

DE: DCAP/UCP

DATA: 21/03/2017

ASSUNTO: Léxico operativo

INFORMAÇÃO 251/2017

PROC. N.º

## Parecer

## Despacho

Visto com apreço, concordo.  
À consideração superior



Chefe de Divisão DCAP

O presente trabalho resultou da necessidade de uniformizar o sentido e significado dos termos e conceitos em utilização, no âmbito da actividade da IGAS, face à multiplicidade de expressões significando a mesma realidade e às dificuldades de entendimento quanto à situação processual, tendo sido realizado com a participação e a intervenção activas das chefias das equipas multidisciplinares e das divisões da área de suporte que, assim, puderam contribuir para a fixação e consensualização de uma linguagem comum interna, de modo a que, todos a possam conhecer e utilizar.

Por isso, tendo em vista a melhoria da qualidade da actividade desenvolvida pela IGAS e mostrando-se efectuada a uniformização do documento, determino:

- a. a aprovação do Léxico operativo que ora se apresenta;
- b. a sua utilização por todos os trabalhadores e colaboradores da IGAS, com efeitos a 17 de Abril de 2017;

Lisboa, 27 de Março de 2017

Leonor do Rosário  
Mesquita Furtado

Assinado de forma digital por Leonor do Rosário Mesquita Furtado  
DN: cn=PT, ou=Ministério da Saúde, ou=Inspeção-Geral das Atividades em Saúde, c=Leonor do Rosário Mesquita Furtado  
Data: 2017.03.28 11:37:34 +01'00'

O campo léxico-semântico da atividade de uma organização caracteriza-se pela sua mutabilidade, pois está em constante evolução. Algumas palavras são incorporadas de forma gradual, outras mudam ligeiramente de sentido, traduzindo a experiência acumulada e a cultura institucional. Uma dificuldade recorrente nas organizações consiste na diferente interpretação atribuída a determinadas expressões e termos: o mesmo termo é frequentemente definido por organizações e normativos diferentes de forma diversa, em contexto mais ou menos preciso. Nesse sentido previu-se, no Plano de Atividades da IGAS para 2016, a elaboração de um documento de referência de trabalho que clarificasse alguns termos e expressões mais relevantes para a comunicação organizacional.

A necessidade do documento foi sentida desde logo nos trabalhos do Grupo constituído para a elaboração de um quadro/matriz de risco da área da saúde, razão pela qual se colheram alguns contributos já no seio desse Grupo de Trabalho.

Apresentada a primeira proposta de documento à Sr.<sup>a</sup> Inspetora-Geral foram posteriormente solicitados contributos aos Chefes de Equipas Multidisciplinares.

Foram tidas em conta, como bases principais, o Regulamento da Atividade de Inspeção da IGAS (*Despacho n.º 10715-B/2015, de 25 de setembro de 2015*), a ISO 31000:2009<sup>1</sup>, a ISO 9000:2015<sup>2</sup>, as Diretrizes INTOSAI para as Normas de Controlo Interno do Setor Público, as normas COSO e o léxico utilizado na organização judiciária.

Assim, submete-se à consideração superior o documento final, em anexo à presente Informação.

**À consideração superior,**



Natércia de Sousa

(Inspetor Principal-DCAP/UCP)

<sup>1</sup> ISO Gestão do Risco

<sup>2</sup> Conceitos da Gestão da Qualidade



INSPEÇÃO GERAL DAS ATIVIDADES EM SAÚDE

# LÉXICO OPERATIVO

02-2017

## NOTA INTRODUTÓRIA

---

O campo léxico-semântico da atividade de uma organização caracteriza-se pela sua mutabilidade, pois está em constante evolução. Algumas palavras são incorporadas de forma gradual, outras mudam ligeiramente de sentido, traduzindo a experiência acumulada e a cultura institucional. Assim sendo, uma dificuldade recorrente nas organizações advém da diferente interpretação atribuída a determinadas expressões e termos: o mesmo termo é frequentemente definido por organizações e normativos diferentes de forma diversa, em contexto mais ou menos preciso.

Nesse sentido, importa à eficiência da comunicação interna a clarificação, em documento de referência de trabalho, de alguns termos e expressões mais relevantes.

Foram tidas em conta, como bases principais, o Regulamento da Atividade de Inspeção da IGAS (*Despacho n.º 10715-B/2015, de 25 de setembro de 2015*, a ISO 31000:2009<sup>1</sup>, a ISO 9000:2015<sup>2</sup>, as Diretrizes INTOSAI para as Normas de Controlo Interno do Setor Público, as normas COSO e o léxico utilizado na organização judiciária.

## LÉXICO ASSOCIADO A AÇÕES E PROCESSOS

---

- **Atividade inspetiva:** atuação da IGAS no âmbito da sua missão traduzida no conjunto de ações inspetivas.
- **Atividade inspetiva proactiva:** conjunto de ações inspetivas ordinárias, isto é, previstas no Plano Operacional da Ação Inspetiva.
- **Atividade inspetiva reativa:** conjunto de ações inspetivas extraordinárias, isto é, imprevistas e imprevisíveis.
- **Ação inspetiva:** qualquer ação que assuma a forma de inspeção, auditoria, fiscalização, ação disciplinar, ação contraordenacional, de esclarecimento ou outra não-tipificada, de

---

<sup>1</sup> ISO Gestão do Risco

<sup>2</sup> Conceitos da Gestão da Qualidade

acordo com o Regulamento da Atividade Inspetiva da IGAS<sup>3</sup>, e que pode originar um ou vários processos inspetivos.

- **Ação Concluída:** ação inspetiva relativamente à qual todos os processos inspetivos que a compõem se encontrem concluídos.
- **Análise Inspetiva de Preparação:** estudo preparatório aprofundado, com recolha de diversa documentação e legislação, que antecede a execução de uma ação inspetiva que abranja um tema e várias entidades ou grupo de pessoas; é instaurada, na sua fase inicial como um processo de esclarecimento e termina com uma informação-síntese que reúne o essencial das conclusões e recomendações efetuadas nos processos dela originados.
- **Processo:** conjunto organizado e sequencial de atividades e documentos que as traduzem, inter-relacionadas e com um objetivo comum.
- **Processo inspetivo:** conjunto organizado de documentos que traduzem uma ação inspetiva, designadamente de auditoria (AUD); de inspeção (INS); de fiscalização (FIS); disciplinar (DIS); de inquérito (INQ); de sindicância (SIN); de averiguações (AVG); de contraordenação (CTO); um processo inspetivo, com exceção daqueles que enformam uma ação disciplinar ou contraordenacional, tem apenas uma entidade visada.
- **Processo de esclarecimento:** conjunto organizado de documentos que traduzem um procedimento rápido e expedito destinado à recolha de elementos com vista ao esclarecimento de expediente geral, à verificação prévia de requisitos que habilitem a eventual decisão de instauração de ação inspetiva ou ao acompanhamento de ações inspetivas em curso dentro ou fora da IGAS. Pode constituir uma análise de natureza inspetiva preparatória e ter várias entidades visadas.
- **Processo organizacional:** conjunto de atividades inter-relacionadas que, regra geral, utilizam *inputs* para produzir determinados *outputs* (sejam estes produtos, serviços ou outros resultados) gerando valor. Dois ou mais processos inter-relacionados também podem ser designados como processo, pois podem considerar-se processos de níveis diferentes<sup>4</sup>.

<sup>3</sup> Despacho n.º 10715-B/2015 de 25 de setembro

<sup>4</sup> ISO 9000:2015

- **Processos instaurados:** processos inspetivos e de esclarecimento cuja abertura e instrução foi determinada.
- **Processos decididos:** processos inspetivos e de esclarecimento sobre os quais tenha sido emitida decisão final.
- **Processos arquivados:** processos inspetivos e de esclarecimento sobre os quais tenha recaído a decisão final de arquivamento<sup>5</sup>.
- **Processos concluídos:** processos inspetivos e de esclarecimento sobre os quais, após a emissão de decisão final e a realização dos atos de secretaria subsequentes, tenha sido determinada a remessa para arquivo.
- **Processos transitados:** processos inspetivos e de esclarecimento que, por não se encontrarem concluídos no final de um determinado ano civil, continuam a marcha do procedimento no ano seguinte.
- **Processos reabertos:** processos inspetivos e de esclarecimento que foram decididos mas sobre os quais posteriormente recaiu um despacho de reabertura.
- **Processos pendentes:** processos que em determinada data não se encontram concluídos e que são constituídos pela soma do número de processos transitados, processos instaurados e processos reabertos, subtraída do número de processos concluídos.
- **Processo apenso:** processo que se determina correr junto com outro por apenso.
- **Processo incorporado:** processo que se determina converter em outro tipo de processo, ou numa fase processual de outro processo, aproveitando os atos processuais já realizados.

## OUTRO LÉXICO OPERATIVO

---

- **Planeamento Estratégico:** produção de um documento, em regra plurianual, contendo o diagnóstico estratégico e a análise estratégica que aponta objetivos e ações para se

---

<sup>5</sup> Código de Processo Penal, Regime Geral de Contraordenações, Regime Disciplinar

alcançar uma determinada visão face a um contexto, seja para a organização no seu todo, para um projeto, ou para um setor, temático ou orgânico, específico.

- **Planeamento Global da Atividade:** produção de um documento (designado de Plano Anual de Atividades) operacionalizando, para aquele ano, a estratégia da organização em objetivos, ações, projetos ou iniciativas.
- **Plano Sectorial:** documento da área instrumental, detalhando objetivos e ações a desenvolver num determinado setor da organização.
- **Plano Operacional de Ação Inspetiva:** documento anual detalhando condições, motivações, objetivos e ações inspetivas que se prevê desenvolver na área operacional.
- **Plano de Formação:** plano sectorial anual detalhando condições, motivações, objetivos e ações que se prevê desenvolver em matéria de formação dos trabalhadores.
- **Programa:** documento da área operacional ou instrumental contendo de forma simplificada o plano respetivo, traduzido num quadro ou tabela.
- **Projeto:** documento detalhando os objetivos, meios, tempos e tarefas de uma ação, atividade ou iniciativa da área instrumental.
- **Gestor de Processo:** pessoa que seja indicada como tal e à qual é atribuída a responsabilidade de conhecer, monitorizar e fazer propostas de melhoria de um dado processo organizacional.
- **Responsável de Processo:** pessoa que seja indicada como tal e à qual é atribuída a responsabilidade pela instrução de um processo inspetivo ou de esclarecimento, incluindo o controlo de tempos e a distribuição de tarefas pela equipa inspetiva.
- **Responsável da Ação:** pessoa que seja indicada como tal e à qual é atribuída a responsabilidade pela execução e pela articulação da ação inspetiva e dos responsáveis de processo.
- **Equipa Inspetiva:** conjunto de dois ou mais inspetores indicados para desenvolver as diligências no âmbito de uma determinada ação inspetiva ou de um processo inspetivo.
- **Entidade:** toda e qualquer entidade, serviço ou unidade objeto de uma ação inspetiva.

- **Fases da ação inspetiva:** planeamento, execução e decisão.
  - **Planeamento da ação:** documento detalhando os objetivos, meios, tempos e tarefas principais de uma ação inspetiva; engloba a preparação de toda a ação, bem como elaboração e revisão de instrumentos de trabalho.
  - **Execução da ação:** desenvolvimento da ação inspetiva, concretizado em um ou mais processos inspetivo.
  - **Decisão da ação:** fase final, de apreciação dos resultados e despacho do Inspetor-Geral.
  
- **Fases do Processo Inspetivo:** início, desenvolvimento, contraditório, relato final, decisão final e acompanhamento.
  - **Início:** que se consubstancia na Ordem de Serviço.
  - **Desenvolvimento:** que se consubstancia na realização da instrução, contemplando a recolha e análise de todos os elementos necessários à prossecução dos objetivos.
  - **Contraditório:** que se consubstancia na fase de exercício do direito de pronúncia dos visados ou das entidades visadas.
  - **Relato final:** que se consubstancia na elaboração do relatório final com proposta de decisão final.
  - **Decisão final:** fase final, de apreciação e despacho do Inspetor-Geral; a decisão poderá enformar, genericamente e entre outros, os seguintes **resultados**: arquivamento, comunicação de recomendações, aplicação de sanções, apuramento de responsabilidade financeira, instauração de outro processo, apensação a outro processo, conversão num processo de outro tipo e encaminhamento para entidade externa.
  - **Acompanhamento:** acompanhamento da implementação das recomendações, da aplicação de sanções ou da execução de outra decisão final que o justifique.
  
- **Reabertura de Processo:** determinação de que seja retomada a instrução de um processo concluído, por motivo superveniente à decisão final, designadamente quando se verifique alteração de circunstâncias ou seja determinado por decisão resultante de recurso.

- **Ação de Seguimento:** tipo de auditoria destinada ao apuramento dos impactos de recomendações e medidas fixadas em ação anterior.
- **Arquivo:** determinação de arrumação em arquivo, após ter sido terminada a instrução, emitida a decisão e efetuados os atos de secretaria subsequentes.

## LÉXICO ASSOCIADO AO RISCO

- **Lista:** listagem ou rol de um único tipo de dados

nomes
nome
nome

- **Tabela:** forma de organização de informação de duas ou mais listas de dados, dispostas em linhas e colunas relacionadas. O objeto de uma dada linha tem como atributos os dados das colunas nessa linha (ou vice-versa).

nomes	loais	âmbito
nome	local	âmbito
nome	local	âmbito

- **Quadro:** forma de organização da informação de uma tabela organizada por forma a facilitar a sua visualização e compreensão.

Tipo de processo	Estado do processo	
	Em instrução	Decidido
Ex Auditoria	20	10
Ex Inspeção	10	20

- **Matriz de risco:** ferramenta de conjugação de critérios (muito usada durante o *risk assessment*) com vista a atribuir uma classificação. É apresentada numa tabela que cruza uma escala de graduação de uma variável *n* com uma escala de graduação de uma variável *m* atribuindo a um fator uma classificação de risco decorrente desse cruzamento. A matriz pode ser representada num diagrama em que se cruzam dois eixos, de x e de y.

Ocorrência (variável <i>n</i> )		Avaliação (variável <i>m</i> )		
		bom	suficiente	fraco
	< de 1 ano	nível 3	nível 3	nível 2
	> 1 e < 2	nível 3	nível 2	nível 1
	> de 2 anos	nível 2	nível 2	nível 1

- **Mapa de risco:** é uma representação gráfica de dados para clarificar a visibilidade do risco e facilitar a decisão de gestão, tornando mais perceptível o diagnóstico da situação de uma entidade, tipologia de entidade, tema, área, ou outro elemento diferenciador já analisado. O Mapa de Risco é construído tendo por base os resultados do *risk assessment*.

	Tipo de entidade1	Tipo de entidade 2	Tipo de entidade 3
Tema A	nível 3	nível 3	nível 1
Tema B	nível 1	nível 2	nível 3
Tema C	nível 2	nível 1	nível 2

- **Tabela de áreas de intervenção:** tabela listando as grandes áreas temáticas de intervenção da IGAS, respetivos temas associados, codificação, sumário, descrição ou outras referências associadas
- **Tabela de temas:** tabela listando os temas que enformam as áreas de intervenção codificação, sumário, descrição ou outras referências associadas.

\*\*\*

IGAS/DCAP/UCP