

# Mestrado em Gestão

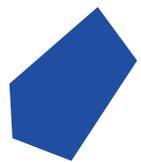
## Administração Pública

Susana Martins Rodrigues

Inovação do Setor Público - O caso do Setor da Saúde Pública

jul | 2023

GUARDA  
POLI  
TÉCNICO



# POLI TÉCNICO GUARDA

Escola Superior de Tecnologia e Gestão

---

## INOVAÇÃO DO SETOR PÚBLICO – O CASO DO SETOR DA SAÚDE

---

PROJETO APLICADO  
PARA OBTENÇÃO DO GRAU DE MESTRE EM GESTÃO ESPECIALIZAÇÃO EM  
ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

*Susana Martins Rodrigues*  
julho / 2023

# POLI TÉCNICO GUARDA

**Escola Superior de Tecnologia e Gestão**

---

## **INOVAÇÃO DO SETOR PÚBLICO – O CASO DO SETOR DA SAÚDE**

---

**PROJETO APLICADO  
PARA OBTENÇÃO DO GRAU DE MESTRE EM GESTÃO – ESPECIALIZAÇÃO  
EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

Professor(a) Orientador(a): Maria Manuela dos Santos Natário

Professor(a) Coorientador(a): Ana Cristina Marques Daniel

**Susana Martins Rodrigues**

**julho / 2023**

## **AGRADECIMENTOS**

Começo por agradecer aos meus pilares familiares, os meus três filhos João, Tiago e Diana por eles tudo vale a pena, e ao meu marido José Alberto por manter sempre firmes os nossos alicerces, por estar sempre lá para o que der e vier.

Agradeço ao resto da minha família pela motivação e incentivo, a todos os colegas de curso pelo apoio mútuo que fomos proporcionando uns aos outros.

Um muito obrigado ao meu Diretor de Serviço Eng. Ricardo Santos por sempre ter acreditado em mim e me impulsionar a continuar os estudos.

E por fim e não menos importante agradeço à minha orientadora Professora Doutora Manuela Natário e à minha coorientadora Professora Doutora Ana Daniel, por toda a paciência, apoio e incentivo que me deram.

## RESUMO

Depois de uma epidemia que assolou o mundo, em especial o setor da saúde teve de se reajustar, e arranjar formas de manter e melhorar os cuidados que prestava e que continuou a prestar a toda a população.

A inovação sem dúvida que é um fator determinante seja nos serviços, nos processos ou procedimentos, na gestão, na organização ou reorganização dos serviços, na resolução de problemas ou na inovação tecnológica.

Neste projeto aplicado foi utilizada bibliografia relevante, assim como os dados do questionário enviados a todos os profissionais da Unidade Local de Saúde da Guarda (ULSG) para estudar o processo de inovação na saúde e o caso particular nesta Unidade. O objetivo era dar resposta à percepção que os trabalhadores/colaboradores têm sobre a inovação na instituição.

A importância que os profissionais da Unidade Local de Saúde da Guarda (ULSG) dão à inovação é a prova de que é sem dúvida a chave da prestação de melhores cuidados de saúde, de um trabalho mais humano, mais centrado e pensado no utente. É unânime a ideia de que deveria existir uma unidade dedicada à inovação e haver um incremento nesta área, resta que este seja o caminho entendido pelos administradores da ULSG e que possam prosseguir a sua continuidade e evolução.

Os resultados indicam que a percepção dos colaboradores/trabalhadores da ULSG é de que o tipo de inovação que a ULSG mais desenvolve é tecnológica, organizacional ou de gestão, seguida de processos e procedimentos. As vantagens que advêm da introdução da inovação prendem-se com a facilidade no trabalho, aumento da qualidade do serviço prestado e redução do impacto ambiental. A inovação é considerada como facilitadora para o profissional e uma melhoria para o utente, também uma diminuição de desperdício de tempo e acompanhamento dos países europeus.

Além disso, os profissionais da ULSG ainda referem a grande importância de receber mais informação sobre inovações a desenvolver e que raramente são envolvidos na tomada de decisão sobre qualquer inovação/alteração no serviço, embora tenham disponibilidade para ajudar na tomada de decisão. Se os serviços ou unidades forem mais inovadores resta mais tempo aos profissionais de saúde para a atenção e foco nas pessoas (utentes/doentes e familiares).

Palavras-chave: Inovação, Serviços Públicos, Saúde, Serviços

## **ABSTRACT**

After an epidemic that devastated the world, especially the health sector that had to readjust, and find ways to maintain and improve the care it provided and continued to provide to the entire population.

Innovation is undoubtedly a determining factor whether in services, processes or procedures, management, organization or reorganization of services, problem solving or technological innovation.

In this applied project, relevant bibliography was used, as well as data from the questionnaire sent to all Local Health Unit of Guarda (ULSG) professionals to study the process of innovation in health and the particular case in the Local Health Unit. The objective was to respond to the perception that workers/employees have about innovation in the institution.

The importance that ULSG professionals give to innovation is proof that it is undoubtedly the key to providing better health care, a more human, more user-centered work. It is unanimous the idea that there should be a unit dedicated to innovation and there should be an increase in this area, it remains that this is the path understood by the administrators of the ULSG and that they can continue their continuity and evolution.

The results indicate that the perception of ULSG collaborators/workers is that the type of innovation that ULSG most develops is technological, organizational or management, followed by processes and procedures. The advantages arising from the introduction of innovation relate to ease of work, increased quality of service provided and reduced environmental impact. Innovation is considered as a facilitator for the professional and an improvement for the user, also a decrease in wasted time and monitoring of European countries.

In addition, ULSG professionals also refer to the great importance of receiving more information about innovations to be developed and that they are rarely involved in decision-making about any innovation/change in the service, although they are available to help in decision-making. If the services or units are more innovative, health professionals have more time to care and focus on people (users/patients and family members)

Keywords: Innovation, Public Services, Health, Services

## **SIGLAS E ABREVIATURAS**

ACES - Agrupamentos dos Centros de Saúde

AMA, IP - Agência para a Modernização Administrativa, Instituto Público

ANA - Aeroportos e Navegação Aérea

AP - Administração Pública

ARS - Administrações Regionais de Saúde

CEE - Comunidade Económica Europeia

CIS - *Community Innovation Survey*

CRP - Constituição da República Portuguesa

CSP - Cuidados de Saúde Primários

CTT - Correios, Telégrafos e Telefones

DGAEP - Direção Geral da Administração e do Emprego Público

DGS - Direção Geral de Saúde

EDP - Eletricidade de Portugal

EUROSTAT - Serviço de Estatísticas da União Europeia

FMI - Fundo Monetário Internacional

GRH - Gestão de Recursos Humanos

HNSA - Hospital Nossa Senhora da Assunção

HSM - Hospital de Sousa Martins

I&D - Investigação e Desenvolvimento

iAP- Interoperabilidade da Administração Pública

INE - Instituto Nacional de Estatística

IP - Institutos Públicos

IRS - Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Singulares

MdE - Memorando de Entendimento

NPM - *New Public Management*

OCDE - Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico

OMS - Organização Mundial de Saúde

PAC - Política Agrícola Comum

PAO - Plano de Atividades e Orçamento

PIB - Produto Interno Bruto

PRACE - *Partnership for Advanced Computing in Europe*

PREMAC - Plano de Redução e Melhoria da Administração Central

QREN - Quadro de Referência Estratégica Nacional

RNCCI - Rede Nacional dos Cuidados Continuados Integrados

SAMA - Secretariado para a Modernização Administrativa

SMS - *Short Message Service*

SNS - Serviço Nacional de Saúde

SPMS - Serviços Partilhados do Ministério da Saúde

SPSS - *Statistical Package for the Social Sciences*

SWOT - *Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threat*

UCP - Unidade de Cuidados Paliativos

ULSG - Unidade Local de Saúde da Guarda

USF - Unidades de Saúde Familiares

VAI - Via de Acesso Integrado

# ÍNDICE

AGRADECIMENTOS.....	i
RESUMO .....	ii
ABSTRACT.....	iii
SIGLAS E ABREVIATURAS.....	iv
ÍNDICE .....	vi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
ÍNDICE DE TABELAS .....	ix
INTRODUÇÃO .....	1
CAPÍTULO 1 – A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA.....	2
1.1 Nota Introdutória.....	2
1.2 Evolução da Administração Pública em Portugal .....	3
1.3 Contexto Sociopolítico e Económico da Administração Pública e sua Evolução.....	6
CAPÍTULO 2 – INOVAÇÃO NO SETOR PÚBLICO.....	8
2.1 Nota Introdutória.....	8
2.2 Inovação nos Serviços do Setor Público .....	9
2.3 Inovação na Europa.....	12
2.4 Recursos Humanos na Inovação dos Serviços .....	13
2.5 Inovação no Setor da Saúde em Portugal.....	15
2.6 Barreiras/Obstáculos à Inovação.....	17
CAPÍTULO 3- O SISTEMA DE SAÚDE .....	20
3.1 Nota Introdutória.....	20
3.2 O Setor da Saúde na Europa.....	20
3.3 O Setor da Saúde em Portugal.....	23
CAPÍTULO 4 - ESTUDO DE CASO: A INOVAÇÃO NA ULSG.....	26
4.1 Nota Introdutória.....	26
4.2 A Unidade Local de Saúde da Guarda .....	26
4.2.1 Caracterização dos Trabalhadores da ULSG.....	31
4.3 Metodologia .....	36
4.4 Recolha e Análise de Dados.....	38
4.4.1 Análise Descritiva .....	38
4.4.2 Análise Multivariada.....	54
CONCLUSÕES.....	64
REFERÊNCIAS.....	67