



ERS

ENTIDADE
REGULADORA
DA SAÚDE

**Direito à Reclamação: tramitação de reclamações,
elogios e sugestões**

**Ana Luísa Silva
Liliana Mota**

Departamento do Utente

22 de novembro de 2023

Conteúdos

I - Evolução e atuação da ERS na apreciação de processos REC

II - Tramitação de processos REC

III - O futuro na apreciação de processos REC



ERS

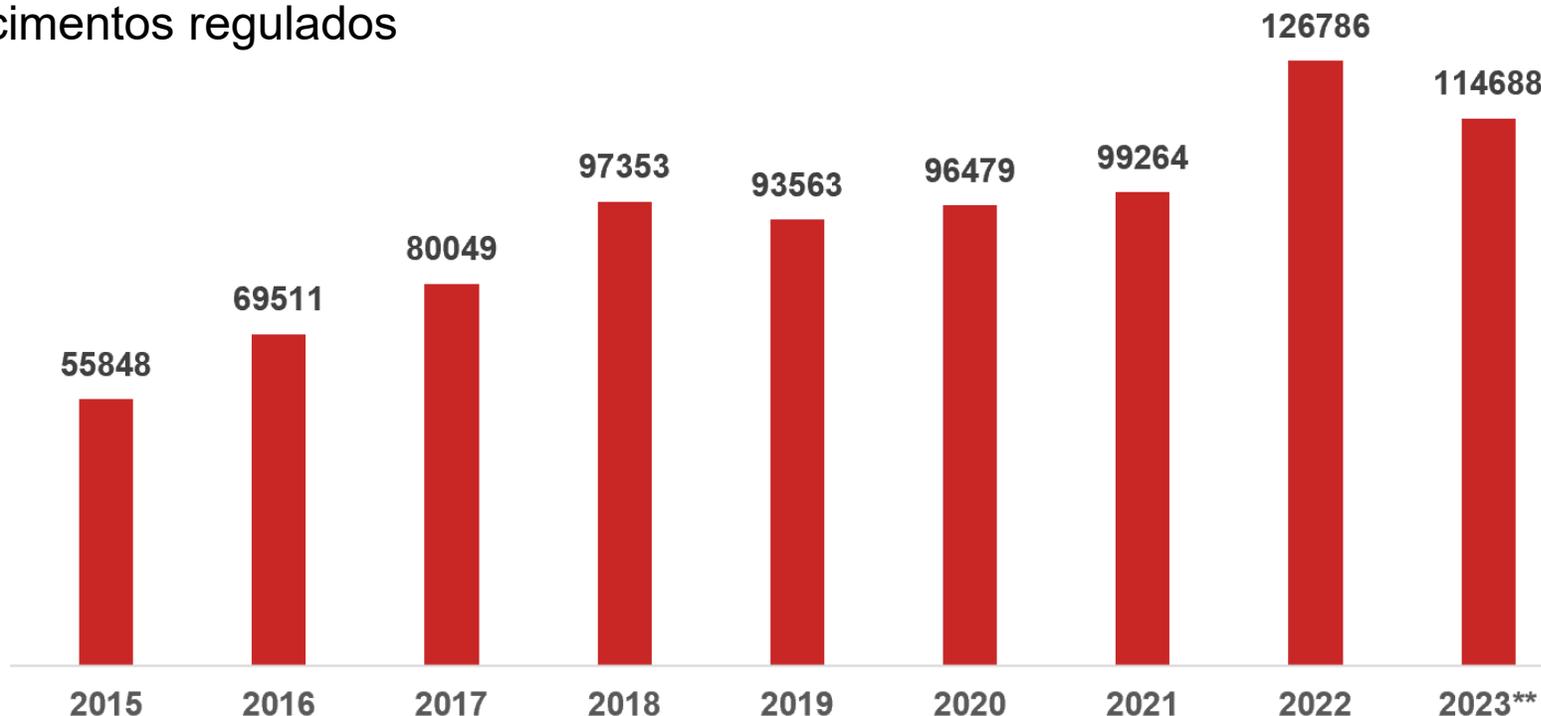
ENTIDADE
REGULADORA
DA SAÚDE

I - Evolução e atuação da ERS na apreciação de processos REC

Evolução e atuação da ERS na apreciação de processos REC

Reclamações, elogios e sugestões como um **instrumento privilegiado de análise**

38.309 estabelecimentos regulados

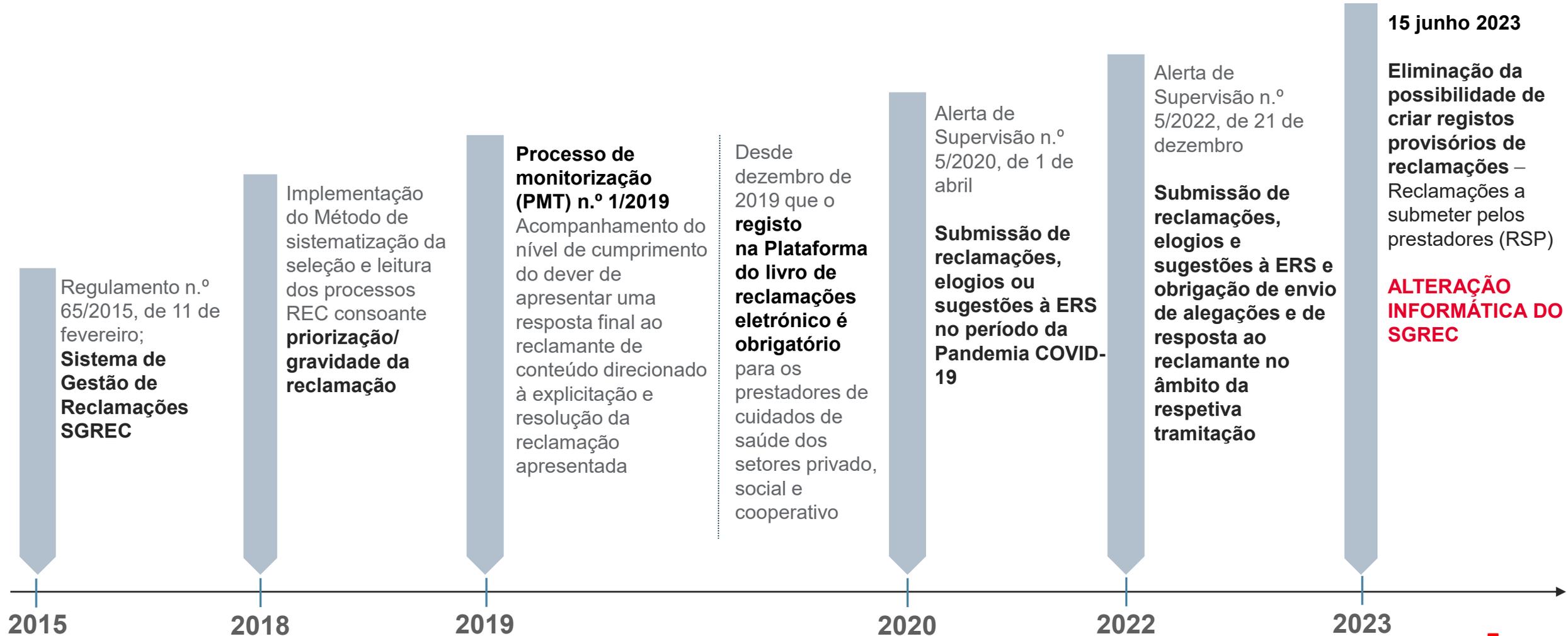


(**) *Período em análise: 1 de janeiro a 31 de outubro de 2023*

Fonte: Relatórios do Sistema de Gestão de Reclamações (SGREC), disponíveis em <https://www.ers.pt/pt/atividade/defesa-dos-direitos-dos-utentes/relatorios/relatorios/>

Processo REC: pode ser classificado como “reclamação”, “elogio” ou “sugestão”, ou com mais do que uma destas opções em simultâneo (Regulamento n.º 65/2015, de 11 de fevereiro).

Evolução e atuação da ERS na apreciação de processos REC



Análise processual da reclamação

Assegurar o **cumprimento das obrigações dos estabelecimentos** prestadores de cuidados de saúde quanto ao tratamento das reclamações



**Processo de monitorização (PMT)
n.º 001/2019**

Análise material do conteúdo da reclamação

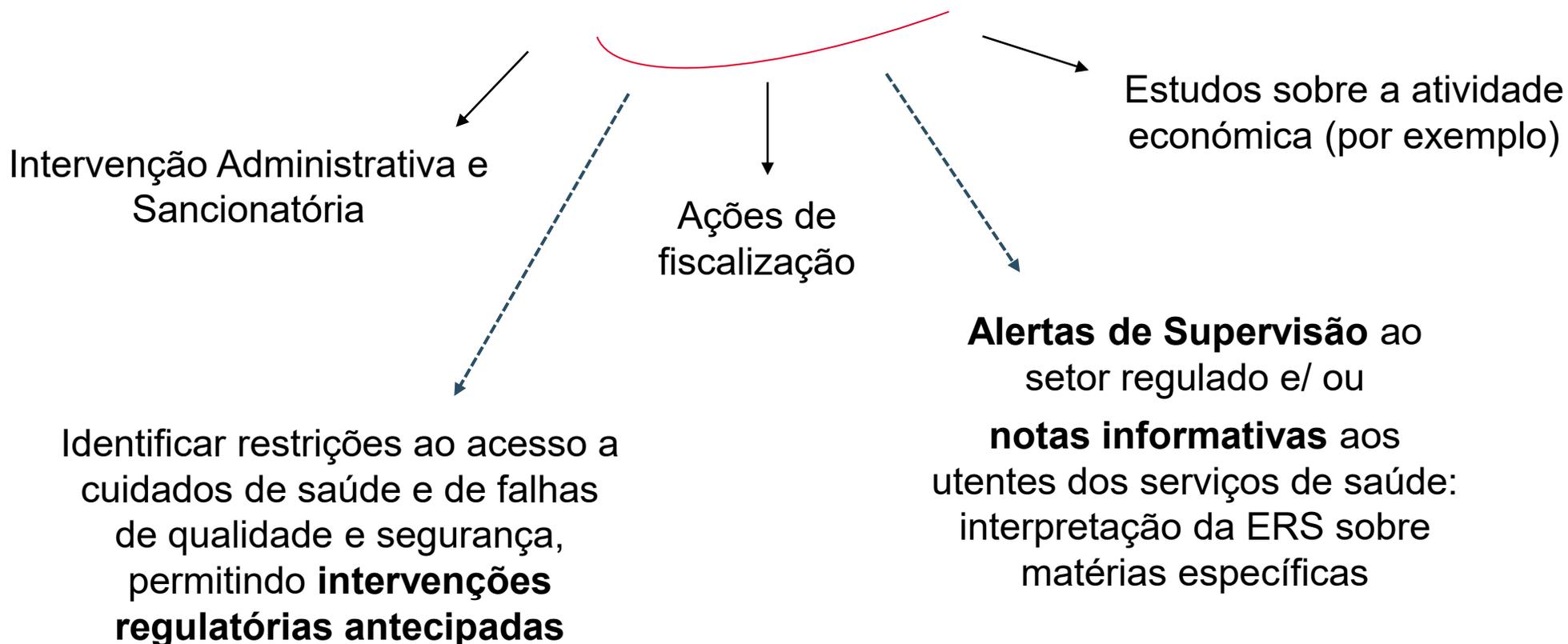
- **Intervir nos casos de incumprimento** de requisitos ou procedimentos fundamentais para a qualidade e segurança dos cuidados ou para o livre exercício dos direitos de acesso a cuidados de saúde e outros direitos e interesses legítimos dos utentes, ou a existência de outra matéria sobre a qual cumpra à ERS intervir
- **Encaminhar a reclamação** para a(s) instituição(s) com incumbências específicas para análise da matéria em causa

A ERS
aprecia as
reclamações
dos utentes

Evolução e atuação da ERS na apreciação de processos REC

Análise transversal de processos REC

Análise transversal de eventuais incumprimentos dos prestadores de cuidados de saúde através da identificação de **múltiplas reclamações associadas entre si**





ERS

ENTIDADE
REGULADORA
DA SAÚDE

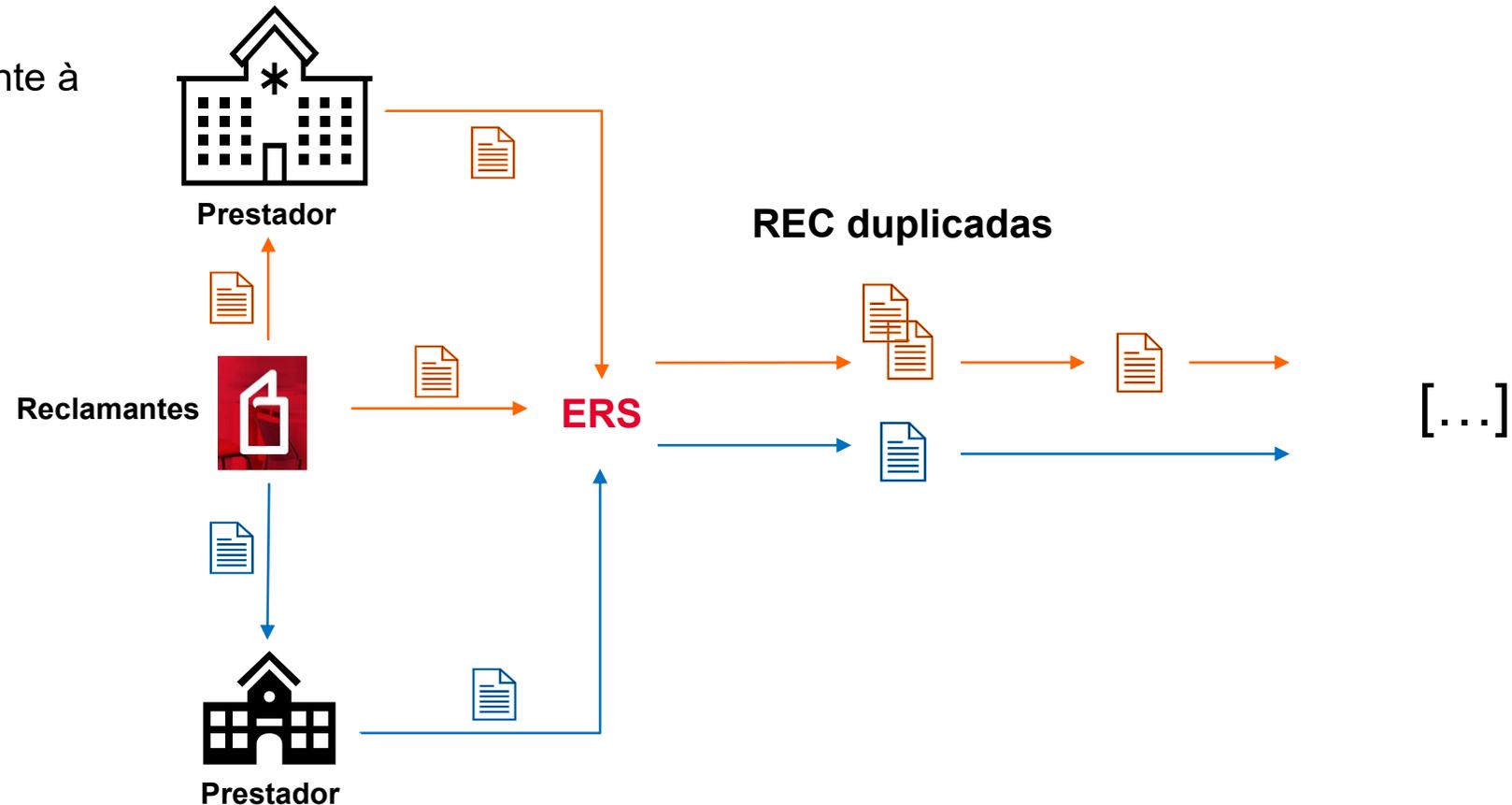
II - Tramitação de processos REC

Tramitação de processos REC

Submissão de processos REC à ERS

Entrada de processo REC na ERS

- REC submetidos pelos prestadores
- REC enviados diretamente à ERS



Tramitação de processos REC



Submissão de processos REC à ERS: reclamações duplicadas

Os prestadores de cuidados de saúde:

- Não devem submeter novamente as reclamações que lhes são remetidas pela ERS via correio eletrónico
- Devem remeter à ERS, pela mesma via de correio eletrónico reclamacoes@ers.pt, a informação necessária para completar o processo
- No caso de seleção incorreta do estabelecimento visado, devem solicitar à ERS a alteração do mesmo, e não submeter novamente a reclamação (aplicável para qualquer informação do formulário)

13. As reclamações enviadas diretamente para a ERS também devem ser inseridas pelos prestadores no SGREC?

As reclamações 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 pelos nossos serviços. Não devem, portanto, ser submetidas pelos prestadores através SGREC.

De acordo com o procedimento instituído, a ERS dá conhecimento da reclamação ao estabelecimento visado e solicita a apresentação de alegações e de cópia da informação que venha a ser remetida ao reclamante na sequência da análise da exposição.

Perguntas frequentes disponíveis em <https://www.ers.pt/pt/prestadores/perguntas-frequentes/faqs/perguntas-frequentes-sobre-a-submissao-de-reclamacoes-a-ers/>

que ainda permaneciam em análise pela ERS (dois processos encaminhados para duas entidades externas). Destes, 4 processos foram encaminhados para o Ministério Público, 2 para a Ordem dos Enfermeiros, 1 para a Ordem dos Médicos Dentistas e 13 para a Ordem dos Médicos.

5.3. Processos REC terminados

No 1.º semestre de 2023, 40.470 processos REC foram terminados sem necessidade de análise adicional pela ERS, para além da apreciação dos processos REC e da monitorização do seguimento que lhes foi dispensado pelos prestadores visados.

Destes, aproximadamente 25% diziam respeito a elogios e, em 8% dos casos, os processos foram terminados com alegada resolução da situação e/ou garantia de medidas corretivas por parte dos prestadores de cuidados de saúde.

Tabela 13 - Resultados da decisão de processos REC terminados no 1.º semestre de 2023

Fundamentação	Total REC	Ocorrência em 2023	Ocorrência em anos anteriores a 2023	
Terminado por não se justificar intervenção da ERS	25.539	63,1%	10.533	14.487
Terminado – elogio	10.343	25,6%	7.798	2.545
Terminado com resolução da situação ou garantia de medidas corretivas	3.242	8,0%	1.280	1.962
Terminado liminarmente - reclamação anónima ou anulada	489	1,2%	456	33
Terminado liminarmente - reclamação duplicada	755	1,9%	203	552
Terminado liminarmente - desistência da reclamação	71	0,2%	48	23
Terminado - sem fundamento/ não colaboração do reclamante	31	0,1%	15	16
TOTAL	40.470		20.333	20.137

Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).

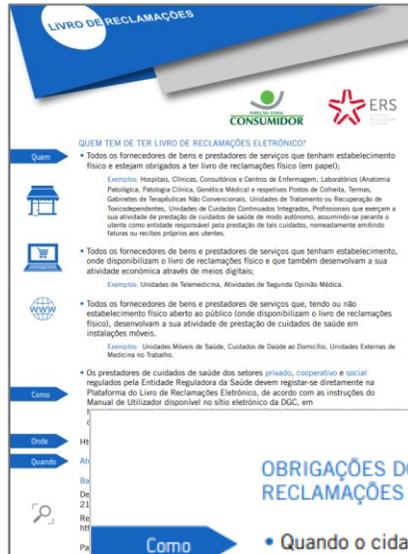
Em suma, no 1.º semestre de 2023, a ERS tomou decisão sobre 48.064 processos REC, dos quais 22.463 com ocorrência no mesmo ano.

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.

Fonte: Relatórios do Sistema de Gestão de Reclamações (SGREC) relativo ao 1º semestre 2023

Tramitação de processos REC

Submissão de processos REC à ERS: Livro de Reclamações Eletrónico



OBRIGAÇÕES DO OPERADOR ECONÓMICO NO ÂMBITO DO LIVRO DE RECLAMAÇÕES ELETRÓNICO

- Quando o cidadão preenche a reclamação eletrónica na Plataforma, o prestador é notificado* através de e-mail de que existe uma reclamação relativamente à sua atividade. A partir da data da notificação da existência da reclamação, o prestador tem a obrigação de, no prazo de 10 dias úteis:
 - Responder ao reclamante para o e-mail indicado na reclamação informando-o, quando aplicável, sobre as medidas adotadas na sequência da mesma;
 - Inserir na plataforma da ERS (SGREC) a reclamação e cópia dos esclarecimentos dispensados ao reclamante, acompanhados da devida justificação e da informação sobre as medidas tomadas ou a tomar, se for caso disso, bem como a invocação sumária das razões e/ou factos que entendam relevantes para a apreciação da reclamação por parte da ERS, incluindo decisão tomada e eventuais medidas adotadas ou a adotar;
- * Assim que a reclamação é submetida na Plataforma, a notificação é também remetida de forma automática para a ERS. No entanto, a ERS não procederá ao seu registo no SGREC, aguardando que o prestador de cuidados de saúde proceda em conformidade com o Regulamento 65/2015, de 11 de fevereiro.

5. Com a criação do Livro de Reclamações Eletrónico, continua a ser obrigatório submeter as reclamações à ERS através do SGREC?

Sim. O Livro de Reclamações Eletrónico é mais um formato disponível e a reclamação apresentada no Livro de Reclamações Eletrónico tem a mesma validade da reclamação apresentada no Livro de Reclamações em formato físico.

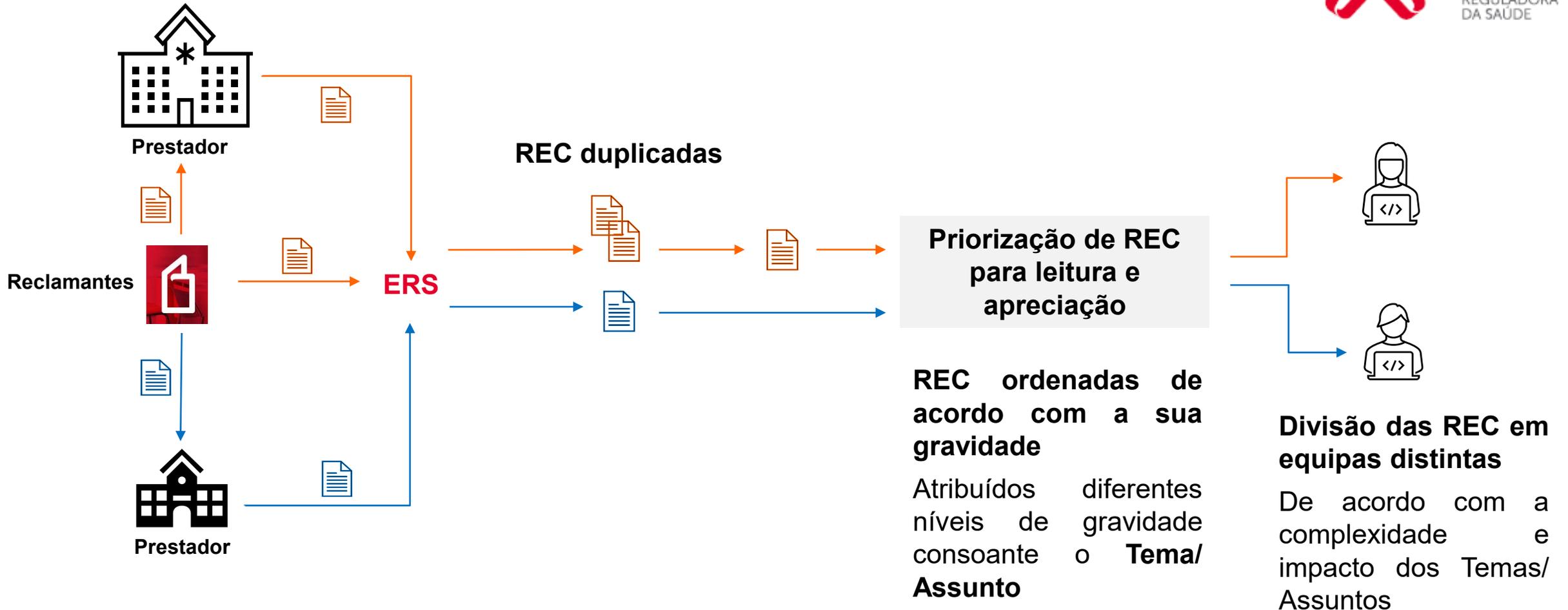
6. Que tratamento deve ser dado às reclamações recebidas através do Livro de Reclamações Eletrónico?

Os regulados da ERS devem tramitar as reclamações da plataforma do Livro de Reclamações Eletrónico da mesma forma que as reclamações recebidas em qualquer outro formato.

Perguntas frequentes disponíveis em <https://www.ers.pt/pt/prestadores/perguntas-frequentes/faqs/perguntas-frequentes-sobre-o-livro-de-reclamacoes-eletronico/>

Tramitação de processos REC

Submissão de processos REC à ERS



Tramitação de processos REC

Submissão de processos REC à ERS: registo da data de ocorrência

Data da Reclamação: * **Obrigatório**

Data da reclamação: data em que o utente efetuou a exposição

Importância da data de ocorrência:

- Fator de ponderação na prioridade de reclamações para análise;
- Dados para informação ao setor
- Monitorização do cumprimento dos tempos de submissão de REC à ERS

2. Caracterização do universo de processos

2.1 Caracterização geral

Durante o 1.º semestre de 2023 foram submetidos à apreciação⁸ da ERS 71.525 processos REC (reclamações, elogios e sugestões), incluindo processos com datas de ocorrência⁹ anteriores a 2023, sendo que aproximadamente 14% destes processos diziam respeito exclusivamente a elogios.

Tabela 1 - Processos REC submetidos à ERS no 1.º semestre de 2023, por ano de ocorrência

	Ano de ocorrência						Nº REC submetidos		
	< 2019	2019	2020	2021	2022	2023			
Reclamação	927	542	736	2.390	15.096	40.934	83,0%	60.625	84,8 %
Elogio	25	23	26	116	2.075	7.879	16,0%	10.144	14,2%
Sugestão	10	2	4	16	115	323	0,7%	470	0,7%
Mistas [*]	2	3	7	14	82	178	0,4%	286	0,4%
Total	964	570	773	2.536	17.368	49.314	68,9%	71.525	

*Classificações mistas = (Reclamação + Elogio) + (Reclamação + Sugestão) + (Reclamação + Elogio + Sugestão) + (Elogio + Sugestão)

Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).

Neste âmbito, importa salientar que um processo REC pode ter sido submetido à ERS no ano de 2023, mas a reclamação, elogio ou sugestão que lhe deu origem referir-se a factos ocorridos, e expostos pelo utente, em anos anteriores.

Constatou-se, assim, que os processos REC submetidos à ERS no 1.º semestre de 2023 tinham ainda datas de ocorrência muito díspares, apesar de a maioria ser deste mesmo ano (aproximadamente 69%).

⁸ A apreciação de um processo REC corresponde à análise (i) do conteúdo material da reclamação, (ii) da pertinência do seguimento dispensado pelo estabelecimento prestador de cuidados de saúde e das respetivas medidas adotadas; (iii) da resposta endereçada ao reclamante, bem como (iv) à averiguação da necessidade de intervenção regulatória adicional.

⁹ Data de ocorrência: data em que a exposição foi escrita/apresentada pelo reclamante.

Tramitação de processos REC

Submissão de processos REC à ERS: classificação por Tema e Assunto



Importância da classificação de REC por tema e assunto:

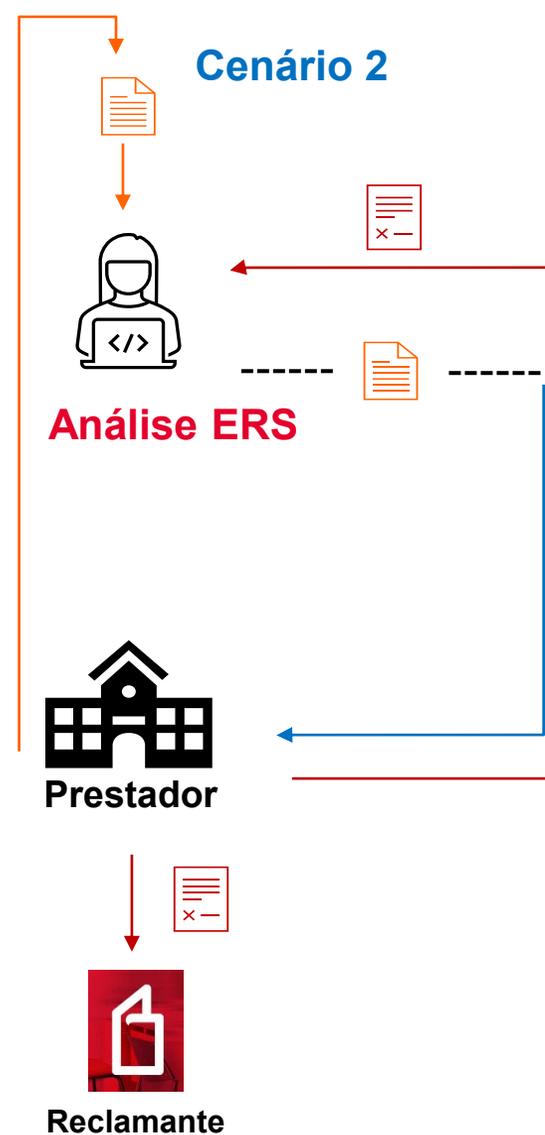
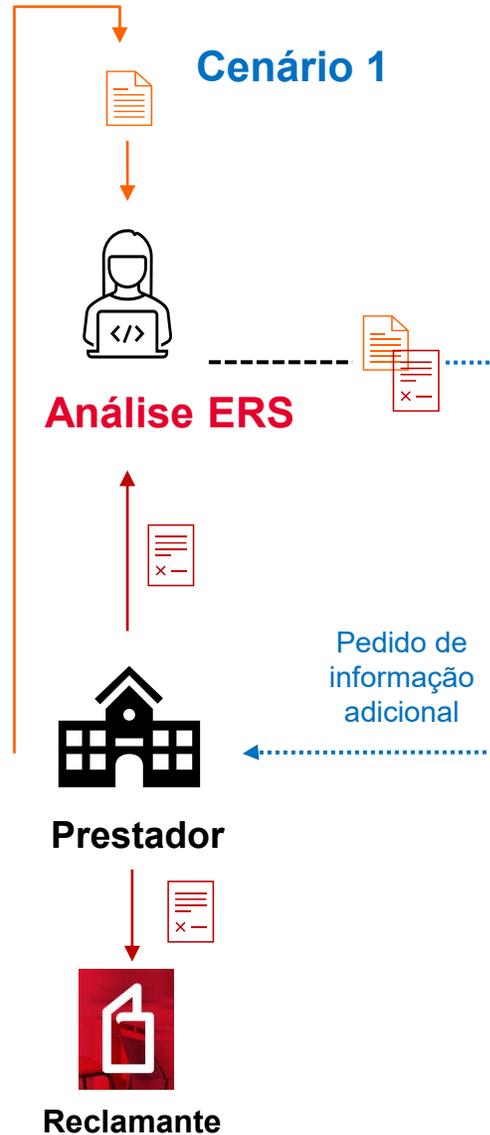
- Atribuição de diferentes níveis de gravidade às reclamações

Temas mencionados	Total de Menções	Púb. c/ Intern.	Púb. s/ Intern.	Priv. c/ Intern.	Priv. s/ Intern.	Soc. c/ Intern.	Soc. s/ Intern.
Acesso a cuidados de saúde	5.951	1.694	3.755	222	232	32	16
Cuidados de saúde e segurança do doente	8.539	3.698	1.621	1.909	1.104	176	31
Focalização no utente	5.851	2.852	1.462	800	622	90	25
Instalações e serviços complementares	845	448	151	130	87	27	2
Procedimentos administrativos	6.747	1.760	2.204	1.318	1.361	78	26
Questões financeiras	4.066	225	46	2.661	1.103	29	2
Tempos de espera	4.087	1.888	362	1.126	658	39	14
Outros Temas	1.654	400	230	528	450	40	6

Síntese da Exposição			
A cidadã apresenta exposição referindo que tem intenção de apurar responsabilidade e alertar para que situações como a exposta não se voltem a repetir; refere demora na realização de análises [REDACTED], que atualmente tem diagnóstico de [REDACTED]. [REDACTED] pede que sejam apuradas responsabilidades.			
Tipificação			
Tema (Nível 1)	6. Outros temas		
Assunto (Nível 2)	6.1. Outro		
Tema (Nível 1)			
Assunto (Nível 2)			
Alegações			
Grupo Profissional Visado	peçoal administrativo	Data	[REDACTED]
Área de Atendimento	Consulta		
A equipa da [REDACTED] compreende e lamenta a situação delicada do utente em questão, mas considera não existir qualquer tipo de negligência [REDACTED]			

Tramitação de processos REC

Envio de alegações/ resposta à ERS



Ex.^{mos} Srs.,

Atento o largo intervalo de tempo já decorrido desde a submissão aos nossos serviços do processo [REC_NÚMERO/ANO], relativa ao estabelecimento registado na ERS sob a designação [NOME_ESTABELECIMENTO], vimos solicitar a V. Exas. que, tão rapidamente quanto possível, facultem à ERS, através do SGREC, os elementos em falta para completude do processo, designadamente:

1. A invocação sumária das razões e/ou factos que entendam relevantes para a apreciação da reclamação por parte da ERS, incluindo decisão tomada e eventuais medidas adotadas ou a adotar;
2. Cópia dos esclarecimentos dispensados ao reclamante, acompanhados da devida justificação e da informação sobre as medidas tomadas ou a tomar, se for caso disso.

Para o efeito, concede-se um prazo final de 10 dias úteis, dada a urgência na tramitação do processo, para apresentação à ERS da informação solicitada, ao abrigo do disposto no n.º 1 do art.º 31.º dos Estatutos da ERS.

Mais informamos que, findo tal prazo, será levantado auto de notícia com vista à instauração de processo contraordenacional, dado que, nos termos da al. c) do n.º 2 do art.º 61.º dos Estatutos da ERS, a não prestação de informações, quando requeridas pela ERS no uso dos seus poderes, constitui contraordenação punível com coima de 1000,00 EUR a 3740,98 EUR (Pessoa Singular) / 1500,00 EUR a 44.891,81 EUR (Pessoa Coletiva).

Com os melhores cumprimentos,

Departamento do Utente - Unidade de Gestão de Reclamações
Entidade Reguladora da Saúde

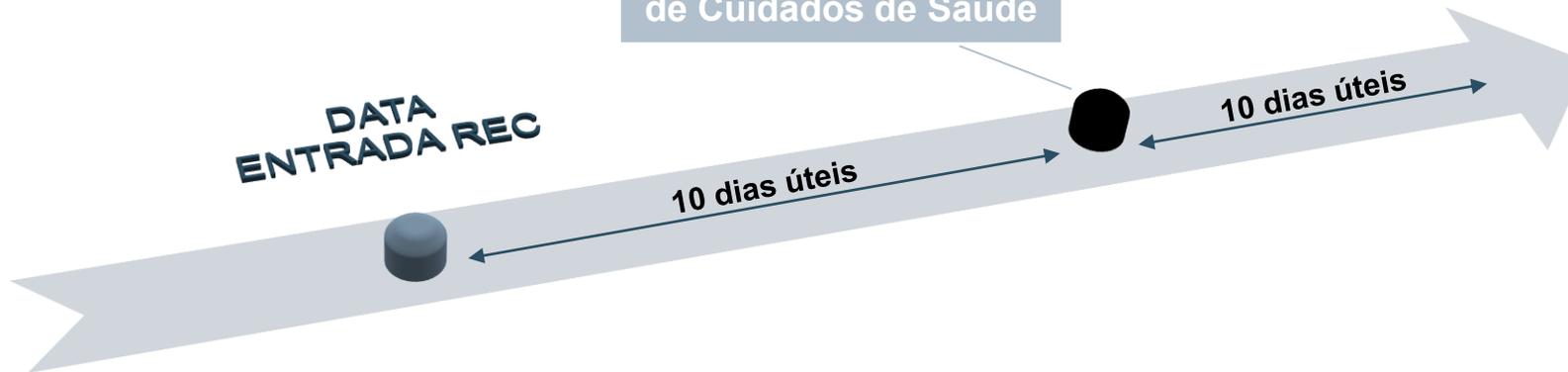
Insistência por resposta/ alegações

Tramitação de processos REC

Envio de alegações/ resposta à ERS

Cenário 3

Envio de insistência por resposta ao Prestador de Cuidados de Saúde



Processo de monitorização n.º 1/2019

Ex.ªs Srs.,

Relativamente ao processo REC originado pela exposição em assunto, com referência [REC_NÚMERO/ANO], relativa ao estabelecimento registado na ERS sob a designação [NOME_ESTABELECIMENTO], foram V. Exas notificadas para darem conhecimento à Entidade Reguladora da Saúde (ERS) do seguimento dado à exposição em epígrafe, nos termos e para os efeitos do disposto no art.º 30.º dos Estatutos da ERS, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 126/2014, de 22 de agosto

A análise técnico-jurídica da situação de facto e de direito permitiu que a ERS concluisse que a matéria em causa não determinará a adoção, da nossa parte, de outras medidas regulatórias quanto à factualidade concreta da reclamação.

No entanto, e dado que até ao momento não temos qualquer indicação do envio, por V. Exas, da informação adicional solicitada pela ERS, informa-se, ao abrigo e no cumprimento das atribuições da ERS previstas no art.º 13.º, alínea a) e artigo 30.º do Decreto-Lei n.º 126/2014, de 22 de agosto, que **o processo REC foi incorporado, por apensação, no processo de monitorização registado sob o n.º PMT/001/2019 através do qual a ERS monitoriza e avalia os procedimentos seguidos pelos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde na tramitação processual das reclamações, designadamente, quanto ao nível de cumprimento do dever de apresentar uma resposta final ao reclamante, com conteúdo direcionado à explicitação e resolução da reclamação apresentada.**

Com os melhores cumprimentos,

Departamento do Utente – Unidade de Gestão de Reclamações
Entidade Reguladora da Saúde

Motivo de apensação de um processo REC ao PMT/001/2019:

- Ausência de alegações
- Alegações insuficientes
- Ausência de cópia da resposta remetida ao reclamante
- Ausência de correção de informação

Tramitação de processos REC

Envio de alegações/ resposta à ERS



Processo de monitorização n.º 1/2019

Processo administrativo de monitorização que permite:

- O acompanhamento do nível de cumprimento dos prestadores quanto à obrigação de remeter alegações à ERS e uma resposta final ao reclamante
- Avaliação agregada do comportamento dos prestadores na tramitação dos processos REC: seriar os prestadores, identificando aqueles que não enviam alegações à ERS/ resposta ao reclamante
 - Volume de REC
 - Evolução do comportamento dos prestadores
- Auxilia à definição das medidas de acompanhamento e de intervenção regulatória sobre o comportamento dos prestadores nesta matéria: emissão de alertas de supervisão; processos de intervenção administrativa; reuniões e sessões de esclarecimento com os prestadores de cuidados de saúde

A manutenção do não envio de alegações implica que a ERS tenha de intervir sobre os prestadores, designadamente no exercício das suas funções sancionatórias

As alegações do prestador, e resposta endereçada ao reclamante, têm de ser sempre remetidas à ERS, ainda que em momento posterior à apensação ao PMT/001/2019



ERS

ENTIDADE
REGULADORA
DA SAÚDE

III - O futuro na apreciação de processos REC

O futuro na apreciação de processos REC



Aplicação de modelos de inteligência artificial

Soluções de interoperabilidade entre sistemas SGREC >> LRE | LAE

Melhorias e desenvolvimento de novas funcionalidades do SGREC

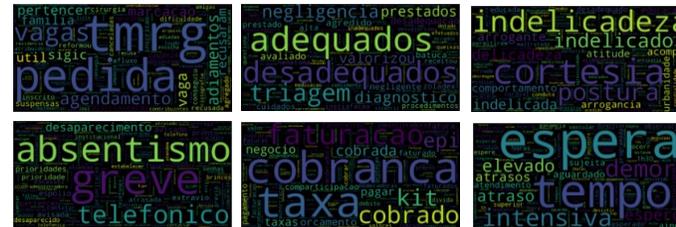
Reforçar a comunicação com os prestadores de cuidados de saúde

O futuro na apreciação de processos REC

Aplicação de modelos de inteligência artificial



Modelos de aprendizagem automática para a **(re)classificação automática das reclamações**



Processo automático para a extração de informação de reclamações - verificação de **REC duplicadas e relacionadas** para otimização e associação de processos entre si



Modelos de **identificação de padrões de reclamações** e sistema de alarmística inteligente

Modelos de aprendizagem automática para **automatizar e sistematizar processos de apoio à decisão**

Porque é necessária a Inteligência Artificial?

- Grande volume de dados para analisar
- Garantir a eficiência e eficácia na apreciação de reclamações pela ERS
- Recolha de dados relativos a prestadores e utentes através de reclamações, para análise do seu comportamento

O futuro na apreciação de processos REC

Aplicação de modelos de inteligência artificial



Maiores desafios:

- **Informação insuficiente** no conteúdo das REC
- **Confiança nos resultados**
- Reclamações **escritas manualmente** >> reclamações eletrónicas



O futuro na apreciação de processos REC



Soluções de interoperabilidade entre sistemas SGREC >> LRE | LAE

Dar continuidade:

- À adaptação da infraestrutura tecnológica da ERS às plataformas do Livro de Reclamações Eletrónico
- Ao acompanhamento da implementação do Livro Amarelo Eletrónico

Próximas ações:

Livro de reclamações eletrónico (LRE) para prestadores do setor privado, social e cooperativo

- Articulação com a Direção-Geral do Consumidor para interoperabilidade entre SGREC – LRE: eliminação de duplicação de trabalho na tramitação de processos REC

Livro de reclamações eletrónico para prestadores do setor público:

- Articulação com a Agência para a Modernização Administrativa (AMA) para implementação do Livro Amarelo Eletrónico (LAE) no setor da saúde: eliminação de duplicação de trabalho na tramitação de processos REC



O futuro na apreciação de processos REC



Melhorias e desenvolvimento de novas funcionalidades do SGREC

Garantir a adaptação da plataforma do SGREC às necessidades dos prestadores; melhorar as ferramentas e *interface* de consulta dos processos REC e, ainda, disponibilizar informação útil e periódica aos utilizadores

Projetos previstos/ em curso:

- Revisão do **formulário de registo de processos REC**
- Melhoria da **área privada dos prestadores** para submissão de reclamações:
 - Informação para monitorização do estado dos processos e ações adotadas: comunicação entre ERS – Prestadores
 - Disponibilização de dados estatísticos - incrementar a informação estatística individualizada sobre a tramitação de processos

Redirecionar os desenvolvimentos tecnológicos para a promoção de uma relação mais próxima da ERS com os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde

O futuro na apreciação de processos REC



Reforçar a comunicação com os prestadores de cuidados de saúde

- Garantir a **contínua prestação de informação**, por escrito ou no âmbito do atendimento presencial e telefónico, para o esclarecimento permanente de dúvidas;
- Promover a **simplificação e clareza dos conteúdos**: nos documentos informativos e notificações processuais
- **Dar continuidade a reuniões** com os prestadores de cuidados de saúde e **realizar sessões de esclarecimento/ formação específica na área da tramitação de reclamações** e nas diversas matérias de direitos e deveres dos utentes dos serviços de saúde
- Garantir a **disponibilização de informação estatística** sobre as reclamações elogios e sugestões, periódica e adaptada a diversos públicos-alvo
- Promover a literacia dos utentes dos serviços de saúde, informando-os sobre os seus direitos e deveres e capacitando-os para a **apresentação de reclamações com mais qualidade**, consciencializando-os para a reclamação como um importante contributo para a resolução da situação e a garantia de que situações idênticas não se repitam

Acessos úteis disponíveis no website da ERS

Direito a reclamar e a apresentar queixa:

https://www.ers.pt/media/sfbd4x2h/publica%C3%A7%C3%A3o-ers_direitos-e-deveres.pdf

Área das reclamações:

<https://www.ers.pt/pt/utentes/reclamacoes/>

Área de submissão de reclamações para os prestadores de cuidados de saúde:

<https://www.ers.pt/pt/prestadores/submissao-de-reclamacoes/lista/detalhe-lista/>

Relatórios do Sistema de Gestão de Reclamações da ERS:

<https://www.ers.pt/pt/atividade/defesa-dos-direitos-dos-utentes/relatorios/relatorios/>

Perguntas frequentes:

<https://www.ers.pt/pt/prestadores/perguntas-frequentes/>

Contributos:
reclamacoes@ers.pt

Muito obrigada!



RUA S.JOÃO DE BRITO, 621 L32
4100-455 PORTO
T 222 092 350
GERAL@ERS.PT
WWW.ERS.PT