



OUTUBRO DE 2026

Guia de Apoio ao Utilizador SGREC

Ficha Técnica

Título: Guia de Apoio ao Utilizador SGREC (2.^a edição)

Editor: Entidade Reguladora da Saúde

Rua S. João de Brito, 621 L32, 4100-455 Porto

e-mail: geral@ers.pt | telef.: 222 092 350 | fax: 222 092 351 | website:

www.ers.pt

Elaborado por: Departamento do Utente

Ano: 2020 (1.^a edição)

Data da última atualização: 16 de outubro de 2026

Índice

1. Introdução.....	7
2. Informação de apoio	9
2.1. Conceitos e definições relevantes	10
2.2. Atuação do prestador e da ERS	15
3. Acesso ao SGREC	18
3.1. Pedido de acesso ao SGREC – Responsável da Entidade	19
3.2. Pedido de acesso ao SGREC – Responsável do(s) Estabelecimento(s).....	20
3.3. Validação dos pedidos de acesso ao SGREC	23
3.4. Códigos de acesso ao SGREC	24
4. Submissão de reclamações	28
4.1. Formulário de reclamações, elogios e sugestões	28
4.2. Registrar processos REC	45
4.3. Tramitação de processos REC	46
5. Monitorização e decisão da ERS	50
6. Contestações/ Processos de reapreciação	54
7. Consulta e extração de informação.....	55
7.1. Pesquisa de processos	55
7.2. Exportação de informação.....	57
8. Migração de Dados.....	61

Índice de figuras

Figura 1 – Demonstração do acesso à Área Privada da entidade no website da ERS	18
Figura 2 – Demonstração da área de gestão de acessos ao SGREC – Formulário de Entidade	19
Figura 3 - Demonstração do acesso à listagem de estabelecimentos	21
Figura 4 - Exemplo da listagem de estabelecimentos	21
Figura 5 - Exemplo de formulário para pedido de acesso ao SGREC para o responsável do Estabelecimento.....	22
Figura 6 - Demonstração da consulta do estado do pedido de acesso ao SGREC para um ou vários responsáveis dos Estabelecimentos.....	23
Figura 7 - Demonstração de recuperação de dados de acesso na página login	26
Figura 8 - Demonstração do preenchimento da informação para recuperar os dados de acesso ao SGREC.....	27
Figura 9 - Demonstração de registo de nova reclamação, elogio ou sugestão..	28
Figura 10 - Identificação do campo pré-preenchido com a identificação do processo.....	29
Figura 11 - Identificação dos campos pré-preenchidos de identificação do prestador reclamado	30
Figura 12 - Indicação da opção de refresh do formulário RSP.....	30
Figura 13 - Identificação dos campos relacionados com “serviço” e “valência”..	31
Figura 14 - Identificação dos campos relacionados com “outro serviço” e “outra valência”	32
Figura 15 - Identificação dos campos relacionados com “áreas de atendimento” e “grupos profissionais visados”	33
Figura 16 - Demonstração de acesso à opção de pesquisa avançada na identificação do reclamante.....	34
Figura 17 - Identificação dos campos relacionados com identificação do reclamante e utente.....	35
Figura 18 - Identificação da opção de reclamação anónima	36
Figura 19 - Identificação da opção em que o reclamante deseja anonimato	36
Figura 20 - Identificação do campo relativo ao número da folha de reclamação	37

Figura 21 - Identificação dos campos relativos às tipologias do processo REC	38
Figura 22 - Identificação dos campos relativos às diferentes datas a considerar num processo REC	39
Figura 23 - Identificação dos campos relativos aos diferentes meios utilizados pelo exponente para redação da exposição	39
Figura 24 - Identificação dos campos relacionados com a síntese da exposição e respetivo nível de gravidade.....	40
Figura 25 - Identificação dos temas disponíveis no formulário RSP para tipificação dos processos REC.....	41
Figura 26 - Demonstração da tipificação de um processo REC, com um ou mais assuntos	42
Figura 27 - Demonstração da inserção de registo das diligências efetuadas pelo prestador	43
Figura 28 - Demonstração da opção de editar/ eliminar as diligências efetuadas pelo prestador	43
Figura 29 - Identificação dos campos para anexação dos documentos/ ficheiros ao processo REC	44
Figura 30 - Demonstração da mensagem de confirmação no caso de reclamação submetida à ERS	46
Figura 31 - Demonstração da opção disponível para solicitar a edição de um processo REC após submissão do mesmo à ERS	47
Figura 32 - Identificação das opções disponíveis para justificar necessidade de edição de processo REC.....	48
Figura 33 - Possíveis estados de um processo REC	50
Figura 34 - Identificação dos campos relativos ao resultado de decisão final da REC.....	51
Figura 35 - Identificação dos campos de pesquisa dos registos por submeter (formulário RSP gravados em SGREC e ainda não submetidos à ERS)	55
Figura 36 - Demonstração dos campos de pesquisa avançada de processos REC	56
Figura 37 - Demonstração da exportação de informação sobre processos REC	58
Figura 38 - Identificação da mensagem sobre compatibilidade do ficheiro	59

Figura 39 - Identificação da exportação de informação com repetição de processos REC em função do número de assuntos selecionados.....	60
---	----

1. Introdução

A atuação da Entidade Reguladora da Saúde (ERS) baseia-se nas competências descritas nos seus Estatutos, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 126/2014, de 22 de agosto.

No que respeita a reclamações, a alínea a) do artigo 13.º dos Estatutos determina que incumbe à ERS apreciar as queixas e reclamações dos utentes e monitorizar o seguimento dado pelos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde às mesmas, nos termos do artigo 30.º.

De acordo com o disposto no n.º 1 do referido artigo 30.º dos Estatutos, cabe à ERS apreciar as queixas e reclamações apresentadas pelos utentes, assegurar o cumprimento das obrigações dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde relativas ao tratamento das mesmas, bem como sancionar as respetivas infrações.

A regulamentação desta matéria, prevista nos Estatutos, foi concretizada através do Regulamento n.º 65/2015, de 11 de fevereiro, que define as regras aplicáveis ao tratamento de reclamações relativas aos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, com o objetivo de assegurar a sua análise, acompanhamento e monitorização.

Assim, a ERS disponibiliza desde 2015, a todos os prestadores de cuidados de saúde, acesso ao seu Sistema de Gestão de Reclamações (SGREC) com o objetivo de:

- a) facilitar o processo de tratamento de reclamações junto da ERS por parte dos prestadores de cuidados de saúde;
- b) uniformizar o tratamento de reclamações por todos os prestadores de cuidados de saúde (independentemente do setor de atividade público, privado, social ou cooperativo);
- c) garantir a tipificação dos factos reclamados recorrendo a uma matriz comum;
- d) monitorizar, de forma adequada, os tempos de resposta e as decisões dos prestadores de cuidados de saúde relativamente às reclamações de que são objeto;
- e) analisar regularmente a informação contida nas reclamações, de forma a potenciar a análise do comportamento do setor regulado e de situações sistémicas, permitindo a atuação preventiva e intervenção regulatória da ERS;
- f) facultar ao público em geral informação sistematizada e atempada sobre reclamações.

O sistema SGREC cruza informação com o Sistema de Registo de Estabelecimentos Regulados (SRER) da ERS, associando automaticamente cada processo de reclamação, elogio ou sugestão ao correspondente estabelecimento prestador de cuidados de saúde registado na ERS.

O Guia de Apoio ao SGREC foi elaborado com o propósito de servir de instrumento de apoio e de guia prático na utilização do SGREC e é dirigido a todos os utilizadores deste sistema, em concreto aos responsáveis pela submissão e tratamento de reclamações.

Na página eletrónica da ERS os prestadores de cuidados de saúde podem encontrar informação adicional de apoio ao tratamento de reclamações, elogios ou sugestões, nomeadamente informação atualizada sobre os [Direitos e Deveres dos Utentes](#), perguntas frequentes, [dados estatísticos](#) sobre as reclamações, elogios e sugestões do sistema de saúde e outros materiais de apoio à [submissão de reclamações](#), elogios ou sugestões.

Para qualquer esclarecimento de dúvidas, os prestadores de cuidados de saúde devem contactar a linha de apoio da ERS através do número 309 309 309, disponível nos dias úteis, das 9h00 às 17h30.

Em alternativa, o prestador poderá enviar um pedido de apoio à ERS através do endereço de correio eletrónico reclamacoes@ers.pt.

2. Informação de apoio

A informação que se apresenta de seguida pretende apoiar os prestadores de cuidados de saúde na interpretação de informação relacionada com a utilização do SGREC.

Toda a informação apresentada tem por base a [legislação aplicável](#), designadamente:

- Constituição da República Portuguesa;
- Lei n.º 95/2019, de 4 de setembro – Lei de Bases da Saúde;
- Lei n.º 15/2014, de 21 de março – Direitos e deveres dos utentes dos serviços de saúde;
- Lei n.º 24/96, de 31 de julho – Regime aplicável à defesa dos consumidores;
- Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril – Define os princípios gerais de ação dos serviços e organismos da Administração Pública na sua atuação face ao cidadão; reúne as normas vigentes no contexto da modernização administrativa; obrigatoriedade de existência e disponibilização do livro de reclamações em serviços e organismos da Administração Pública, incluindo os prestadores de cuidados de saúde do setor público;
- Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro – Estabelece a obrigatoriedade de disponibilização do livro de reclamações a todos os fornecedores de bens ou prestadores de serviços que tenham contacto com o público em geral e criação do livro de reclamações eletrónico;
- Decreto-Lei n.º 9/2021, de 29 de janeiro – Aprova o Regime Jurídico das Contraordenações Económicas;
- Lei n.º 67/2013, de 28 de agosto – Lei-Quadro das Entidades Reguladoras;
- Decreto-Lei n.º 126/2014, de 22 de agosto – Estatutos da ERS;
- Regulamento n.º 65/2015, de 11 de fevereiro – Define os termos, as regras e as metodologias do sistema de gestão de reclamações da ERS, e obrigações dos prestadores nesta matéria.

Por outro lado, destacam-se os [Alertas de Supervisão](#) emitidos pela ERS no âmbito das obrigações dos prestadores de cuidados de saúde na garantia do direito à reclamação dos utentes:

- [Alerta de Supervisão n.º 3/2022](#) - Reclamações recebidas pelos prestadores através da plataforma digital Portal da Queixa
- [Alerta de Supervisão n.º 5/2022](#) - Obrigação de submissão das reclamações à ERS
- [Alerta de Supervisão n.º 1/2023](#) - Disponibilização imediata e gratuita do livro de reclamações
- Alertas de Supervisão n.º 5/2023 e n.º 1/2024 - Cumprimento das obrigações relativas à tramitação de reclamações, e impacto da criação e reestruturação de Unidades Locais de Saúde no que diz respeito ao cumprimento das suas obrigações perante a ERS
- [Alerta de Supervisão n.º 5/2024](#) - Formato eletrónico do livro de reclamações

Em complemento a esta informação, podem ser consultadas as perguntas frequentes sobre a [submissão de reclamações à ERS](#) e sobre [reclamações, elogios e sugestões](#), disponíveis no *website* da ERS, encontrando-se permanentemente atualizadas.

2.1. Conceitos e definições relevantes

a) Processos de reclamação (REC)

A ERS considera um processo de reclamação (doravante designado de processo REC) toda e qualquer manifestação dos utentes, assumida e comunicada por escrito, que poderá ser de (1) discordância em relação a uma posição ou insatisfação em relação aos serviços prestados; (2) sugestão em relação ao funcionamento dos serviços; (3) satisfação ou elogio para com profissionais, serviços ou procedimentos do estabelecimento prestador de cuidados de saúde.

O prestador deve analisar o conteúdo da exposição do reclamante para determinar se esta constitui uma reclamação, elogio ou sugestão, conforme acima descrito.

Esta classificação não depende de qualquer outro critério, como por exemplo do meio utilizado pelo reclamante para apresentar a sua exposição.

Assim, consideram-se processos REC todas as reclamações, elogios e/ou sugestões dos utentes dos serviços de saúde, incluindo:

- As efetuadas no livro de reclamações físico ou eletrónico do prestador, bem como as remetidas via correio postal ou eletrónico; as redigidas através de qualquer outro meio disponibilizado pelo prestador para além dos já referidos (e.g.,

- formulários internos); e, ainda, as encaminhadas aos prestadores de cuidados de saúde por entidades terceiras, incluindo a ERS;
- ii. As exposições anuladas ou rasuradas pelo reclamante e as acompanhadas de declaração de desistência¹;
 - iii. As reclamações exaradas no livro de reclamações do prestador relativas a situações que não lhe dizem respeito/ erradamente dirigidas ao prestador pelo reclamante.

O meio mais adequado para a apresentação de uma reclamação, elogio ou sugestão é o Livro de Reclamações físico ou eletrónico no seu formato oficial.

Todas as reclamações, elogios e sugestões efetuadas pelos utentes devem ser inseridas no SGREC da ERS e são considerados processos REC.

As reclamações, elogios e sugestões que dão entrada diretamente na ERS, remetidas pelos utentes ou por outras instituições que delas tenham tido conhecimento e as encaminhem, são inseridas no SGREC pelas equipas da ERS. Não devem, portanto, ser submetidas novamente pelos prestadores regulados através do SGREC.

Contudo, se o prestador encaminhar à ERS uma reclamação, elogio ou sugestão por qualquer outra via que não o SGREC, a ERS procederá à devolução da documentação para que a mesma seja inserida no SGREC pelo prestador de cuidados de saúde.

Não são considerados processos REC as exposições redigidas em plataformas digitais não oficiais, como sendo as *redes sociais* ou outras plataformas equivalentes ao *Portal da Queixa*, desde que o prestador de cuidados de saúde opte, por sua iniciativa, por não se registar nessa plataforma digital ou solicitar a gestão da sua marca junto da mesma; caso o faça, as reclamações devem ser consideradas processos REC. Para mais informação sobre o assunto, consultar o [Alerta de Supervisão n.º 3/2022, de 7 de outubro](#).

Após inserção dos dados de reclamação, elogio ou sugestão no SGREC (cfr. capítulo 4 do presente documento), o processo adquire um código único que configura a identificação do processo na ERS. Este é composto pela referenciação do tipo de processo (REC), um número sequencial e o ano (REC/NNNN/AAAA).

¹ No caso de uma reclamação anulada, aquando da sua submissão em SGREC deve ser selecionado o assunto "Outros Temas - Reclamação anulada" (cfr. [Manual de Tipificação de Reclamações](#)). Para além disso, deve ser devidamente identificada a tipologia do processo em causa – reclamação, elogio e/ou sugestão (cfr. capítulo 4 do presente documento).

Só a partir desse momento a reclamação, elogio ou sugestão é considerada como registada junto da ERS.

b) Reclamante

Todas as pessoas, independentemente da sua natureza singular ou coletiva, nacionalidade ou residência, têm o direito a reclamar e a apresentar queixa sobre todos os aspetos relacionados com a prestação de cuidados de saúde, e o direito de obter uma resposta adequada, clara e perceptível.

Assim, pode apresentar uma reclamação, elogio ou sugestão qualquer pessoa que frequente, utilize ou aceda a um estabelecimento prestador de cuidados de saúde, e não apenas os utentes que recebem os cuidados de saúde ou seus representantes legais (e.g., quem acompanha ou visita os utentes).

Para mais informação sobre o assunto, consultar a publicação “[Direitos e Deveres dos Utentes dos Serviços de Saúde](#)”, concretamente o capítulo “Direito a reclamar e apresentar queixa”.

c) Livro de reclamações

Segundo a legislação em vigor, o livro de reclamações físico e eletrónico deve ser disponibilizado aos utentes para redigirem não só as suas reclamações, mas também os elogios e sugestões.

Nos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde do setor público, o utente pode apresentar a sua reclamação através do **Livro de Reclamações** (habitualmente designado por “**Livro Amarelo**”).

De igual forma, nos estabelecimentos dos setores privado, social e cooperativo, o utente pode solicitar o **Livro de Reclamações** (habitualmente designado por “**Livro Vermelho**”).

Adicionalmente, a reclamação pode ser apresentada no livro de reclamações eletrónico. No caso dos prestadores do setor público, através da plataforma digital disponibilizada para o efeito, [Livro Amarelo Eletrónico \(LAE\)](#).

Relativamente aos prestadores dos setores privado, cooperativo e social, a reclamação pode ser submetida através do [Livro de Reclamações Eletrónico \(LRE\)](#), disponível em formato digital.

Para mais informação sobre a utilização de livros de reclamação físico e [eletrónico](#), dos setores público, privado, social e cooperativo, poderá ser consultada a página eletrónica da ERS.

Os reclamantes podem, ainda, apresentar a sua reclamação diretamente junto da ERS, através do preenchimento do [formulário de reclamação online](#) disponibilizado no *website* da Entidade Reguladora.

A ERS dá sempre conhecimento da reclamação ao prestador e aguarda a sua resposta. Por esse motivo é indiferente o utente dirigir-se primeiro à ERS ou ao prestador de cuidados de saúde visado para apresentar a sua reclamação.

d) Datas dos processos REC

Para efeito de contabilização de prazos a garantir no tratamento de reclamações, elogios e sugestões, deve ter-se em consideração a seguinte informação:

- i. **Data de receção da reclamação no prestador:** data em que a reclamação, elogio ou sugestão foi redigida pelo reclamante junto do prestador de cuidados de saúde ou recebida por este, quando remetida por terceiros;
- ii. **Data de ocorrência:** data em que ocorreram os factos apresentados na reclamação;
- iii. **Data de entrada:** data de submissão da reclamação à ERS por parte do prestador de cuidados de saúde.

e) Tipificação de processos REC

No âmbito da tipificação de processos REC deve ser tida em consideração a *árvore* de temas e assuntos da ERS, disponibilizada no formulário de preenchimento da reclamação, elogio ou sugestão no SGREC (cfr. capítulo 4 do presente documento).

Sobre o assunto, em 2026 a ERS divulgou a todos os prestadores de cuidados de saúde o seu [Manual de Tipificação de Reclamações](#), com o objetivo de apoiar os estabelecimentos regulados a tipificar de forma correta as suas reclamações, elogios e/ou sugestões.

Para além disso, a ERS disponibiliza, no seu *website* e canal *YouTube*, informação sobre os *webinars* realizados pela ERS neste âmbito, designadamente: [“Uniformizar a tipificação para eficiência e melhoria contínua na gestão das reclamações”](#); [“Melhor](#)

Tipificar o Assunto Acesso"; "Melhor Tipificar o Assunto Cuidados de Saúde", "Melhor Tipificar o Assunto Questões Financeiras"; "Melhor Tipificar o Assunto Focalização no Utente" onde os prestadores poderão ver esclarecidas as suas dúvidas relativamente à tipificação de processos REC.

Em suma, a tipificação de uma reclamação, elogio e/ou sugestão deve:

- i. Ser efetuada tendo por base aquela que foi a perceção do reclamante, mesmo que o prestador de cuidados de saúde demonstre, após análise da situação reclamada, que a perceção do reclamante não tem fundamento;
- ii. Indicar todos os assuntos sobre os quais versam os factos reclamados;
- iii. Respeitar as orientações de tipificação definidas no Manual de Tipificação de Reclamações da ERS.

f) Sistemas de Informação da ERS

O registo no SRER constitui uma condição obrigatória para a abertura e funcionamento de qualquer estabelecimento prestador de cuidados de saúde sujeito à regulação da ERS. Consequentemente, apenas os estabelecimentos devidamente registados no SRER têm acesso ao SGREC.

O SGREC é a plataforma informática da ERS destinada à receção, registo e monitorização das reclamações, elogios e sugestões apresentadas pelos utentes. Ao abrigo do Regulamento n.º 65/2015, de 11 de fevereiro, a inscrição no SGREC é obrigatória para todas as entidades responsáveis por estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde regulados pela ERS.

Uma vez que os sistemas SRER e SGREC partilham e cruzam informação entre si, diversos campos disponíveis no formulário de submissão de reclamações do SGREC são preenchidos com base nos dados constantes do registo SRER (cfr. capítulo 4 do presente documento).

Por esse motivo, sempre que sejam identificadas incorreções ou desatualização da informação relativa à entidade ou estabelecimento, nos termos do n.º 3 do artigo 26.º dos Estatutos da ERS deverá ser submetido um pedido de alteração de dados no SRER, de forma a garantir a correta informação utilizada por ambos os sistemas de informação.

2.2. Atuação do prestador e da ERS

I. Obrigações do prestador de cuidados de saúde

Em conformidade com o descrito nos Estatutos da ERS e no Regulamento n.º 65/2015, de 11 de fevereiro, **os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde têm a obrigação de assegurar:**

- a) A submissão no SGREC de todas as reclamações, elogios e sugestões de que são objeto, no prazo de 10 dias úteis – a contar da data de receção da reclamação no prestador (independentemente da data de ocorrência ou dos meios utilizados pelo utente para redigir a reclamação);
- b) A análise, tratamento e resolução de todas as reclamações;
- c) A resposta ao reclamante no prazo de 10 dias úteis, apresentada de forma clara e com qualidade, nomeadamente:
 - i. Por escrito;
 - ii. Fundamentada e completa;
 - iii. Com conteúdo concreto;
 - iv. Direcionada ao esclarecimento e resolução da reclamação apresentada;
 - v. Que permita uma apreciação cabal da situação concreta;
 - vi. Com identificação das medidas tomadas ou a adotar;
- d) A submissão no SGREC, no prazo de 10 dias úteis, da cópia da resposta endereçada ao reclamante e demais alegações e documentos que entendam necessários para a análise do processo (e.g., instauração de processo disciplinar; abertura de processo interno de averiguações);
- e) A submissão no SGREC da resposta a qualquer pedido de informação adicional efetuado pela ERS, ao abrigo do artigo 31.º dos Estatutos da ERS.

A submissão de toda a informação no SGREC substitui o envio da mesma à ERS por outras vias.

Assim, em vez do envio à ERS por carta ou correio eletrónico, todos os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde têm de proceder à submissão em SGREC da cópia da reclamação, elogio ou sugestão (digitalizando o original da Folha do Livro de Reclamações, sempre que aplicável), da resposta endereçada ao reclamante e dos demais documentos necessários ou solicitados pela ERS.

Qualquer informação não relacionada com a análise concreta dos factos reclamados e/ou respostas intermédias, bem como pedidos de prorrogação de prazos, não devem ser remetidos à ERS (seja via SGREC, seja por correio eletrónico/ postal).

O envio de documentação à ERS (através do SGREC, sempre que possível) deve ser circunscrito ao envio da cópia da reclamação, da resposta endereçada ao reclamante e das alegações finais do prestador relativamente à análise concreta dos factos ocorridos, bem como da resposta a pedidos de informação adicional da ERS.

Qualquer outra informação poderá ser registada em “diligências” no processo REC em causa (cfr. capítulo 4 do presente documento).

Os prestadores devem, no entanto, manter um arquivo separado do processo completo – folha de reclamação, resposta ao utente e qualquer documentação adicional que considerem pertinente e que tenha sido submetida através da plataforma SGREC – com indicação da numeração REC que lhe foi atribuída pelo sistema.

II. Atuação por parte da ERS

Em cumprimento das suas obrigações, a ERS procede à apreciação das reclamações dos prestadores de cuidados de saúde e à monitorização do comportamento destes nesta matéria.

Neste âmbito, incumbe à ERS:

- a) Verificar o cumprimento dos prazos para envio das reclamações à ERS;
- b) Verificar o cumprimento do dever de resposta atempada ao reclamante;
- c) Avaliar a pertinência e eficácia das respostas, das decisões e das eventuais medidas corretivas ou preventivas adotadas pelos prestadores de cuidados de saúde;
- d) Intervir, com diligências adicionais e específicas, nos casos de indício de incumprimento de requisitos ou procedimentos fundamentais para (1) a qualidade e segurança dos cuidados, (2) o livre exercício do direito de acesso a cuidados de saúde, (3) o livre exercício de outros direitos e interesses legítimos dos utentes, (4) a garantia de resposta ao reclamante ou à ERS, ou (5) a existência de outra matéria sobre a qual cumpra à ERS intervir;

- e) Encaminhar externamente as reclamações caso os factos reclamados não estejam incluídos nas atribuições da ERS. A ERS não pode exercer atividades ou usar dos seus poderes fora das suas atribuições, pelo que os processos são encaminhados para a instituição que se considere ter incumbências específicas para a análise da matéria em causa.

Assim, as reclamações são analisadas pela ERS de acordo com (1) o conteúdo/ factos reclamados, (2) a pertinência do tratamento dado ao assunto pelo estabelecimento prestador de cuidados de saúde e das respetivas medidas adotadas, quando aplicável; (3) a resposta endereçada ao reclamante, bem como (4) a averiguação da necessidade de intervenção da ERS junto do prestador no âmbito dos seus poderes regulatórios.

3. Acesso ao SGREC

Uma entidade só pode submeter processos REC à ERS no SGREC se o seu processo de registo junto da Entidade Reguladora estiver corretamente concluído no SRER.

Para mais informações sobre o processo de registo junto da ERS poderá consultar o [Manual de Procedimento de Registo](#) e a área de [Registo de prestadores](#).

Para aceder ao SGREC é necessário, em primeiro lugar, solicitar à ERS as senhas de acesso específicas para a área de gestão de reclamações, o que deve ser efetuado através da *Área Privada* de cada entidade no *website* da ERS – www.ers.pt (cfr. figura 1).

Para o efeito, a entidade deve dispor previamente dos códigos de acesso à sua *Área Privada*, utilizada para os assuntos relacionados com o registo do(s) estabelecimento(s) – SRER.

The image shows a screenshot of the ERS (Entidade Reguladora da Saúde) website. At the top left is the ERS logo, a red star with the text 'ERS ENTIDADE REGULADORA DA SAÚDE'. To the right of the logo are two buttons: 'Pesquisa de prestadores +' and 'Área Privada'. A red arrow points to the 'Área Privada' button. Above the 'Área Privada' button are the language options 'EN' and 'PT'. Below the logo and buttons is the title 'Acesso à Área Privada'. Under this title are two input fields: 'Utilizador:' and 'Senha:'. Both fields have a question mark icon on the left and a red asterisk on the right. Below the input fields is a dark grey button labeled 'Autenticar'. At the bottom of the form, there is a link: 'Ainda não tem a sua senha de acesso? Clique aqui para a obter.' and another link: 'Para recuperar os seus dados de acesso clique aqui.'

Figura 1 – Demonstração do acesso à Área Privada da entidade no website da ERS

Após inserção dos códigos de acesso à *Área Privada*, deverá seguir os passos apresentados na imagem seguinte:

The figure consists of two screenshots of the ERS (Entidade Reguladora da Saúde) system interface.

Top Screenshot: Shows the 'Área Privada' page. The top navigation bar includes 'INÍCIO', 'ENTIDADE', 'ESTABELECIMENTOS', 'COLABORADORES', 'PAGAMENTOS', 'LICENCIAMENTO', and 'OUTROS'. A red arrow points to the 'OUTROS' menu item. Below the navigation bar, the page title is 'Área Privada'. The main content area contains a welcome message and a blue box with instructions: 'Para requerer as senhas de acesso ao Sistema de Gestão de Reclamações (SGREC) da ERS, selecione o separador Outros e clique em Gestão de acessos ao SGREC.'

Bottom Screenshot: Shows the 'Gestão de acessos ao SGREC' page. The top navigation bar is the same as the top screenshot. A red arrow points to the 'OUTROS' menu item. On the left, there is a sidebar menu with items: 'Gestão de acessos ao SGREC', 'Mensagens', 'Certidões', 'Requerimentos', 'Estabelecimentos Suspensos', 'Contacte-nos', 'Contactos Efectuados', 'Fiscalizações', 'Documentos', 'Ajuda', and 'Sair'. A red arrow points to the 'Gestão de acessos ao SGREC' link in the sidebar. The main content area is titled 'Gestão de acessos ao SGREC pela Entidade'. It contains a description of the form and a section for 'Pessoa Responsável pelo Acompanhamento de Reclamações desta entidade:'. This section has fields for 'Nome:' (containing 'Teste'), 'Função:' (containing 'Teste'), 'Email (1):' (containing 'teste@teste.pt'), and 'EREC' (containing 'EREC'). Below the form, there is a blue box with instructions: 'Para definição dos responsáveis pelo processamento de reclamações dentro de cada estabelecimento, clique [aqui](#).' and another blue box stating: 'Deverá preencher e guardar os dados do Responsável da Entidade antes de poder preencher os dados dos Responsáveis dos Estabelecimentos.' At the bottom, there are two buttons: 'Guardar' and 'Guardar E Submeter'.

Figura 2 – Demonstração da área de gestão de acessos ao SGREC – Formulário de Entidade

3.1. Pedido de acesso ao SGREC – Responsável da Entidade

O primeiro formulário (cfr. figura 2) é o do pedido de acesso ao SGREC para o **responsável, dentro da instituição, pela supervisão e acompanhamento das reclamações (doravante designado de “responsável da Entidade”)** em todos os estabelecimentos. Esta pessoa será, em última análise, o elo de ligação com a ERS no que diz respeito a esta matéria.

É obrigatório o preenchimento de todos os campos do formulário: nome, função (dentro da instituição) e endereço de correio eletrónico do responsável pela supervisão SGREC.

É fundamental que o endereço de correio eletrónico fornecido seja válido, esteja atualizado e não condicione o contacto célere com a ERS em qualquer momento.

Após preencher e guardar o formulário de pedido de acesso para o responsável da Entidade, este fica em condições de ser imediatamente submetido, através da opção “GUARDAR E SUBMETER”.

No entanto, poderá prosseguir-se com o preenchimento dos formulários de acesso ao SGREC para o(s) estabelecimento(s) associado(s) à entidade e proceder posteriormente à submissão simultânea de todos os formulários guardados.

Assim, não é possível aceder aos formulários de acesso do(s) estabelecimento(s) antes de preencher e guardar os dados do formulário inicial relativo ao responsável da Entidade.

Apenas após gravação dos dados do primeiro formulário (com ou sem submissão) é possível prosseguir com o pedido de acesso ao SGREC, individualizado, para um ou vários estabelecimentos, conforme aplicável.

3.2. Pedido de acesso ao SGREC – Responsável do(s) Estabelecimento(s)

O pedido de obtenção de senhas de acesso ao SGREC para o(s) estabelecimento(s) tem de ser efetuado, também, pela pessoa responsável pelo registo da entidade junto da ERS no SRER.

Após guardar o formulário inicial, referente ao responsável da Entidade, deverá ser consultada a listagem de estabelecimentos registados junto da ERS para a entidade em causa.

Para isso, deve ser seleccionada a opção *aqui*, conforme apresentado na figura 3.



15 de Janeiro de 2026 | 10h56

INÍCIO
ENTIDADE
ESTABELECIMENTOS
COLABORADORES
PAGAMENTOS
LICENCIAMENTO
OUTROS

Gestão de acessos ao SGREC
Mensagens
Certidões
Requerimentos
Estabelecimentos Suspensos
Contacte-nos
Contactos Efectuados
Fiscalizações
Documentos
Ajuda
Sair

Gestão de acessos ao SGREC pela Entidade

O formulário seguinte define o responsável pela gestão e monitorização de todas as reclamações da entidade.

As senhas de acesso ao Sistema de Gestão de Reclamações (SGREC) serão enviadas para o endereço de correio eletrónico fornecido. Todas as comunicações serão feitas por via eletrónica. Deverá facultar um contacto atualizado e frequentemente consultado.

Pessoa Responsável pelo Acompanhamento de Reclamações desta entidade:

Nome:

Função:

Email (1):

Por Submeter

Para definição dos responsáveis pelo processamento de reclamações dentro de cada estabelecimento, clique [aqui](#).

Guardar

Guardar E Submeter

(1) - O correio eletrónico será o principal meio de comunicação para questões relacionadas com as reclamações. Deverá ser aqui indicado um endereço permanentemente disponível e acessível.

Figura 3 - Demonstração do acesso à listagem de estabelecimentos



15 de Janeiro de 2026 | 11h14

INÍCIO
ENTIDADE
ESTABELECIMENTOS
COLABORADORES
PAGAMENTOS
LICENCIAMENTO
OUTROS

Gestão de acessos ao SGREC
Mensagens
Certidões
Requerimentos
Estabelecimentos Suspensos
Contacte-nos
Contactos Efectuados
Fiscalizações
Documentos
Ajuda
Sair

Estabelecimentos

Establecimento:
Estado Pedido Acesso SGREC: Todos

Pesquisar

DENOMINAÇÃO	TIPO ESTABELECIMENTO	
	Unidades de cuidados de saúde sem internamento	Permissões SGREC (Por Preencher)
	Unidades de cuidados de saúde sem internamento	Permissões SGREC (Por Preencher)
	Unidades de cuidados de saúde sem internamento	Permissões SGREC (Por Preencher)
	Unidades de cuidados de saúde sem internamento	Permissões SGREC (Por Preencher)

Submeter Registos

Figura 4 - Exemplo da listagem de estabelecimentos

Os pedidos de acesso para cada estabelecimento são feitos individualmente.

Em cada formulário devem ser preenchidos os dados referentes ao responsável pela tramitação de reclamações no estabelecimento, doravante designado por “responsável do Estabelecimento”.

Os dados preenchidos em cada formulário podem ser comuns a vários estabelecimentos, mas será sempre emitido um acesso diferente para cada estabelecimento.

O formulário inicial, relativo ao responsável da Entidade, será sempre remetido à ERS em primeiro lugar, o que significa que, ao enviar à ERS o(s) formulário(s) referente(s) ao responsável do(s) Estabelecimento(s), o formulário inicial também seguirá, caso ainda não tenha sido previamente enviado.

The screenshot displays the ERS web interface. At the top left is the ERS logo (a red star) and the text 'ERS ENTIDADE REGULADORA DA SAÚDE'. To the right of the logo is the date and time '15 de janeiro de 2026 | 11h43'. Below this is a horizontal navigation bar with tabs: 'INÍCIO', 'ENTIDADE', 'ESTABELECIMENTOS', 'COLABORADORES', 'PAGAMENTOS', 'LICENCIAMENTO', and 'OUTROS'. The 'OUTROS' tab is highlighted in red. On the left side, there is a vertical sidebar menu with the following items: 'Gestão de acessos ao SGREC' (highlighted in red), 'Mensagens', 'Certidões', 'Requerimentos', 'Estabelecimentos Suspenso', 'Contacte-nos', 'Contactos Efectuados', 'Fiscalizações', 'Documentos', 'Ajuda', and 'Sair'. The main content area is titled 'Pedido de acesso ao SGREC para o Estabelecimento'. It contains a form with the following elements: a redacted black box; a label 'Morada constante do Registo do Estabelecimento' above another redacted black box; a paragraph stating: 'Este formulário define o responsável pelo tratamento de reclamações neste estabelecimento. As senhas de acesso ao Sistema de Gestão de Reclamações (SGREC) serão enviadas para o endereço de correio eletrónico fornecido. Todas as comunicações serão feitas por via eletrónica. Deverá facultar um contacto atualizado, que não condicione, em nenhum momento, o regular processamento das reclamações.'; a section header 'Pessoa Responsável pela inserção de Reclamações deste Estabelecimento / Unidade:'; two input fields for 'Nome:' and 'Função:'; an input field for 'Email (1):'; and four buttons arranged in a 2x2 grid: 'Guardar', 'Guardar E Submeter', 'Voltar À Lista De Estabelecimentos', and 'Voltar Ao Pedido Da Entidade'. At the bottom, a footnote (1) states: '(1) - O correio eletrónico será o principal meio de comunicação para questões relacionadas com as reclamações. Deverá ser aqui indicado um endereço permanentemente disponível e acessível sem exclusividade de utilizador para garantir que o mesmo possa ser consultado durante períodos de férias.'

Figura 5 - Exemplo de formulário para pedido de acesso ao SGREC para o responsável do Estabelecimento

Nota: os campos com a designação do estabelecimento e respetivo endereço de correio postal vêm previamente preenchidos, em conformidade com a informação que consta do seu registo junto da ERS, no SRER.²

² Caso seja detetada qualquer incorreção na informação relativa ao registo do estabelecimento, deverá ser iniciada uma sessão de alteração de dados na Área Privada (SRER) relativa ao registo da entidade e estabelecimento(s) junto da ERS (cf. n.º 3 do Art.º 26.º dos Estatutos da ERS).

Cada formulário referente ao responsável do Estabelecimento pode ser submetido individualmente, através da opção “GUARDAR E SUBMETER”.

Em alternativa, pode optar-se pela submissão de vários formulários em simultâneo, selecionando a opção “GUARDAR” e depois “VOLTAR À LISTA DE ESTABELECIMENTOS”, para continuar o preenchimento.

À medida que os formulários vão sendo preenchidos e/ou submetidos, a informação sobre o estado dos pedidos de acesso ao SGREC fica disponível (e é passível de pesquisa) na listagem dos estabelecimentos, onde é também possível fazer a submissão simultânea de vários formulários, através da opção “SUBMETER REGISTOS”: todos os formulários que tenham sido totalmente preenchidos e guardados serão remetidos à ERS para validação.

15 de janeiro de 2026 | 11h46

ERS
ENTIDADE REGULADORA DA SAÚDE

INÍCIO ENTIDADE ESTABELECIMENTOS COLABORADORES PAGAMENTOS LICENCIAMENTO OUTROS

Gestão de acessos ao SGREC
Mensagens
Certidões
Requerimentos
Estabelecimentos Suspensos
Contacte-nos
Contactos Efectuados
Fiscalizações
Documentos
Ajuda
Sair

Estabelecimentos

Estabelecimento: Estado Pedido Acesso SGREC: Todos

Pesquisar

DENOMINAÇÃO	TIPO ESTABELECIMENTO	
[REDACTED]	Unidades de cuidados de saúde sem internamento	Permiss
[REDACTED]	Unidades de cuidados de saúde sem internamento	Permiss
[REDACTED]	Unidades de cuidados de saúde sem internamento	Permiss
[REDACTED]	Unidades de cuidados de saúde sem internamento	Permiss

Submeter Registos

Todos
Por Preencher
Por Registrar
Em Preenchimento
Submetido
Aprovado
Reprovado

Figura 6 - Demonstração da consulta do estado do pedido de acesso ao SGREC para um ou vários responsáveis dos Estabelecimentos

3.3. Validação dos pedidos de acesso ao SGREC

Assim que o prestador termine a submissão de um ou mais formulários de pedido de acesso ao SGREC, o responsável pelo registo da entidade no SRER receberá uma mensagem automática, no seu endereço de correio eletrónico (naquele que esteja registado na *Área Privada* da entidade), a indicar que os formulários foram submetidos.

Em caso de anomalia (não receção da mensagem automática no intervalo de uma hora ou receção de mensagem com informação não legítima), deverá o prestador entrar em contacto com a ERS – reclamacoes@ers.pt – a fim de verificar a situação.

Antes da validação dos pedidos de acesso ao SGREC, a ERS verifica a informação associada à entidade e ao estabelecimento para os quais o acesso é solicitado, nomeadamente os endereços de correio eletrónico registados e o estado de registo da entidade e dos estabelecimentos junto da ERS.

Caso sejam detetadas inconsistências nos dados registados, ou caso a entidade/estabelecimento não se encontre numa situação de registo que permita a atribuição de acesso ao SGREC, o pedido não será validado.

Nessas situações, será enviada uma comunicação para o endereço de correio eletrónico do responsável pelo registo da entidade no SRER, informando-o da não validação do pedido e do respetivo motivo.

Após a regularização da situação identificada, seja através da correção dos dados registados ou da conclusão dos procedimentos de registo em curso, deverá ser submetido um novo pedido de acesso ao SGREC.

Recomenda-se, por isso, que antes da submissão do pedido de acesso ao SGREC sejam confirmados os dados de contacto do prestador registados junto da ERS e verificada a situação do registo da entidade e dos respetivos estabelecimentos no SRER, de forma a evitar atrasos na autorização do acesso ao SGREC.

3.4. Códigos de acesso ao SGREC

Após validação do acesso ao SGREC pela ERS, é remetida uma mensagem automática para os endereços de correio eletrónico disponibilizados nos vários formulários, nomeadamente:

- i. Um “Utilizador” para o responsável da Entidade, cujo nome de utilizador começa por “**EREC**”.

Com este acesso é apenas possível a consulta e visualização das reclamações, elogios e sugestões, para efeitos de monitorização.

- ii. Outros tantos “Utilizadores” quantos formulários existirem preenchidos relativamente aos responsáveis dos Estabelecimentos, cujo nome de utilizador começa por “EEREC”.

Para conseguir inserir reclamações, elogios e sugestões, e demais documentação, será necessária a utilização da(s) senha(s) de acesso EEREC, referentes aos responsáveis dos Estabelecimentos.

Para aceder ao SGREC deverá, no [website](#) da ERS, clicar diretamente em *Área privada* e, na página de autenticação, clicar na opção de recuperar os dados de acesso (cfr. figura 7).

Após efetuar o pedido de recuperação de dados de acesso, será enviada uma mensagem de correio eletrónico com as instruções a seguir para definir a sua palavra-chave.

Os códigos de acesso ao SGREC não são pessoais, pelo que não é atribuída mais do que uma senha para um mesmo estabelecimento. A plataforma do SGREC atribui as senhas ao estabelecimento de forma que as reclamações fiquem sempre associadas à unidade de saúde a que dizem respeito.

No entanto, o SGREC permite que vários utilizadores possam aceder em simultâneo ao SGREC com a mesma senha de acesso, desde que a partir de máquinas diferentes.

Se ao aceder ao SGREC surgir a mensagem “*Utilizador/password incorreto. Por favor, tente novamente.*”, poderá ser efetuada a recuperação dos códigos de acesso.

Para isso, o prestador deverá aceder à página de [login](#) e clicar em *aqui* conforme apresentado na figura 7.



Acesso à Área Privada

? Utilizador: *

? Senha: *

Autenticar

Ainda não tem a sua senha de acesso? Clique [aqui](#) para a obter.

Para recuperar os seus dados de acesso clique [aqui](#).



Figura 7 - Demonstração de recuperação de dados de acesso na página login

No passo seguinte, o prestador deve preencher apenas o campo correspondente ao nome de utilizador, que deve começar por EREC ou EEREC (cfr. figura 8).

É importante não preencher o campo NIF da entidade, uma vez que, ao fazê-lo, estará a recuperar os dados de acesso da *Área Privada*, utilizada para tratar assuntos relacionados com o registo do(s) estabelecimento(s) no SRER, e não os dados de acesso ao SGREC.



Recuperar de dados de acesso

Por favor, introduza o nome de utilizador, ou o NIF da entidade inscrita no SRER da ERS.

Nome de utilizador:

Utilizador: EREC ou EEREC

NIF da entidade:

Não Preencher NIF da Entidade

Recuperar

Figura 8 - Demonstração do preenchimento da informação para recuperar os dados de acesso ao SGREC

Se for detetada qualquer incorreção nos dados de um formulário já submetido, o prestador deverá informar a ERS dessa situação tão rapidamente quanto possível, através do endereço de correio eletrónico reclamacoes@ers.pt.

Depois de verificada a informação remetida pelo prestador com pedido de alteração/correção dos dados:

- a) Caso o formulário submetido não tenha ainda sido validado, a ERS recusa a emissão de senhas de acesso para o responsável da Entidade ou do Estabelecimento, ficando o formulário disponível novamente para edição;
- b) No caso de um acesso já validado, a ERS anula o formulário anterior do responsável da Entidade ou do Estabelecimento e solicita o preenchimento de um novo formulário.

4. Submissão de reclamações

O acesso ao SGREC através dos códigos do responsável da Entidade (utilizador EREC) não permite a inserção de processos, uma vez que não está associado a uma unidade funcional.

Só na área de cada estabelecimento (utilizador EEREC) é possível registar e submeter novas reclamações, elogios e sugestões.

4.1. Formulário de reclamações, elogios e sugestões

O processo de submissão de uma reclamação, elogio e/ou sugestão à ERS passa pelo preenchimento de um formulário, designado de “Registo a Submeter pelo Prestador” (RSP).

Após aceder à *Área Privada* do estabelecimento no SGREC, o prestador deve seleccionar “Inserir Novo Registo”, surgindo um formulário para preencher (cfr. figura 9).

11 de janeiro de 2026 | 10h18

RECLAMAÇÕES

Pesquisar

Nome do Reclamante

Código RSP

Nº da Folha de Reclamação

Estado

Por submeter

Limpar

Pesquisar

ID	DATA CRIAÇÃO	OCORRÊNCIA	RECLAMANTE	Nº FOLHA RECLAMAÇÃO	ASSUNTO VISADO
Não existem registos por submeter.					

Exportar Registos Por Submeter

Inserir Novo Registo

Figura 9 - Demonstração de registo de nova reclamação, elogio ou sugestão

No formulário RSP existem campos que são obrigatórios e outros facultativos; contudo, deve o prestador tentar preencher todos os campos.

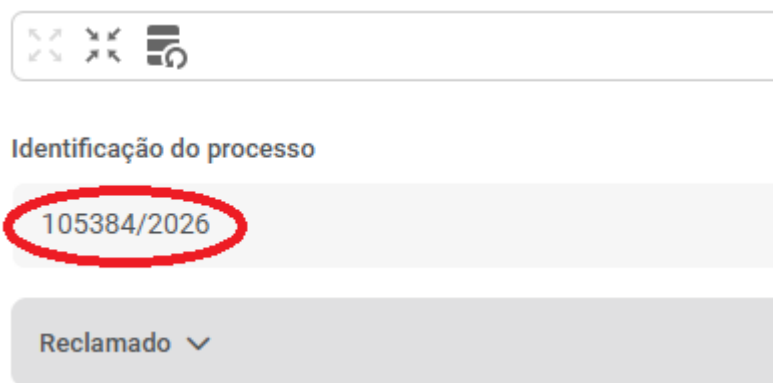
O formulário RSP ficará apenas disponível para edição e submissão durante um período de 12 horas. Findo esse intervalo de tempo, o mesmo será automaticamente eliminado.

Para facilitar o preenchimento do formulário, o sistema dispõe já de alguns campos “inteligentes”: existem requisitos que, quando observados, permitem que o sistema

prescinda da obrigatoriedade do preenchimento de determinados campos; e, por outro lado, a seleção de algumas opções conduz ao preenchimento automático de outras (e.g., quando selecionada a tipologia de “Elogio”, o campo da tipificação por tema/ assunto assume no imediato o tema “Elogio/Louvor”).

De seguida apresentam-se todos os campos disponíveis no formulário RSP para preenchimento.

a) Identificação do processo



Identificação do processo

105384/2026

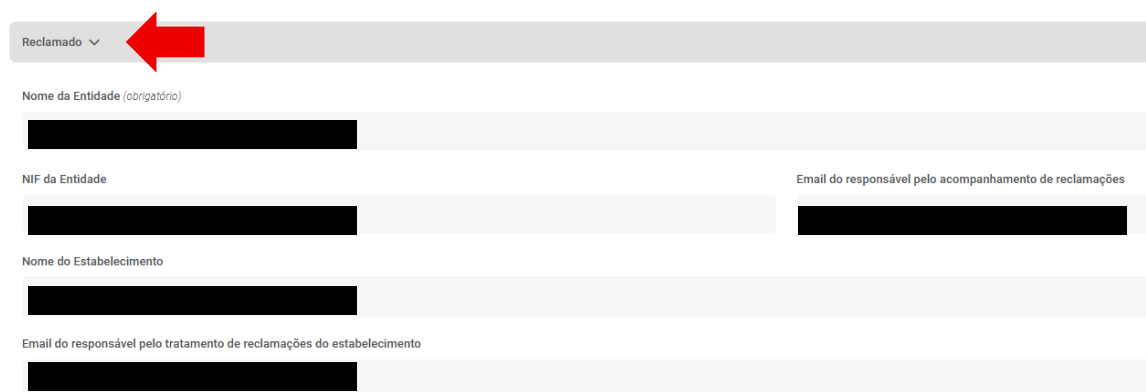
Reclamado ▾

Figura 10 - Identificação do campo pré-preenchido com a identificação do processo

O n.º de identificação do processo é um campo pré-preenchido, sem possibilidade de edição, que corresponde ao número provisório do processo REC, a tornar-se definitivo apenas se o processo REC for submetido com sucesso. Assim, até que ocorra a submissão efetiva do formulário RSP, o prestador não deve utilizar este número de identificação do processo.

b) Identificação do prestador

Deverá ser feita a verificação dos dados referentes à entidade e estabelecimento reclamados, que se encontram pré-preenchidos, incluindo informação sobre os contactos dos responsáveis da instituição no âmbito do SGREC – responsáveis da Entidade e do Estabelecimento.



Reclamado ▾

Nome da Entidade (obrigatório)

NIF da Entidade

Email do responsável pelo acompanhamento de reclamações

Nome do Estabelecimento

Email do responsável pelo tratamento de reclamações do estabelecimento

Figura 11 - Identificação dos campos pré-preenchidos de identificação do prestador reclamado

Caso não estejam todos os campos preenchidos, o prestador deve atualizar a informação até que a mesma apareça preenchida.

É fundamental garantir que a utilização do SGREC seja feita em *browsers* modernos e preferencialmente atualizados, como é o caso do *Google Chrome*.

Situações como ligação instável à internet ou quebras momentâneas na comunicação podem condicionar o carregamento completo do formulário. Quando tal acontecer, deverá ser efetuado o *refresh* do próprio formulário (cfr. figura 12) até ser garantido o carregamento completo dos componentes (dependentes e independentes entre si).

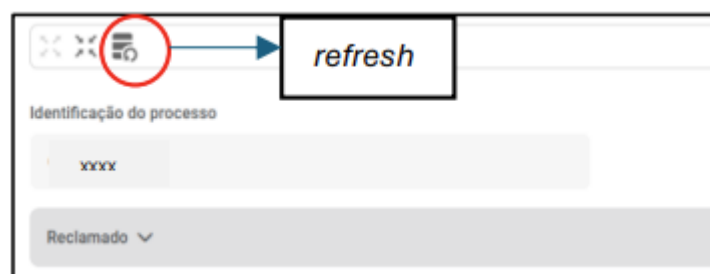


Figura 12 - Indicação da opção de refresh do formulário RSP

Encontrando-se todos os campos de identificação do prestador preenchidos, caso se identifique alguma não conformidade na informação de contacto do SGREC, ou caso seja necessário alterar algum dado de registo, o prestador deve contactar a ERS através do endereço reclamacoes@ers.pt.

c) Serviços e valências do prestador

Os campos referentes à identificação de “serviços” e “valências” refletem a informação que consta no sistema informático da ERS no âmbito do registo da entidade e do estabelecimento (SRER). Por esse motivo, as opções disponíveis para preenchimento destes campos são limitadas e circunscritas a algumas opções.

Caso o serviço e/ou valência pretendido não se encontre nas opções disponíveis, o prestador deve utilizar os campos “Outro Serviço” e/ ou “Outra Valência”, onde encontra mais opções disponíveis ou pode selecionar a opção “Outro” (campo de texto livre) e escrever o Serviço e/ ou Valência pretendido(s).

The image shows a form with four input fields. The first field is labeled 'Serviços' and is a text input. The second field is labeled 'Outro Serviço' and is a dropdown menu. The third field is labeled 'Valências (obrigatório)' and is a text input. The fourth field is labeled 'Outra Valência' and is a dropdown menu.

Serviços

Outro Serviço

Valências (obrigatório)

Outra Valência

Figura 13 - Identificação dos campos relacionados com “serviço” e “valência”

Serviços

Outro Serviço

Outro (obrigatório)

— Outro —

Digite para pesquisar

Serviço de Higiene e Limpeza

Serviço de Instalações e Equipamentos

Serviço de Logística

Serviço Social

Serviços Administrativos

Serviços Farmacêuticos

Serviços Financeiros

— Outro —

Outra Valência

Outra (obrigatório)

— Outra —

Digite para pesquisar

Angiografia

Cirurgia Vascular

Consulta Externa

Dermatologia

Farmácia

Hemato-Oncologia

Medicina Estética

Medicina Paliativa

Figura 14 - Identificação dos campos relacionados com “outro serviço” e “outra valência”

Além disso, o prestador pode identificar as áreas de atendimento e o(s) grupo(s) de profissionais visado(s), através de campos disponibilizados para o efeito, cuja indicação é de carácter facultativo.

Áreas de Atendimento

Cirurgia de ambulatório
Consulta
Cuidados continuados
Cuidados domiciliários
Hospital de dia
Internamento
Meios complementar de diagnóstico e terapêutica
Serviço de atendimento permanente

Grupos Profissionais Visados

Órgãos de Direção/Gestão
Outro pessoal clínico
Outro pessoal não clínico
Pessoal administrativo
Pessoal auxiliar e de apoio
Pessoal de enfermagem
Pessoal médico
Serviços concessionados

Figura 15 - Identificação dos campos relacionados com “áreas de atendimento” e “grupos profissionais visados”

d) Identificação do reclamante

O campo “Pesquisa de Reclamante” permite verificar se se trata de um reclamante repetido, podendo ser utilizados vários critérios de identificação através da opção de pesquisa avançada, como por exemplo o nome do reclamante, o endereço de correio eletrónico, ou o número de utente do SNS.

Pesquisa Avançada

Figura 16 - Demonstração de acesso à opção de pesquisa avançada na identificação do reclamante

Caso não seja possível identificar o reclamante, deverá ser preenchido o campo “Nome” do reclamante (campo de preenchimento obrigatório).

Após a identificação do reclamante, o prestador deve indicar os dados do utente a quem foram prestados os cuidados de saúde, se aplicável.

Caso o reclamante seja o utente, poderá o prestador selecionar essa opção no formulário “O utente é o reclamante” (cfr. figura 17).

Nos casos em que o reclamante não corresponde ao utente, os dados preenchidos deverão ser relativos ao reclamante.

Reclamante ▼

☐ Deseja Anonimato

Pesquisa de Reclamante

Nome (obrigatório)

teste ←

☒ O utente é o reclamante

Nome do Utente

teste ←

Figura 17 - Identificação dos campos relacionados com identificação do reclamante e utente

A identificação dos dados de contacto do reclamante é de preenchimento obrigatório nos casos em que a reclamação não seja submetida de forma anónima. Para esse efeito, deverá ser indicado, preferencialmente, um endereço de correio eletrónico ou, em alternativa, uma morada de correio postal.

Assim, é obrigatória a indicação de pelo menos um dos seguintes elementos de contacto: endereço de correio eletrónico ou correio postal.

Caso seja indicada a morada de correio postal, esta deverá incluir, no mínimo, o nome da rua, o código postal e a localidade.

Nas reclamações não anónimas, a ausência de ambos os elementos de contacto do reclamante (endereço de correio eletrónico ou correio postal) constitui uma insuficiência de informação para efeitos de registo do formulário RSP.

Apesar de os restantes dados pessoais do reclamante não serem de preenchimento obrigatório, recomenda-se o preenchimento tão completo quanto possível do formulário, utilizando toda a informação disponível.

Uma reclamação é considerada **anónima** quando, através da informação disponível, não é possível conhecer o exponente. A seleção da opção “Anónimo” dispensa o

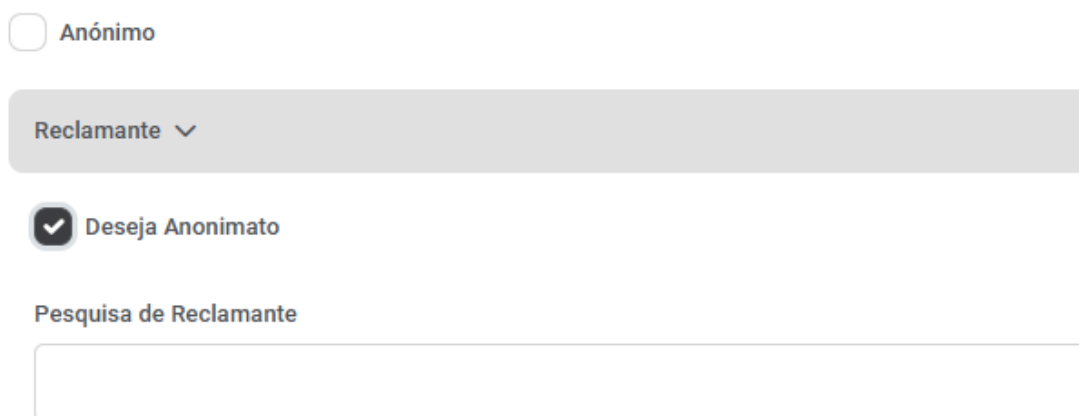
preenchimento dos dados do reclamante, bloqueando os respectivos campos (cfr. figura 18).



A red arrow points to a checked checkbox labeled 'Anônimo'. Below it is a grey bar with the text 'Reclamação' and a dropdown arrow. Underneath is the label 'Número da folha de reclamação (obrigatório)' followed by an empty text input field.

Figura 18 - Identificação da opção de reclamação anônima

Relativamente ao campo de identificação do reclamante, o prestador deve selecionar se a reclamação é anônima. No caso de não ser, deve preencher os dados do reclamante, mas, ainda assim, pode indicar se o reclamante deseja anonimato (e.g., junto dos profissionais de saúde visados).



A checkbox labeled 'Anônimo' is unchecked. Below it is a grey bar with the text 'Reclamante' and a dropdown arrow. Underneath is a checked checkbox labeled 'Deseja Anonimato'. Below that is the label 'Pesquisa de Reclamante' followed by an empty text input field.

Figura 19 - Identificação da opção em que o reclamante deseja anonimato

e) Identificação da folha de reclamação

Cada exposição deverá ser cabalmente identificada no SGREC de forma a minimizar a possibilidade de ocorrência de registros duplicados.

Assim, o n.º da folha de reclamação é um campo de preenchimento obrigatório e, caso se verifique uma duplicação do registo, o sistema vai dar essa indicação, não permitindo avançar com a submissão do processo.

No caso de reclamações, elogios e sugestões registadas no Livro de Reclamações físico, oficial e obrigatório, deverá ser indicado o número correspondente à folha da reclamação, identificado no canto superior direito.

Nas reclamações, elogios e sugestões submetidas através do Livro de Reclamações Eletrónico ou do Livro Amarelo Eletrónico, deverá ser indicado o respetivo identificador da reclamação, elogio ou sugestão, igualmente disponível no canto superior direito do documento (por exemplo, “RORXXX” no caso do LRE ou “LAE-E-XXXXXXX” no caso do LAE).

Em qualquer um destes casos, deve ser sempre registado o identificador efetivamente atribuído à reclamação, de forma a garantir a sua correta referência e rastreabilidade.

Para qualquer outro meio utilizado pelo reclamante para apresentar a sua exposição, deve ser adotada uma referência que permita a identificação inequívoca de cada processo.

Nestes casos, recomenda-se a utilização de uma referência composta por vários elementos identificativos, como a designação do meio utilizado pelo reclamante, a data de entrada e um número sequencial interno (e.g., *email_2026/01/01_Ref.001* ou *FE_2026/01/01_053*, em que FE corresponde a “Formulário Eletrónico”; ou *App_2026/01/01_012*, em que App corresponde a “Aplicação informática”).

A referência atribuída à folha de reclamação deve ser única para cada processo.

Em reclamações, elogios ou sugestões não redigidos nos Livros de Reclamações oficiais, o número da folha da reclamação deve resultar da conjugação de vários elementos identificativos. A utilização isolada de números sequenciais (por exemplo, “1”, “2” ou “3”) pode originar a identificação incorreta de processos, incluindo falsos duplicados ou inconsistências no registo.

Número da folha de reclamação (obrigatório)

Número de folha de reclamação, já existe!

Figura 20 - Identificação do campo relativo ao número da folha de reclamação

f) Tipologia do processo

O campo “tipologia” pretende identificar se o processo configura uma reclamação, elogio ou sugestão, ou ainda mais do que uma destas opções em simultâneo.

Assim, este campo permite a seleção de várias tipologias e é de preenchimento obrigatório.

Tipologia *(obrigatório)*

☐ Reclamação

☐ Elogio

☐ Sugestão

☐ Reclamação, sugestão e elogio

☐ Reclamação e elogio

☐ Reclamação e sugestão

☐ Elogio e sugestão

Figura 21 - Identificação dos campos relativos às tipologias do processo REC

g) Datas associadas ao processo

Os conceitos referentes às diferentes datas que constam no formulário RSP encontram-se descritos no capítulo 2 do presente documento.

No formulário RSP a “Data de entrada” é preenchida automaticamente.

Apesar de o campo “Data de receção da reclamação no prestador” indicar “reclamação”, este é de preenchimento obrigatório e deverá ser igualmente preenchido no caso de elogios e sugestões.

O sistema emitirá alertas de erro ao utilizador nas seguintes situações:

- i. Se a data da ocorrência ou a data de receção da reclamação, elogio ou sugestão no prestador for posterior à data de entrada;
- ii. Se a data de receção da reclamação, elogio ou sugestão no prestador for anterior à data da ocorrência.

Data de entrada

11-01-2026 

Data da Ocorrência (obrigatório)



Data de recepção da reclamação no prestador (obrigatório)



Figura 22 - Identificação dos campos relativos às diferentes datas a considerar num processo REC

h) Suporte/ meios utilizados

No campo “Suporte” deverá ser selecionado qual o meio utilizado pelo exponente para apresentar a sua reclamação, elogio ou sugestão junto do prestador.

Suporte (obrigatório)

☐ Exposição por carta

☐ Exposição por e-mail

☐ Livro de reclamações eletrónico (LRE)

☐ Livro de reclamações físico

☐ Outras vias

Figura 23 - Identificação dos campos relativos aos diferentes meios utilizados pelo exponente para redação da exposição

i) Síntese da exposição e nível de gravidade

No campo “Síntese da Reclamação” deverá ser efetuado um breve resumo dos motivos que levaram o utente a redigir a sua exposição.

Apesar de o campo indicar “reclamação”, este é de preenchimento obrigatório e deverá ser igualmente preenchido no caso de elogios e sugestões.

A *síntese* deve ser preenchida de acordo com a perceção do reclamante, sem qualquer juízo de valor por parte do prestador de cuidados de saúde.

O posicionamento do prestador deve constar da documentação a enviar à ERS, nomeadamente através das alegações e da cópia da resposta enviada ao reclamante.

O prestador deverá promover uma descrição dos factos o mais completa possível, de forma a ser possível identificar o conteúdo visado sem necessidade de consulta dos documentos associados.

Quanto ao nível de gravidade, este é de preenchimento obrigatório e, por defeito, é primeiramente atribuído o nível “1 - baixo”.

Este campo deve ser preenchido de acordo com a perceção, após análise dos factos, do profissional que regista a reclamação, considerando o eventual impacto para o utente e/ou desadequação da ação do prestador (quando aplicável).

Uma correta classificação do nível de gravidade permite ao prestador e à ERS intervir mais cedo nos casos mais graves, resolvendo a situação e adotando medidas corretivas ou preventivas, com impacto mais imediato na proteção dos direitos dos utentes.

Síntese da Reclamação (obrigatório)

5000 caracteres disponíveis

Nível de Gravidade (obrigatório)

- ☒ 1 - Baixo
- ☐ 2 - Médio
- ☐ 3 - Alto

Figura 24 - Identificação dos campos relacionados com a síntese da exposição e respetivo nível de gravidade

j) Tipificação do processo

A “árvore” de temas e assuntos adotada pela ERS, e disponível no formulário do RSP, tem dois níveis.

O primeiro nível de classificação corresponde à listagem de grandes temas e encontra-se visível por defeito (cfr. figura 25).

Assunto Visado (obrigatório)

- > ☐ Acesso a cuidados de saúde
- > ☐ Cuidados de saúde e segurança do doente
- > ☐ Elogio/Louvor
- > ☐ Focalização no utente
- > ☐ Instalações e serviços complementares
- > ☐ Outros Temas
- > ☐ Procedimentos administrativos
- > ☐ Questões financeiras
- > ☐ Sugestão
- > ☐ Tempos de espera

Figura 25 - Identificação dos temas disponíveis no formulário RSP para tipificação dos processos REC

Nenhum processo de reclamação, elogio ou sugestão deve ser tipificado apenas através da seleção do tema (primeiro nível), uma vez que essa opção implica a seleção automática de todos os assuntos associados a esse tema.

Para aceder ao segundo nível, que contempla um assunto mais concreto, o prestador deverá clicar na “seta” atrás do tema inicial, que abrirá as opções ali disponíveis (cfr. figura 26).

A especificação ao nível do assunto (2.º nível) é obrigatória.

O sistema permite a seleção de mais do que um tema e, dentro de cada tema, de mais do que um assunto.

Assim, a tipificação das reclamações, elogios e sugestões por parte dos prestadores de cuidados de saúde deve respeitar as seguintes orientações:

- i. Tipificar de acordo com os factos reclamados, isto é, com a perceção do reclamante;
- ii. Sem refletir a posição do prestador sobre os factos reclamados;
- iii. Tipificar quantos temas e assuntos forem referidos pelo reclamante.

O capítulo 2 do presente documento contém informação adicional de apoio à tipificação dos processos.

Assunto Visado (obrigatório)

▼ ☐ Acesso a cuidados de saúde

- ☐ COVID-19
- ☐ Cuidados transfronteiriços
- ☐ Discriminação em razão da entidade financiadora
- ☐ Discriminação em razão de características pessoais
- ☐ Discriminação em razão de deficiência
- ☐ Discriminação em razão do estado de saúde
- ☐ Emissão de credencial para transporte
- ☐ Entraves imputáveis à entidade financiadora
- ☒ Inscrição em médico de família
- ☐ Liberdade de escolha do prestador
- ☐ Redes de referenciação
- ☐ Regras do SIGIC
- ☒ Regras dos TMRG
- ☐ Rejeição em razão da entidade financiadora/subsistema
- ☐ Rejeição em razão de características pessoais
- ☐ Rejeição em razão de deficiência
- ☐ Rejeição em razão do estado de saúde
- ☐ Resposta em tempo útil/razoável

> ☐ Cuidados de saúde e segurança do doente

Figura 26 - Demonstração da tipificação de um processo REC, com um ou mais assuntos

k) Diligências efetuadas pelo prestador

Os campos relativos ao registo das diligências efetuadas pelo prestador são de preenchimento facultativo.

Para inserir uma diligência é necessário selecionar uma das opções disponíveis no campo “Tipo de diligência” e completar o preenchimento dos restantes campos, relativos à “Data” da diligência e respetiva descrição, e “Desenvolvimento”.

Por fim, para que a diligência inserida pelo prestador fique gravada no formulário RSP é necessário clicar no botão “Gravar” (cfr. figura 27).

The image shows a web form titled 'Diligências'. It has three main columns: 'Data', 'Tipo de diligência', and 'Desenvolvimento'. A red circle highlights a '+ ADICIONAR' button. Below the header, the 'Data' field is circled in red, followed by a date picker icon. The 'Tipo de diligência' field is also circled in red, and its dropdown menu is open, showing several options. The 'Desenvolvimento' field is circled in red and contains a text area with a '1000 caracteres disponíveis' limit. A red arrow points to the 'Gravar' button in the bottom right corner.

Figura 27 - Demonstração da inserção de registo das diligências efetuadas pelo prestador

No caso de lapso de registo da diligência, o prestador pode editar ou eliminar a mesma.

O sistema disponibiliza novamente os campos para eventual inserção de outra(s) diligência(s) – assinalando novamente a obrigatoriedade do preenchimento dos campos suplementares para a “nova” diligência.

This image shows a close-up of the 'Desenvolvimento' field, which contains the text 'Demo Guia de Apoio SGREC'. A red arrow points to the 'Gravar' button, which is a red circle with a white 'G' inside.

Figura 28 - Demonstração da opção de editar/ eliminar as diligências efetuadas pelo prestador

I) Documentos associados

Os últimos campos do formulário do RSP são os que se destinam à anexação da documentação que compõe o processo de reclamação, a saber:

- i. O “Ficheiro da Reclamação” corresponde à cópia da reclamação do utente, seja a digitalização da folha do Livro de Reclamação físico, ou de outro documento no qual o utente tenha lavrado a sua exposição, seja uma mensagem ou formulário eletrónico;
- ii. O campo “Anexos” poderá ser preenchido (1) com documentos adicionais que complementem a reclamação apresentada (remetidos também pelo reclamante); e/ ou (2) com informação adicional do prestador sobre enquadramento dos factos, medidas preventivas/ corretivas apresentadas e/ ou procedimentos internos instituídos - permite que sejam anexados um máximo de 4 ficheiros;
- iii. O “Ficheiro das alegações” consiste na cópia da resposta remetida ao reclamante, seja a digitalização de um ofício remetido por correio físico, seja uma mensagem de correio eletrónico remetida ao reclamante.

Documentos ▾

Ficheiro da Reclamação (obrigatório)

Nome do ficheiro

Arraste os ficheiros para anexar, ou procure

Tipos de ficheiro suportados: .doc, .docx, .txt, .jpg, .jpeg, .png, .pdf

Anexos

Nome do ficheiro

Arraste os ficheiros para anexar, ou procure

Escolha um máximo de 4 ficheiros para anexar ao processo. Tipos de ficheiro suportados: .doc, .docx, .txt, .jpg, .jpeg, .png, .pdf

Ficheiro das alegações

Nome do ficheiro

Arraste os ficheiros para anexar, ou procure

Tipos de ficheiro suportados: .doc, .docx, .txt, .jpg, .jpeg, .png, .pdf

GRAVAR

SUBMITER

Figura 29 - Identificação dos campos para anexação dos documentos/ ficheiros ao processo REC

44

O formulário RSP pode ser finalizado apenas com a submissão do documento referente à queixa/ reclamação do utente.

Os restantes documentos necessários para a análise do processo REC podem ser anexados em momento posterior à submissão do formulário RSP, nomeadamente no que diz respeito às alegações do estabelecimento de saúde visado e à cópia dos esclarecimentos prestados ao reclamante – informação adicional disponível no capítulo 2 do presente documento.

O prestador terá sempre de remeter à ERS a cópia da resposta endereçada ao reclamante, não sendo suficiente indicar a informação que lhe foi transmitida.

Para efetuar o carregamento do(s) ficheiro(s) no formulário RSP, é possível “arrastar” o(s) respetivo(s) documento(s) para a área em causa ou clicar no botão “*procure*” e selecionar o(s) ficheiro(s).

O nome do(s) documento(s) não pode ter acentos ou caracteres especiais.

Assim, sempre que não for possível introduzir documentos, o prestador deve verificar o nome³ dado ao ficheiro em causa.

Sempre que se detete alguma anomalia com o(s) documento(s), o sistema não permite a inserção do(s) mesmo(s) e dará mensagem de erro.

4.2. Registar processos REC

Terminado o preenchimento do formulário RSP, o prestador pode selecionar a:

- a) opção “Gravar”, ficando o formulário RSP guardado em versão de rascunho durante 12 horas⁴;
- b) opção “Submeter”, para que o formulário preenchido dê entrada na ERS e origine um processo de reclamação, elogio ou sugestão com identificação REC.

Quando selecionada a opção “Submeter”, se existirem campos obrigatórios não preenchidos, ou no caso de se verificar algum campo incorretamente preenchido, o SGREC assinala o(s) erro(s).

³ As boas práticas sugerem a substituição dos espaços por “_” e retirar acentos e sinais diacríticos.

⁴ Após esse prazo, o rascunho será eliminado e o prestador terá de voltar a preencher todos os campos de um novo formulário RSP.

A reclamação só é remetida à ERS quando se clica no botão “*Submeter*”.

Assim que o formulário seja submetido com sucesso, o prestador receberá uma mensagem com identificação do número de reclamação respetivo.

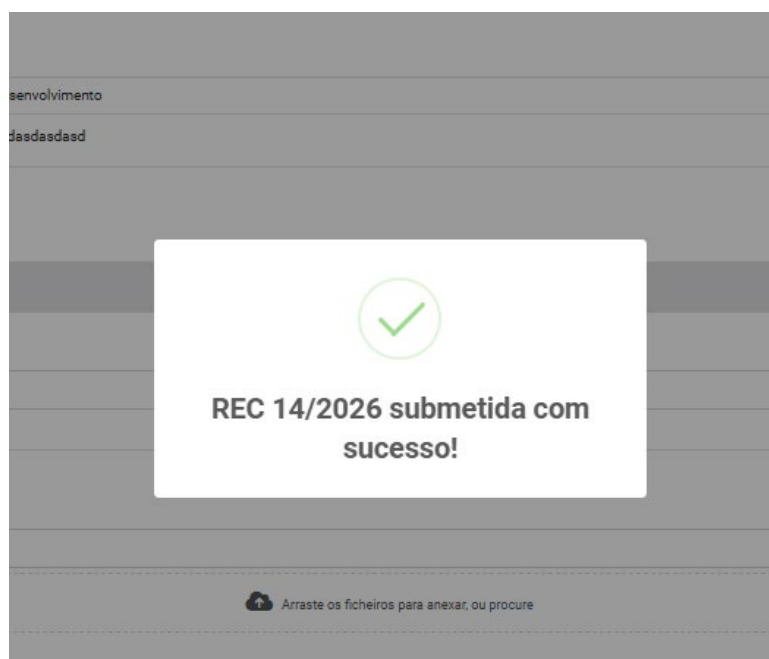


Figura 30 - Demonstração da mensagem de confirmação no caso de reclamação submetida à ERS

Após a submissão de um processo no SGREC, a sua disponibilização na listagem de reclamações é, regra geral, imediata. No entanto, em períodos de maior utilização ou sobrecarga do sistema, poderá verificar-se algum atraso na atualização da listagem.

Assim, sempre que seja apresentada uma mensagem de confirmação de REC submetida com sucesso, o envio da exposição à ERS deve ser considerado concluído, não devendo ser efetuada a submissão de um novo formulário RSP, mesmo que o processo ainda não esteja visível na listagem de processos REC.

A repetição do envio poderá originar a criação de registos duplicados, pelo que se recomenda aguardar a atualização da informação no sistema.

4.3. Tramitação de processos REC

O SGREC permite, a qualquer momento, acrescentar documentação ao processo, sem que seja necessária qualquer autorização prévia da ERS para o efeito.

Assim, os prestadores de cuidados de saúde podem editar o processo REC, em momento posterior à submissão do mesmo, através da opção “*Solicitar Pedido de Correção de Informação*”. Com efeito, sempre que o utilizador selecionar esta opção, o formulário ficará automaticamente disponível para edição – **apenas nos campos relacionados com documentação e diligências adotadas no âmbito do processo REC**.

O prestador deve solicitar a edição do processo REC, sempre que:

- a) O processo tenha sido submetido à ERS incompleto e seja necessário acrescentar a documentação em falta;
- b) Se detete algum lapso na documentação previamente inserida, incluindo nos documentos de envio obrigatório à ERS;
- c) O prestador tenha de enviar elementos adicionais à ERS em resposta a um pedido de informação adicional efetuado pelo Departamento do Utente – o prestador não deve utilizar o correio eletrónico como meio de envio de informação/documentação à ERS sobre um processo REC em curso.

The screenshot displays the ERS interface with two main sections: 'Ficheiros Principais' and 'Outros Ficheiros'. Under 'Ficheiros Principais', there are two input fields: 'Ficheiro da Reclamação' and 'Informação enviada ao Reclamante', each with an 'Abrir Ficheiro' link. The 'Outros Ficheiros' section contains four input fields labeled 'Anexo1', 'Anexo2', 'Anexo3', and 'Anexo4', each with an 'Abrir Ficheiro' link. A large red arrow points to the 'Anexo1' field. At the bottom, there are two buttons: 'Solicitar Pedido De Correção De Informação' and 'Voltar'. The footer includes links for 'Mapa do site', 'Acessibilidade', and 'Links Úteis'.

Figura 31 - Demonstração da opção disponível para solicitar a edição de um processo REC após submissão do mesmo à ERS

Conforme suprarreferido, a opção “*Solicitar Pedido de Correção de Informação*” possibilita a introdução/ substituição de documentos no processo REC e, também, a introdução/ edição das diligências efetuadas pelo prestador.

Além da submissão dos documentos referentes à cópia da reclamação, elogio e/ou sugestão e cópia da resposta endereçada ao reclamante, a ERS permite a inserção de mais 4 (quatro) anexos.

Após a apresentação de um pedido de correção de informação, os ficheiros anteriormente submetidos nunca devem ser substituídos. Devem ser apenas acrescentados novos documentos.

Este pedido de correção de informação deve ser acompanhado de uma justificação para o efeito. Nesse sentido, quando selecionada esta opção surge uma lista de possíveis justificações, conforme apresentado na figura 32. O prestador deve selecionar uma das opções disponíveis e clicar em “*Enviar*”.

Justificação:

- ☐ O documento da reclamação não foi inserido.
- ☐ O documento inserido como reclamação não é relativo à pessoa identificada no formulário e na resposta.
- ☐ O documento de resposta ao reclamante não foi inserido.
- ☐ O documento inserido como resposta ao reclamante não se destina à pessoa identificada no formulário e na reclamação.
- ☐ Os documentos inseridos como reclamação e resposta ao reclamante não são relativos à pessoa identificada no formulário.
- ☐ Outro motivo:

Enviar

Cancelar

Figura 32 - Identificação das opções disponíveis para justificar necessidade de edição de processo REC

Após envio de um pedido de correção de informação, os campos do processo REC relacionados com os ficheiros e diligências ficam automaticamente disponíveis para edição durante 60 dias.

Findo este prazo, o prestador pode solicitar novo pedido de correção de informação, ficando o processo novamente, e automaticamente, disponível para edição.

Não há limite no número de vezes que pode ser efetuado um pedido de correção de informação para um mesmo processo REC.

Contudo, esta opção aplica-se apenas aos processos REC que são submetidos à ERS pelo próprio prestador de cuidados de saúde – formulário RSP.

Os processos REC abertos diretamente pela ERS não têm esta opção de edição disponível, pelo que toda a documentação associada a esses processos deve ser remetida à ERS via endereço de correio eletrónico reclamacoes@ers.pt.

Do mesmo modo, e independentemente da via de submissão do processo no SGREC, para alterar informação relativa a qualquer outro campo do formulário REC (e.g. valência; tipificação; nome do reclamante; entre outros), o prestador terá de enviar um pedido de alteração à ERS via mensagem de correio eletrónico – reclamacoes@ers.pt.

5. Monitorização e decisão da ERS

A atuação da ERS no âmbito da monitorização das reclamações encontra-se descrita no capítulo 2 do presente documento.

Inclui-se na intervenção regulatória da ERS a (1) monitorização do cumprimento das obrigações dos prestadores de cuidados de saúde em matéria de tratamento de reclamações e a (2) apreciação material dos factos reclamados nos processos REC.

Assim, a ERS procede à análise casuística dos processos REC através da informação submetida em SGREC. O estado de análise de cada processo REC e o resultado de decisão da ERS, quando aplicável, ficam disponíveis para consulta no SGREC.

O estado de um processo REC poderá ser “em apreciação pela ERS” caso a ERS ainda não tenha concluído a análise casuística do mesmo.

Quando o processo REC se encontra no estado “arquivado”, o prestador deverá consultar o respetivo resultado de decisão.

Figura 33 - Possíveis estados de um processo REC

Figura 33 - Possíveis estados de um processo REC

Em suma, um processo REC pode ser:

- Terminado liminarmente caso se refira a elogios ou a reclamações repetidas, com anonimato, sem fundamento, anuladas ou com desistência da queixa, sem colaboração do exponente ou fora das atribuições da ERS;

- b) Terminado por não se identificarem indícios de incumprimento do prestador de cuidados de saúde⁵;
- c) Terminado com resolução da situação e/ou medidas corretivas – nos casos em que se identificam indícios de incumprimento do prestador, mas a situação foi resolvida ou se verifica que o prestador adotou medidas adequadas;
- d) Terminado com indícios de incumprimento do prestador de cuidados de saúde (processual ou material).

Figura 34 - Identificação dos campos relativos ao resultado de decisão final da REC

De seguida apresenta-se o detalhe dos vários resultados de decisão da ERS relativamente aos processos REC:

- i. **Terminado liminarmente:** aplicável a elogios ou a reclamações repetidas, com anonimato, sem fundamento, anuladas ou com desistência da queixa, sem colaboração do exponente, ou fora das atribuições da ERS;

⁵ Incumprimento de requisitos ou procedimentos fundamentais para (1) a qualidade e segurança dos cuidados de saúde, (2) o livre exercício do direito de acesso a cuidados de saúde, (3) o livre exercício de outros direitos e interesses legítimos dos utentes, ou (4) outra matéria sobre a qual cumpra à ERS intervir no âmbito das suas atribuições e competências.

- ii. **Terminado por não se justificar a intervenção da ERS:** caso se constate que não há indícios de incumprimento por parte do prestador e que a informação prestada ao utente foi adequada à situação;
- iii. **Terminado com resolução da situação ou por garantia de medidas corretivas:** quando, na sequência da apresentação da reclamação e após eventual intervenção da ERS, os prestadores resolvem as situações e/ou adotam as devidas medidas corretivas – tal não significa a inexistência de incumprimento por parte dos prestadores, podendo antes refletir a regularização da situação identificada ou a adoção de medidas destinadas a assegurar o cumprimento das suas obrigações;
- iv. **Terminado processo incompleto:** quando são identificados indícios de incumprimento a nível processual por parte do prestador de cuidados de saúde, seja (1) no âmbito do Regulamento n.º 65/2015, de 11 de fevereiro, quanto ao dever de envio de resposta ao reclamante e/ou à ERS; ou (2) na sequência de ausência ou resposta insuficiente a pedidos de informação adicional da ERS, efetuados ao abrigo do n.º 1 do artigo 31.º dos Estatutos da ERS, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 126/2014, de 22 de agosto;
- v. **Encaminhamento externo:** caso a reclamação inclua matéria que não se encontre nas atribuições da ERS, e uma vez que, nos termos dos seus Estatutos, a ERS não pode exercer atividades ou usar dos seus poderes fora das suas atribuições, o processo é encaminhado para a instituição que tenha incumbências específicas para análise da matéria em causa;
- vi. **Transferência interna:** quando são identificados indícios de incumprimento do prestador de cuidados de saúde e os mesmos podem contribuir com matéria para (1) a abertura de processos de inquérito, de monitorização ou de contraordenação instaurados pela ERS aos prestadores de cuidados de saúde⁶; (2) a realização de ações de fiscalização; e/ou (3) propostas de mediação de conflitos;
- vii. **Apensação a PMT ou INQ em curso:** quando são identificados indícios de incumprimento do prestador em matéria que já se encontra em análise pela ERS – no âmbito de processos administrativos em curso (processos de monitorização

⁶ A incorporação de reclamações nos processos administrativos tem sempre o propósito de analisar adicionalmente os indícios de incumprimento dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, nem sempre resultando na aplicação final de ordens, instruções ou recomendações.

ou de inquérito, que visam especificamente aquele prestador de cuidados de saúde);

- viii. **Abertura de PCO:** quando, por via do processo REC, é identificado incumprimento do prestador de cuidados de saúde em ilícitos tipificados como contraordenação.

Um processo REC pode ser objeto de várias ações de intervenção regulatória pela ERS e ser, simultaneamente ou não, encaminhado para uma ou várias entidades externas com competência na matéria em análise.

Nesse sentido, um processo REC pode ter vários resultados de decisão.

Quanto à análise do tratamento processual das reclamações por parte dos prestadores de cuidados de saúde, a ERS monitoriza, através de procedimento interno próprio para o efeito, as situações de incumprimento quanto ao dever de o prestador apresentar uma resposta final a quem reclamou, bem como o dever de remeter as respetivas alegações à ERS.

O prestador deve remeter sempre uma resposta clara e perceptível ao reclamante, com conteúdo direcionado ao esclarecimento e resolução da reclamação apresentada.

Por sua vez, deverá remeter à ERS toda a informação relevante para completar o processo de reclamação. Por processo completo entende-se informação suficiente que permita à ERS (1) a análise cabal dos factos ocorridos; (2) tomar conhecimento sobre a resolução concreta da situação, quando aplicável.

O envio de uma resposta completa ao reclamante e à ERS, explicativa dos factos e direcionada para a resolução da situação, evita assimetrias de informação e pedidos de esclarecimentos adicionais por parte do reclamante e/ou da Entidade Reguladora.

A ausência de resposta do prestador não limita a atuação da ERS. Nestes casos, a ERS analisa unilateralmente a reclamação apresentada pelo reclamante e decide a sua atuação de acordo com os alegados indícios de incumprimento do prestador e eventual gravidade associada.

6. Contestações/ Processos de reapreciação

As contestações dos utentes relativamente ao resultado de um processo de reclamação devem ser sempre analisadas pelos prestadores de cuidados de saúde visados e remetidas à ERS, via endereço de correio eletrónico reclamacoes@ers.pt, acompanhadas das respetivas alegações do prestador de cuidados de saúde. A comunicação remetida à ERS deve fazer referência ao número da reclamação original.

Caso o prestador ainda não tenha submetido o processo REC original no SGREC, este deverá submeter a contestação do reclamante juntamente com a documentação da reclamação inicial.

Nestes casos, a contestação será apreciada pela ERS conjuntamente com os restantes documentos do processo REC original.

Se, por outro lado, o processo REC original já estiver inserido no SGREC, as contestações:

- i. São associadas ao processo REC original, caso este ainda se encontre em curso na ERS;
- ii. Originam um novo processo de reapreciação (REAP), caso o processo REC já tenha sido previamente decidido pela ERS.

Em algumas situações de exceção, perante a ausência de factos novos trazidos ao conhecimento da ERS, as contestações podem não dar origem a um processo REAP (cfr. ponto ii).

Os prestadores não devem submeter as contestações em SGREC como novos processos REC.

7. Consulta e extração de informação

7.1. Pesquisa de processos

Na área de cada estabelecimento no SGREC é possível aceder às seguintes funcionalidades:

- i. **Listagem de Registos por Submeter:** apresenta os registos que foram iniciados em formulário RSP, mas cuja submissão ainda não foi concluída. Estes registos permanecem disponíveis durante um período de 12 horas.
- ii. **Listagem REC:** apresenta os processos de reclamação já registados e concluídos no SGREC, independentemente de terem sido criados pela ERS ou submetidos pelo prestador.

a) Registos por Submeter

A pesquisa de reclamações inseridas, mas ainda por submeter à ERS, é possível através do nome do reclamante, do n.º da folha de reclamação e do código do RSP (NNN/AAAA).

The screenshot shows a web interface for searching records. On the left is a sidebar with a menu containing: 'Listagem registos por submeter' (highlighted in red), 'Listagem REC', 'Tarefas em curso', and 'Sair'. The main area is titled 'Pesquisar' and contains three search fields: 'Nome do Reclamante' (a text input), 'Código RSP' (a dropdown menu), and 'Nº da Folha de Reclamação' (a text input). To the right of these is an 'Estado' dropdown menu currently set to 'Por submeter'. Below the search fields are two buttons: 'Limpar' and 'Pesquisar'. Underneath the search area is a table header with columns: ID, DATA CRIAÇÃO, OCORRÊNCIA, RECLAMANTE, Nº FOLHA RECLAMAÇÃO, and ASSUNTO VISADO. The table body shows the message 'Não existem registos por submeter.' At the bottom of the interface are two buttons: 'Exportar Registos Por Submeter' and 'Inserir Novo Registo'.

Figura 35 - Identificação dos campos de pesquisa dos registos por submeter (formulário RSP gravados em SGREC e ainda não submetidos à ERS)

b) Processos REC submetidos

Para consultar os processos REC submetidos à ERS existem vários campos disponíveis, dentro da opção “pesquisa avançada”.



Pesquisar

Código REC /	Origem Todas	Processo Origem /	Nº Folha Reclamação
Pedido Correção Informação 	Estado 	Arquivamento 	
Estabelecimento 	Entidade 		

 [Pesquisa Avançada](#)

Pesquisar

Código REC /	Origem Todas	Processo Origem /	Nº Folha Reclamação
Pedido Correção Informação 	Estado 	Arquivamento 	
Estabelecimento 	Entidade 		

[Pesquisa Simples](#)

Data criação de até	Data ocorrência de até
--	---

Reclamante 	Área de Atendimento
Grupo Profissional Visado 	Valência
Tipologia 	

Assunto Visado

- ☐ Acesso a cuidados de saúde
- ☐ Cuidados de saúde e segurança do doente
- ☐ Elogio/Louvor
- ☐ Focalização no utente
- ☐ Instalações e serviços complementares
- ☐ Outros Temas
- ☐ Procedimentos administrativos
- ☐ Questões financeiras
- ☐ Sugestão
- ☐ Tempos de espera

Figura 36 - Demonstração dos campos de pesquisa avançada de processos REC

A pesquisa de reclamações efetuada pelo utilizador do Estabelecimento (código iniciado por EEREC) é realizada da mesma forma que por um utilizador da Entidade (código iniciado por EREC). Contudo, os resultados apresentados diferem consoante o perfil de acesso utilizado.

No caso do utilizador da Entidade são apresentadas as reclamações associadas à totalidade dos estabelecimentos desse prestador.



Já no caso do utilizador do Estabelecimento, os resultados da pesquisa ficam limitados às reclamações do respetivo estabelecimento de saúde.

7.2. Exportação de informação

O SGREC permite exportar informação relativa a processos REC, sob a forma de listagens.

As permissões de acesso variam consoante o tipo de utilizador:

- i. Com o utilizador da Entidade (EREC), é possível exportar informação relativa a todos os estabelecimentos de saúde associados à entidade;
- ii. Com o utilizador do Estabelecimento (EEREC), apenas é possível aceder e exportar informação referente aos processos do respetivo estabelecimento.

A listagem exportada inclui não só os processos submetidos pelo prestador, mas também todos os processos que chegaram ao conhecimento da ERS por outras vias, nomeadamente através de utentes, entidades terceiras ou outros intervenientes, e que tenham sido diretamente registados no SGREC pela ERS.

Atualmente, a exportação de informação está limitada a períodos mensais (cfr. figura 37). No entanto, a consolidação dos dados de períodos mais alargados, como um ano completo, pode ser efetuada através de funcionalidades disponíveis no próprio Excel, como o *Power Query*.

Uma vez que a exportação é feita para um formato de ficheiro antigo, após clicar na opção “Exportar” poderá receber uma mensagem de alerta nesse sentido. Para aceder à informação, deverá clicar em “Sim” (cfr. figura 38).



COLOCAR TÍTULO DO DOCUMENTO



Pesquisar

Nome do Reclamante

Código RSP /

Nº da Folha de Reclamação

Estado

ID	DATA CRIAÇÃO	OCORRÊNCIA	RECLAMANTE	Nº FOLHA RECLAMAÇÃO	ASSUNTO VISADO
Não existem registos por submeter.					

Exportar Registos Por Submeter

Inserir Novo Registo

- Listagem registos por submeter
- Listagem REC
- Tarefas em curso
- Sair

Pesquisar

Código REC /

Origem

Processo Origem /

Nº Folha Reclamação

Pedido Correção Informação

Estado

Arquivamento

Estabelecimento

Entidade

[Pesquisa Avançada](#)

REC	PROCESSO ORIGEM	DATA CRIAÇÃO	OCORRÊNCIA	PCI	PRAZO CORREÇÃO
-----	-----------------	--------------	------------	-----	----------------

- Esta listagem é apresentada por ordem decrescente do nº do processo.
- Processos com origem em "RSP Formulário" têm um tempo de expiração de 12 horas após a data de criação.
- Processos com origem em "RSP Formulário" não são considerados nos resultados quando são aplicados critérios de pesquisa.

Exportar dados

Ano Mês

Figura 37 - Demonstração da exportação de informação sobre processos REC

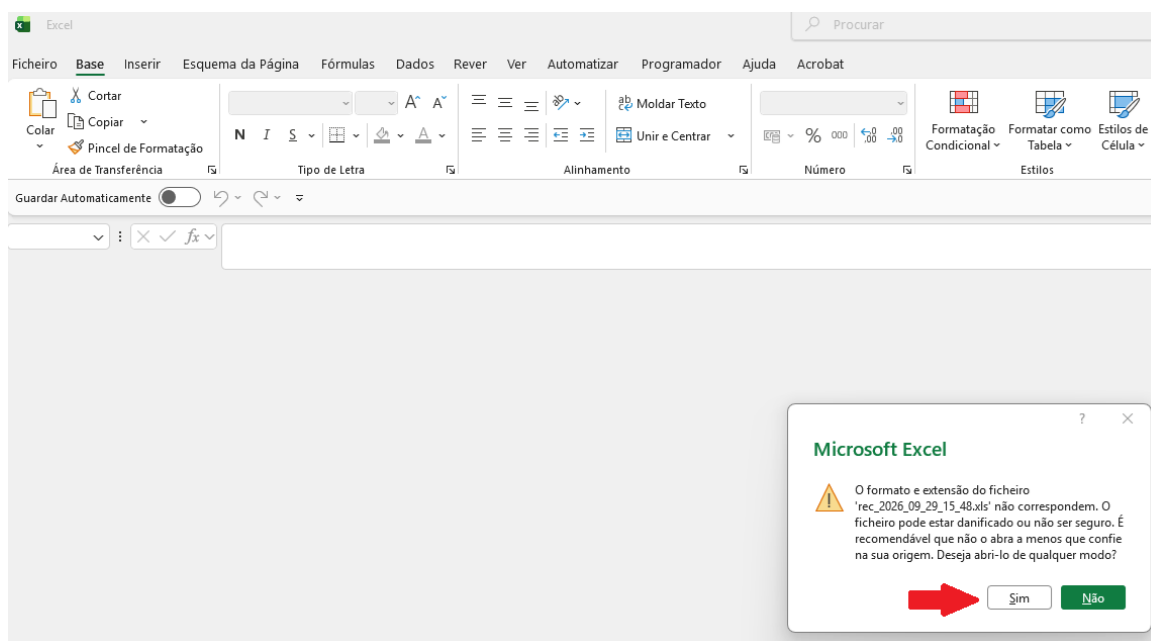


Figura 38 - Identificação da mensagem sobre compatibilidade do ficheiro

O ficheiro Excel resultante da exportação de processos REC contém a seguinte informação (por colunas):

- | | |
|------------------------------|-------------------------|
| • Data de criação do REC | • Tipologia |
| • Data de ocorrência | • Grupo profissional |
| • Numeração RSP | • Área de atendimento |
| • N.º da folha de reclamação | • Diligências (Sim/Não) |
| • Numeração REC | • Tipo de diligência |
| • Tema | • Nome da Entidade |
| • Assunto visado | • Estabelecimento |
| • Valência | |

Os processos REC tipificados com mais do que um Tema e/ou Assunto aparecerão repetidos na listagem (por linhas), tantas vezes quanto o número total de assuntos que tenham sido selecionados para esse processo REC (cfr. figura 39).



COLOCAR TÍTULO DO DOCUMENTO

Ficheiro Base Inserir Esquema da Página Fórmulas Dados Rever Ver Automatizar Programador Ajuda Acrobat						
Colar Copiar Pincel de Formatação Área de Transferência Tipo de Letra Alinhamento Número Estilos Células Guardar Automaticamente E1 Numeracao_REC						
A	B	C	D	E	F	G
02/02/2026 12:26	02/02/2026 00:00	98	LA 16	12806/2026	Tempos de espera	Tempo de espera por transporte inter-hospitalar
02/02/2026 12:31	30/01/2026 00:00	98	email	12810/2026	Cuidados de saúde e segurança do doente	Adequação e pertinência dos cuidados de saúde/procedimentos
02/02/2026 12:31	30/01/2026 00:00	98	email	12810/2026	Cuidados de saúde e segurança do doente	Adequação e pertinência dos cuidados de saúde/procedimentos
02/02/2026 12:31	30/01/2026 00:00	98	email	12810/2026	Focalização no utente	Acompanhamento durante a prestação de cuidados
02/02/2026 12:31	30/01/2026 00:00	98	email	12810/2026	Focalização no utente	Acompanhamento durante a prestação de cuidados
02/02/2026 15:05	01/02/2026 00:00	99	LA 17	12941/2026	Focalização no utente	Delicadeza/urbanidade do pessoal administrativo, auxiliar ou de apoio
02/02/2026 15:13	17/01/2026 00:00	99	LA 15	12954/2026	Elogio/Louvor	Pessoal clínico
02/02/2026 15:13	17/01/2026 00:00	99	LA 15	12954/2026	Elogio/Louvor	Pessoal clínico
02/02/2026 16:23	02/02/2026 00:00	10	email	13058/2026	Focalização no utente	Direito a tratamento pelos meios adequados, humanamente, com prontidão, correção técnica, privacidade e respeito
02/02/2026 16:23	02/02/2026 00:00	10	email	13058/2026	Focalização no utente	Direito a tratamento pelos meios adequados, humanamente, com prontidão, correção técnica, privacidade e respeito
02/02/2026 16:23	02/02/2026 00:00	10	email	13058/2026	Procedimentos administrativos	Confirmação prévia de agendamentos
02/02/2026 16:23	02/02/2026 00:00	10	email	13058/2026	Procedimentos administrativos	Confirmação prévia de agendamentos
03/02/2026 10:20	02/02/2026 00:00	10	email	13229/2026	Acesso a cuidados de saúde	Regras dos TMRG
03/02/2026 10:20	02/02/2026 00:00	10	email	13229/2026	Acesso a cuidados de saúde	Regras dos TMRG
03/02/2026 10:20	02/02/2026 00:00	10	email	13229/2026	Acesso a cuidados de saúde	Direito de acesso ao processo clínico/informação de saúde

Figura 39 - Identificação da exportação de informação com repetição de processos REC em função do número de assuntos selecionados



8. Migração de Dados

Sempre que ocorram alterações ao registo de uma entidade ou estabelecimento no SRER, nomeadamente alterações de dados de registo, migração de estabelecimentos entre entidades ou outras situações com impacto no SGREC, a ERS procede, de forma proativa e sempre que possível, à migração dos dados de reclamações, elogios e sugestões entre as entidades e/ou estabelecimentos, garantindo a continuidade da informação existente em SGREC.

Contudo, em determinadas situações poderá ser necessário o aviso prévio por parte da entidade regulada. É o caso, por exemplo, quando um ou mais estabelecimentos são removidos do registo pela Entidade, deixando de estar acessível a informação anteriormente registada no SGREC para esses estabelecimentos. Nestas circunstâncias, deverá ser solicitada à ERS a migração dos dados do estabelecimento eliminado para o estabelecimento ao qual a informação deve passar a estar associada.

Para o efeito, deverá ser enviado um pedido de migração de dados para o endereço de correio eletrónico reclamacoes@ers.pt, identificando de forma clara:

- i. O estabelecimento a partir do qual a informação deve ser migrada;
- ii. O estabelecimento de destino para o qual a informação deverá ser transferida.

De igual forma, sempre que seja detetado um erro na submissão de um processo REC no SGREC, nomeadamente quando a reclamação, elogio ou sugestão tenha sido registada em estabelecimento incorreto (utilizador EEREC referente a estabelecimento diferente), o prestador deve solicitar, pela mesma via, a migração dos dados do processo REC para o estabelecimento correto.

Estes pedidos de migração de dados devem ser efetuados com a maior brevidade possível, de forma a assegurar a correta associação e consulta da informação no sistema.



COLOCAR TÍTULO
DO DOCUMENTO



© Entidade Reguladora da Saúde, Porto, Portugal, 2026

A reprodução de partes do conteúdo deste documento é autorizada, exceto para fins comerciais, desde que mencionando a ERS como autora, o título do documento, o ano de publicação e a referência “Porto, Portugal”.

Na execução deste documento foi atendida a privacidade dos titulares de dados pessoais. O tratamento destes dados cumpriu as normas relativas à sua proteção, nomeadamente as constantes do Regulamento Geral de Proteção de dados (RGPD).

ERS

ENTIDADE



ERS
ENTIDADE
REGULADORA
DA SAÚDE

Rua S. João de Brito, 621 I32
4100-455 PORTO - Portugal
T +351 222 092 350
geral@ers.pt
www.ers.pt