

## QUEM TEM DE TER LIVRO DE RECLAMAÇÕES FÍSICO?

### Quem

Devem possuir e disponibilizar o livro de reclamações todos os fornecedores de bens e prestadores de serviços que cumulativamente:



- i) Tenham um estabelecimento com carácter fixo ou permanente onde exerçam de forma exclusiva ou principalmente, de modo habitual e profissional a sua atividade; e
- ii) Tenham contacto com o público, designadamente através de serviços de atendimento ao público destinados à oferta de produtos ou de serviços ou de manutenção das relações de clientela.

Assim, se o prestador de serviços reunir os dois requisitos, deverá dispor do livro de reclamações (de capa vermelha) no respetivo estabelecimento.



Caso contrário, (ou seja, faltando um dos requisitos), não é obrigatória a disponibilização do livro de reclamações físico.

### Atividades abrangidas pela regulação da ERS, sujeitas a livro de reclamações:

- Atividades dos estabelecimentos de saúde com internamento
- Atividades de prática médica de clínica geral, em ambulatório
- Atividades de prática médica de clínica especializada, em ambulatório
- Atividades de medicina dentária e odontologia
- Laboratórios de análises clínicas
- Atividades de enfermagem
- Atividades termais
- Outras atividades de saúde humana, n.e.
- Atividades dos estabelecimentos de cuidados continuados integrados, com alojamento
- Atividades dos estabelecimentos para pessoas com doença do foro mental e do abuso de drogas, com alojamento



### Base legal

Alíneas a) e b) do n.º 1 do artigo 2º e n.º 18 do anexo do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro alterado pelo Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho.

## QUEM TEM DE TER LIVRO DE RECLAMAÇÕES ELETRÓNICO?

### Quem



- Todos os fornecedores de bens e prestadores de serviços que tenham estabelecimento físico e estejam obrigados a ter livro de reclamações físico (em papel);

**Exemplos:** Hospitais, Clínicas, Consultórios e Centros de Enfermagem, Laboratórios (Anatomia Patológica, Patologia Clínica, Genética Médica) e respetivos Postos de Colheita, Termas, Gabinetes de Terapêuticas Não Convencionais, Unidades de Tratamento ou Recuperação de Toxicodependentes, Unidades de Cuidados Continuados Integrados, Profissionais que exerçam a sua atividade de prestação de cuidados de saúde de modo autónomo, assumindo-se perante o utente como entidade responsável pela prestação de tais cuidados, nomeadamente emitindo faturas ou recibos próprios aos utentes.



- Todos os fornecedores de bens e prestadores de serviços que tenham estabelecimento, onde disponibilizam o livro de reclamações físico e que também desenvolvam a sua atividade económica através de meios digitais;

**Exemplos:** Unidades de Telemedicina, Atividades de Segunda Opinião Médica.



- Todos os fornecedores de bens e prestadores de serviços que, tendo ou não estabelecimento físico aberto ao público (onde disponibilizam o livro de reclamações físico), desenvolvam a sua atividade de prestação de cuidados de saúde em instalações móveis.

**Exemplos:** Unidades Móveis de Saúde, Cuidados de Saúde ao Domicílio, Unidades Externas de Medicina no Trabalho.

- Os prestadores de cuidados de saúde dos setores **privado**, **cooperativo** e **social** regulados pela Entidade Reguladora da Saúde devem registar-se diretamente na Plataforma do Livro de Reclamações Eletrónico, de acordo com as instruções do Manual de Utilizador disponível no sítio eletrónico da DGC, em <https://www.consumidor.gov.pt/pagina-de-entrada/livro-de-reclamacoes-empresas-operadores-economicos.aspx>.

### Como

### Onde

<https://www.livroreclamacoes.pt/pt/web/guest/registar>

### Quando

Até 15 de dezembro 2019.

### Base legal

Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro alterado pelo Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho, no n.º 2 do artigo 2º.

Regulamento n.º 66/2015, de 11 de fevereiro, em [https://www.ers.pt/uploads/writer\\_file/document/1619/Reg66\\_15.pdf](https://www.ers.pt/uploads/writer_file/document/1619/Reg66_15.pdf)

Para mais informações consultar [www.consumidor.gov.pt](http://www.consumidor.gov.pt) / [www.ers.pt](http://www.ers.pt)



## OBRIGAÇÕES DO OPERADOR ECONÓMICO NO ÂMBITO DO LIVRO DE RECLAMAÇÕES ELETRÓNICO

### Como

- Quando o cidadão preenche a reclamação eletrónica na Plataforma, o prestador é notificado\* através de e-mail de que existe uma reclamação relativamente à sua atividade. A partir da data da notificação da existência da reclamação, o prestador tem a obrigação de, no prazo de 10 dias úteis:
  - Responder ao reclamante para o e-mail indicado na reclamação informando-o, quando aplicável, sobre as medidas adotadas na sequência da mesma;
  - Inserir na plataforma da ERS (SGREC) a reclamação e cópia dos esclarecimentos dispensados ao reclamante, acompanhados da devida justificação e da informação sobre as medidas tomadas ou a tomar, se for caso disso, bem como a invocação sumária das razões e/ou factos que entendam relevantes para a apreciação da reclamação por parte da ERS, incluindo decisão tomada e eventuais medidas adotadas ou a adotar;

\* Assim que a reclamação é submetida na Plataforma, a notificação é também remetida de forma automática para a ERS. No entanto, a ERS não procederá ao seu registo no SGREC, aguardando que o prestador de cuidados de saúde proceda em conformidade com o Regulamento 65/2015, de 11 de fevereiro.



- Os prestadores de cuidados de saúde (dos setores privado, cooperativo e social) regulados pela ERS devem divulgar nos respetivos sítios na Internet, em local visível e de forma destacada, o acesso à Plataforma Digital.
- Os prestadores que não disponham de sítios na Internet devem ser titulares de endereço de correio eletrónico para efeitos de receção das reclamações submetidas através da Plataforma Digital.



O livro de reclamações eletrónico não substitui o livro de reclamações em papel que deve estar acessível no estabelecimento (ambos são obrigatórios).

### Base legal

Alíneas a) e b) do n.º 1 do artigo 2º e n.º 18 do anexo do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro alterado pelo Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho.



Regulamento n.º 65/2015, de 11 de fevereiro, em [https://www.ers.pt/uploads/writer\\_file/document/1636/Reg65\\_15.pdf](https://www.ers.pt/uploads/writer_file/document/1636/Reg65_15.pdf)