

ERS
ENTIDADE REGULADORA DA SAÚDE

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 6
2. Informação de apoio 8
2.1. Conceitos e definições relevantes 9
2.2. Atuação do prestador e da ERS 14
3. Acesso ao SGREC 17
3.1. Pedido de acesso ao SGREC – Responsável da Entidade 18
3.2. Pedido de acesso ao SGREC – Responsável do(s) Estabelecimento(s) 19
3.3. Validação dos pedidos de acesso ao SGREC 23
3.4. Códigos de acesso ao SGREC 23
4. Submissão de reclamações 27
4.1. Formulário de reclamações, elogios e sugestões 27
4.2. Registar processos REC 45
4.3. Tramitação de processos REC 46
5. Monitorização e decisão da ERS 50
6. Contestações/ Processos de reapreciação 55
7. Consulta e extração de informação 56
7.1. Pesquisa de processos 56
7.2. Exportação de informação 58
8. Migração de Dados 62
63

Índice de figuras

Figura 1 – Demonstração do acesso à Área Privada da entidade no website da ERS.. 17
Figura 2 – Demonstração da área de gestão de acessos ao SGREC – Formulário de Entidade 18
Figura 3 - Demonstração do acesso à listagem de estabelecimentos 20
Figura 4 - Exemplo da listagem de estabelecimentos 20
Figura 5 - Exemplo de formulário para pedido de acesso ao SGREC para o responsável do Estabelecimento 21
Figura 6 - Demonstração da consulta do estado do pedido de acesso ao SGREC para um ou vários responsáveis dos Estabelecimentos 22
Figura 7 - Demonstração de recuperação de dados de acesso na página login 25
Figura 8 - Demonstração do preenchimento da informação para recuperar os dados de acesso ao SGREC 26
Figura 9 - Demonstração de registo de nova reclamação, elogio ou sugestão 27
Figura 10 - Identificação do campo pré-preenchido com a identificação do processo ... 28
Figura 11 - Identificação dos campos pré-preenchidos de identificação do prestador reclamado 29
Figura 12 - Indicação da opção de refresh do formulário RSP 29
Figura 13 - Identificação dos campos relacionados com “serviço” e “valência” 30
Figura 14 - Identificação dos campos relacionados com “outro serviço” e “outra valência” 31
Figura 15 - Identificação dos campos relacionados com “áreas de atendimento” e “grupos profissionais visados” 32
Figura 16 - Demonstração de acesso à opção de pesquisa avançada na identificação do reclamante 33
Figura 17 - Identificação dos campos relacionados com identificação do reclamante e utente 34
Figura 18 - Identificação da opção de reclamação anónima 35
Figura 19 - Identificação da opção em que o reclamante deseja anonimato 35
Figura 20 - Identificação do campo relativo ao número da folha de reclamação 37
Figura 21 - Identificação dos campos relativos às tipologias do processo REC 37
Figura 22 - Identificação dos campos relativos às diferentes datas a considerar num processo REC 38

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) 56
Figura 36 - Demonstração dos campos de pesquisa avançada de processos REC 57
Figura 37 - Demonstração da exportação de informação sobre processos REC 59
Figura 38 - Identificação da mensagem sobre compatibilidade do ficheiro 60
Figura 39 - Identificação da exportação de informação com repetição de processos REC em função do número de assuntos selecionados 61

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:

i. 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 desistência[1];
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.

[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).

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).

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 percetível.

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.

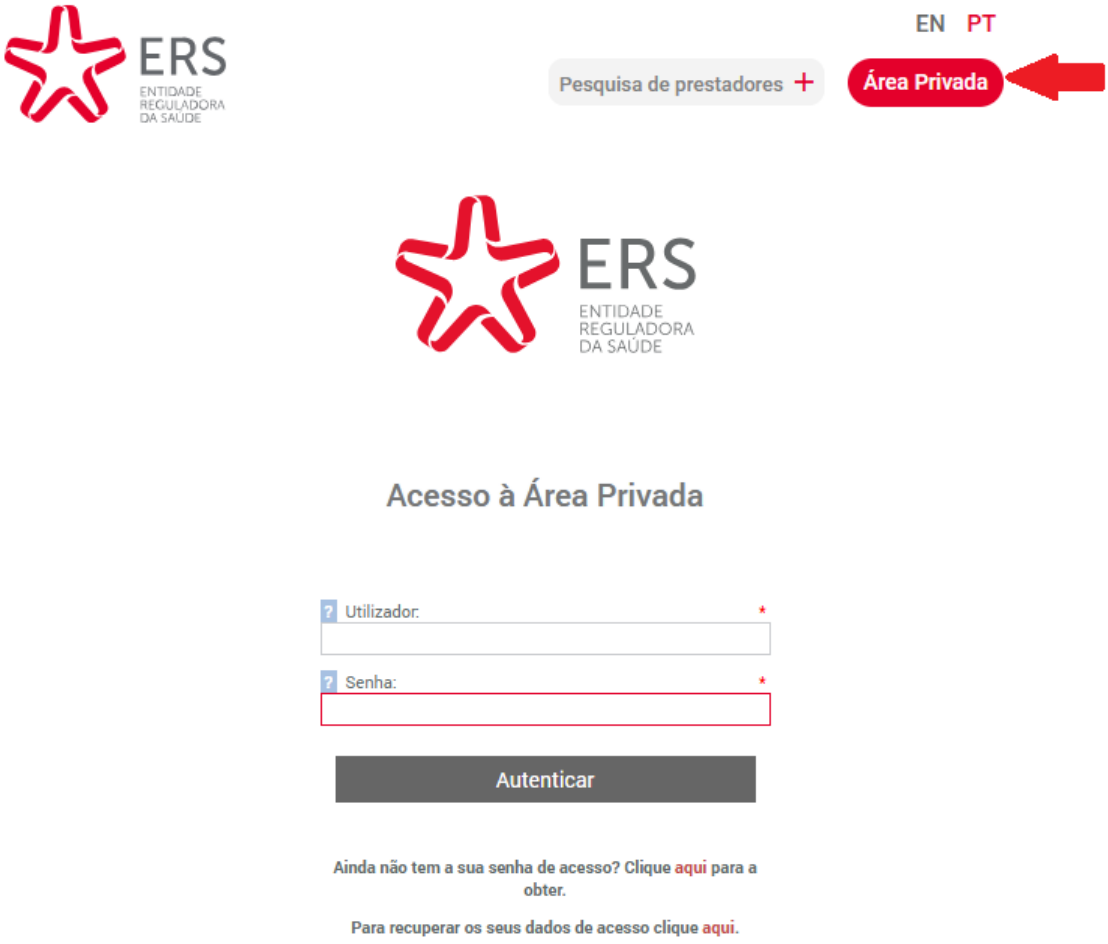


Figura 1 – Demonstração do acesso à Área Privada da entidade no website da ERS

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

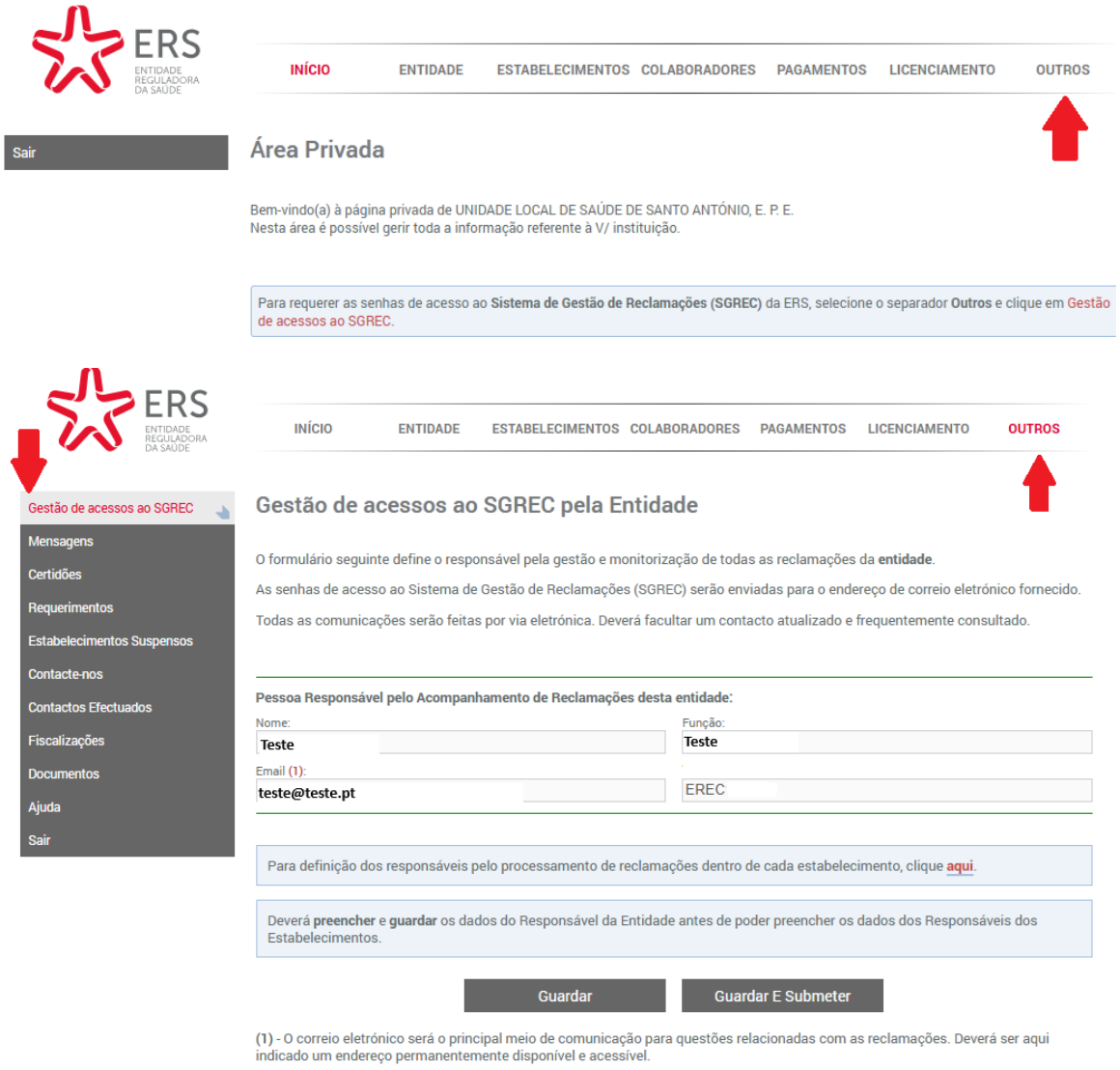


Figura 2 – Demonstração da área de gestão de acessos ao SGREC – Formulário de Entidade

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 selecionada a opção *aqui*, conforme apresentado na figura 3.



Figura 3 - Demonstração do acesso à listagem de estabelecimentos



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.



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]

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.



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

[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).*

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.

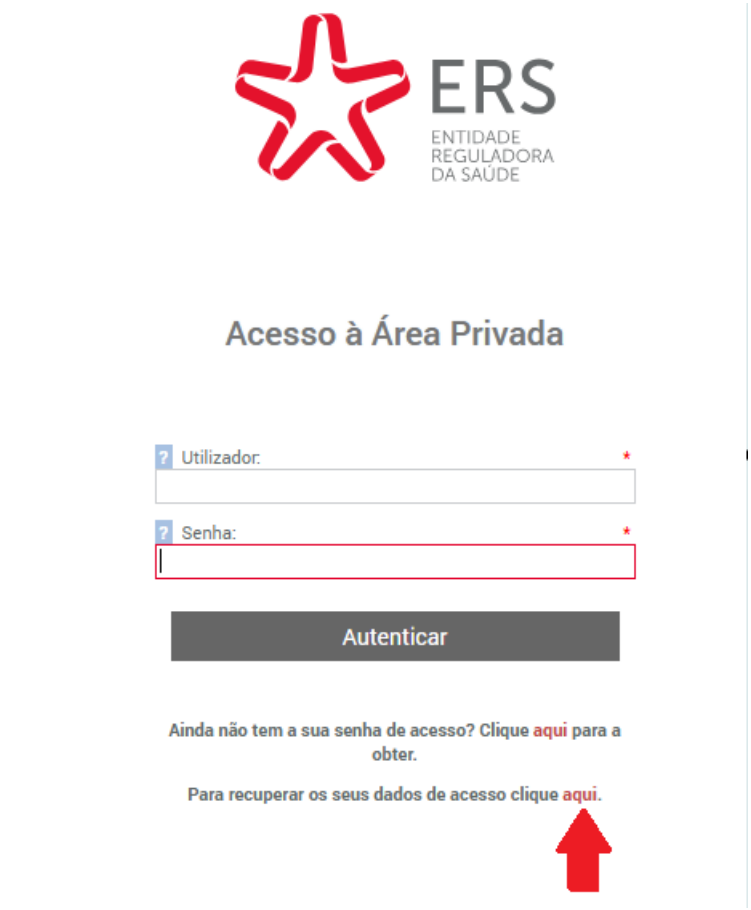


Figura 7 - Demonstração de recuperação de dados de acesso na página login

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.



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 selecionar "Inserir Novo Registo", surgindo um formulário para preencher (cfr. figura 9).

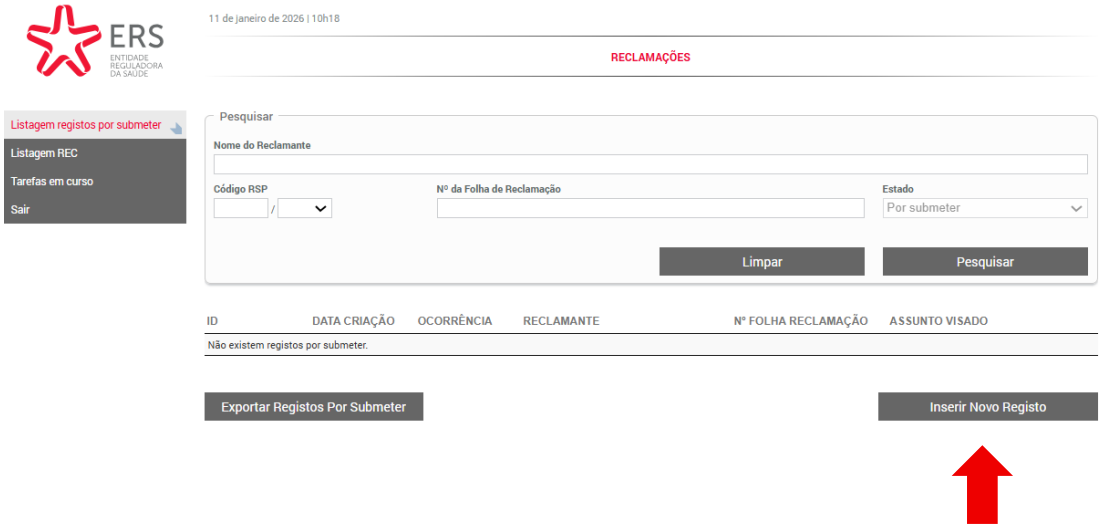


Figura 9 - Demonstração de registo de nova reclamação, elogio ou sugestão

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

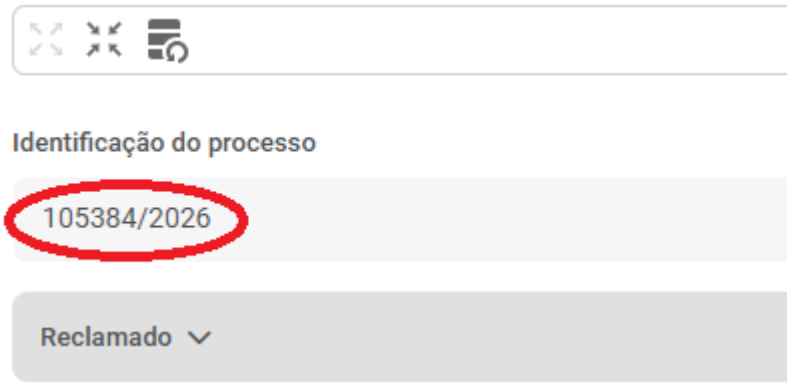


Figura 10 - Identificação do campo pré-preenchido com a identificação do processo

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.

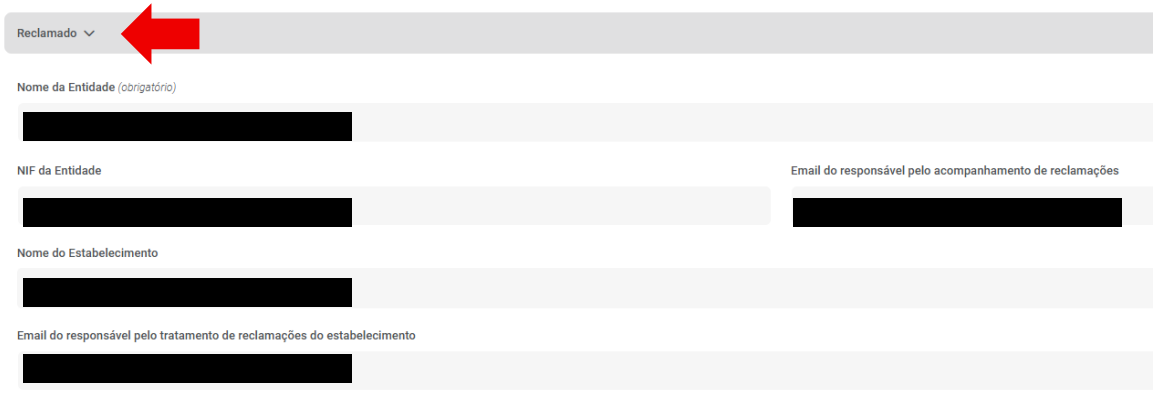


Figura 11 - Identificação dos campos pré-preenchidos de identificação do prestador reclamado

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).



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

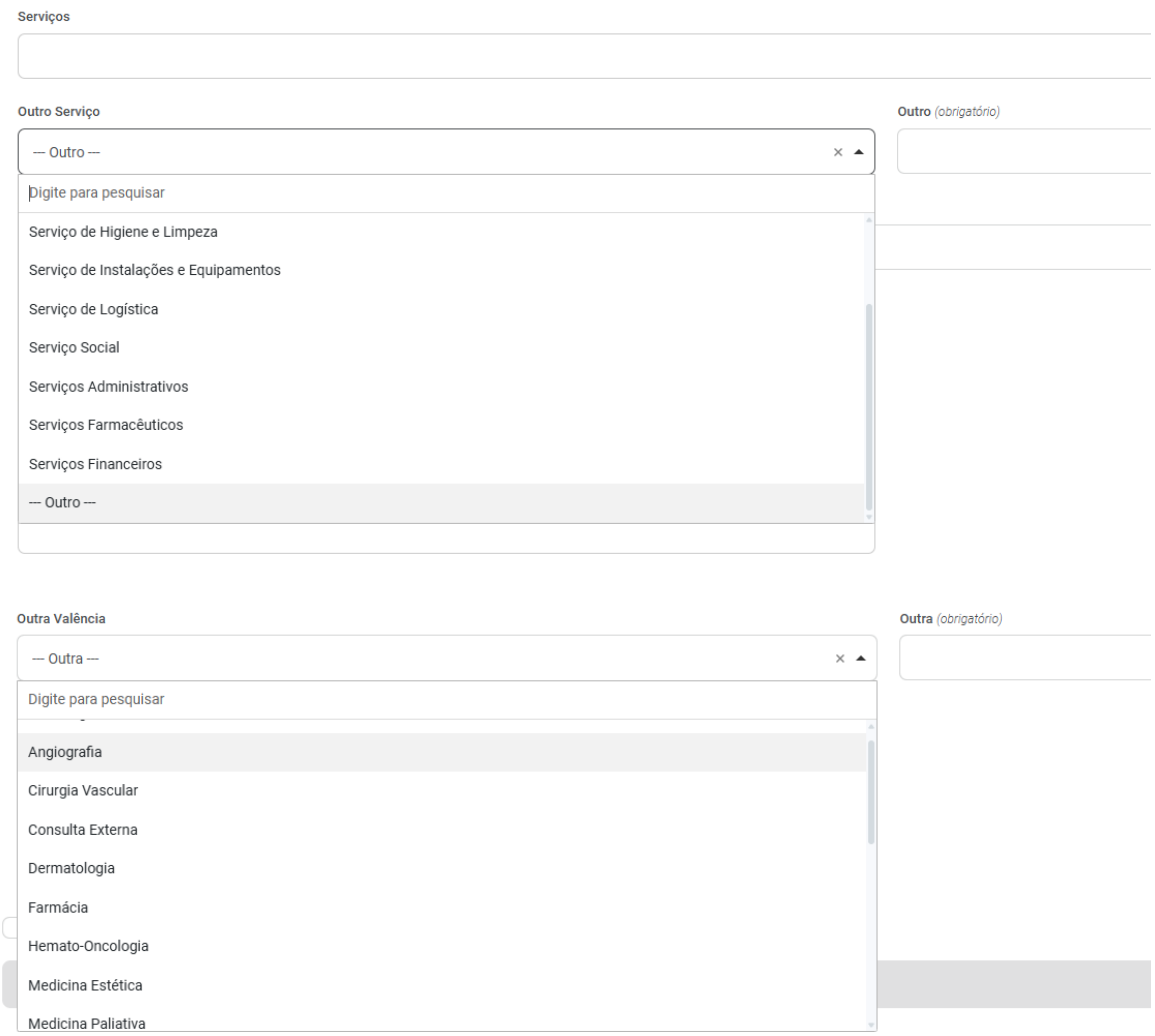


Figura 14 - Identificação dos campos relacionados com "outro serviço" e "outra valência"

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.

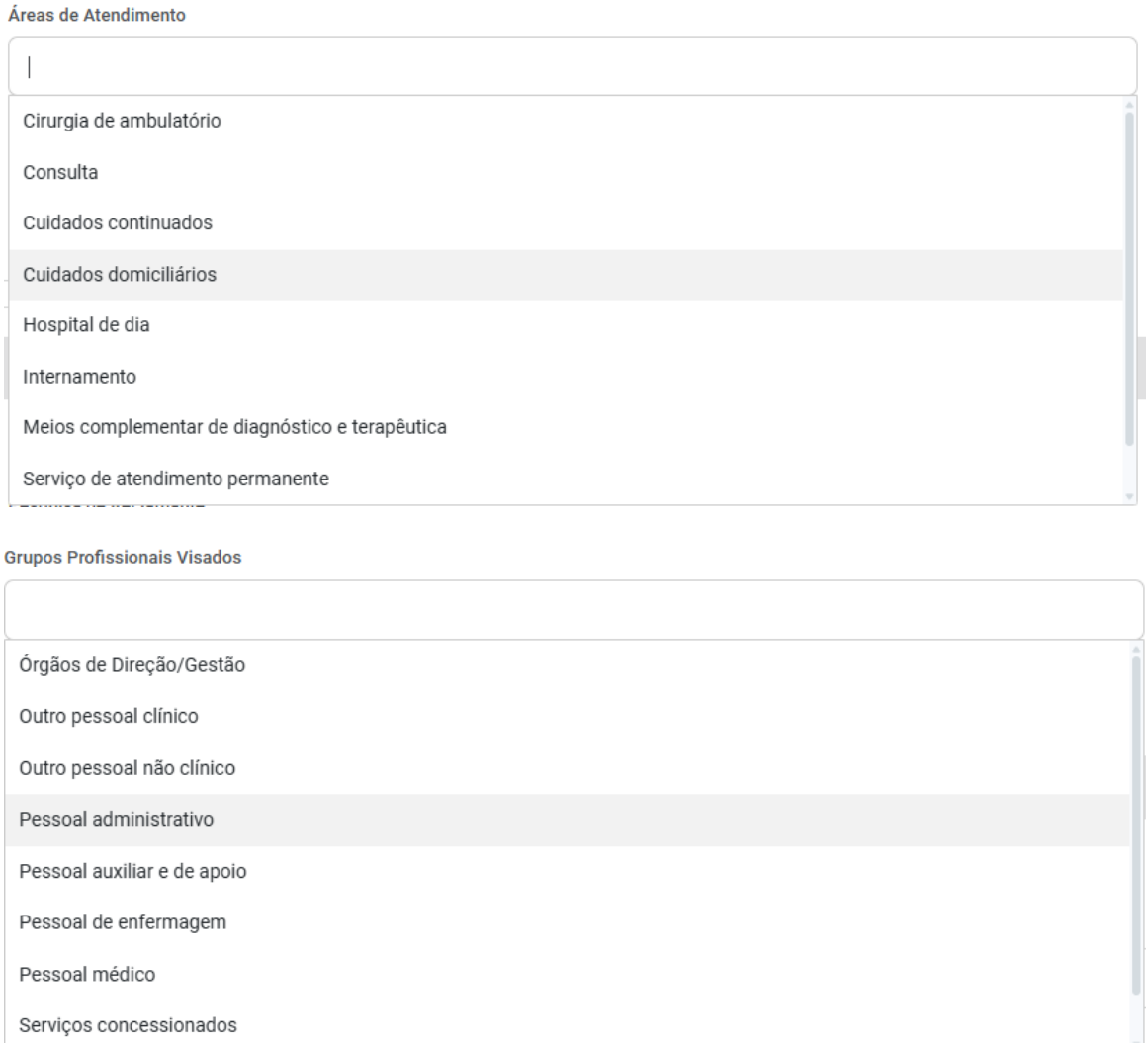


Figura 15 - Identificação dos campos relacionados com "áreas de atendimento" e "grupos profissionais visados"

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.

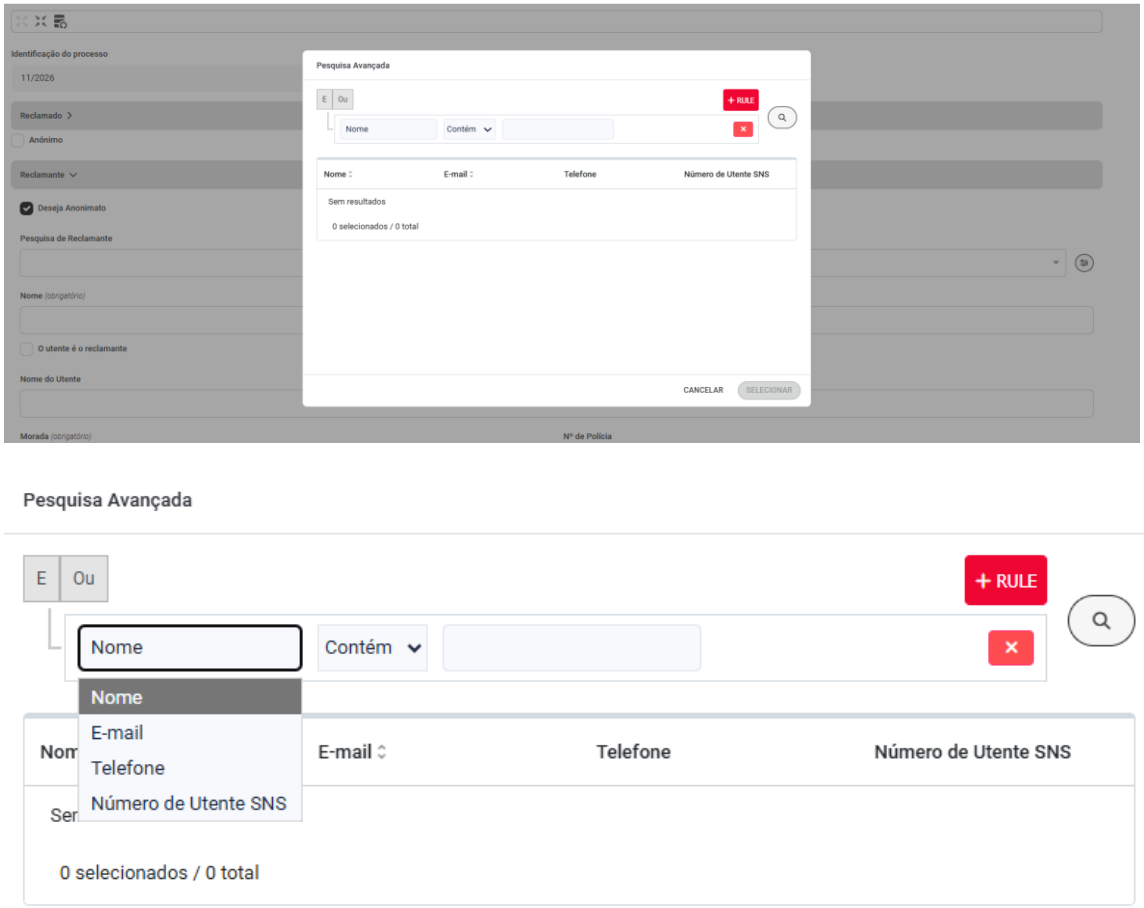


Figura 16 - Demonstração de acesso à opção de pesquisa avançada na identificação do reclamante

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.

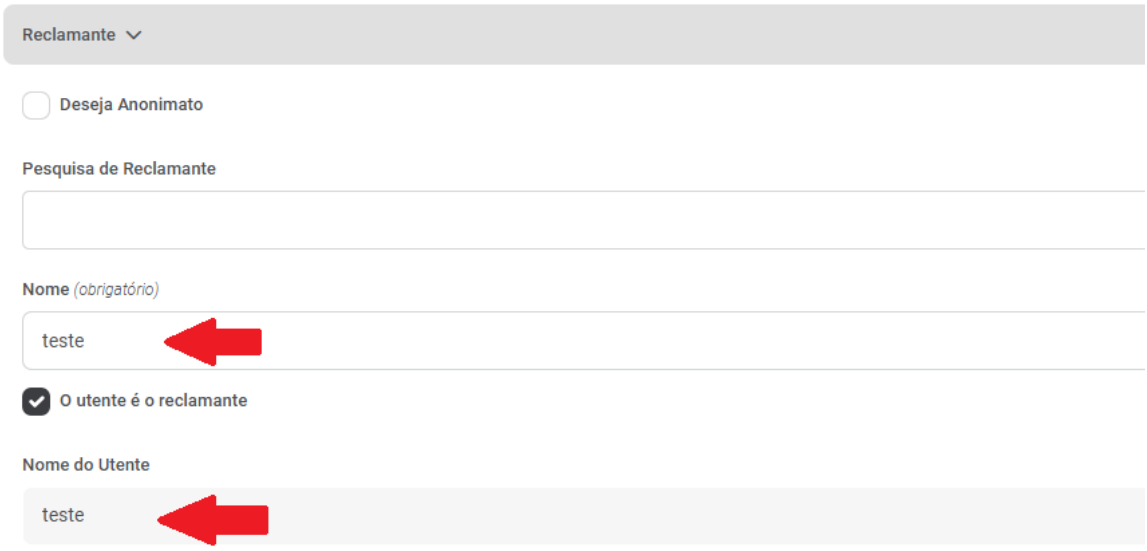


Figura 17 - Identificação dos campos relacionados com identificação do reclamante e utente

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 respetivos campos (cfr. figura 18).

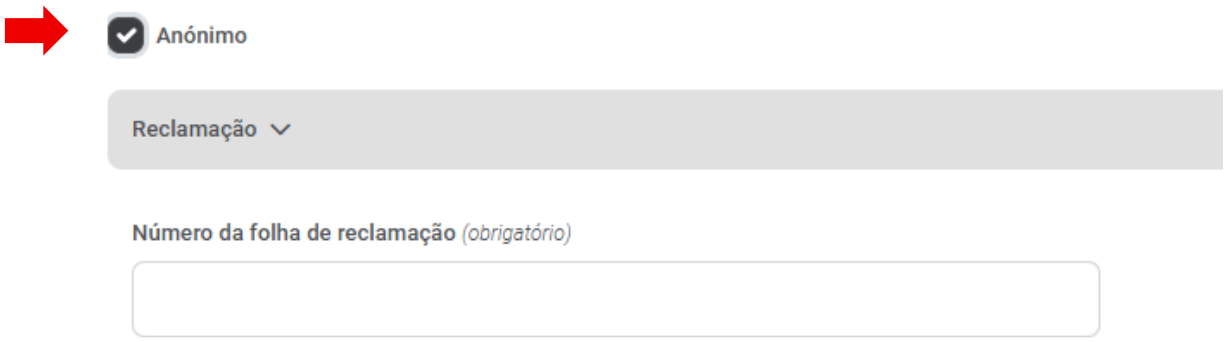


Figura 18 - Identificação da opção de reclamação anónima

Relativamente ao campo de identificação do reclamante, o prestador deve selecionar se a reclamação é anónima. 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).



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 registos 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 referenciação 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.



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.

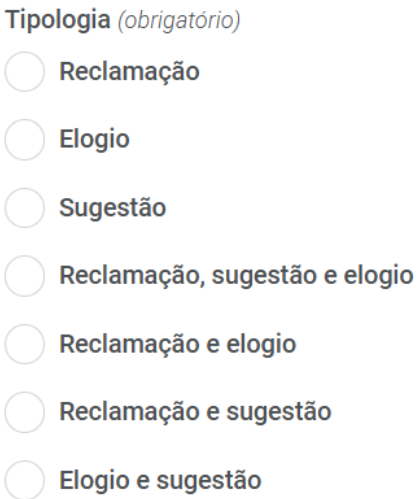


Figura 21 - Identificação dos campos relativos às tipologias do processo REC

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.

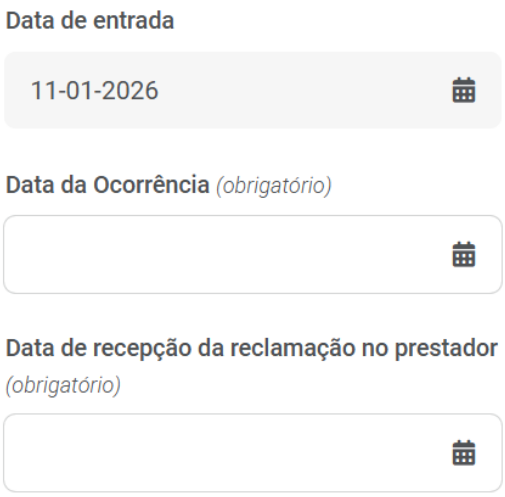


Figura 22 - Identificação dos campos relativos às diferentes datas a considerar num processo REC

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.

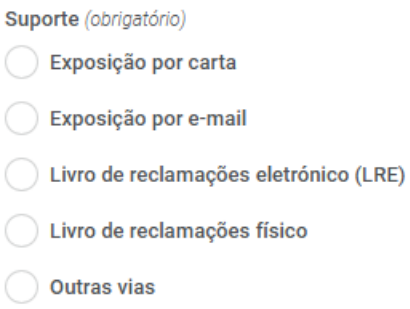


Figura 23 - Identificação dos campos relativos aos diferentes meios utilizados pelo exponente para redação da exposição

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.



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).

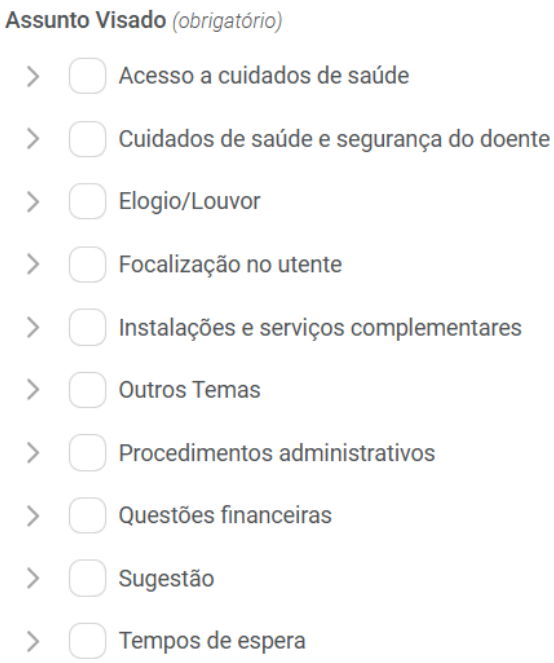


Figura 25 - Identificação dos temas disponíveis no formulário RSP para tipificação dos processos REC

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.

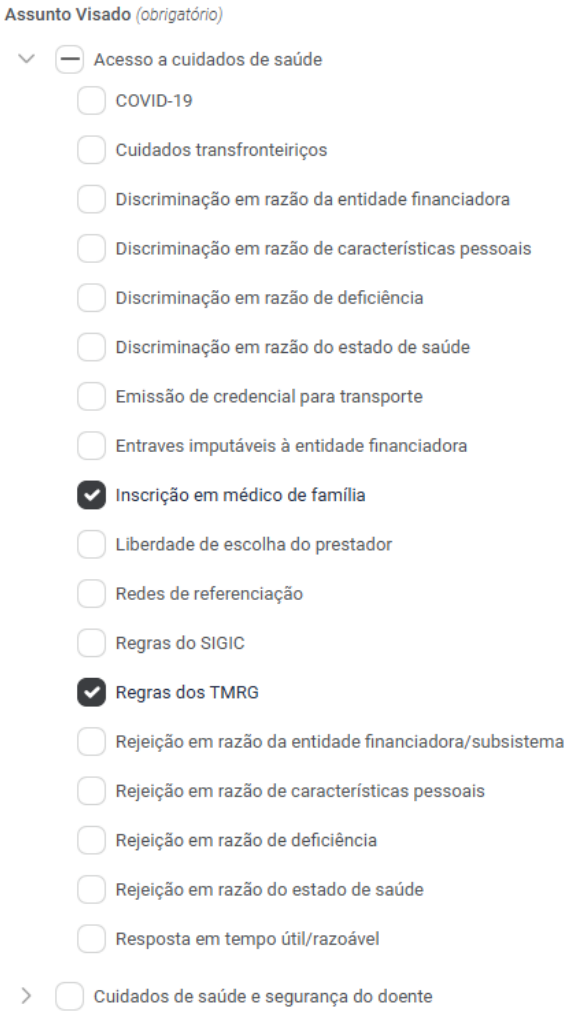


Figura 26 - Demonstração da tipificação de um processo REC, com um ou mais assuntos

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).

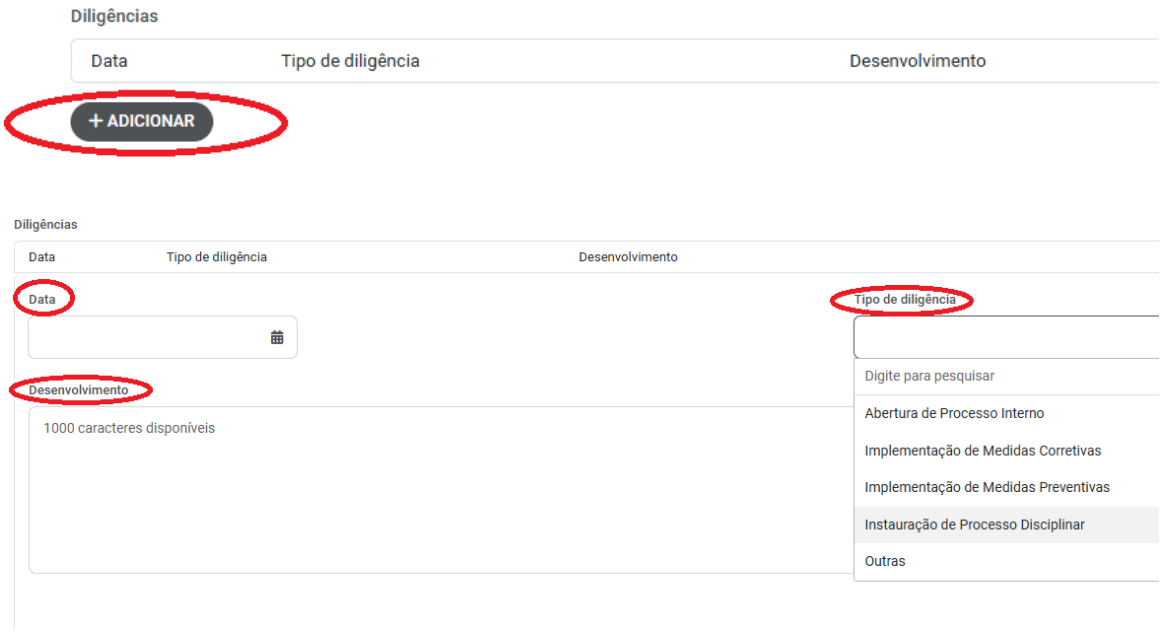


Figura 27 - Demonstração da inserção de registo das diligências efetuadas pelo prestador

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.

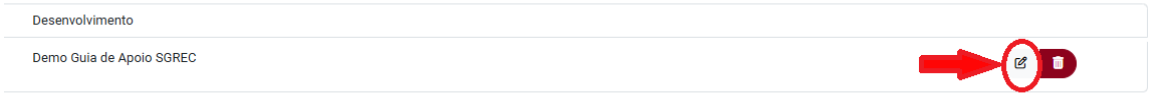


Figura 28 - Demonstração da opção de editar/ eliminar as diligências efetuadas pelo prestador

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.

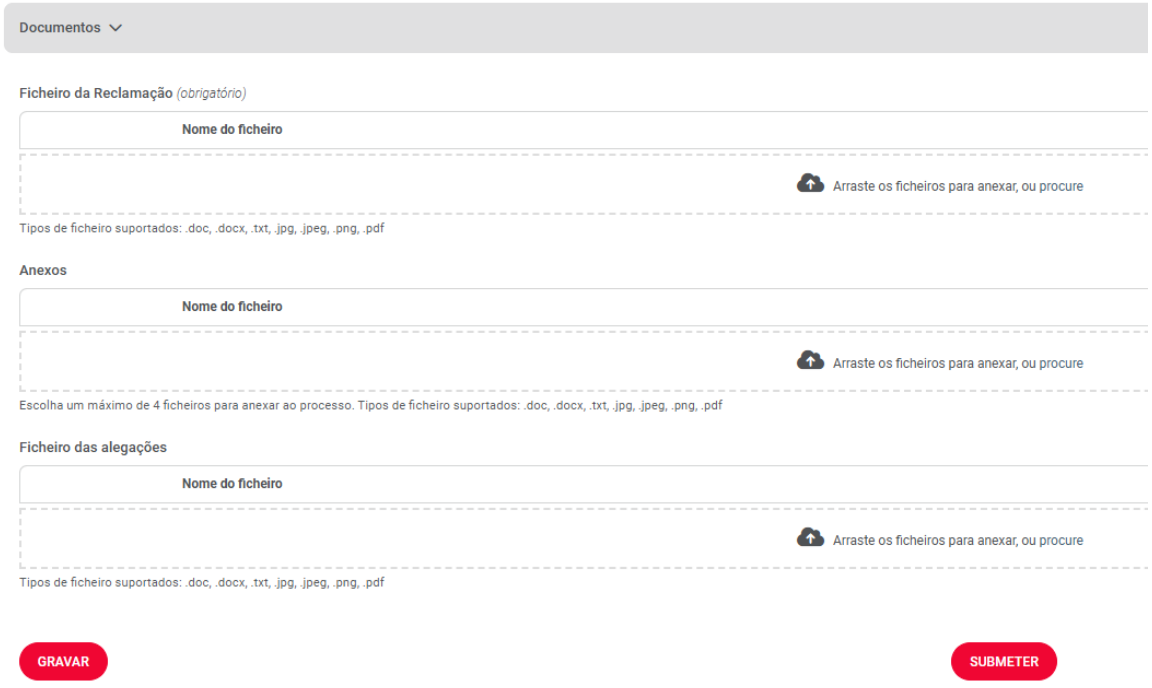


Figura 29 - Identificação dos campos para anexação dos documentos/ ficheiros ao processo REC

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 nome[3] 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 horas[4];
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).

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

[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.

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

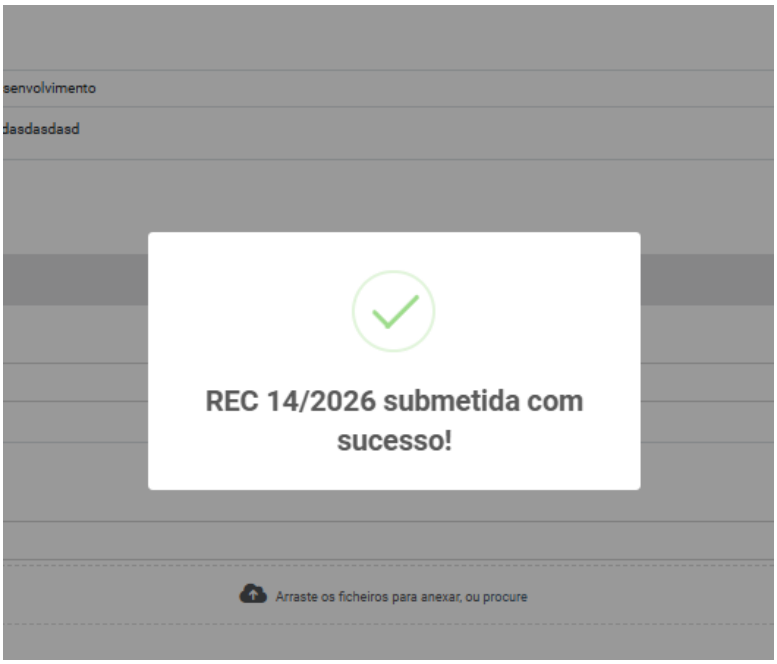


Figura 30 - Demonstração da mensagem de confirmação no caso de reclamação submetida à ERS

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.

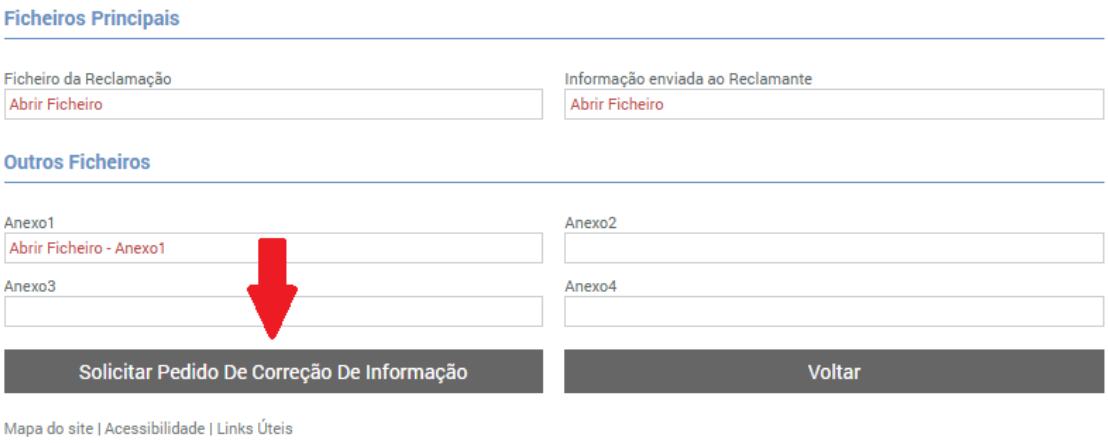


Figura 31 - Demonstração da opção disponível para solicitar a edição de um processo REC após submissão do mesmo à ERS

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*".

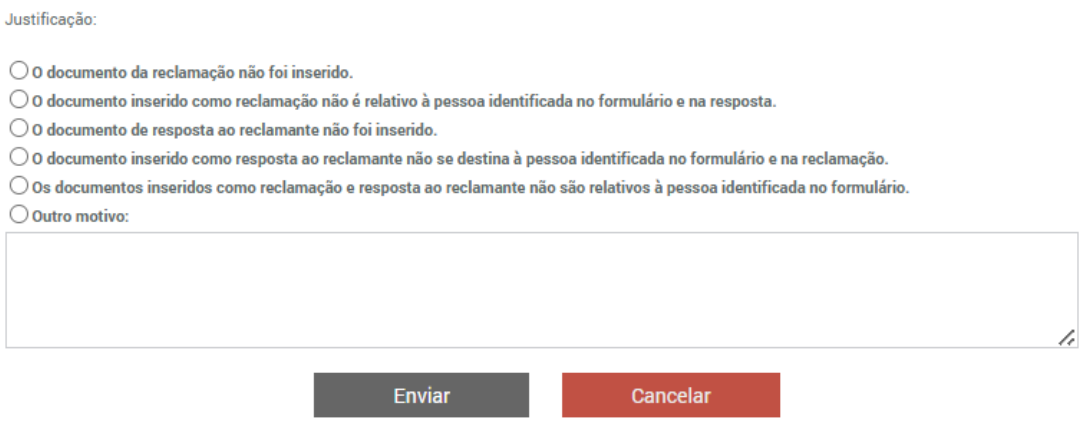


Figura 32 - Identificação das opções disponíveis para justificar necessidade de edição de processo REC

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.

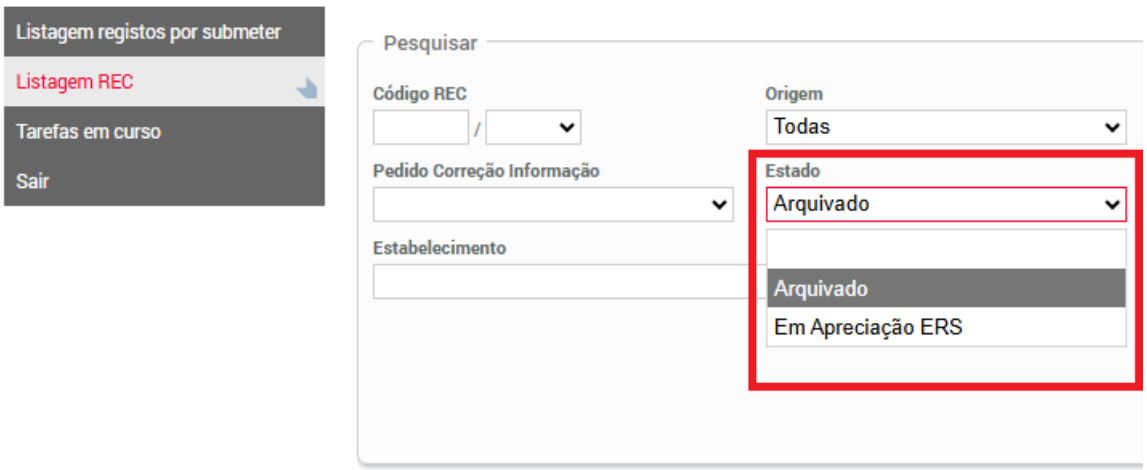


Figura 33 - Possíveis estados de um processo REC

Em suma, um processo REC pode ser:

a) 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 saúde[5];

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).

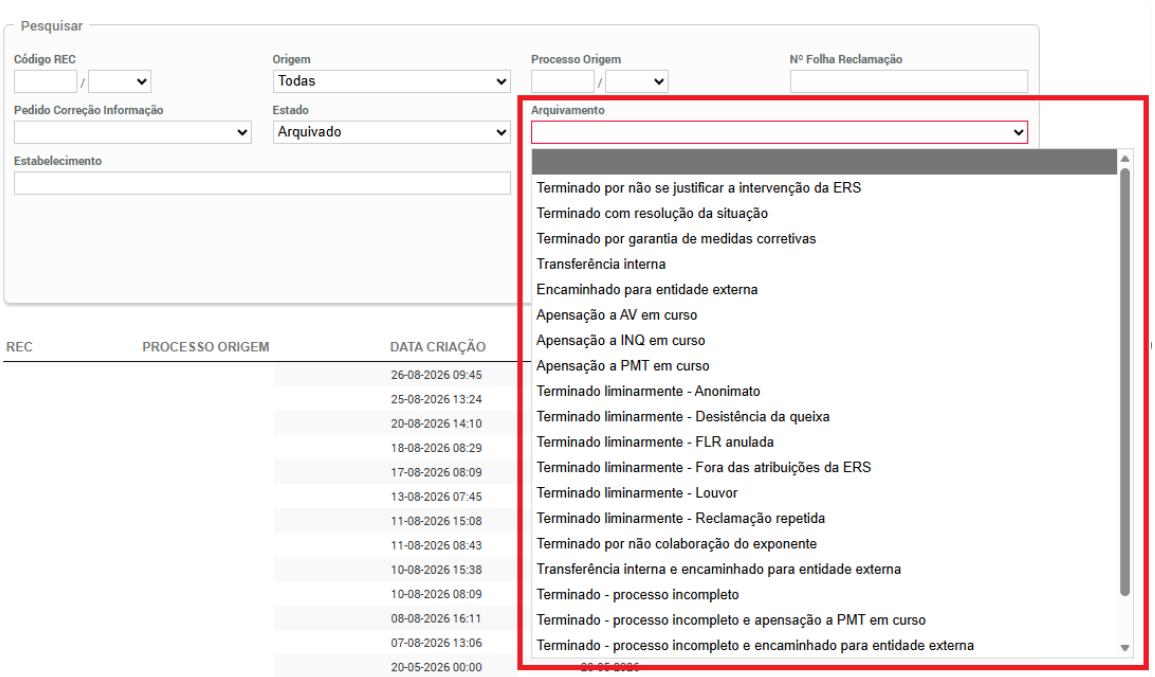


Figura 34 - Identificação dos campos relativos ao resultado de decisão final da REC

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

[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.

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;

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 saúde[6]; (2) a realização de ações de fiscalização; e/ou (3) propostas de mediação de conflitos;

[6] A incorporação de reclamações nos processos administrativos tem sempre o propósito de analisar adicionalmente os indícios de incumprimento dos estabelecimentos prestadores de

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 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 percetível 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.

cuidados de saúde, nem sempre resultando na aplicação final de ordens, instruções ou recomendações.

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).



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”.

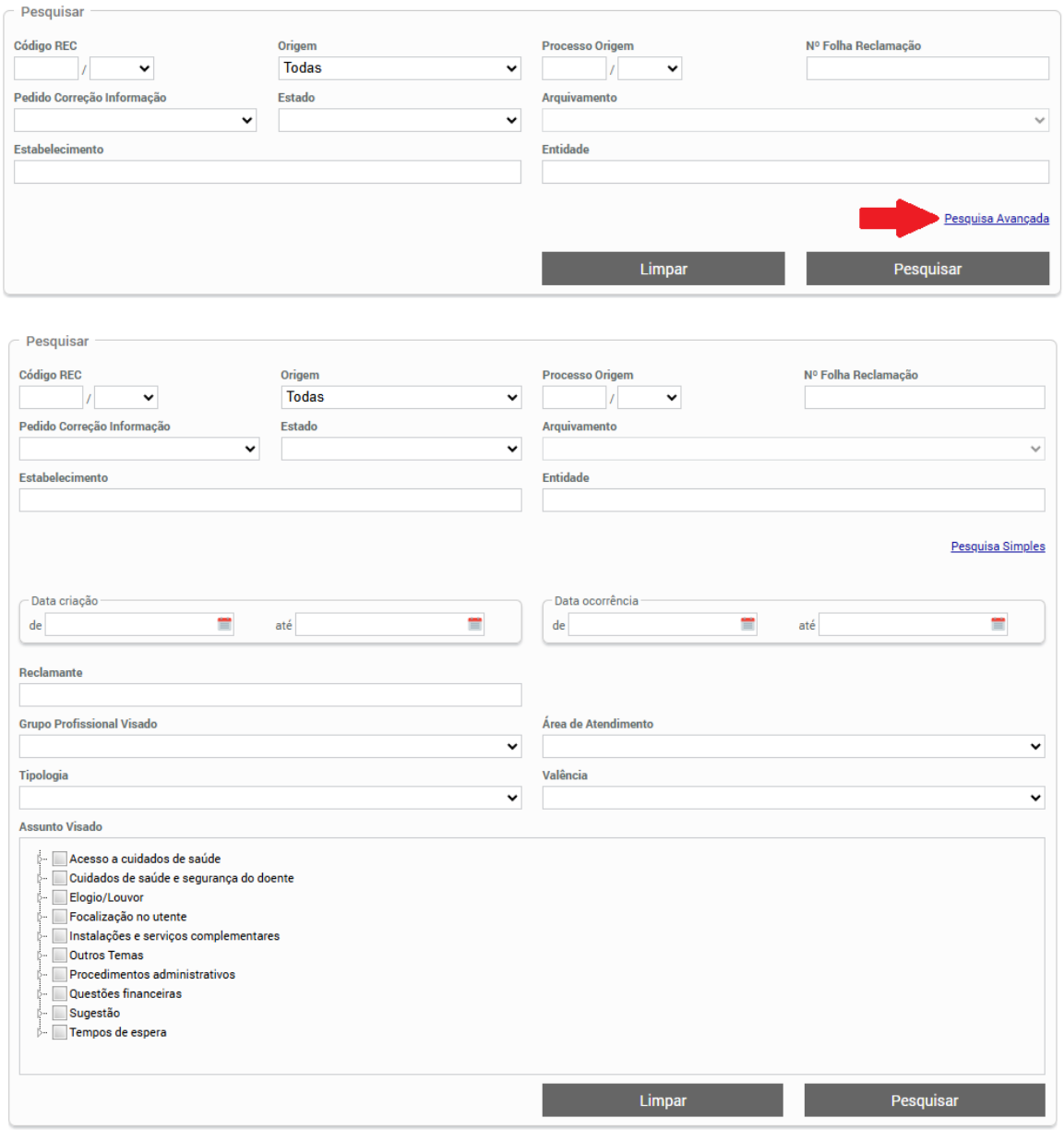


Figura 36 - Demonstração dos campos de pesquisa avançada de processos REC

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).

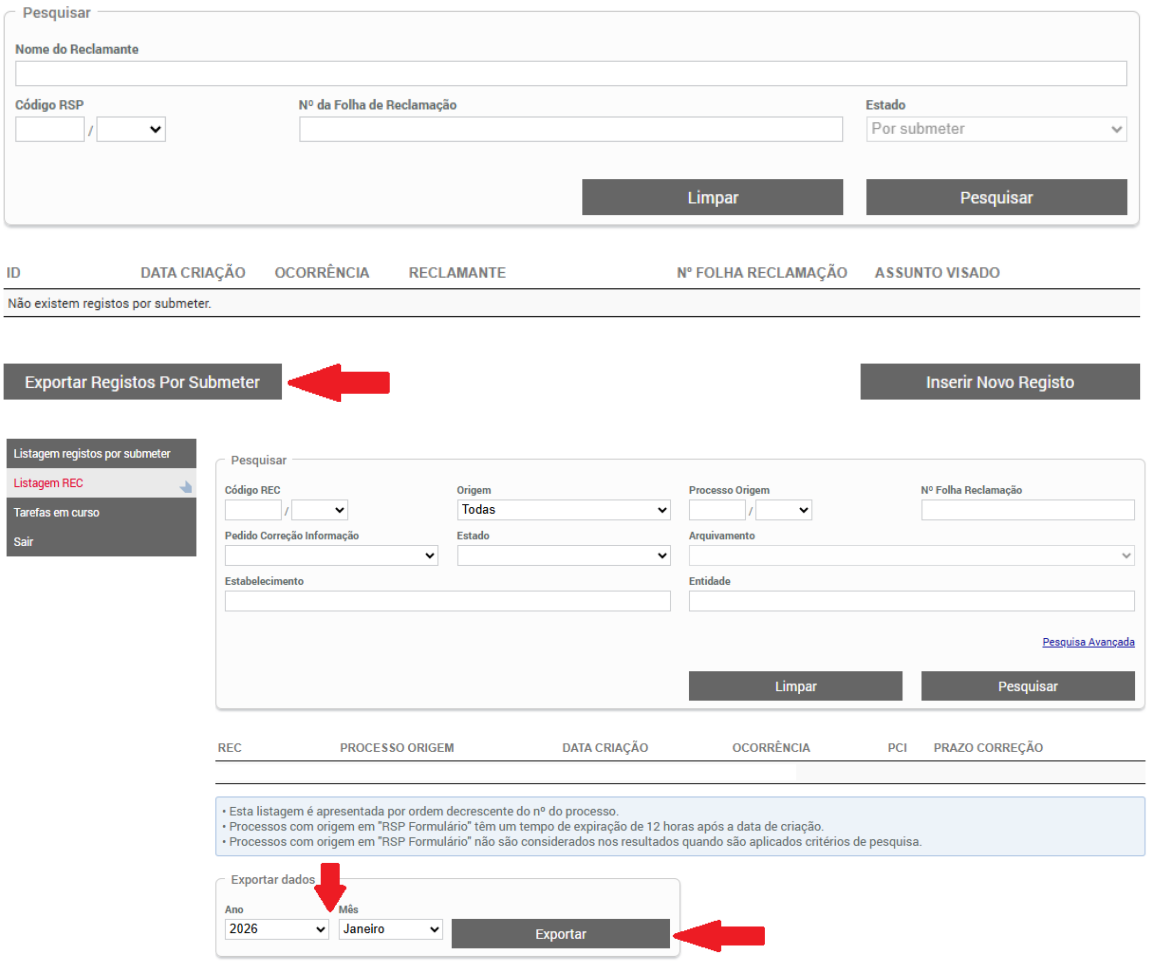


Figura 37 - Demonstração da exportação de informação sobre processos REC

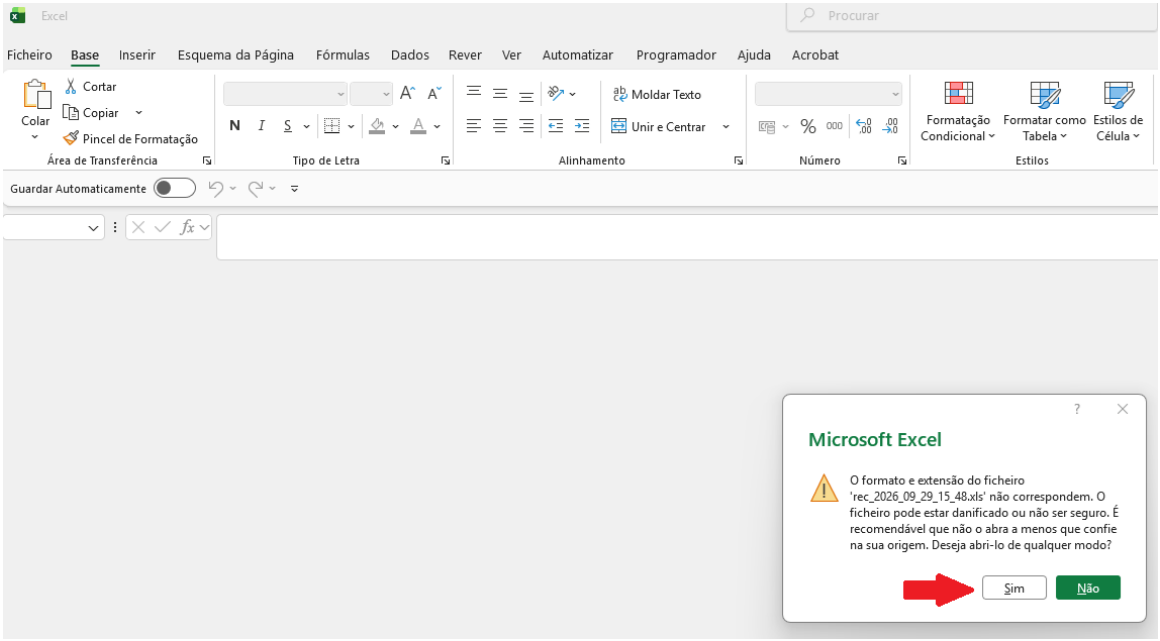
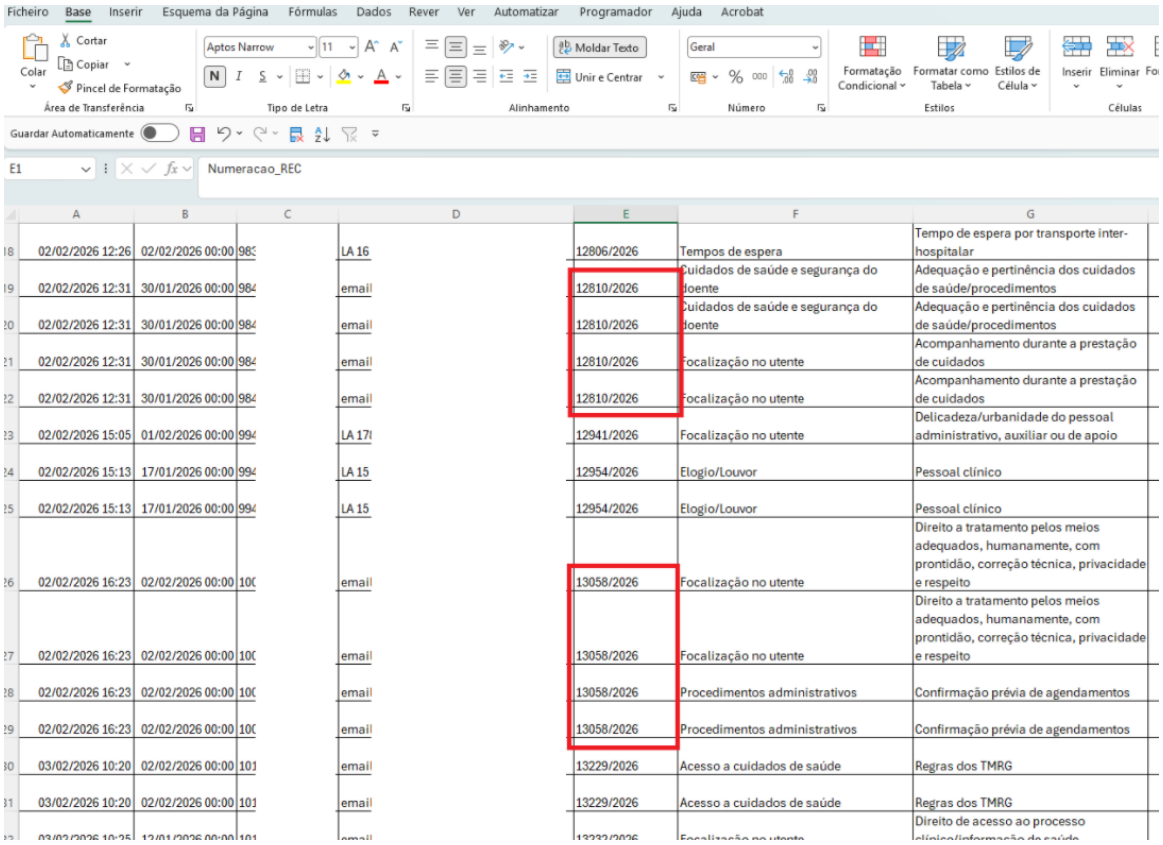


Figura 38 - Identificação da mensagem sobre compatibilidade do ficheiro

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

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

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).



	A	B	C	D	E	F	G
18	02/02/2026 12:26	02/02/2026 00:00	983	LA 16	12806/2026	Tempos de espera	Tempo de espera por transporte inter-hospitalar
19	02/02/2026 12:31	30/01/2026 00:00	984	email	12810/2026	Cuidados de saúde e segurança do doente	Adequação e pertinência dos cuidados de saúde/procedimentos
20	02/02/2026 12:31	30/01/2026 00:00	984	email	12810/2026	Cuidados de saúde e segurança do doente	Adequação e pertinência dos cuidados de saúde/procedimentos
21	02/02/2026 12:31	30/01/2026 00:00	984	email	12810/2026	Focalização no utente	Acompanhamento durante a prestação de cuidados
22	02/02/2026 12:31	30/01/2026 00:00	984	email	12810/2026	Focalização no utente	Acompanhamento durante a prestação de cuidados
23	02/02/2026 15:05	01/02/2026 00:00	994	LA 17	12941/2026	Focalização no utente	Delicadeza/urbanidade do pessoal administrativo, auxiliar ou de apoio
24	02/02/2026 15:13	17/01/2026 00:00	994	LA 15	12954/2026	Elogio/Louvor	Pessoal clínico
25	02/02/2026 15:13	17/01/2026 00:00	994	LA 15	12954/2026	Elogio/Louvor	Pessoal clínico
26	02/02/2026 16:23	02/02/2026 00:00	100	email	13058/2026	Focalização no utente	Direito a tratamento pelos meios adequados, humanamente, com prontidão, correção técnica, privacidade e respeito
27	02/02/2026 16:23	02/02/2026 00:00	100	email	13058/2026	Focalização no utente	Direito a tratamento pelos meios adequados, humanamente, com prontidão, correção técnica, privacidade e respeito
28	02/02/2026 16:23	02/02/2026 00:00	100	email	13058/2026	Procedimentos administrativos	Confirmação prévia de agendamentos
29	02/02/2026 16:23	02/02/2026 00:00	100	email	13058/2026	Procedimentos administrativos	Confirmação prévia de agendamentos
30	03/02/2026 10:20	02/02/2026 00:00	101	email	13229/2026	Acesso a cuidados de saúde	Regras dos TMRG
31	03/02/2026 10:20	02/02/2026 00:00	101	email	13229/2026	Acesso a cuidados de saúde	Regras dos TMRG
32	03/02/2026 10:25	12/01/2026 00:00	101	email	13232/2026	Focalização no utente	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.

© 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
REGULADORA
DA SAÚDE

Rua S. João de Brito, 621 l32
4100-455 PORTO - Portugal
T +351 222 092 350
geral@ers.pt
www.ers.pt