



RELATÓRIO DE 2024

SISTEMA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES, ELOGIOS E SUGESTÕES



Ficha Técnica

Título: Relatório do Sistema de Gestão de Reclamações, Elogios e Sugestões – Ano de 2024

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

Ano: Abril de 2025

© Entidade Reguladora da Saúde, Porto, Portugal, 2025

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).



Índice

Índice de Tabelas	4
Índice de Gráficos	5
Índice de Abreviaturas.....	8
Sumário Executivo	9
1. Introdução	12
2. Caracterização do universo de processos	18
2.1 Caracterização geral	18
2.2 Caracterização de processos REC com ocorrência no ano	19
3. Análise dos processos REC apreciados	24
3.1 Análise dos temas visados nas reclamações	24
3.2 Análise dos temas visados nos elogios e sugestões.....	39
4. Caracterização dos prestadores de cuidados de saúde	42
4.1 Entidades com maior número processos submetidos à ERS classificados como reclamação	44
4.2 Entidades com maior número processos submetidos à ERS classificados exclusivamente como elogios e sugestões	46
5. Caracterização das decisões sobre processos REC	49
5.1 Reclamações decididas com ocorrência no ano	51
5.2 Reclamações encaminhadas para entidades externas no ano de 2024	62
ANEXO I - Lista de Entidades com reclamações, elogios e sugestões submetidos à ERS no ano de 2024	



Índice de Tabelas

Tabela 1 - Processos REC submetidos à ERS no ano de 2024, por ano de ocorrência.....	18
Tabela 2 - Temas mencionados nas reclamações submetidas à ERS no ano de 2024, por ano de ocorrência.....	25
Tabela 3 - Temas mencionados (%) nas reclamações apreciadas pela ERS com ocorrência no ano 2024, por tipologia de prestador	26
Tabela 4 - Elogios e sugestões com ocorrência no ano de 2024, por tipologia de prestador	40
Tabela 5 – Entidades responsáveis por mais de 75,0% dos processos submetidos à ERS no ano de 2024 classificados como reclamação.....	44
Tabela 6 – Entidades responsáveis por mais de 75,0% dos processos submetidos à ERS no ano de 2024, classificados exclusivamente como elogios e sugestões	46
Tabela 7 - Destinatários dos encaminhamentos externos de reclamações decididas no ano de 2024	63



Índice de Gráficos

Gráfico 1 – Proveniência dos processos REC submetidos à ERS no ano de 2024.	19
Gráfico 2 – Processos REC com ocorrência no ano de 2024, por natureza jurídica de prestador	20
Gráfico 3 – Processos REC com ocorrência no ano de 2024, por tipologia de prestador	21
Gráfico 4 – Suporte original dos processos REC com ocorrência no ano de 2024.	22
Gráfico 5 – Distribuição dos processos REC com ocorrência no ano de 2024, por Região de Saúde.....	23
Gráfico 6 - Assuntos mais visados nas reclamações do setor público com internamento com tema “Cuidados de saúde e segurança do doente”, apreciadas pela ERS e com ocorrência no ano de 2024 (*)	28
Gráfico 7 - Assuntos mais visados nas reclamações do setor público com internamento com tema “Focalização no Utente”, apreciadas pela ERS e com ocorrência no ano de 2024 (*)	29
Gráfico 8 - Assuntos mais visados nas reclamações do setor público sem internamento com tema “Acesso a Cuidados de Saúde”, apreciadas pela ERS e com ocorrência no ano de 2024 (*)	30
Gráfico 9 - Assuntos mais visados nas reclamações do setor público sem internamento com tema “Cuidados de saúde e segurança do doente”, apreciadas pela ERS e com ocorrência no ano de 2024 (*)	31
Gráfico 10 - Assuntos mais visados nas reclamações do setor privado com internamento com tema “Questões Financeiras”, apreciadas pela ERS e com ocorrência no ano de 2024 (*)	32
Gráfico 11 - Assuntos mais visados nas reclamações do setor privado com internamento com tema “Cuidados de Saúde e Segurança do Doente”, apreciadas pela ERS e com ocorrência no ano de 2024 (*)	33
Gráfico 12 - Assuntos mais visados nas reclamações do setor privado sem internamento com tema “Questões Financeiras”, apreciadas pela ERS e com ocorrência no ano de 2024 (*)	34



Gráfico 13 - Assuntos mais visados nas reclamações do setor privado sem internamento com tema “Cuidados de Saúde e Segurança do Doente”, apreciadas pela ERS e com ocorrência no ano de 2024 (*)	35
Gráfico 14 - Assuntos mais visados nas reclamações do setor social ou cooperativo com internamento com tema “Cuidados de Saúde e Segurança do Doente”, apreciadas pela ERS e com ocorrência no ano de 2024 (*).....	36
Gráfico 15 - Assuntos mais visados nas reclamações do setor social ou cooperativo com internamento com tema “Focalização no Utente”, apreciadas pela ERS e com ocorrência no ano de 2024.....	37
Gráfico 16 - Assuntos mais visados nas reclamações do setor social ou cooperativo sem internamento com tema “Cuidados de Saúde e Segurança do Doente”, apreciadas pela ERS e com ocorrência no ano de 2024	38
Gráfico 17 - Assuntos mais visados nas reclamações do setor social ou cooperativo sem internamento com tema “Focalização no utente”, apreciadas pela ERS e com ocorrência no ano de 2024.....	39
Gráfico 18 - Assuntos visados nos elogios apreciados pela ERS com ocorrência no ano de 2024	41
Gráfico 19 - Assuntos visados nas sugestões apreciadas pela ERS com ocorrência no ano de 2024	42
Gráfico 20 – Resultado das reclamações decididas pela ERS no ano de 2024....	50
Gráfico 21 – Resultado de decisão das reclamações com ocorrência no ano de 2024	52
Gráfico 22 – Resultado de decisão das reclamações com necessidade de intervenção regulatória diferenciada da ERS, com ocorrência no ano de 2024 - setor público com internamento	53
Gráfico 23 – Resultado de decisão das reclamações com necessidade de intervenção regulatória diferenciada da ERS, com ocorrência no ano de 2024 - setor público sem internamento	54



Gráfico 24 – Resultado de decisão das reclamações com necessidade de intervenção regulatória diferenciada da ERS, com ocorrência no ano de 2024 - setor privado com internamento	55
Gráfico 25 – Resultado de decisão das reclamações com necessidade de intervenção regulatória diferenciada da ERS, com ocorrência no ano de 2024 - setor privado sem internamento	56
Gráfico 26 – Resultado de decisão das reclamações com necessidade de intervenção regulatória diferenciada da ERS, com ocorrência no ano de 2024 - setor social ou cooperativo com internamento	57
Gráfico 27 – Reclamações com incumprimento processual (%), com ocorrência no ano de 2024, por tipologia de prestador	60
Gráfico 28 – Temas mencionados nas reclamações com incumprimento processual, com ocorrência no ano de 2024	61



Índice de Abreviaturas

ERS – Entidade Reguladora da Saúde

LVT – Lisboa e Vale do Tejo

LRE – Livro de Reclamações Eletrónico

PPP – Parceria Público Privada

REC – Processo de reclamação, elogio ou sugestão

RS – Região de Saúde

SGREC – Sistema de Gestão de Reclamações

SIGIC – Sistema Integrado de Gestão de Inscritos para Cirurgia

SNS – Serviço Nacional de Saúde

SRER – Sistema de Registo de Estabelecimentos Regulados

TMRG – Tempos Máximos de Resposta Garantidos

ULS – Unidade Local de Saúde



Sumário Executivo

Em cumprimento do disposto na alínea c) do n.º 1 do artigo 27.º dos Estatutos da Entidade Reguladora da Saúde (ERS), no presente documento divulga-se informação sobre as reclamações, elogios e sugestões dos utentes dos serviços de saúde, os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde que tenham sido objeto de mais reclamações e os resultados decorrentes da atuação da ERS.

Durante o ano de 2024 foram submetidos à apreciação da ERS:

- 109.314 processos com factos ocorridos durante o ano, sendo que 87.727 diziam respeito a processos classificados exclusivamente como reclamações, 20.227 como elogios e 874 como sugestões. Os restantes 486 diziam respeito a processos classificados com mais do que uma destas opções em simultâneo.
- 21.156 processos de reclamações, elogios e/ ou sugestões, referentes a anos anteriores.

Comparativamente com o ano anterior, verificou-se um acréscimo de 4,6% no universo de processos sobre factos ocorridos no ano.

Da caracterização dos 109.314 processos de reclamações, elogios e/ ou sugestões, constatou-se:

- (i) que 65.9% dos processos (72.067) dizem respeito a estabelecimentos do setor público, incluindo-se neste setor o estabelecimento gerido em regime de Parceria Público-Privada, seguindo-se o setor privado com 33,1% (36.137) dos processos e o setor social ou cooperativo com 1,0% dos processos (1.110);
- (ii) os estabelecimentos com tipologia de internamento apresentaram um maior volume de processos comparativamente com os estabelecimentos sem internamento, independentemente da natureza jurídica do prestador;



(iii) e que aproximadamente 56,1% dos processos submetidos à ERS com ocorrência no ano de 2024 foram relativos a estabelecimentos situados na Região de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo (61.289 processos), seguindo-se a Região de Saúde do Norte com cerca de 26,9% dos processos (29.378 processos).

Nos processos com ocorrência no ano de 2024 classificados como reclamações e apreciados pela ERS, os temas mais mencionados foram a focalização no utente (19,5%), os procedimentos administrativos (18,1%), os cuidados de saúde e segurança do doente (17,9%) e o acesso a cuidados de saúde (15,2%).

Por sua vez, os elogios apreciados pela ERS e com ocorrência em 2024 foram mais frequentemente dirigidos ao pessoal clínico (29,8%), seguindo-se motivos relacionados com o funcionamento dos serviços de apoio (26,1%) e com o pessoal não clínico (18,9%). Por comparação com os setores privado e social, os prestadores do setor público apresentaram um maior número de elogios no ano de 2024, independentemente da tipologia de cuidados.

Sem qualquer ponderação ou rácio quanto à dimensão dos estabelecimentos, produção ou população alvo, verificou-se que os prestadores de cuidados de saúde responsáveis por, 75,4% das reclamações no período em análise correspondiam a um total de 2.073 estabelecimentos, pertencentes a 35 entidades. Por outro lado, 75,6% dos elogios e sugestões que ocorreram em 2024 diziam respeito a 1.029 estabelecimentos, pertencentes a 31 entidades. No presente documento apresenta-se a lista do total de entidades com processos REC submetidos à ERS no ano de 2024, sejam estes classificados como reclamações, elogios ou sugestões.

Em 2024, a ERS emitiu decisão relativamente a 65.669 reclamações, das quais 35.956 diziam respeito a factos ocorridos em 2024. Relativamente a processos classificados exclusivamente como elogios ou sugestões, a ERS apreciou 23.368 processos, sendo que 20.738 tinham ocorrência no ano.



Um processo de reclamação 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.

Assim, relativamente às 35.956 reclamações sobre factos ocorridos no ano de 2024 e decididos pela ERS:

- (i) em 62,9% dos casos (22.795 processos) foram terminados sem necessidade de outra intervenção da ERS;
- (ii) 27,4% dos casos (9.934 processos) foram terminados com resolução da situação e/ ou garantia de medidas corretivas por parte dos prestadores de cuidados de saúde; ou sem irregularidade do prestador visado após diligências junto deste; ou ainda com sinalização interna para intervenção oportuna e agregada junto do setor regulado;
- (iii) em 7,9% dos casos (2.864 processos) revelou-se necessária a **abertura** de novos processos administrativos ou sancionatórios; ou a **apensação** a outros processos desta natureza já em curso na ERS, bem como proposta de mediação de conflitos;
- (iv) em 1,8% dos casos (666 processos) foi efetuado o encaminhamento dos processos de reclamação para outras entidades com competência específica na análise dos factos reclamados;
- (v) a ERS identificou situações de incumprimento processual em 1.516 processos de reclamação, maioritariamente relativos a prestadores de cuidados de saúde do setor público.

No ano de 2024, a ERS efetuou 2.370 encaminhamentos (2.004 reclamações) de processos para outras entidades, dos quais 794 (667 reclamações) correspondiam a reclamações com factos ocorridos no ano.



1. Introdução

Considerando as atribuições e competências da ERS relativamente à defesa dos direitos e interesses legítimos dos utentes dos serviços de saúde, de entre as demais áreas de intervenção regulatória, a ERS tem por incumbência apreciar as reclamações sobre estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde e monitorizar o seguimento que lhes é dispensado pelos visados, em conformidade com seus estatutos¹.

Ao abrigo do Regulamento n.º 65/ 2015², de 11 de fevereiro, cabe ao prestador de cuidados de saúde remeter todas as suas reclamações, elogios e sugestões à ERS através do Sistema de Gestão de Reclamações (SGREC). O prestador tem a obrigatoriedade de assegurar o direito à reclamação e de garantir, em primeira linha, a análise, o tratamento e a resolução das suas reclamações, providenciando uma resposta adequada e perceptível ao reclamante.

A responsabilidade específica da ERS no âmbito das reclamações passa pela monitorização do seu tratamento, procurando assegurar o cumprimento das obrigações dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde nesta matéria em prol da defesa dos legítimos direitos dos utentes dos serviços de saúde e da melhoria contínua da qualidade dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde.

¹ Os estatutos da ERS foram aprovados em anexo ao Decreto-Lei n.º 126/2014, de 22 de agosto, disponível em https://www.ers.pt/uploads/writer_file/document/1605/DL_126_14.pdf.

² Regulamento n.º 65/2015, de 11 de fevereiro, sobre o tratamento de reclamações dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, disponível no website da ERS em https://www.ers.pt/uploads/writer_file/document/1636/Reg65_15.pdf.



Acresce que, o direito à reclamação é não só um direito que deve ser garantido pelos prestadores de cuidados de saúde, mas também um direito cujo exercício é instrumental à atividade de garantia dos restantes direitos dos utentes dos serviços de saúde³, permitindo ainda à ERS tomar conhecimento de uma parte substancial de informação necessária para prosseguir as suas atribuições.

Caso sejam detetados indícios 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 não conformidades a nível processual, ou a existência de outra matéria sobre a qual cumpra à ERS intervir, procede-se a uma análise da situação com diligências adicionais e específicas junto dos prestadores e é avaliada a necessidade de intervenção regulatória diferenciada.

O Regulamento n.º 65/2015, de 11 de fevereiro, define a denominação «REC» para os processos originados por *“toda e qualquer manifestação, assumida e comunicada por escrito pelos utentes, [...] de discordância em relação a uma posição, de insatisfação em relação aos serviços prestados por estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, de sugestão em relação ao funcionamento desses serviços, de alegação de eventual incumprimento ou de satisfação ou elogio para com profissionais, serviços ou procedimentos do estabelecimento”*⁴.

Assim, cada processo REC pode ser classificado como “reclamação”, “elogio” ou “sugestão”, ou com mais do que uma destas opções em simultâneo.

³ Cf. a publicação *Direitos e deveres dos utentes dos serviços de saúde* disponível no website da ERS em <https://www.ers.pt/pt/utentes/direitos-e-deveres-dos-utentes/>.

⁴ Cf. alínea c) do artigo 3.º do Regulamento n.º 65/2015, de 11 de fevereiro.



O procedimento de apreciação de processos REC pela ERS implica a leitura, análise e tratamento dos processos que lhe são submetidos sobre factos ocorridos no ano⁵. Para isso, a ERS tem implementado (1) um sistema automático de distribuição de processos REC por ordem de prioridade, atribuída segundo a gravidade do assunto e a contemporaneidade dos factos reclamados, e (2) a aplicação de uma metodologia simplificada para análise de elogios, sugestões e temas de menor complexidade e impacto no acesso, segurança e qualidade dos cuidados de saúde.

A priorização das reclamações é, assim, definida pela criticidade dos temas e assuntos dos factos reclamados. Com efeito, o SGREC está organizado de acordo com uma lista de temas, cada um contendo vários assuntos, que permitem a tipificação das reclamações, sendo esta uniforme e transversal a todo o setor da saúde, seja este público, privado, social ou cooperativo.

Com esta metodologia a ERS pretende, por um lado, promover o imediatismo na tomada de decisão dos processos identificados como prioritários e, por outro, garantir uma gestão mais eficaz e eficiente dos processos apreciados.

A apreciação das reclamações é efetuada caso a caso. Contudo, a ERS promove também a análise transversal de eventuais irregularidades dos prestadores de cuidados de saúde, e de tendências, através da identificação de múltiplas reclamações associadas entre si, com base em métodos de sinalização de cada reclamação.

⁵ 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.



O sistema SGREC cruza informação com o Sistema de Registo de Estabelecimentos Regulados (SRER), associando automaticamente cada processo REC a um prestador registado, pelo que os dados apresentados neste documento relativos à atividade dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde e à perceção dos utentes sobre o sistema de saúde são recolhidos a partir destes sistemas de informação da ERS.

Considerando o Alerta de Supervisão n.º 5/2022⁶, de 21 de dezembro, que alertou todos os prestadores de cuidados de saúde dos setores público, privado, social ou cooperativo para a obrigatoriedade de remeterem todas as reclamações, elogios e sugestões à ERS, bem como as suas alegações e a resposta endereçada ao reclamante, no prazo de 10 dias úteis⁷, ainda em 2023 a ERS atualizou e simplificou as funcionalidades do formulário de registo das reclamações, elogios e sugestões no SGREC, de acordo com a informação disponibilizada no seu *website*⁸. Esta intervenção reforçou a importância de a ERS tomar conhecimento, em tempo útil, das reclamações apresentadas pelos utentes, assegurando-se a proteção dos seus direitos e legítimos interesses.

Nesta senda, em 2024 a ERS deu continuidade e reforçou o acompanhamento aos prestadores de cuidados de saúde no que diz respeito à adequação das suas metodologias e procedimentos adotados no âmbito da tramitação de reclamações, elogios e sugestões, designadamente (1) através da resposta a pedidos de informação e de apoio por parte dos prestadores; (2) através de ações de intervenção

⁶ Ver Alerta de Supervisão n.º 5/2022, de 21 de dezembro, disponível em <https://www.ers.pt/pt/atividade/supervisao/selecionar/alertas-de-supervisao/2022/alertas/alerta-de-supervis%C3%A3o-n-%C2%BA-5-2022/>.

⁷ Ver Regulamento n.º 65/2015, de 11 de fevereiro, sobre o tratamento de reclamações dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, disponível no *website* da ERS em https://www.ers.pt/uploads/writer_file/document/1636/Reg65_15.pdf.

⁸ Perguntas frequentes sobre a submissão de reclamações à ERS disponíveis em <https://www.ers.pt/pt/prestadores/submissao-de-reclamacoes/lista/detalhe-lista/>.



regulatória específicas; ou (3) de sessões de esclarecimento dedicadas, destacando-se a necessidade de auscultar e de interagir com o setor regulado, em especial com os prestadores de cuidados de saúde responsáveis pelo tratamento de reclamações.

Acresce ainda que a ERS tomou conhecimento da existência de um elevado número de prestadores de cuidados de saúde do setor privado, social e cooperativo que não cumpriam, na íntegra, as obrigações referentes ao Livro de Reclamações Eletrónico, pelo que, atenta a importância de garantir o direito à reclamação e o seu respeito por parte do setor regulado, em 2024 a ERS emitiu o Alerta de Supervisão n.º 5/2024⁹ no âmbito das obrigações dos prestadores de cuidados de saúde do setor privado, social ou cooperativo relativas ao formato eletrónico do livro de reclamações¹⁰.

Mais ainda, no que diz respeito à reestruturação do modelo de organização e funcionamento do Serviço Nacional de Saúde (SNS), que agrega os hospitais, centros hospitalares e agrupamentos de centros de saúde num único modelo de organização e funcionamento em unidades locais de saúde (ULS), de acordo com o disposto no artigo 20.º do Decreto-Lei n.º 102/2023, de 7 de novembro, a ERS emitiu o Alerta de Supervisão n.º 1/2024¹¹ relativo ao impacto da criação e reestruturação de Unidades Locais de Saúde no que diz respeito ao cumprimento das suas obrigações perante a Entidade Reguladora da Saúde, incluindo as obrigações que recaem sobre os prestadores de cuidados de saúde no âmbito do direito à reclamação e tramitação de reclamações, elogios e sugestões.

⁹ Ver Alerta de Supervisão n.º 5/2024, de 18 de julho, disponível em https://www.ers.pt/media/fuam0eaw/alerta_supervisao_05_2024_lre.pdf.

¹⁰ Perguntas frequentes sobre o Livro de Reclamações Eletrónico disponíveis em <https://www.ers.pt/pt/prestadores/perguntas-frequentes/faqs/livro-de-reclamacoes-eletronico/>.

¹¹ Ver Alerta de Supervisão n.º 1/2024, de 10 de janeiro, disponível em https://www.ers.pt/media/argfdnxc/alsupervis%C3%A3o-final_versao-final-publicacao.pdf.



No presente documento procede-se à divulgação de informação sobre processos REC monitorizados pela ERS no ano de 2024, em conformidade com o disposto na alínea c) do n.º 1 do artigo 27.º dos estatutos da ERS, aprovados em anexo ao Decreto-Lei n.º 126/2014, de 22 de agosto.

A informação apresentada de seguida inicia com a caracterização do universo de processos submetidos à ERS no ano de 2024, independentemente da data de ocorrência dos factos expostos¹². Por sua vez, a caracterização detalhada dos processos (cfr. capítulo 2.2) e a análise dos assuntos visados (cfr. capítulo 3) tem apenas em consideração reclamações, elogios e sugestões com factos ocorridos em 2024.

De seguida, e em conformidade com o disposto no artigo 27.º dos estatutos da ERS, no capítulo 4 disponibiliza-se informação sobre os prestadores de cuidados de saúde que foram objeto de mais reclamações, elogios e sugestões, e, por último, divulga-se informação sobre os processos REC decididos pela ERS no ano de 2024 e o respetivo resultado de decisão (cfr. capítulo 5).

A informação constante do presente relatório pode estar sujeita a alterações resultantes da reapreciação dos processos REC e do controlo de qualidade do procedimento interno de tratamento de reclamações da ERS.

¹² Data de ocorrência: data em que a exposição foi escrita/apresentada pelo reclamante.



2. Caracterização do universo de processos

2.1 Caracterização geral

Durante o ano de 2024 foram submetidos à apreciação da ERS 130.470 processos REC (reclamações, elogios e sugestões), incluindo processos com datas de ocorrência¹³ anteriores a 2024¹⁴, sendo que 17,3% diziam respeito a elogios.

Tabela 1 - Processos REC submetidos à ERS no ano de 2024, por ano de ocorrência

Classificação	Ano de ocorrência					Nº Processos REC submetidos	
	≤ 2020	2021	2022	2023	2024		
Reclamação	1.186	2.015	4.893	10.513	87.727	106.334	81,5%
Elogio	18	83	206	2.060	20.227	22.594	17,3%
Sugestão	18	7	15	71	874	985	0,8%
Misto*	7	6	23	35	486	557	0,4%
Total	1.229	2.111	5.137	12.679	109.314	130.470	

*Um processo REC misto corresponde a mais do que uma classificação em simultâneo, designadamente “Reclamação e Elogio”; “Reclamação e Sugestão”; “Reclamação, Elogio e Sugestão”; “Elogio e Sugestão”.

Constatou-se, assim, que os processos REC submetidos à ERS no ano de 2024 tinham ainda datas de ocorrência muito díspares, apesar de a maioria ser deste mesmo ano (83,7%), verificando-se que os prestadores de cuidados de saúde encontram-se ainda a submeter muitos processos referentes a anos anteriores.

A ERS tem atuado para impulsionar, por parte dos prestadores, a cada vez maior submissão de processos REC com factos do próprio ano. Comparativamente

¹³ Data de ocorrência: data em que a exposição foi escrita/apresentada pelo reclamante.

¹⁴ Um processo REC pode ter sido submetido à ERS no ano de 2024, mas a reclamação, elogio e/ou sugestão que lhe deu origem referir-se a factos ocorridos, e expostos pelo utente, em anos anteriores.

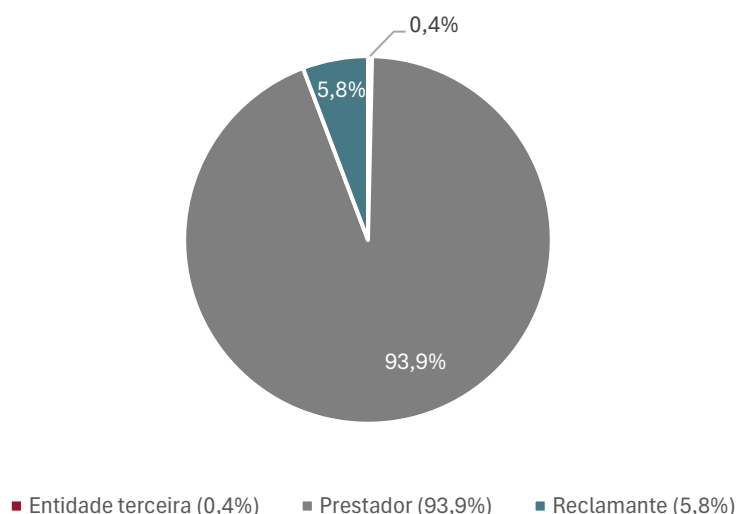


com o ano anterior (resultado de 79,2% de processos REC com ocorrência em 2023), verificou-se um aumento de 4,6% no número de processos REC com factos ocorridos no ano 2024.

Considerando a evolução anual dos processos REC com ocorrência no ano, face ao ano de 2023 verificou-se um aumento de 12,9% nos processos classificados exclusivamente como elogios e de 11,3% como sugestões. Já nos processos classificados exclusivamente como reclamações, registou-se uma diminuição de 1,6% de processos submetidos à ERS como ocorrência no ano, comparativamente com o ano anterior.

Quanto à proveniência dos processos REC submetidos à ERS no ano de 2024, independentemente das datas de ocorrência, verificou-se que 93,9% foram remetidos pelos próprios prestadores de cuidados de saúde, sendo que 5,8% foram enviados diretamente à ERS pelos reclamantes, o que para esta última proveniência representa um decréscimo de 0,4% relativamente a 2023.

Gráfico 1 – Proveniência dos processos REC submetidos à ERS no ano de 2024.



Face ao exposto *supra*, as análises que se apresentam de seguida visam os 109.314 processos REC com ocorrência no ano de 2024.

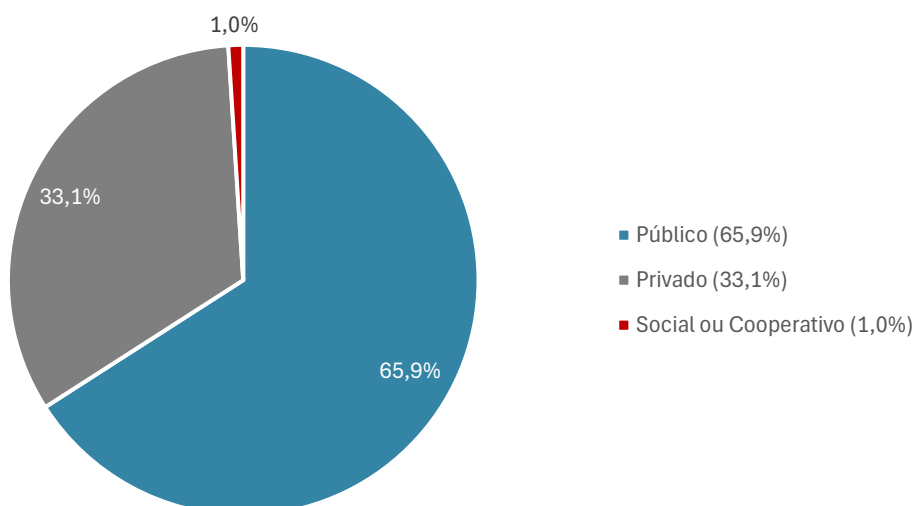
2.2 Caracterização de processos REC com ocorrência no ano



Relativamente à caracterização dos processos REC por natureza jurídica dos prestadores de cuidados de saúde, verificou-se que 65,9% dos casos (72.067 processos) dizem respeito a prestadores do setor público, incluindo-se neste setor o estabelecimento gerido em regime de Parceria Público-Privada (PPP).

Os resultados apresentados referem-se aos processos REC com ocorrência no ano de 2024 por natureza jurídica do prestador sem qualquer ponderação ou rácio quanto à dimensão dos estabelecimentos, produção ou população alvo.

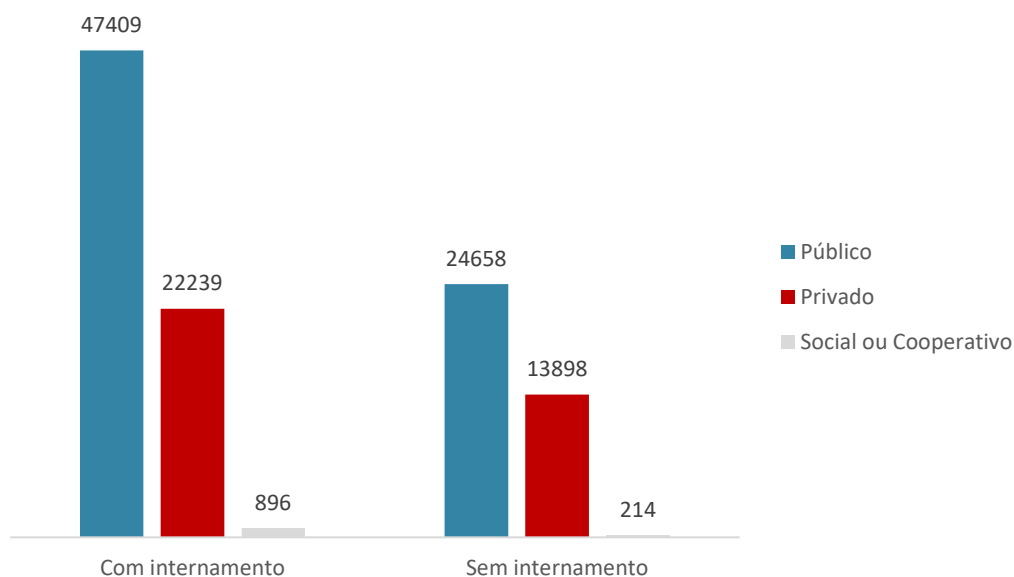
Gráfico 2 – Processos REC com ocorrência no ano de 2024, por natureza jurídica de prestador



Mais ainda, verificou-se um maior número de processos REC com ocorrência no ano de 2024, nos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde com tipologia de internamento, independentemente da natureza jurídica do prestador.



Gráfico 3 – Processos REC com ocorrência no ano de 2024, por tipologia de prestador



Considerando apenas os processos REC com factos ocorridos em 2024, verificou-se que o meio mais utilizado pelos reclamantes para apresentar uma reclamação em 2024 continuou a ser o livro de reclamações físico (79,3%).

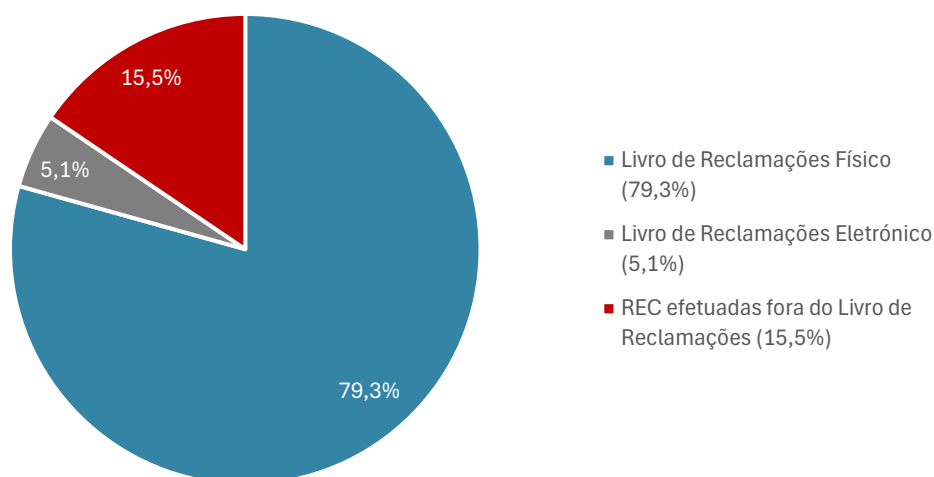
Quanto ao Livro de Reclamações Eletrónico (LRE), sendo obrigatório apenas para prestadores de cuidados de saúde dos setores privado, social ou cooperativo, registou um volume de 5,1% das reclamações. Neste âmbito, a ERS tem vindo a colaborar com a Direção-Geral do Consumidor na expectativa de promover a melhor utilização possível da plataforma informática do LRE, quer para prestadores de cuidados de saúde, quer para reclamantes e outros utilizadores. Neste âmbito, salienta-se o Alerta de Supervisão n.º 5/2024, de 18



de julho¹⁵, relativo às obrigações dos prestadores de cuidados de saúde dos setores privado, social ou cooperativo quanto ao livro de reclamações eletrónico.

Por outro lado, 15,5% das reclamações, elogios e sugestões foram efetuados por outras vias que não o livro de reclamações físico ou eletrónico, designadamente através de correio eletrónico, postal ou outros formulários, incluindo o formulário eletrónico disponível no *website* da ERS para apresentação de reclamações junto da Entidade Reguladora.

Gráfico 4 – Suporte original dos processos REC com ocorrência no ano de 2024



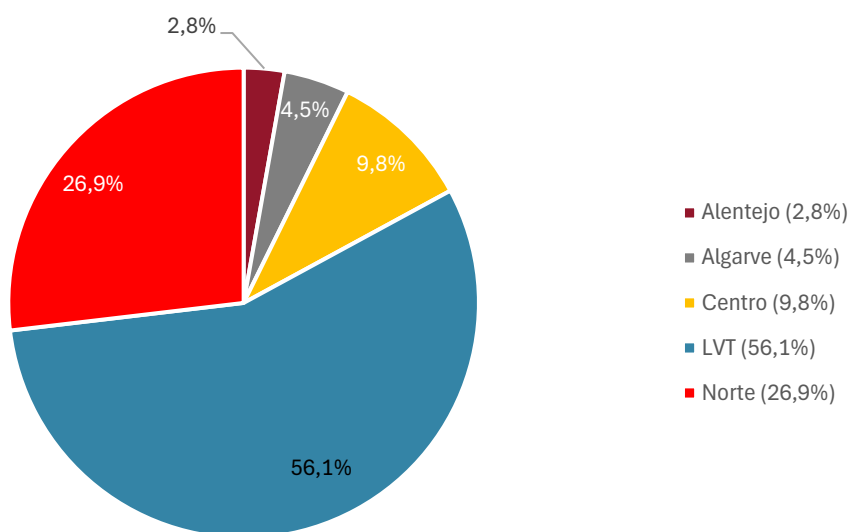
A breve caracterização da distribuição dos processos REC por Região de Saúde (RS) permitiu constatar que 56,1% dos processos (61.289), com ocorrência no ano de 2024, foram relativos a estabelecimentos situados na RS de Lisboa e

¹⁵ Ver Alerta de Supervisão n.º 5/2024, de 18 de julho, disponível em https://www.ers.pt/media/fuam0eaw/alerta_supervisao_05_2024_lre.pdf.



Vale do Tejo, a qual tem uma dimensão populacional¹⁶ de 3.813.760 habitantes, correspondente a 38,0% da população residente em Portugal continental, seguindo-se a RS do Norte com 3.673.861 habitantes (36,0% da população residente em Portugal continental), com cerca de 26,9% dos processos (29.378).

Gráfico 5 – Distribuição dos processos REC com ocorrência no ano de 2024, por Região de Saúde



¹⁶ Dados disponibilizados pelo Instituto Nacional de Estatística (<http://www.ine.pt>), consultados a 27/02/2025: População residente (Série longa, início 1991 - N.º) por Local de residência (NUTS - 2024), Sexo e Idade; Anual - INE, Estimativas anuais da população residente (Última atualização dados: 18 de junho de 2024)



3. Análise dos processos REC apreciados

De acordo com a estratégia de apreciação de processos REC pela ERS¹⁷, a leitura, análise e tratamento dos processos que lhe são submetidos sobre factos ocorridos no ano tem em consideração, por um lado, a prioridade das reclamações, de acordo com a gravidade do assunto e a contemporaneidade dos factos reclamados, e, por outro, uma metodologia simplificada de análise de temas de menor complexidade e impacto na qualidade da prestação de cuidados de saúde.

3.1 Análise dos temas visados nas reclamações

O SGREC permite selecionar mais do que um tema para cada reclamação e, dentro de cada tema, mais do que um assunto específico, pelo que o número de menções aos temas, i.e., o número de vezes em que cada tema é visado, é superior ao número de reclamações.

A análise temática que se apresenta de seguida engloba todos os processos REC classificados como “Reclamação”. Aqui estão incluídos os processos classificados exclusivamente com esta denominação, mas também aqueles que contêm mais do que uma classificação e que recaem na classificação de processo “misto”, designadamente “Reclamação e Elogio”, “Reclamação e Sugestão” e “Reclamação, Elogio e Sugestão”.

Relativamente à análise temática das reclamações, importa salientar que o prestador de cuidados de saúde é o responsável por, em primeira linha, garantir

¹⁷ 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.



a tipificação das reclamações de acordo com os factos reclamados, contribuindo para a correta informação aqui apresentada.

Os resultados apresentados em seguida dizem respeito a todas as reclamações submetidas à ERS no ano de 2024, independentemente de a ERS ter já incluído ou não o resultado da sua apreciação.

Tabela 2 - Temas mencionados nas reclamações submetidas à ERS no ano de 2024, por ano de ocorrência

Temas mencionados	Total (%)		Ocorrência no ano de 2024		Ocorrência em anos anteriores a 2024	
Acesso a cuidados de saúde	31.034	19,6%	22.165	17,0%	8.869	32,1%
Cuidados de saúde e segurança do doente	30.072	19,0%	26.085	20,0%	3.987	14,4%
Focalização no utente	25.098	15,9%	20.824	15,9%	4.274	15,5%
Instalações e serviços complementares	4.352	2,8%	3.721	2,8%	631	2,3%
Procedimentos administrativos	29.266	18,5%	23.988	18,4%	5.278	19,1%
Questões financeiras	13.044	8,2%	12.126	9,3%	918	3,3%
Tempos de espera	21.009	13,3%	17.802	13,6%	3.207	11,6%
Outros Temas	4.367	2,8%	3.892	3,0%	475	1,7%

Do universo total de processos REC com **factos ocorridos no ano de 2024**, os temas mais visados foram (1) “Cuidados de Saúde e Segurança do Doente” (20,0%), que inclui, entre outros, assuntos relacionados com a qualidade técnica dos cuidados de saúde, a pertinência e segurança dos atos praticados e habilitações dos profissionais de saúde; (2) “Procedimentos Administrativos” (18,4%) e (3) “Acesso a Cuidados de Saúde” (17,0%) relativo aos constrangimentos que possam impactar ou limitar o acesso dos utentes à prestação de cuidados de saúde, como são exemplo a recusa de atendimento de utentes ou a ausência de capacidade de resposta/ resposta atempada dos prestadores de cuidados de saúde.

Relativamente a reclamações submetidas no ano de 2024, mas com ocorrência em anos anteriores (até 31/12/2023), identificou-se o “Acesso a Cuidados de Saúde” (32,1%) como o tema mais visado, seguindo-se “Procedimentos



Administrativos” (19.1%) e “Focalização no Utente” (15,5%), estando este último tema relacionado com a humanização dos serviços prestados e com os procedimentos adotados pelos prestadores para responder às necessidades e expectativas dos utentes na garantia dos seus direitos¹⁸.

3.1.1 Reclamações apreciadas com ocorrência no ano por tipologia de prestador

Considerando a estratégia definida pela ERS para a apreciação das reclamações com ocorrência no ano de 2024 de acordo com critérios de gravidade e contemporaneidade, apresentam-se de seguida os **temas mais visados nas reclamações consideradas prioritárias para análise da ERS**, por tipologia de prestador visado.

Tabela 3 - Temas mencionados (%) nas reclamações apreciadas pela ERS com ocorrência no ano 2024, por tipologia de prestador

Temas mencionados	Púb. c/ Intern.[a]	Púb. s/ Intern.	Priv. c/ Intern.	Priv. s/ Intern.	Soc. c/ Intern.	Soc. s/ Intern.
Acesso a cuidados de saúde	20,0%	51,0%	2,7%	4,3%	8,2%	9,7%
Cuidados de saúde e segurança do doente	28,9%	15,8%	25,2%	27,4%	42,6%	25,2%
Focalização no utente	28,1%	15,3%	11,4%	13,2%	20,8%	25,2%
Instalações e serviços complementares	2,7%	1,9%	3,8%	3,5%	6,0%	10,7%
Procedimentos administrativos	7,6%	14,0%	10,6%	14,6%	10,9%	15,5%
Questões financeiras	3,2%	0,5%	42,7%	35,2%	9,4%	11,7%
Tempos de espera	9,4%	1,5%	3,6%	1,7%	1,9%	1,9%
Outros Temas	0,2%	0,1%	0,1%	0,1%	0,4%	0,0%

[a] Incluem-se nestes resultados o estabelecimento gerido em regime de PPP.

¹⁸ Informação sobre direitos e deveres dos utentes disponível em <https://www.ers.pt/pt/utentes/direitos-e-deveres-dos-utentes/selecionar-direitos/direito-ao-acompanhamento/>.



Quando analisadas as reclamações com ocorrência no ano de 2024 e apreciadas pela ERS, verifica-se que são distintos os temas mais mencionados dependendo do setor (público, privado, social ou cooperativo) e da tipologia (com ou sem internamento).

Deste modo, o tema “Cuidados de saúde e segurança do doente” destaca-se em prestadores do setor público com internamento¹⁹, enquanto o tema “Acesso a cuidados de saúde” é o mais frequente nos prestadores do setor público sem internamento.

Quanto ao setor privado com e sem internamento, as reclamações sobre “Questões financeiras” e “Cuidados de saúde e segurança do doente” são as mais comuns, enquanto no setor social ou cooperativo, o tema “Cuidados de saúde e segurança do doente” é o mais mencionado independentemente da tipologia de cuidados.

Relativamente a reclamações de menor complexidade e impacto na qualidade da prestação de cuidados de saúde, com ocorrência no ano de 2024 e que foram apreciadas pela ERS, destaca-se o tema “Procedimentos administrativos”, seguindo-se o tema “Tempos de espera”.

3.1.2 Reclamações apreciadas com ocorrência no ano por assunto mais visado

Na análise seguinte apresenta-se informação detalhada sobre os temas mais vezes mencionados nas reclamações com ocorrência no ano de 2024 e apreciadas pela ERS, designadamente os assuntos mais reclamados por tipologia de prestador (cfr. tabela 3).

¹⁹ Inclui estabelecimento integrado no SNS gerido em regime de PPP.

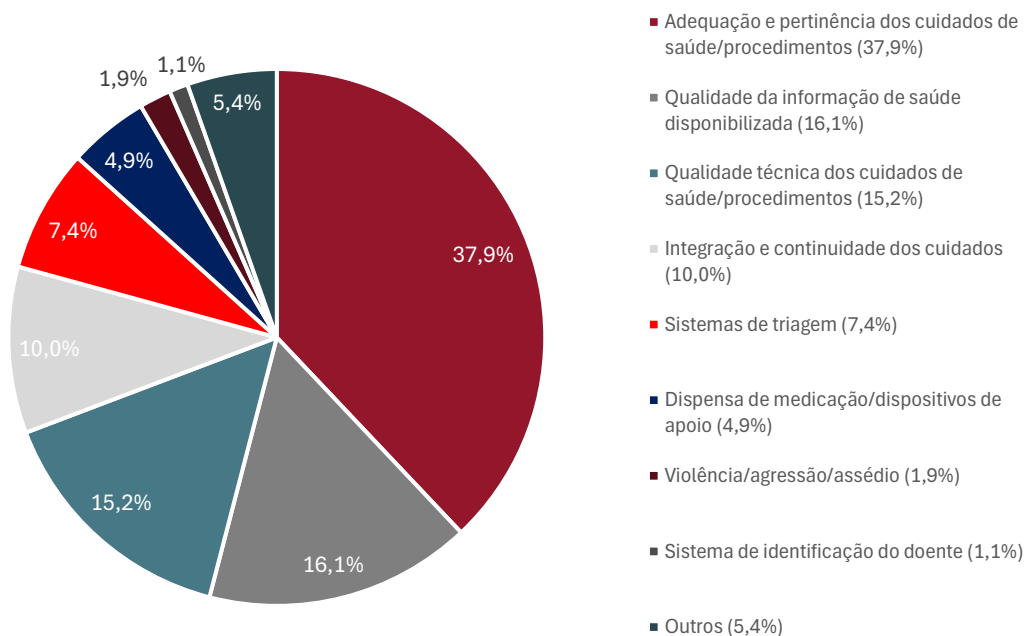


a) Setor Público com Internamento

Das reclamações com factos ocorridos no ano de 2024 e apreciadas pela ERS com tema “Cuidados de saúde e segurança do doente”, salientam-se os assuntos “Adequação e pertinência dos cuidados de saúde/procedimentos” e “Qualidade da informação de saúde disponibilizada” mencionados em 54,0% dos casos.

Sobre estes assuntos, importa referir que os constrangimentos identificados no âmbito da “Adequação e pertinência dos cuidados de saúde/procedimentos” incluem questões como, diagnósticos, procedimentos, tratamentos, ou Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (MCDT), já a “Qualidade da informação de saúde disponibilizada” refere-se entre outras, às informações transmitidas pelos profissionais de saúde que contribuem para decisões esclarecidas por parte dos pacientes.

Gráfico 6 - Assuntos mais visados nas reclamações do setor público com internamento com tema “Cuidados de saúde e segurança do doente”, apreciadas pela ERS e com ocorrência no ano de 2024 (*)

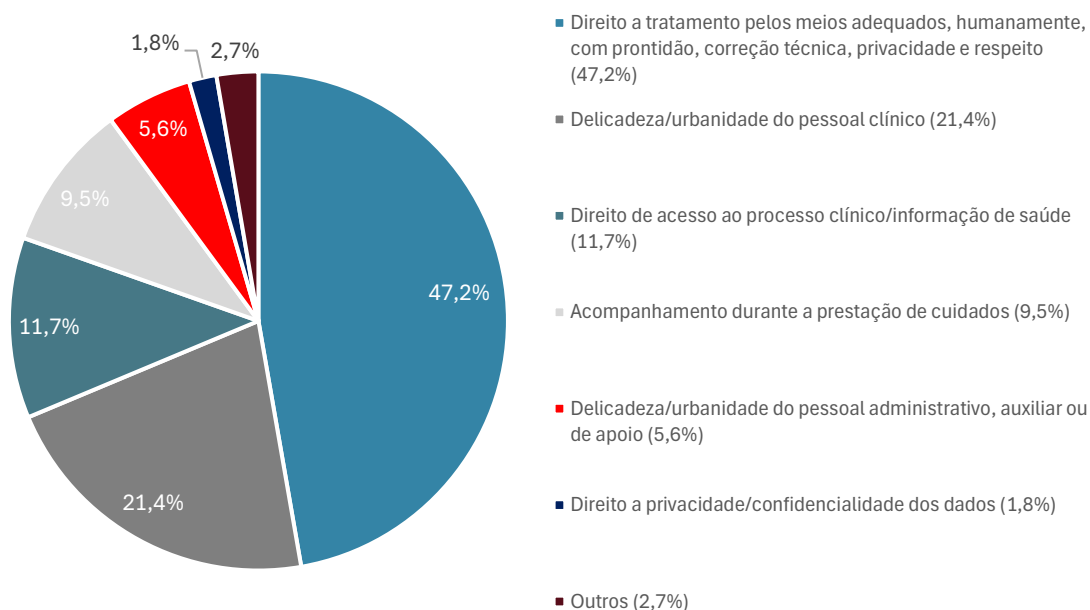




(*) Os “Outros assuntos” que representam 5,4% dos casos dizem respeito a reclamações sobre sistema de identificação/realização de procedimento, a avaliação de comorbilidades, quedas/acidentes, infecção associada aos cuidados de saúde, sistema de identificação/administração de fármaco, sistema de identificação de relatórios/resultados de MCDT, a adequação da dieta, a esterilização, desinfecção e circuitos de sujos e limpos e a habilitações dos profissionais.

Quanto ao tema “Focalização no Utente” – segundo tema mais visado no setor público com internamento, os assuntos mais mencionados estão relacionados com o “Direito a tratamento pelos meios adequados, humanamente, com prontidão, correção técnica, privacidade e respeito” e com a “Delicadeza/urbanidade do pessoal clínico”, que correspondem a 68,7% dos casos.

Gráfico 7 - Assuntos mais visados nas reclamações do setor público com internamento com tema “Focalização no Utente”, apreciadas pela ERS e com ocorrência no ano de 2024 (*)



(*) Os “Outros assuntos” com 2,7% dos casos dizem respeito a reclamações sobre o direito à reclamação, o consentimento informado e esclarecido, o acompanhamento em fim de vida, o direito a segunda opinião, o respeito por convicções ideológicas, religiosas, étnicas ou socioculturais, a dispersão de serviços, a disponibilidade da direção e o testamento vital/diretivas antecipadas de vontade.



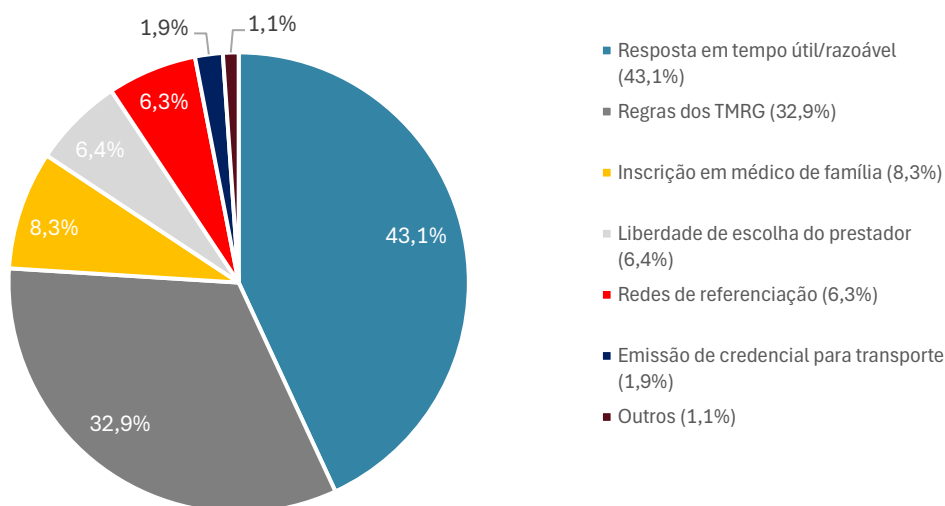
b) Setor Público sem Internamento

Das reclamações com factos ocorridos no ano de 2024 e apreciadas pela ERS com tema “Acesso a Cuidados de Saúde”, tema mais visado nos prestadores deste setor e tipologia de cuidados, salientam-se os assuntos “Resposta em tempo útil/razoável” e “Regras dos TMRG” mencionados em 76,0% dos casos.

Quanto a estes assuntos, destacam-se constrangimentos nos cuidados de saúde primários relacionados com a restrição de acesso à consulta do dia/ cuidados agudos; dificuldades no acesso a consultas, exames e/ou tratamentos por parte de doentes oncológicos, crónicos ou no âmbito da saúde materna e infantil; e restrição de acesso a cidadãos estrangeiros.

Constrangimentos relacionados com a desmarcação ou adiamento de cirurgias, com a marcação de Junta Médica, com rutura de *stock* de medicamentos/ vacinas/ material de uso clínico, bem como dificuldades na renovação de medicação crónica são ainda outros dos assuntos mencionados nestas reclamações.

Gráfico 8 - Assuntos mais visados nas reclamações do setor público sem internamento com tema “Acesso a Cuidados de Saúde”, apreciadas pela ERS e com ocorrência no ano de 2024 (*)

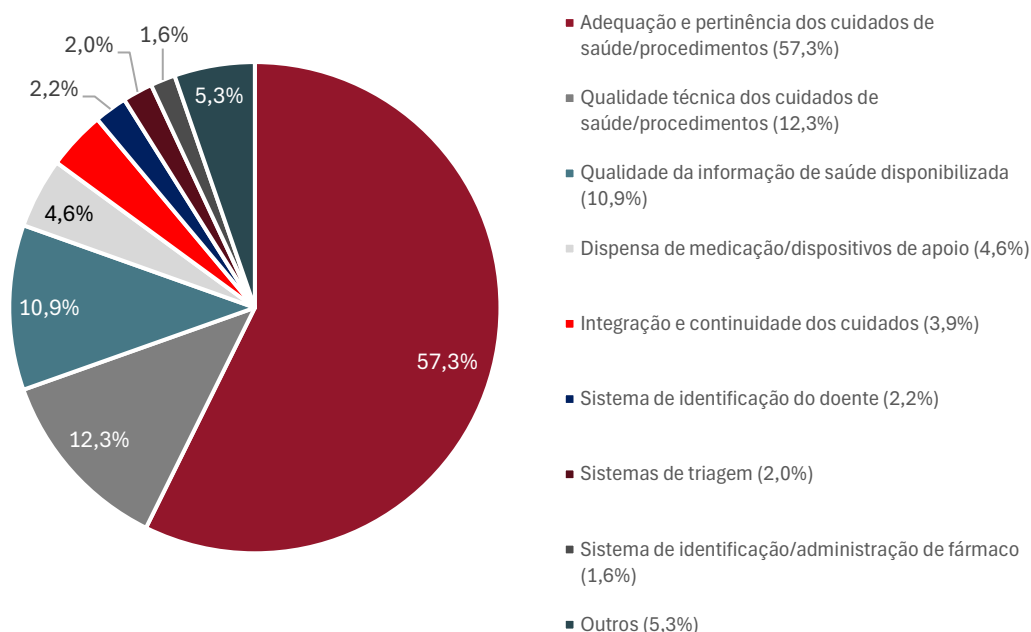


(*) Os “Outros assuntos” que correspondem a 1,1% dos casos dizem respeito a reclamações sobre discriminação e rejeição dos utentes, regras do SIGIC, cuidados transfronteiriços, entraves no acesso aos cuidados de saúde por motivos imputáveis à entidade financiadora.



Quanto ao tema “Cuidados de saúde e segurança do doente” – segundo tema mais visado nos prestadores do setor público sem internamento, os assuntos mais mencionados nas reclamações estão relacionados com a adequação e pertinência dos cuidados de saúde/procedimentos, a qualidade técnica dos cuidados de saúde/procedimentos e a qualidade da informação de saúde disponibilizada, com 80,5% dos casos.

Gráfico 9 - Assuntos mais visados nas reclamações do setor público sem internamento com tema “Cuidados de saúde e segurança do doente”, apreciadas pela ERS e com ocorrência no ano de 2024 (*)



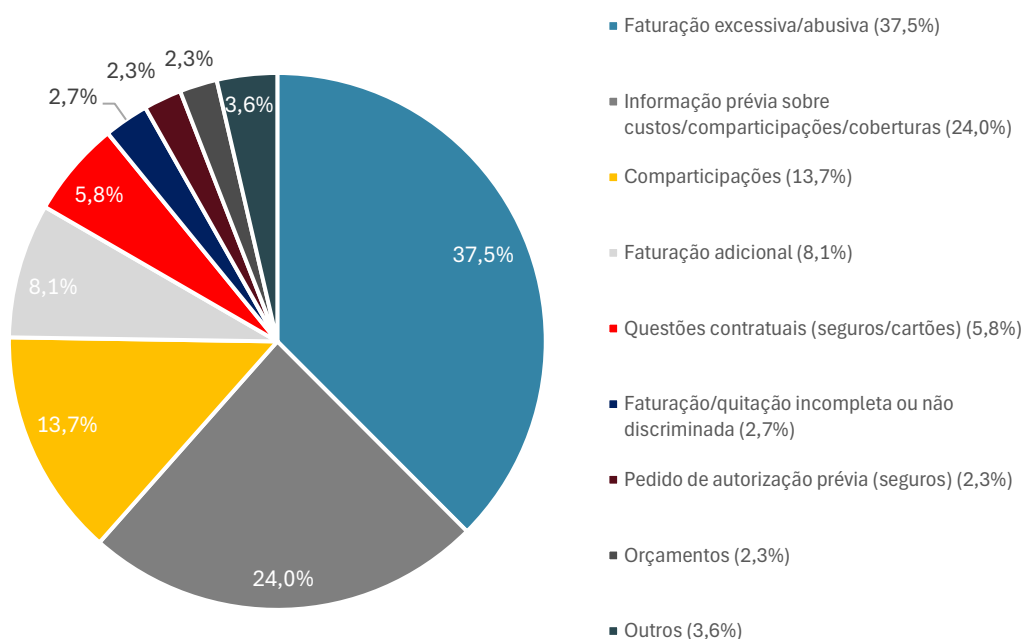
(*) Os “Outros assuntos” que correspondem a 5,3% dos casos referem-se a reclamações relacionadas com o sistema de identificação/realização de procedimento, violência/agressão/assédio, avaliação de comorbilidades, Sistema de identificação de relatórios/resultados de MCDT, habilitações dos profissionais, Esterilização, desinfeção e circuitos de sujos e limpos e a esterilização, desinfeção e circuitos de sujos e limpos, Quedas/acidentes.



c) Setor Privado com Internamento

Das reclamações com factos ocorridos no ano de 2024 e apreciadas pela ERS com tema “Questões financeiras”, tema mais visado nos prestadores do setor privado com internamento, salientam-se os assuntos “Faturação excessiva/abusiva” e a “Informação prévia sobre custos/comparticipações/coberturas”, que correspondem a 61,5% dos casos.

Gráfico 10 - Assuntos mais visados nas reclamações do setor privado com internamento com tema “Questões Financeiras”, apreciadas pela ERS e com ocorrência no ano de 2024 (*)



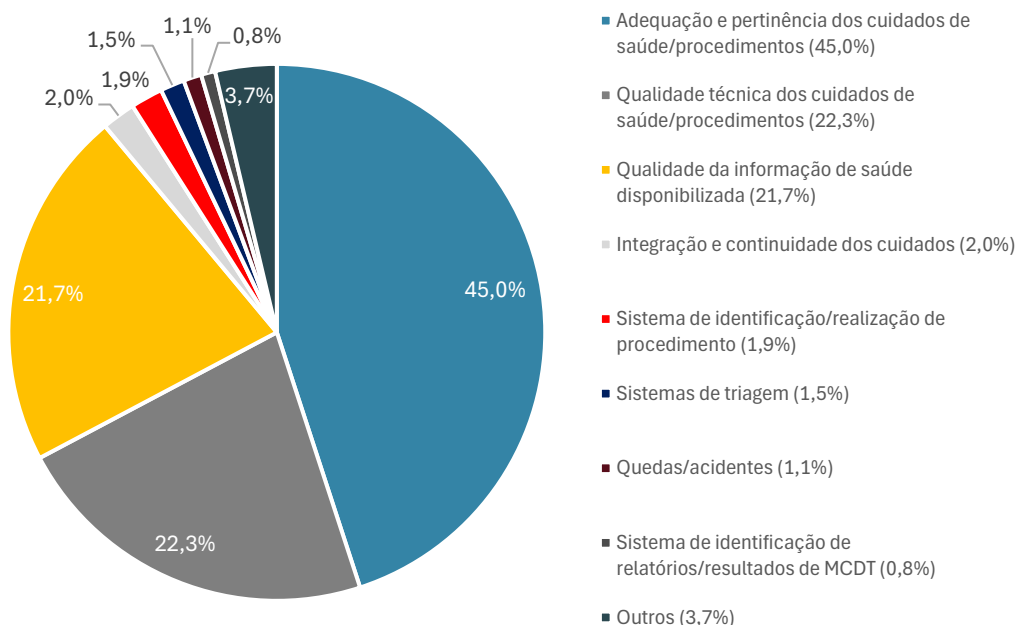
(*) Os “Outros assuntos” (3,6%) dizem respeito a reclamações sobre faturação/quitação inexistente e extemporânea

Quanto ao tema “Cuidados de saúde e segurança do doente” – outro dos temas mais visados nos prestadores do setor privado com internamento, destacam-se os assuntos relacionados com a adequação e pertinência dos cuidados de



saúde/procedimentos e a qualidade técnica dos cuidados de saúde/procedimentos, mencionados em 67,3% das reclamações.

Gráfico 11 - Assuntos mais visados nas reclamações do setor privado com internamento com tema “Cuidados de Saúde e Segurança do Doente”, apreciadas pela ERS e com ocorrência no ano de 2024 ^(*)



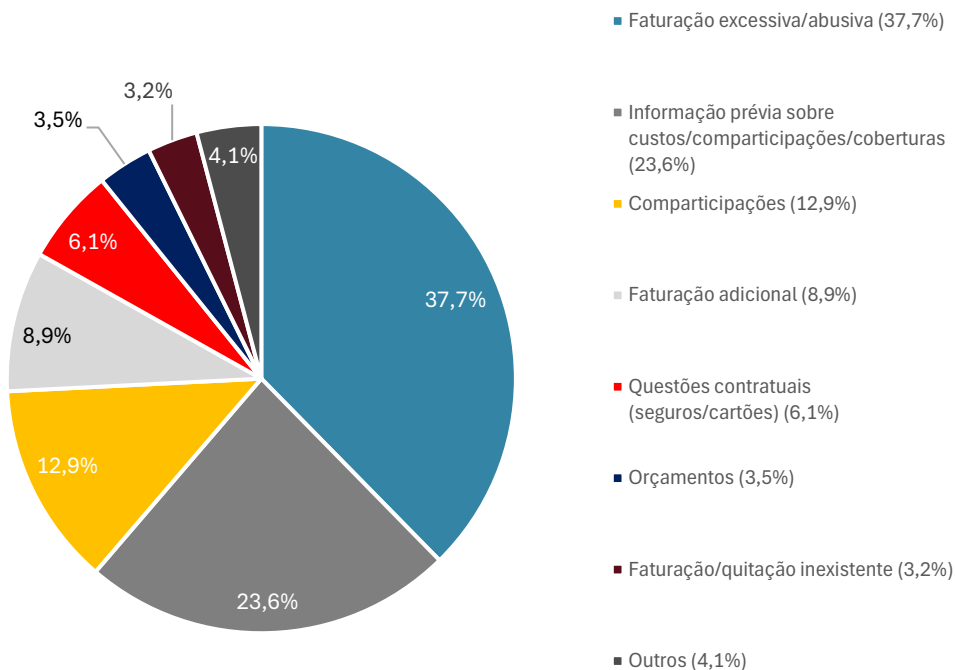
^(*) Os “Outros assuntos” (3,7%) dizem respeito a violência/agressão/assédio, habilitações dos profissionais, infeção associada aos cuidados de saúde, sistema de identificação do doente, sistema de identificação/administração de fármaco, dispensa de medicação/dispositivos de apoio, adequação da dieta, esterilização, desinfeção e circuitos de sujos e limpos, avaliação de comorbilidades.

d) Setor Privado sem Internamento

Das reclamações com factos ocorridos no ano de 2024 e apreciadas pela ERS com tema “Questões Financeiras”, tema mais visado nos prestadores do setor privado sem internamento, salientam-se os assuntos “Faturação excessiva/abusiva” e “Informação prévia sobre custos/comparticipações/coberturas” com 61,3% dos casos, à semelhança do setor privado com internamento.



Gráfico 12 - Assuntos mais visados nas reclamações do setor privado sem internamento com tema “Questões Financeiras”, apreciadas pela ERS e com ocorrência no ano de 2024 (*)

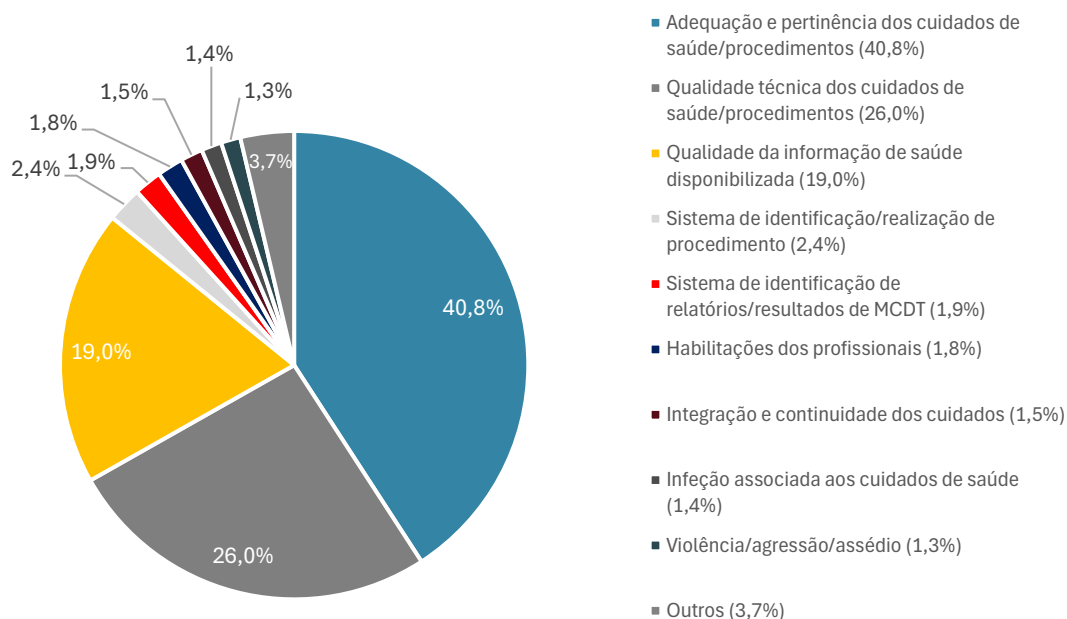


(*) Os “Outros assuntos” (3,1%) dizem respeito a reclamações sobre faturação/quitação incompleta, não discriminada, faturação/quitação extemporânea e pedido de autorização prévia (seguros).

À semelhança do setor privado com internamento, o tema “Cuidados de Saúde e Segurança do Doente” foi o segundo mais visado, destacando-se os assuntos “Adequação e pertinência dos cuidados de saúde/procedimentos” e “Qualidade técnica dos cuidados de saúde/procedimentos” com 66,8% dos casos.



Gráfico 13 - Assuntos mais visados nas reclamações do setor privado sem internamento com tema “Cuidados de Saúde e Segurança do Doente”, apreciadas pela ERS e com ocorrência no ano de 2024 (*)



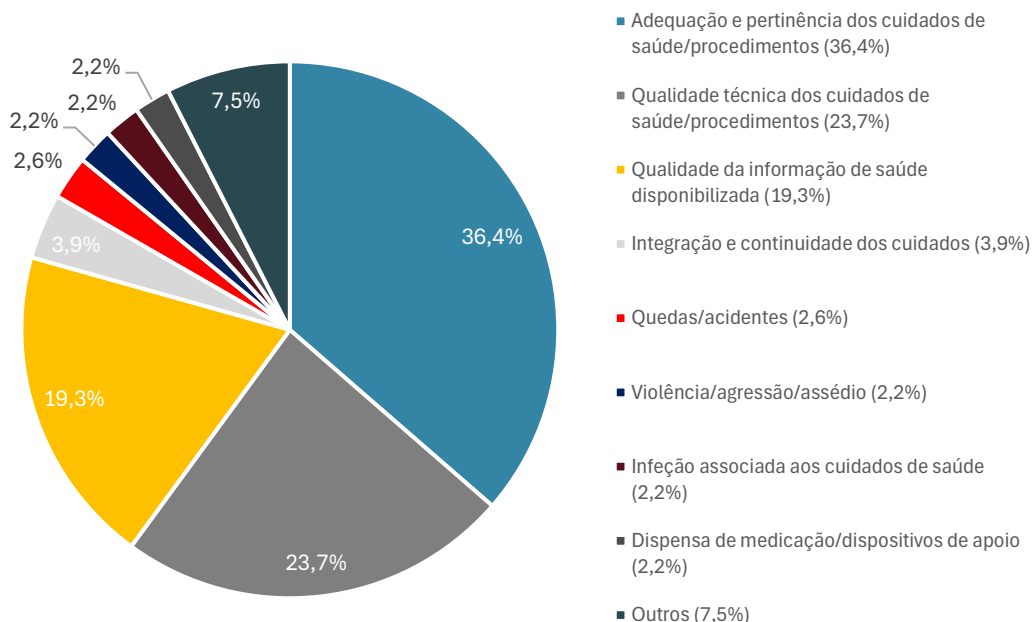
(*) Os “Outros assuntos” (3,7%) dizem respeito a sistema de identificação do doente, dispensa de medicação/dispositivos de apoio, sistema de identificação/administração de fármaco, quedas/acidentes, esterilização, desinfeção e circuitos de sujos e limpos, sistemas de triagem, avaliação de comorbilidades e a adequação da dieta.

e) Social ou Cooperativo com Internamento

Das reclamações com factos ocorridos no ano de 2024 e apreciadas pela ERS com tema “Cuidados de saúde e Segurança do Doente”, tema mais visado nos prestadores do setor social ou cooperativo com internamento, salientam-se os assuntos “Adequação e pertinência dos cuidados de saúde/procedimentos” e “Qualidade técnica dos cuidados de saúde/procedimentos” com 60,1% dos casos.



Gráfico 14 - Assuntos mais visados nas reclamações do setor social ou cooperativo com internamento com tema “Cuidados de Saúde e Segurança do Doente”, apreciadas pela ERS e com ocorrência no ano de 2024 (*)

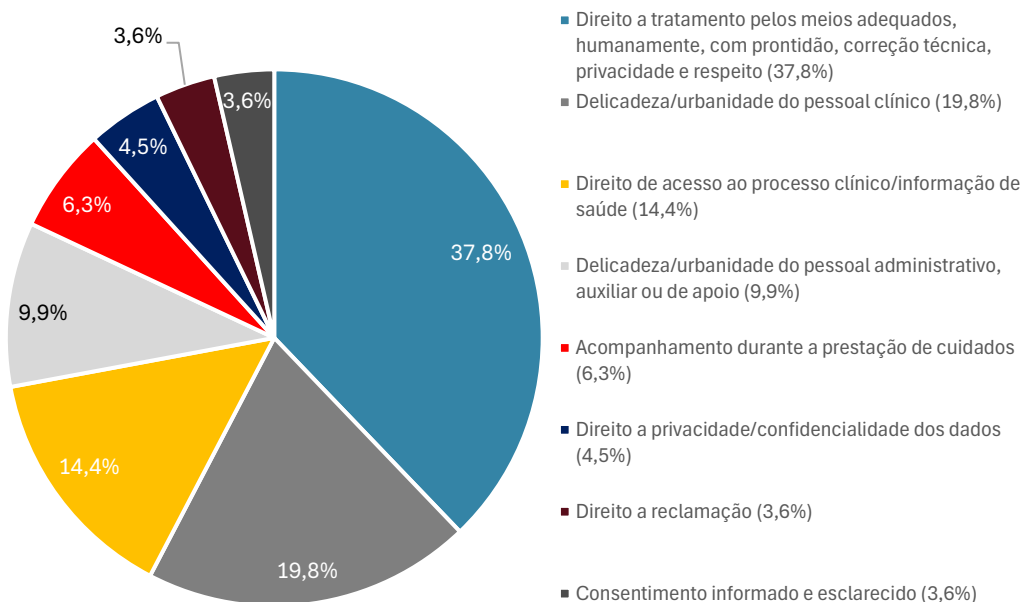


(*) Os “Outros assuntos” (7.5%) dizem respeito a constrangimentos com o sistema de identificação/realização de procedimento, esterilização, desinfeção e circuitos de sujos e limpos, sistema de identificação/administração de fármaco, sistemas de triagem, adequação da dieta, sistema de identificação do doente, habilitações dos profissionais, sistema de identificação de relatórios/resultados de MCDT e a avaliação de comorbilidades.

O segundo tema mais visado, relacionado com a “Focalização no Utente”, tem como principais assuntos mencionados nas reclamações o “Direito a tratamento pelos meios adequados, humanamente, com prontidão, correção técnica, privacidade e respeito”, a “Delicadeza/urbanidade do pessoal clínico” e o “Direito de acesso ao processo clínico/informação de saúde”, correspondendo a 72,1% dos casos.



Gráfico 15 - Assuntos mais visados nas reclamações do setor social ou cooperativo com internamento com tema “Focalização no Utente”, apreciadas pela ERS e com ocorrência no ano de 2024

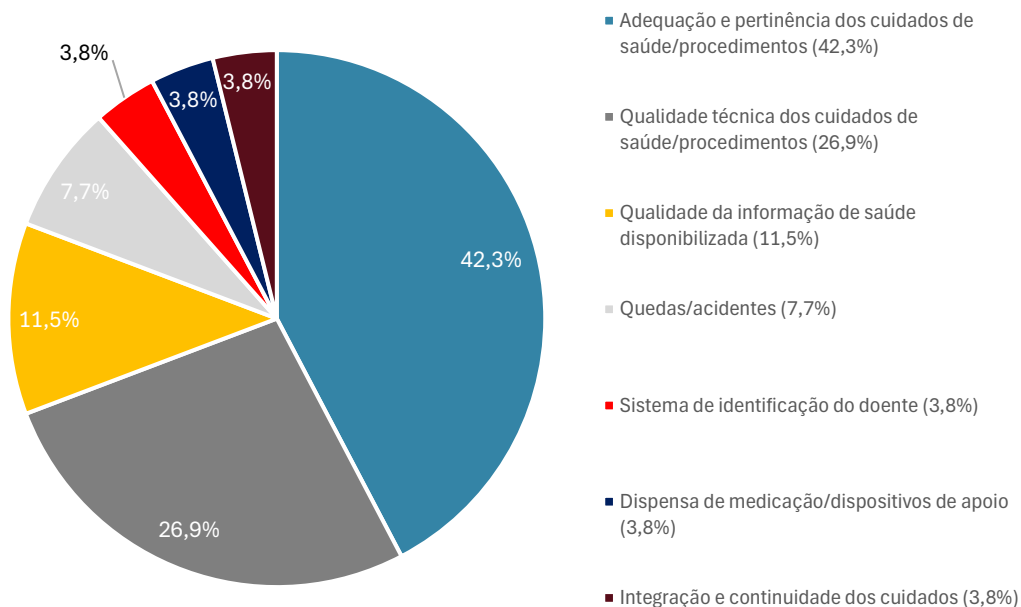


f) Setor Social ou Cooperativo sem Internamento

No caso do setor social ou cooperativo sem internamento, um dos temas mais comum nas reclamações com factos ocorridos no ano de 2024 e apreciadas pela ERS foi “Cuidados de saúde e Segurança do Doente”, salientam-se o assunto “Adequação e pertinência dos cuidados de saúde/procedimentos” (42,3%).



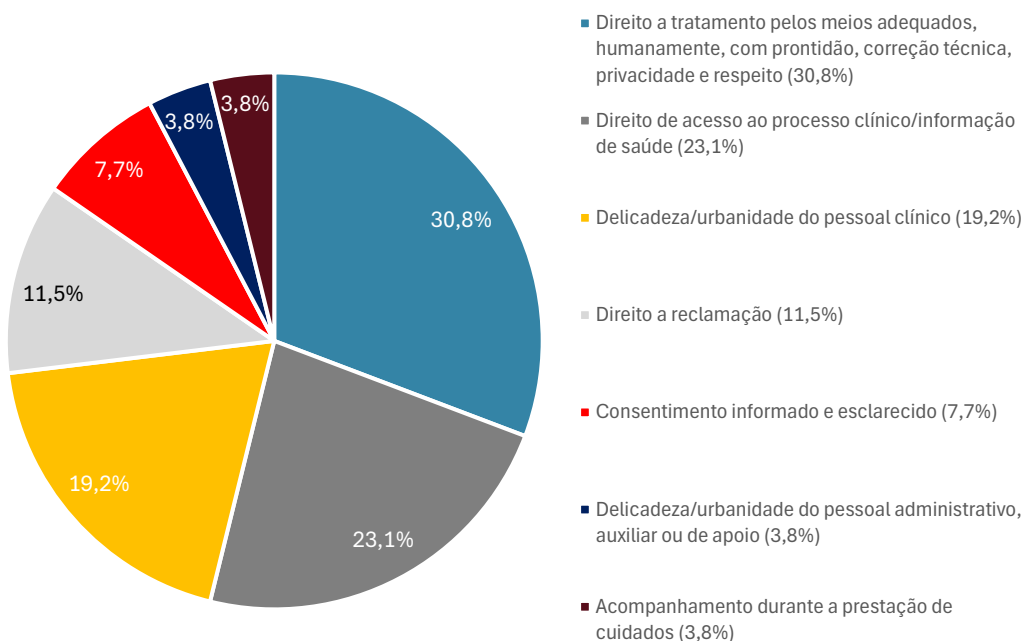
Gráfico 16 - Assuntos mais visados nas reclamações do setor social ou cooperativo sem internamento com tema “Cuidados de Saúde e Segurança do Doente”, apreciadas pela ERS e com ocorrência no ano de 2024



Outro dos temas mais visado nas reclamações dos prestadores do setor social ou cooperativo sem internamento foi a “Focalização no utente”, que teve como principais assuntos o “Direito a tratamento pelos meios adequados, humanamente, com prontidão, correção técnica, privacidade e respeito” e o “Direito de acesso ao processo clínico/informação de saúde”, com 53,9% dos casos.



Gráfico 17 - Assuntos mais visados nas reclamações do setor social ou cooperativo sem internamento com tema “Focalização no utente”, apreciadas pela ERS e com ocorrência no ano de 2024



3.2 Análise dos temas visados nos elogios e sugestões

Os dados apresentados de seguida reportam-se aos processos com ocorrência no ano de 2024 relativos aos 20.227 elogios, às 874 sugestões e aos 486 processos classificados como “mistos” (i.e., elogios e sugestões que contenham mais do que uma destas classificações em simultâneo e/ou associados também a uma reclamação).

No período homologo registaram-se 17.909 elogios, 785 sugestões e 436 processos “mistos”, com ocorrência no ano de 2023, verificando-se, assim, um aumento de 12,8% no volume deste tipo de processos submetidos à ERS.



3.2.1 Elogios e sugestões com ocorrência no ano por tipologia de prestador

Do universo total de processos com ocorrência no ano de 2024, verificou-se que foram objeto do maior número de elogios e de sugestões os prestadores do setor público com internamento, nos quais se inclui o estabelecimento integrado no SNS gerido em regime de PPP.

Tabela 4 - Elogios e sugestões com ocorrência no ano de 2024, por tipologia de prestador

Tipologia de estabelecimento	Elogios	Sugestões
Setor público, com Internamento	8.974	508
Setor público, sem Internamento	4.485	254
Sub-total setor público	13.459	762
Setor privado, com Internamento	4.791	136
Setor privado, sem Internamento	2.089	129
Sub-total setor privado	6.880	265
Setor social, com Internamento	170	16
Setor social, sem Internamento	34	1
Sub-total setor social	204	17
Total	20.543	1.044

3.2.2 Elogios e sugestões com ocorrência no ano por assunto visado

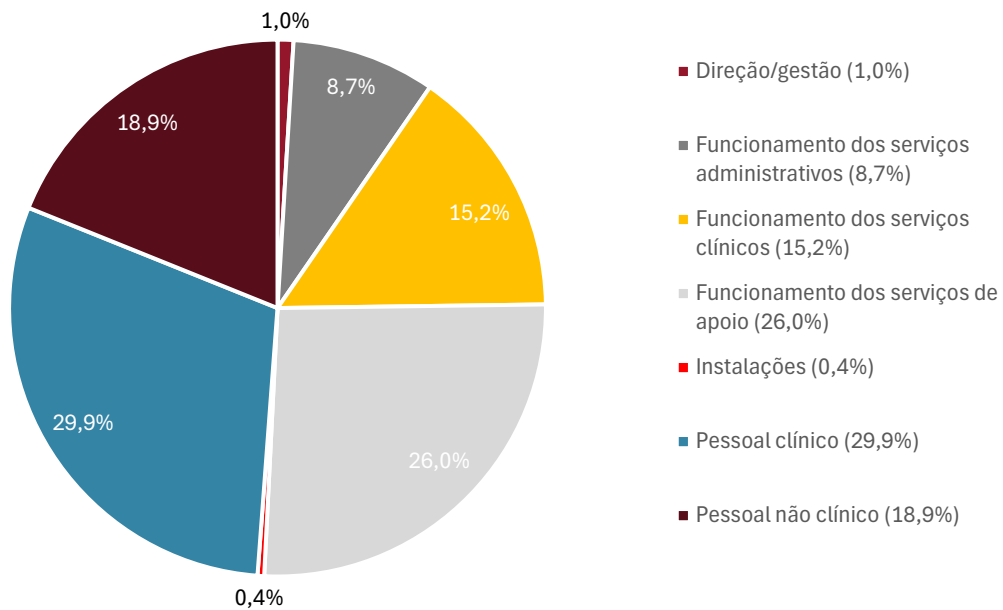
A análise temática que se segue tem em consideração os processos apreciados pela ERS no ano de 2024, com ocorrência no ano.

Os elogios apreciados pela ERS e com ocorrência no ano de 2024 foram mais frequentemente dirigidos ao pessoal clínico, com 29,9% dos elogios (10.121 menções ao assunto visado), seguindo-se os elogios relacionados com o



funcionamento dos serviços de apoio (26,0%) e com o pessoal não clínico (18,9%).

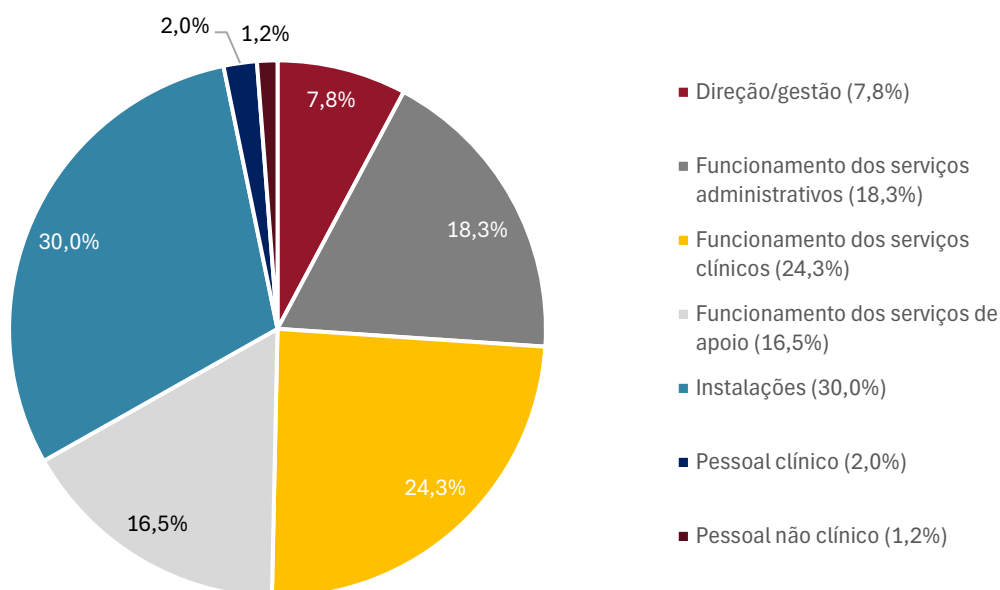
Gráfico 18 - Assuntos visados nos elogios apreciados pela ERS com ocorrência no ano de 2024



No que respeita às sugestões apreciadas pela ERS e com ocorrência no ano de 2024, as mais mencionadas dizem respeito a instalações (30,0% dos casos) e a assuntos relacionados com o funcionamento dos serviços clínicos (24,3%).



Gráfico 19 - Assuntos visados nas sugestões apreciadas pela ERS com ocorrência no ano de 2024



4. Caracterização dos prestadores de cuidados de saúde

A ERS regula a atividade de estabelecimentos com dimensões, níveis de complexidade, valências e volumes de produção muito díspares. **Estão sujeitos à regulação da ERS, no âmbito das suas atribuições, todos os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, independentemente da sua natureza jurídica e dimensão.**

No âmbito do cumprimento do disposto na alínea c) do n.º 1 do artigo 27.º dos estatutos da ERS, incumbe a esta Entidade Reguladora divulgar semestralmente um quadro estatístico sobre as reclamações dos utentes dos serviços de saúde, os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde que tenham sido objeto de mais reclamações e os resultados decorrentes da sua atuação.



Nesse sentido, e em complemento à informação agora apresentada, salienta-se que a ERS divulga informação²⁰ sobre as entidades reclamadas e o respetivo volume de reclamações, elogios e sugestões com ocorrência no ano.

Os resultados apresentados de seguida referem-se ao volume de processos submetidos à ERS no ano de 2024, sem qualquer ponderação ou rácio quanto à dimensão dos estabelecimentos, produção ou população alvo.

As designações das entidades apresentadas estão conforme a inscrição no SRER pelos próprios prestadores à data de 31 de dezembro de 2024.

Mais se refere que, **relativamente ao setor público e no que diz respeito ao número de estabelecimentos alvo de reclamações, elogios e/ ou sugestões**, os dados apresentados *infra* poderão ainda sofrer alterações no seguimento do cumprimento das obrigações dos prestadores de cuidados de saúde quanto à atualização de dados de registo junto desta Entidade Reguladora, no âmbito da reestruturação do modelo de organização e funcionamento do SNS em ULS, de acordo com o disposto no Decreto-Lei n.º 102/2023, de 7 de novembro.

No anexo I do presente documento apresenta-se a lista do total de entidades com processos REC submetidos à ERS no ano de 2024, sejam estes classificados como reclamações, elogios e/ou sugestões.

²⁰ Informação disponibilizada na área “Reclamações em números” do *website* da ERS, disponível em <https://www.ers.pt/pt/reclamacoes-em-numeros/>.



4.1 Entidades com maior número processos submetidos à ERS classificados como reclamação

Os prestadores de cuidados de saúde **responsáveis por mais de 75,0% das reclamações submetidas à ERS no ano de 2024** correspondem a um total de 2.073 estabelecimentos.

Tabela 5 – Entidades responsáveis por mais de 75,0% dos processos submetidos à ERS no ano de 2024 classificados como reclamação²¹

Entidades	Setor	Região de Saúde	Estabelecimentos reclamados	Nº REC ocorrência em 2024	Nº REC ocorrência em anos anteriores a 2024	% Total REC
UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DE SÃO JOSÉ, E. P. E.	Público	LVT	70	4.302	906	4,9%
UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DE AMADORA/SINTRA, E. P. E.	Público	LVT	75	3.905	2.141	5,7%
UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DE SANTA MARIA, E. P. E.	Público	LVT	30	3.024	623	3,4%
UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DO ALGARVE, E. P. E.	Público	Algarve	102	2.986	552	3,3%
HOSPITAL CUF TEJO, SA	Privado	LVT	5	2.893	23	2,7%
HOSPITAL DA LUZ, SA	Privado	LVT	6	2.794	254	2,9%
UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DE ALMADA-SEIXAL, E. P. E.	Público	LVT	83	2.606	2.970	5,2%
UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DE SÃO JOÃO, E. P. E.	Público	Norte	78	2.559	188	2,6%
LUSÍADAS, S.A.	Privado	LVT	14	2.480	77	2,4%
HOSPITAL CUF DESCOBERTAS, S.A.	Privado	LVT	4	2.362	18	2,2%

²¹ Os resultados apresentados incluem todos os processos que contêm reclamação, incluindo os classificados como processos “mistos”, totalizando 106.841.



Entidades	Setor	Região de Saúde	Estabelecimentos reclamados	Nº REC ocorrência em 2024	Nº REC ocorrência em anos anteriores a 2024	% Total REC
UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DE BRAGA, E. P. E.	Público	Norte	84	2.359	224	2,4%
UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DA ARRÁBIDA, E. P. E.	Público	LVT	50	2.325	1.378	3,5%
UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DE LISBOA OCIDENTAL, E. P. E.	Público	LVT	65	2.309	467	2,6%
UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DE LOURES-ODIVELAS, E. P. E.	Público	LVT	35	2.193	341	2,4%
UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DE SANTO ANTÓNIO, E. P. E.	Público	Norte	74	2.089	664	2,6%
UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DE GAIA/ESPINHO, E. P. E.	Público	Norte	128	1.966	1.330	3,1%
UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DO ESTUÁRIO DO TEJO, E. P. E.	Público	LVT	55	1.887	1.464	3,1%
UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DE COIMBRA, E. P. E.	Público	Centro	78	1.835	578	2,3%
HOSPITAL CUF CASCAIS, S.A.	Privado	LVT	4	1.597	29	1,5%
UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DO ARCO RIBEIRINHO, E. P. E.	Público	LVT	50	1.508	256	1,7%
HOSPITAL CUF PORTO, SA	Privado	Norte	4	1.420	18	1,3%
RIBERA PORTUGAL - PARCERIAS DE CASCAIS, S.A.	Público	LVT	1	1.396	129	1,4%
UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DO TÂMEGA E SOUSA, E. P. E.	Público	Norte	130	1.329	63	1,3%
UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DE ENTRE DOURO E VOUGA, E. P. E.	Público	Norte	136	1.315	97	1,3%
LUSÍADAS CENTRO, S.A.	Privado	LVT	3	1.261	38	1,2%
UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DO MÉDIO AVE, E. P. E.	Público	Norte	58	1.125	64	1,1%
UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DE VISEU DÃO-LAFÕES, E. P. E.	Público	Centro	83	1.113	799	1,8%
UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DA REGIÃO DE LEIRIA, E. P. E.	Público	Centro	130	1.056	253	1,2%
UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DA REGIÃO DE AVEIRO, E. P. E.	Público	Centro	100	1.022	398	1,3%
UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DO ALENTEJO CENTRAL, E. P. E.	Público	Alentejo	55	979	229	1,1%
UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DA LEZÍRIA, E. P. E.	Público	LVT	53	964	131	1,0%
UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DE TRÁS-OS-MONTES E ALTO DOURO, E. P. E.	Público	Norte	74	913	83	0,9%



Entidades	Setor	Região de Saúde	Estabelecimentos reclamados	Nº REC ocorrência em 2024	Nº REC ocorrência em anos anteriores a 2024	% Total REC
UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DO OESTE, E. P. E.	Público	LVT	85	878	416	1,2%
UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DE MATOSINHOS, E.P.E.	Público	Norte	35	851	40	0,8%
UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DO ALTO AVE, E. P. E.	Público	Norte	36	843	43	0,8%
Total			2073			78,4%

* Estabelecimento integrado no SNS, gerido em regime de PPP

4.2 Entidades com maior número processos submetidos à ERS classificados exclusivamente como elogios e sugestões

Aproximadamente 75,0% dos elogios e sugestões submetidos à ERS no ano de 2024 dizem respeito a um total de 1029 estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde.

Tabela 6 – Entidades responsáveis por mais de 75,0% dos processos submetidos à ERS no ano de 2024, classificados exclusivamente como elogios e sugestões²²

Entidades	Setor	Região de Saúde	Estabelecimentos visados	Nº processos ocorrência em 2024	Nº processos ocorrência em anos anteriores a 2024	% Total processos com elogios e sugestões
UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DE LISBOA OCIDENTAL, E. P. E.	Público	LVT	52	1.276	86	5,80%

²² Os resultados apresentados incluem todos os processos que contêm elogio ou sugestão, incluindo os classificados como elogio e sugestão simultaneamente, totalizando 23.629.



SISTEMA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES, ELOGIOS E SUGESTÕES

RELATÓRIO DO ANO DE 2024



Entidades	Setor	Região de Saúde	Estabelecimentos visados	Nº processos ocorrência em 2024	Nº processos ocorrência em anos anteriores a 2024	% Total processos com elogios e sugestões
UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DE SANTA MARIA, E. P. E.	Público	LVT	19	1.214	103	5,60%
UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DE SANTO ANTÓNIO, E. P. E.	Público	Norte	53	1.086	46	4,80%
UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DE SÃO JOSÉ, E. P. E.	Público	LVT	40	878	59	4,00%
HOSPITAL CUF TEJO, SA	Privado	LVT	5	859	7	3,90%
HOSPITAL DA LUZ, SA	Privado	LVT	3	848	31	3,70%
HOSPITAL CUF DESCOBERTAS, S.A.	Privado	LVT	2	750	39	3,70%
UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DE ALMADA-SEIXAL, E. P. E.	Público	LVT	52	663	266	3,70%
UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DO ALGARVE, E. P. E.	Público	Algarve	55	649	105	3,30%
UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DE SÃO JOÃO, E. P. E.	Público	Norte	71	626	46	3,20%
UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DE AMADORA/SINTRA, E. P. E.	Público	LVT	55	601	281	2,80%
UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DO ESTUÁRIO DO TEJO, E. P. E.	Público	LVT	45	477	10	2,40%
UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DE GAIA/ESPINHO, E. P. E.	Público	Norte	80	430	128	2,20%
UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DE BRAGA, E. P. E.	Público	Norte	33	415	62	2,10%
HOSPITAL CUF CASCAIS, S.A.	Privado	LVT	4	405	2	2,00%
UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DE COIMBRA, E. P. E.	Público	Centro	40	404	43	1,90%
LUSÍADAS, S.A.	Privado	LVT	7	384	7	1,70%
HOSPITAL CUF PORTO, SA	Privado	Norte	4	379	8	1,70%
UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DE ENTRE DOURO E VOUGA, E. P. E.	Público	Norte	56	343	24	1,70%
UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DO TÂMEGA E SOUSA, E. P. E.	Público	Norte	71	326	22	1,70%
UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DA ARRÁBIDA, E. P. E.	Público	LVT	29	323	88	1,60%
RIBERA PORTUGAL - PARCERIAS DE CASCAIS, S.A.*	Público	LVT	1	317	11	1,60%
HOSPOR - HOSPITAIS PORTUGUESES, SA	Privado	LVT	6	302	1	1,50%
UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DA LEZÍRIA, E. P. E.	Público	LVT	38	285	48	1,40%
UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DA REGIÃO DE LEIRIA, E. P. E.	Público	Centro	47	283	123	1,40%



Entidades	Setor	Região de Saúde	Estabelecimentos visados	Nº processos ocorrência em 2024	Nº processos ocorrência em anos anteriores a 2024	% Total processos com elogios e sugestões
UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DO ARCO RIBEIRINHO, E. P. E.	Público	LVT	34	273	17	1,30%
UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DE MATOSINHOS, E.P.E.	Público	Norte	13	251	269	1,20%
UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DE TRÁS-OS-MONTES E ALTO DOURO, E. P. E.	Público	Norte	18	241	5	1,20%
UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DE CASTELO BRANCO, E.P.E.	Público	Centro	24	237	24	1,10%
UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DE LOURES-ODIVELAS, E. P. E.	Público	LVT	27	234	42	1,00%
UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DE VISEU DÃO-LAFÕES, E. P. E.	Público	Centro	45	221	7	1,00%
Total			1029			76,10%

* Estabelecimento integrado no SNS, gerido em regime de PPP



5. Caracterização das decisões sobre processos REC

A intervenção da ERS no âmbito das reclamações implica uma análise qualitativa sobre a informação recebida, tanto ao nível da qualidade do tratamento dado à reclamação, como da criticidade dos factos reclamados.

Assim, por um lado, a ERS procede à monitorização do seguimento dado pelos prestadores às reclamações de que são objeto e à análise do cumprimento dos requisitos legais em conformidade com o disposto no Regulamento n.º 65/2015, de 11 de fevereiro²³, i.e., na sequência da apresentação de uma reclamação, a ERS verifica se o prestador visado analisou a situação, elaborou resposta fundamentada e orientada ao tema reclamado, enviou, em tempo útil, essa resposta ao reclamante e à ERS e, quando adequado, implementou medidas corretivas para resolução da situação ou para prevenção da repetição da mesma.

Por outro lado, a ERS aprecia o conteúdo dos factos reclamados em cada reclamação e averigua se, no âmbito das suas competências de supervisão do sistema de saúde, se trata de matéria sobre a qual lhe caiba intervir e/ ou se a reclamação necessita ser encaminhada para outra Instituição com competências específicas para análise da questão reclamada.

Caso os factos reclamados não estejam incluídos 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 se considere ter incumbências específicas para análise da matéria em causa.

Acresce que, para garantir a análise contemporânea dos factos reclamados e o eventual imediatismo da atuação das entidades externas com competência na matéria, sempre que aplicável, a ERS procede ao encaminhamento externo das

²³ Disponível em https://www.ers.pt/uploads/writer_file/document/1636/Reg65_15.pdf.

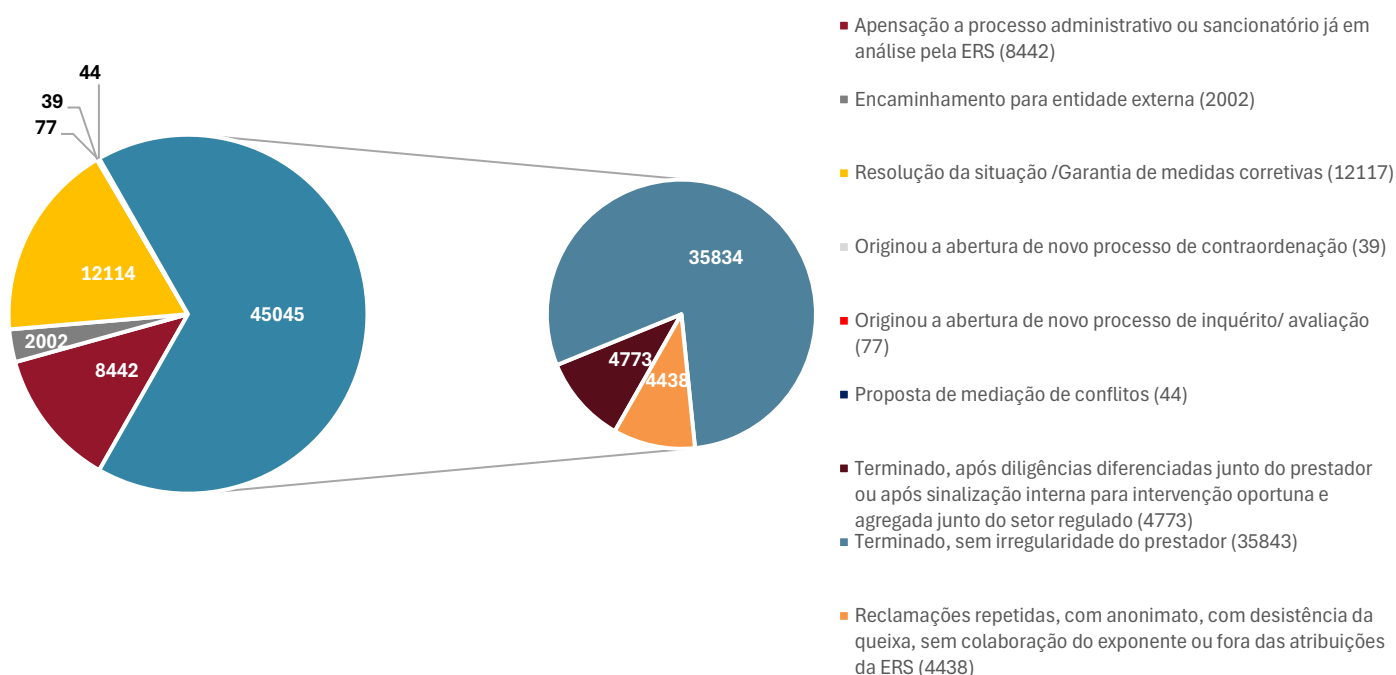


reclamações, mesmo que estas ainda se encontrem a aguardar a decisão final da reguladora.

No ano de 2024 a ERS emitiu decisão relativamente a 89.037 processos REC, designadamente 65.669 reclamações²⁴ e 23.368 processos classificados exclusivamente como elogios ou sugestões.

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, os dados apresentados de seguida não identificam o número de reclamações decididas, mas sim o número de decisões tomadas sobre as reclamações apreciadas pela ERS no ano de 2024.

Gráfico 20 – Resultado das reclamações decididas pela ERS no ano de 2024



²⁴ Inclui processos classificados como “mistos”.



Considerando o universo de decisões tomadas pela ERS no ano de 2024 sobre os 65.669 processos de reclamação, em 33,5% dos casos verificou-se irregularidade dos prestadores de cuidados de saúde, seja por falhas processuais no tratamento de reclamações, seja por indícios 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 ou outros direitos e interesses legítimos dos utentes.

Neste âmbito, importa referir que, dos processos de reclamação que tiveram como destino a apensação a outros processos administrativos ou sancionatórios já em curso na ERS (8.442 casos), verificou-se que 62.6% dos casos diziam respeito a falhas processuais no tratamento de reclamações por parte dos prestadores de cuidados de saúde, e não a situações graves do ponto de vista dos factos reclamados, sendo este incumprimento dos prestadores melhor detalhado infra, no subcapítulo 5.1.2.

5.1 Reclamações decididas com ocorrência no ano

A análise que se apresenta de seguida terá apenas em consideração os processos REC com ocorrência no ano de 2024.

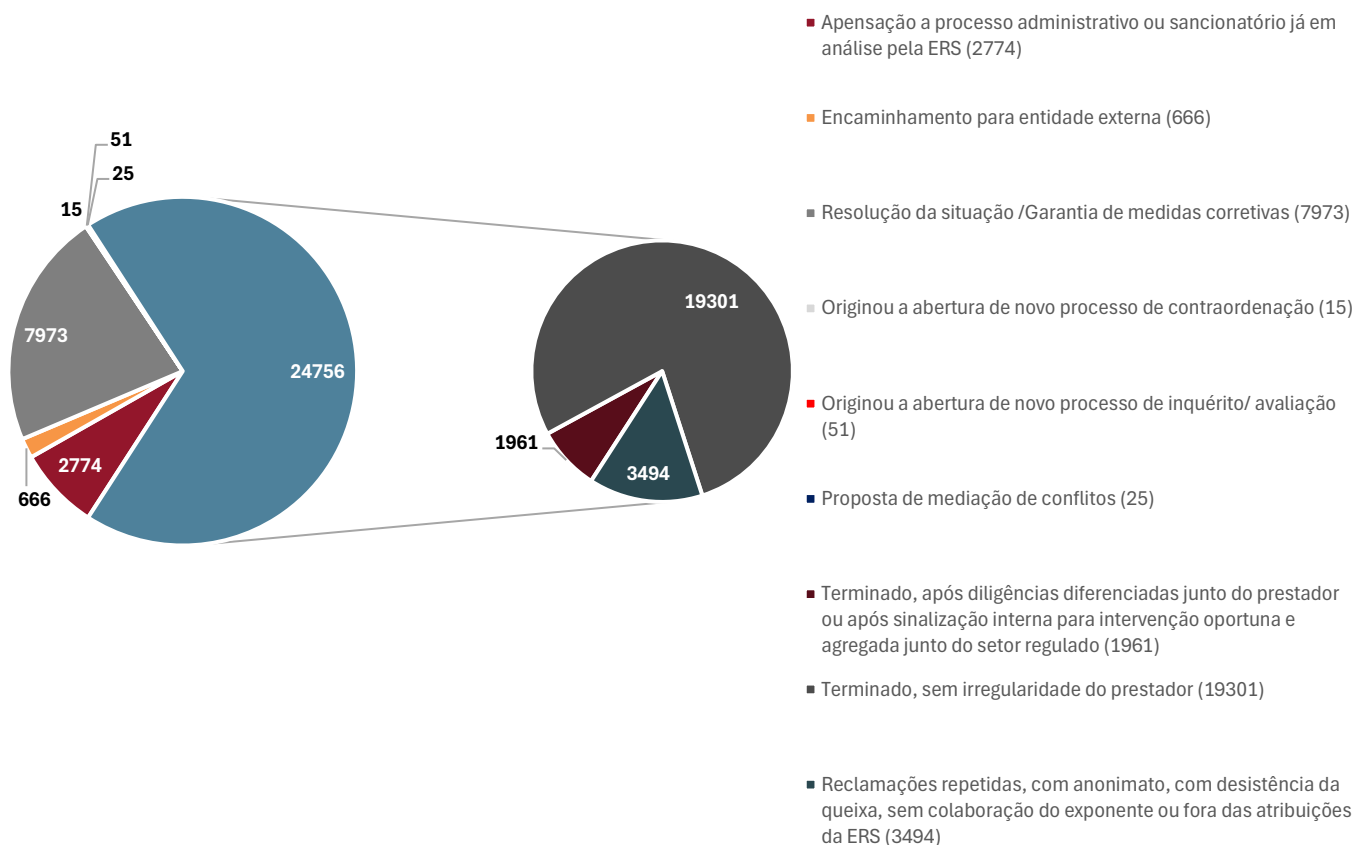
Relativamente aos processos classificados exclusivamente como elogios e sugestões, a ERS decidiu 20.738 processos. Já no que se refere a reclamações²⁵ com ocorrência no ano de 2024, a ERS decidiu 35.956 processos, cuja informação detalhada sobre o respetivo resultado de decisão se apresenta de seguida.

²⁵ Inclui processos classificados como “mistos”.



Na análise do assunto visado, importa reiterar que os dados apresentados não identificam o número de reclamações decididas (35.956 casos), mas sim o número de decisões tomadas sobre as reclamações com ocorrência no ano de ano.

Gráfico 21 – Resultado de decisão das reclamações com ocorrência no ano de 2024



No que diz respeito aos processos com ocorrência no ano que tiveram como destino a apensação a outros processos já em curso na ERS (2.774 casos), designadamente processos de inquérito, de contraordenação ou de monitorização, salienta-se, novamente, que este resultado se refere, maioritariamente, a falhas processuais no tratamento de reclamações por parte dos prestadores de cuidados de saúde (54,7% dos casos).



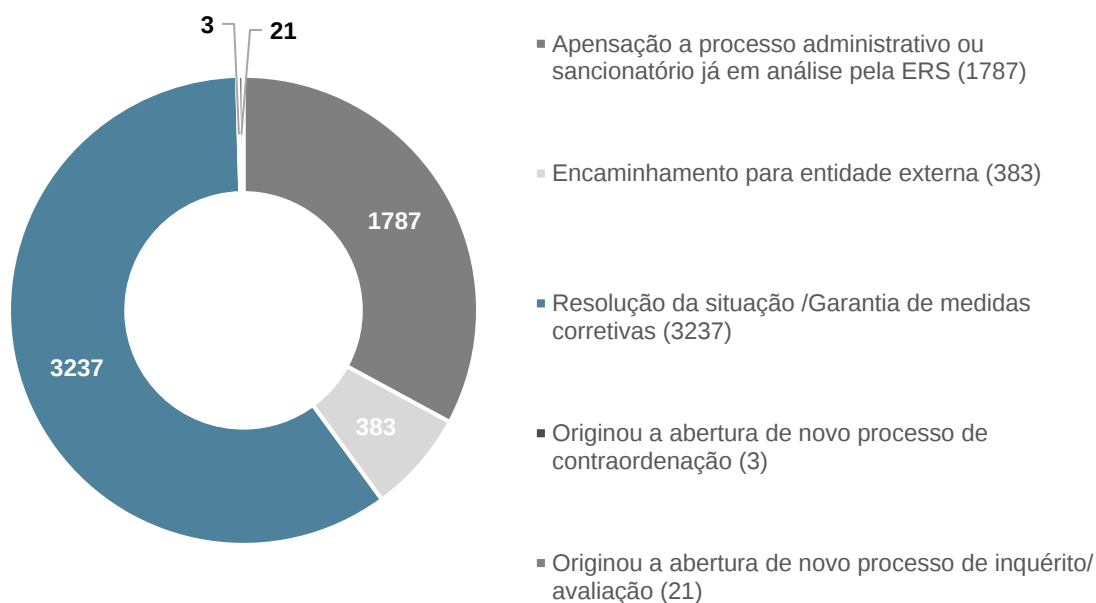
5.1.1 Reclamações decididas por tipologia de prestador

Os resultados apresentados de seguida referem-se aos processos de reclamação decididos pela ERS no ano de 2024 sem qualquer ponderação ou rácio quanto ao volume de processos analisados pela ERS por natureza jurídica do prestador, i.e., os resultados referidos infra, tendo em consideração as diferentes tipologias de prestadores, não são comparáveis entre si.

a) Setor Público com Internamento

Dos processos de reclamação decididos pela ERS e com ocorrência no ano de 2024, e relativos ao setor público com internamento, verificaram-se **5.431 casos com necessidade de intervenção regulatória diferenciada**.

Gráfico 22 – Resultado de decisão das reclamações com necessidade de intervenção regulatória diferenciada da ERS, com ocorrência no ano de 2024 - setor público com internamento





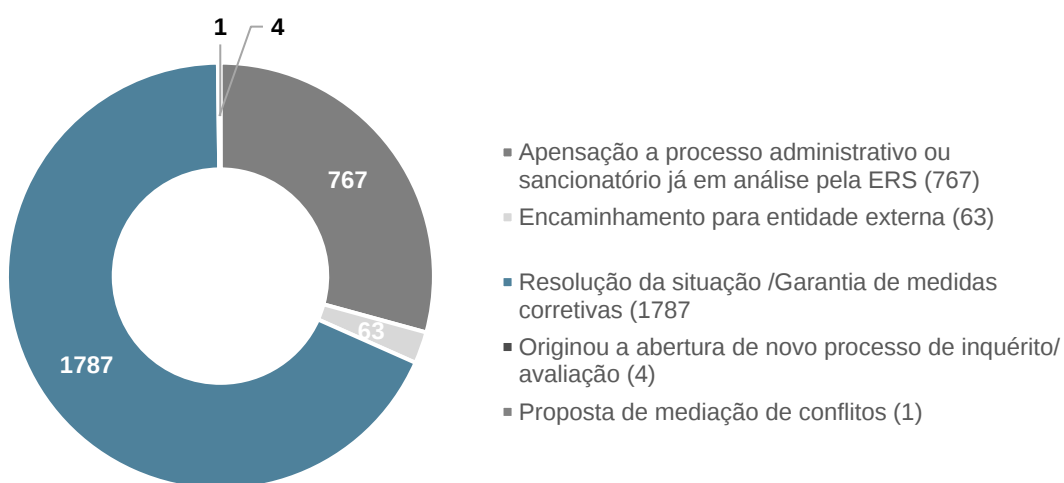
Quando não há qualquer tipo de incumprimento a assinalar, o processo REC é terminado. Dos **processos sem necessidade de intervenção regulatória diferenciada**, no ano de 2024, a ERS terminou:

- (1) 628 reclamações em que ou não se verificou irregularidade do prestador visado após diligências junto do prestador ou, verificando-se irregularidade, as mesmas foram sinalizadas internamente para intervenção oportuna e agregada junto do setor regulado;
- (2) 5.812 reclamações que não tinham indícios de incumprimento por parte dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde;
- (3) 614 reclamações repetidas, com anonimato, com desistência da queixa, sem colaboração do exponente ou fora das atribuições da ERS.

b) Setor Público sem Internamento

Relativamente aos prestadores de cuidados de saúde do setor público sem internamento, identificaram-se 2.622 reclamações com ocorrência no ano de 2024 e **com necessidade de intervenção regulatória diferenciada**.

Gráfico 23 – Resultado de decisão das reclamações com necessidade de intervenção regulatória diferenciada da ERS, com ocorrência no ano de 2024 - setor público sem internamento





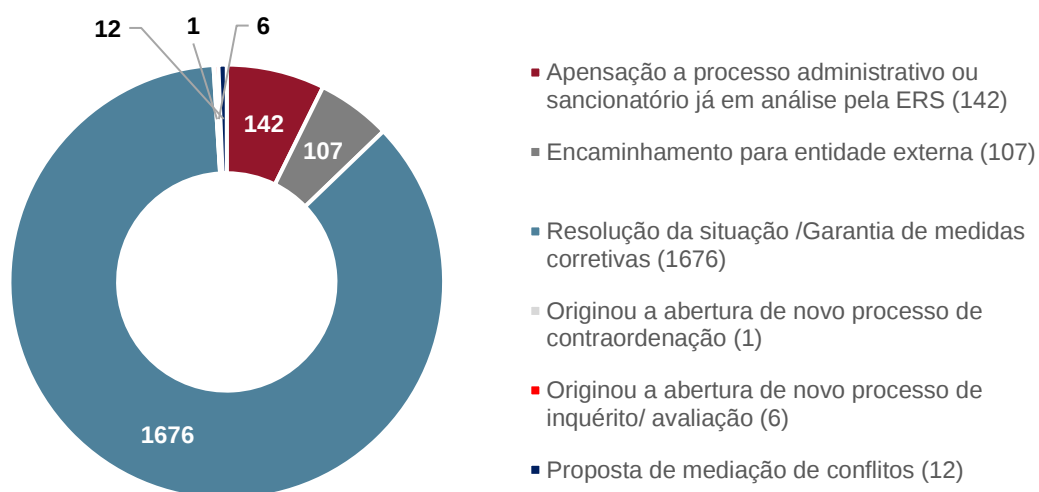
Dos **processos sem necessidade de intervenção regulatória diferenciada** para este setor e tipologia de cuidados e com ocorrência no ano, no ano de 2024, a ERS terminou:

- (1) 541 reclamações em que ou não se verificou irregularidade do prestador visado após diligências junto do prestador ou, verificando-se irregularidade, as mesmas foram sinalizadas internamente para intervenção oportuna e agregada junto do setor regulado;
- (2) 3.835 reclamações que não tinham indícios de incumprimento por parte dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde;
- (3) 538 reclamações repetidas, com anonimato, com desistência da queixa, sem colaboração do exponente ou fora das atribuições da ERS.

c) Setor Privado com Internamento

Dos processos de reclamação decididos pela ERS com ocorrência no ano de 2024, e relativos ao setor privado com internamento, verificaram-se 1.944 casos **com necessidade de intervenção regulatória diferenciada**.

Gráfico 24 – Resultado de decisão das reclamações com necessidade de intervenção regulatória diferenciada da ERS, com ocorrência no ano de 2024 - setor privado com internamento





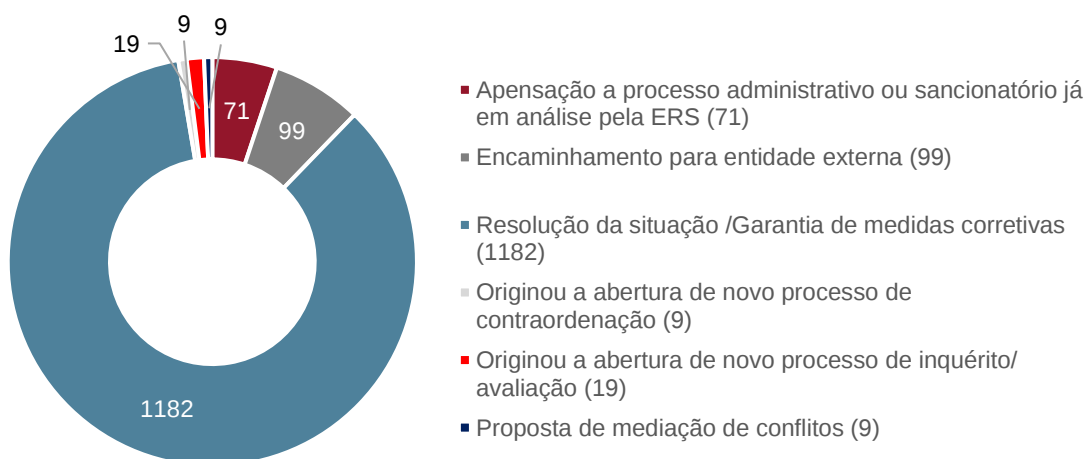
Dos **processos sem necessidade de intervenção regulatória diferenciada** para este setor e tipologia de cuidados, e com ocorrência no ano de 2024, a ERS terminou:

- (1) 509 reclamações em que ou não se verificou irregularidade do prestador visado após diligências junto do prestador ou, verificando-se irregularidade, as mesmas foram sinalizadas internamente para intervenção oportuna e agregada junto do setor regulado;
- (2) 5.291 reclamações que não tinham indícios de incumprimento por parte dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde;
- (3) 1.399 reclamações repetidas, com anonimato, com desistência da queixa, sem colaboração do exponente ou fora das atribuições da ERS.

d) Setor Privado sem Internamento

Relativamente aos prestadores de cuidados de saúde do setor privado sem internamento, identificaram-se 1.389 reclamações com ocorrência no ano de 2024 e **com necessidade de intervenção regulatória diferenciada**.

Gráfico 25 – Resultado de decisão das reclamações com necessidade de intervenção regulatória diferenciada da ERS, com ocorrência no ano de 2024 - setor privado sem internamento





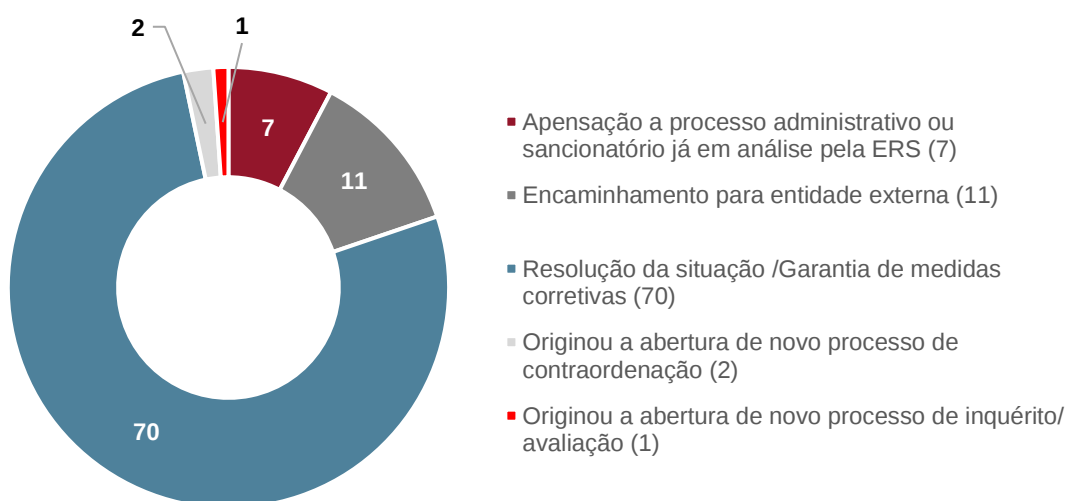
Dos **processos sem necessidade de intervenção regulatória diferenciada** para este setor e tipologia de cuidados e com ocorrência no ano de 2024, a ERS terminou:

- (1) 255 reclamações em que ou não se verificou irregularidade do prestador visado após diligências junto do prestador ou, verificando-se irregularidade, as mesmas foram sinalizadas internamente para intervenção oportuna e agregada junto do setor regulado;
- (2) 4.012 reclamações que não tinham indícios de incumprimento por parte dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde;
- (3) 901 reclamações repetidas, com anonimato, com desistência da queixa, sem colaboração do exponente ou fora das atribuições da ERS.

e) Setor Social ou Cooperativo com Internamento

Dos processos de reclamação decididos pela ERS e com ocorrência no ano de 2024, e relativos ao setor social ou cooperativo com internamento, verificaram-se 91 casos **com necessidade de intervenção regulatória diferenciada**.

Gráfico 26 – Resultado de decisão das reclamações com necessidade de intervenção regulatória diferenciada da ERS, com ocorrência no ano de 2024 - setor social ou cooperativo com internamento





Dos **processos sem necessidade de intervenção regulatória diferenciada** para este setor e tipologia de cuidados e com ocorrência no ano de 2024, a ERS terminou:

- (1) 27 reclamações em que ou não se verificou irregularidade do prestador visado após diligências junto do prestador ou, verificando-se irregularidade, as mesmas foram sinalizadas internamente para intervenção oportuna e agregada junto do setor regulado;
- (2) 267 reclamações que não tinham indícios de incumprimento por parte dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde;
- (3) 33 reclamações repetidas, com anonimato, com desistência da queixa, sem colaboração do exponente ou fora das atribuições da ERS.

f) Setor Social ou Cooperativo sem Internamento

Dos processos de reclamação decididos pela ERS e com ocorrência no ano de 2024, e relativos ao setor social ou cooperativo sem internamento, verificaram-se 24 casos **com necessidade de intervenção regulatória diferenciada**, com resultado de resolução da situação por parte do prestador visado.

Quanto aos processos com ocorrência em 2024 e **sem necessidade de intervenção regulatória diferenciada a ERS terminou:**

- (1) 4 (quatro) reclamações sobre a qual não se verificou irregularidade do prestador visado após diligências junto do prestador;
- (2) 84 reclamações que não tinham indícios de incumprimento por parte dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde;
- (3) 9 (nove) reclamações repetidas, com anonimato, com desistência da queixa, sem colaboração do exponente ou fora das atribuições da ERS.



5.1.2 Reclamações decididas com incumprimento processual

Ao abrigo do Regulamento n.º 65/ 2015, de 11 de fevereiro, cabe ao prestador de cuidados de saúde remeter todas as suas reclamações, elogios e sugestões à ERS, tendo a obrigatoriedade de assegurar o direito à reclamação e de garantir, em primeira linha, a análise, o tratamento e a resolução das suas reclamações, providenciando uma resposta adequada, atempada e perceptível ao utente. A responsabilidade específica da ERS no âmbito das reclamações passa pela monitorização do seu tratamento, procurando assegurar o cumprimento das obrigações dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde nesta matéria.

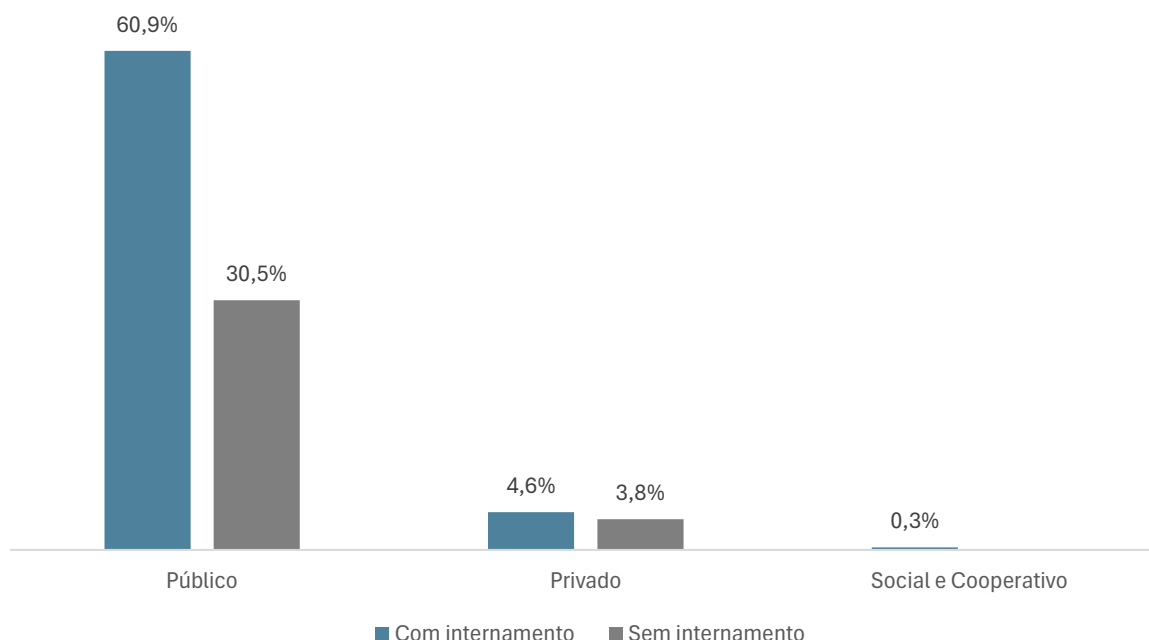
Assim, a ERS tem monitorizado as situações de incumprimento dos prestadores de cuidados de saúde quanto ao seu dever de apresentar uma resposta final e clara a quem reclamou, com conteúdo direcionado ao esclarecimento e resolução da reclamação apresentada, bem como o dever de remeter as respetivas alegações à ERS para análise cabal dos factos ocorridos por parte desta Entidade Reguladora.

Nesse sentido, apresentam-se de seguida as reclamações com ocorrência no ano de 2024 com constrangimentos processuais, nomeadamente 1.520 processos de reclamação incompletos:

- (1) Por ausência, em tempo útil, quer de alegações à ERS, quer de resposta dada ao reclamante;
- (2) Por informação insuficiente, impedindo uma efetiva análise em tempo útil da factualidade em causa.



Gráfico 27 – Reclamações com incumprimento processual (%), com ocorrência no ano de 2024, por tipologia de prestador



Na ausência de informação do prestador de cuidados de saúde em tempo útil, é proferida decisão sobre a factualidade em apreço nas reclamações, i.e., continuidade da análise pela ERS para potencial intervenção regulatória adicional e/ou encaminhamento externo para outras entidades com competência na matéria, e, simultaneamente, o processo de reclamação é terminado de um ponto de vista de tramitação processual. Nestes casos, importa salientar que a ERS analisa unilateralmente os factos visados na reclamação, apenas de acordo com a perceção do reclamante.

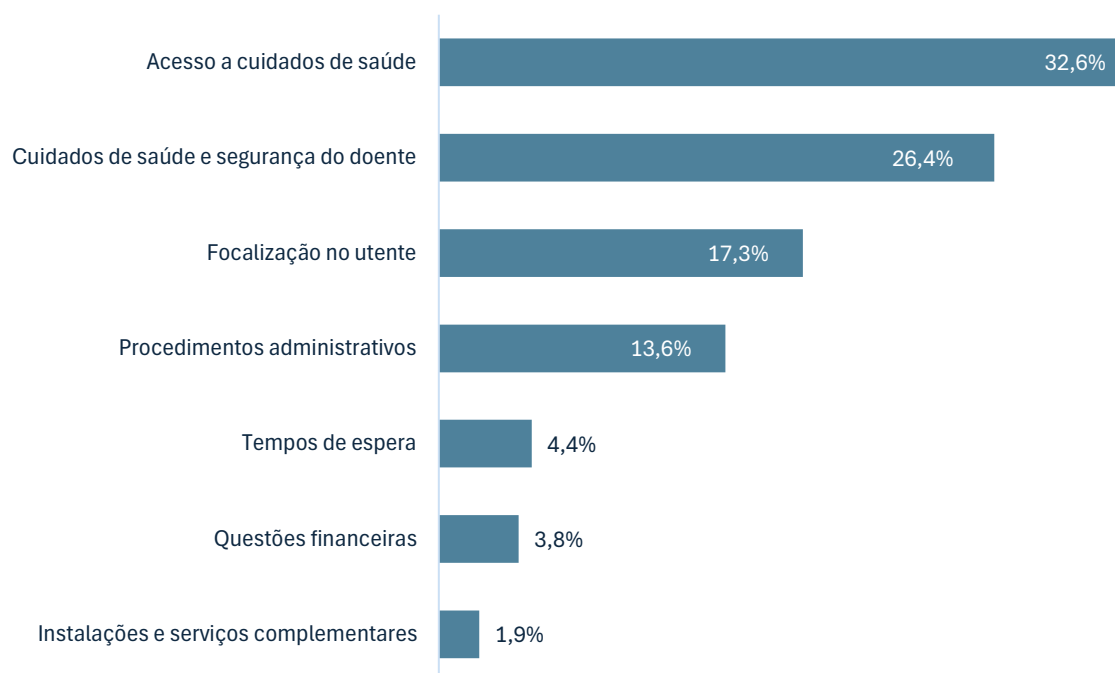
Tal significa que a ERS termina as diligências encetadas junto do prestador no âmbito da informação em falta, mas que o processo de reclamação contribui para a monitorização do comportamento do prestador visado nesta matéria. Com efeito, o não cumprimento do disposto nos artigos 30.º e 31.º dos Estatutos da ERS por parte



dos prestadores de cuidados de saúde resulta na identificação dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde que se encontram em incumprimento nesta matéria e permite à ERS concluir sobre outras medidas de intervenção regulatória necessárias, designadamente sancionatórias.

Relativamente aos temas mencionados nas reclamações com incumprimento processual por parte dos prestadores, verifica-se que os temas “Acesso a cuidados de saúde” e “Cuidados de Saúde e Segurança do Doente” são os mais visados, totalizando 59,0% dos casos.

Gráfico 28 – Temas mencionados nas reclamações com incumprimento processual, com ocorrência no ano de 2024





5.2 Reclamações encaminhadas para entidades externas no ano de 2024

No ano de 2024 foram encaminhadas para outras instituições 2.004 reclamações²⁶, das quais 667 incidiam sobre factos ocorridos no ano.

Como os processos REC podem ser simultaneamente encaminhados para mais do que uma entidade externa, os dados apresentados de seguida não contabilizam o número de reclamações encaminhadas, mas sim o número de encaminhamentos de processos de reclamação efetuados no ano (2.370 casos, dos quais 794 sobre reclamações com ocorrência no ano).

Em concreto, contabilizaram-se 235 processos encaminhados a múltiplos destinatários e verificou-se que 63,2% dos processos foram remetidos para a Ordem dos Médicos, seguindo-se a Ordem dos Enfermeiros com 17,7% dos casos.

²⁶ Das 2.004 reclamações encaminhadas para entidades externas, a 31 de dezembro de 2024 duas ainda permaneciam em análise pela ERS.



Tabela 7 - Destinatários dos encaminhamentos externos de reclamações decididas no ano de 2024

Entidade/ Instituição	Total	Ocorrência em 2024	Ocorrência em anos anteriores a 2024
Autoridade para as Condições do Trabalho	1	1	0
Autoridade de Segurança Alimentar e Económica	9	5	4
Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões	5	3	2
Comissão para a Igualdade e Contra a Discriminação Racial	58	12	46
Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género	2	0	2
Comissão Nacional de Protecção de Dados	90	25	65
Departamento de Saúde Pública	1	1	0
Inspeção-Geral das Atividades em Saúde	23	9	14
Instituto Nacional de Emergência Médica	20	7	13
Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde	15	9	6
Instituto Nacional de Medicina Legal e Ciências Forenses, I. P.	1	1	0
Instituto Nacional de Reabilitação	1	0	1
Instituto da Segurança Social	8	6	2
Inspeção-Geral dos Serviços de Justiça	1	0	1
Ministério das Finanças	2	1	1
Ministério da Administração Interna	2	0	2
Ministério Público	84	42	42
Ordem dos Farmacêuticos	1	0	1
Ordem dos Enfermeiros	419	155	264
Ordem dos Fisioterapeutas	7	5	2
Ordem dos Médicos	1.498	475	1.023
Ordem dos Médicos Dentistas	118	36	82
Ordem dos Psicólogos	3	0	3
Serviços Partilhados do Ministério da Saúde	1	1	0



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