



ERS
ENTIDADE
REGULADORA
DA SAÚDE

20
ANOS



ERS

ENTIDADE
REGULADORA
DA SAÚDE

20
ANOS



ALERTA DE SUPERVISÃO 05/2024

18 DE JULHO DE 2024

**Obrigações do prestador de cuidados de
saúde do setor privado, cooperativo e
social relativas ao formato eletrónico do
livro de reclamações**



Considerando que a Entidade Reguladora da Saúde (ERS) tomou conhecimento da existência de um elevado número de prestadores de cuidados de saúde do setor privado, cooperativo e social que não cumprem, na íntegra, as obrigações referentes ao Livro de Reclamações Eletrónico;

Considerando que, de acordo com o n.º 1 do artigo 5.º-B do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, com a redação conferida pelo Decreto-Lei n.º 9/2021, de 29 de janeiro, que aprova o Regime Jurídico das Contraordenações Económicas (RJCE), todos os prestadores de cuidados de saúde do setor privado, cooperativo e social têm de estar devidamente registados na [Plataforma Digital](#) que disponibiliza o formato eletrónico do livro de reclamações;

Considerando que, nos termos do n.º 2 do artigo 5.º-B do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, na sua atual redação, todos os prestadores de cuidados de saúde do setor privado, cooperativo e social devem divulgar nos respetivos sítios na *Internet*, em local visível e de forma destacada, o acesso à referida Plataforma Digital;

Considerando que, segundo o disposto no n.º 3 do artigo 5.º-B do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, na sua atual redação, os prestadores de cuidados de saúde do setor privado, cooperativo e social que não disponham de sítios na *Internet* devem ser titulares de endereço de correio eletrónico para efeitos de receção das reclamações submetidas através da Plataforma Digital;

Considerando que, de acordo com o n.º 4 do artigo 5.º-B do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, na sua atual redação, conjugado com o n.º 2 do artigo 30.º dos Estatutos da ERS, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 126/2014, de 22 de agosto, e com os artigos 9.º e 10.º do Regulamento n.º 65/2015, de 11 de



fevereiro, emitido no exercício dos poderes regulamentares da ERS, previstos na alínea a) do artigo 17.º dos Estatutos da ERS, têm os prestadores de cuidados de saúde do setor privado, cooperativo e social a obrigação de responder aos reclamantes no prazo máximo de 10 dias úteis, a contar da data da reclamação, para o endereço de correio eletrónico indicado no formulário, informando-o, quando aplicável, sobre as medidas adotadas na sequência da mesma, bem como submeter a respetiva reclamação e, ainda, a resposta endereçada ao reclamante, à ERS, através do Sistema de Gestão de Reclamações (SGREC);

Considerando a informação já emitida pela ERS no Alerta de Supervisão n.º 5/2022, de 21 de dezembro de 2022, relativo à submissão de reclamações, elogios e sugestões à ERS e obrigação de envio de alegações e de resposta ao reclamante no âmbito da respetiva tramitação;

Considerando que, nos termos do n.º 6 do artigo 10.º da Portaria n.º 201-A/2017, de 30 de junho, a gestão e a manutenção da referida Plataforma Digital competem à Direção-Geral do Consumidor (DGC), em parceria com a Imprensa Nacional – Casa da Moeda, S. A. (INCM);

Considerando que, nos termos das disposições conjugadas do n.º 1 do artigo 6.º e da alínea r) do n.º 1 do artigo 11.º do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, na sua atual redação, compete à ERS garantir o respeito pelas obrigações do diploma em questão, incluindo as relativas ao Livro de Reclamações Eletrónico;

A ERS, no exercício dos seus poderes de supervisão, **alerta todos os prestadores de cuidados de saúde do setor privado, cooperativo e social** para o seguinte:

- i. Os prestadores de cuidados de saúde do setor privado, cooperativo e social são obrigados a:



- a. Possuir o formato eletrónico do livro de reclamações, nos termos do n.º 1 do artigo 5.º-B do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, devendo, para o efeito, proceder ao registo na plataforma do livro e reclamações eletrónico e encetar as demais diligências necessárias elencadas na Portaria n.º 201-A/2017, de 30 de junho, para garantir a disponibilização permanente do livro de reclamações eletrónico aos reclamantes;
- b. Divulgar nos respetivos sítios na *Internet*, em local visível e de forma destacada, o acesso à referida Plataforma Digital, nos termos do n.º 2 do artigo 5.º-B do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro;
- c. Ser titular de endereço de correio eletrónico para efeitos de receção das reclamações submetidas através da Plataforma Digital, no caso de não disporem de sítio na *Internet*, nos termos do n.º 3 do artigo 5.º-B do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro;
- d. Responder ao reclamante no prazo máximo de 10 dias úteis a contar da data da reclamação para o endereço de correio eletrónico indicado no formulário, informando-o, quando aplicável, sobre as medidas adotadas na sequência da mesma, nos termos do n.º 4 do artigo 5.º-B do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, conjugado com o n.º 2 do artigo 30.º dos Estatutos da ERS, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 126/2014, de 22 de agosto, e com os artigos 9.º e 10.º do Regulamento n.º 65/2015, de 11 de fevereiro, emitido no exercício dos poderes regulamentares da ERS, previstos na alínea a) do artigo 17.º dos Estatutos da ERS;



- e. Submeter a respetiva reclamação e a resposta endereçada ao reclamante, no mesmo prazo, à ERS, através da plataforma SGREC, nos termos do n.º 4 do artigo 5.º-B do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, conjugado com o n.º 2 do artigo 30.º dos Estatutos da ERS, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 126/2014, de 22 de agosto, e com os artigos 9.º e 10.º do Regulamento n.º 65/2015, de 11 de fevereiro, emitido no exercício dos poderes regulamentares da ERS, previstos na alínea a) do artigo 17.º dos Estatutos da ERS.

- ii. A violação das referidas obrigações constitui a prática de uma contraordenação punível com coima que varia desde:
 - a. 650,00 € a 1 500,00 € ou de 1 700,00 € a 24 000,00 €, consoante o infrator seja pessoa singular ou coletiva, nos termos da alínea b) do artigo 18.º e do artigo 19.º do RJCE, por remissão do disposto no n.º 1 do artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, no caso da violação do disposto nos n.ºs 1 a 3 do artigo 5.º-B do referido diploma (neste caso, obrigações referidas nos subpontos a., b. e c. do ponto i. do presente Alerta de Supervisão);

 - b. 750,00 € a 3.740,98 € ou de 1.000,00 € a 44.891,81 €, consoante o infrator seja pessoa singular ou coletiva, nos termos da alínea b) do n.º 1 do artigo 61.º dos Estatutos da ERS, por violação do incumprimento de obrigação prevista em normas de regulamentos emitidos pela ERS, no exercício do seu poder regulamentar previsto na alínea a) do artigo 17.º dos Estatutos da ERS (neste caso, o desrespeito pelo disposto nos artigos 9.º e 10.º do Regulamento n.º 65/2015, de 11 de fevereiro nos termos



descritos nos subpontos d. e e. do ponto i. do presente Alerta de Supervisão).

A ERS informa adicionalmente que a DGC disponibiliza uma área dedicada a perguntas frequentes sobre o Livro de Reclamações, disponível em <https://www.livroreclamacoes.pt/Inicio/PerguntasFrequentes>, devendo ainda os prestadores de cuidados de saúde acompanhar as orientações técnicas emitidas pela DGC e pela INCM. A leitura da informação disponibilizada pela DGC e pela INCM não dispensa a leitura da informação setorial específica disponibilizada pela ERS.

A ERS relembra os prestadores de cuidados de saúde que disponibiliza, no seu sítio na internet, uma área designada “*Submissão de Reclamações*”, que contém informação útil em matéria de reclamações, disponível em <https://www.ers.pt/pt/prestadores/submissao-de-reclamacoes/lista/detalhe-lista/>, bem como [Perguntas frequentes sobre a submissão de reclamações à ERS](#) e um [Guia de Apoio ao Utilizador do SGREC](#).

A ERS relembra também que disponibiliza informação sobre o [direito a reclamar e apresentar queixa](#) em área dedicada aos [direitos e deveres dos utentes dos serviços de saúde](#).

© Entidade Reguladora da Saúde, Porto, Portugal, 2024

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
REGULADORA
DA SAÚDE

| 20 |
ANOS



ERS

ENTIDADE
REGULADORA
DA SAÚDE

| 20 |
ANOS



ERS

ENTIDADE
REGULADORA
DA SAÚDE

| 20 |

ANOS

Rua S. João de Brito, 621 l32

4100-455 porto - Portugal

T +351 222 092 350

geral@ers.pt

www.ers.pt