2006 e nº 707/2007, implica custos acrescidos e que a ARSA não dispõe, não só em relação aos recursos humanos necessários, como também em relação à requalificação e apetrechamento das instalações e equipamentos dos futuros pontos de Urgência/Emergência. É também necessário assegurar a formação adequada às equipas de profissionais das SUB.

Execução de projectos - agilização de procedimentos:

Verifica-se, continuamente, uma morosidade na análise dos processos por parte do Tribunal de Contas, o que atrasa significativamente a execução dos projectos, face aos timings e às obrigações assumidas.

Gestão da informação e sistemas informáticos:

A existência de um quadro generalizado de excessiva burocracia, conjugada com a dispersão de ferramentas informáticas, desarticuladas e pouco potenciadas, obriga os serviços a um esforço adicional de trabalho, com menor rentabilidade. Este aspecto limita o trabalho de planeamento estratégico, monitorização e avaliação.

Fraca flexibilidade na gestão orçamental face às decisões/iniciativas operacionais"