

Guião de preenchimento do formulário RSP

Para submeter uma reclamação, elogio ou sugestão, devem os prestadores de cuidados de saúde aceder ao Sistema de Gestão de Reclamações (SGREC), através do *website* da Entidade Reguladora da Saúde (ERS), colocando os seus dados de acesso. Os prestadores têm acesso a um código para a Entidade (EREC) e outro para cada um dos seus estabelecimentos (EEREC).

Após aceder à sua área privada devem seleccionar “**Inserir Novo Registo**”, surgindo um formulário para preencher. Existem campos que são obrigatórios e outros facultativos, contudo, deve o prestador tentar preencher todos os campos.

30 de outubro de 2025 | 10h55

RECLAMAÇÕES

Pesquisar

Nome do Reclamante

Código RSP

Nº da Folha de Reclamação

Estado

Por submeter

Limpar

Pesquisar

ID DATA CRIAÇÃO OCORRÊNCIA RECLAMANTE Nº FOLHA RECLAMAÇÃO ASSUNTO VISADO

Não existem registos por submeter.

Exportar Registos Por Submeter

Inserir Novo Registo

Para preencher o formulário devem ter em consideração o seguinte:

1. O **n.º de identificação do processo apenas** será o n.º do processo REC se o mesmo for submetido com sucesso, pelo que não o devem considerar previamente à submissão como o n.º do processo REC, sendo apenas **uma “reserva” de n.º**.

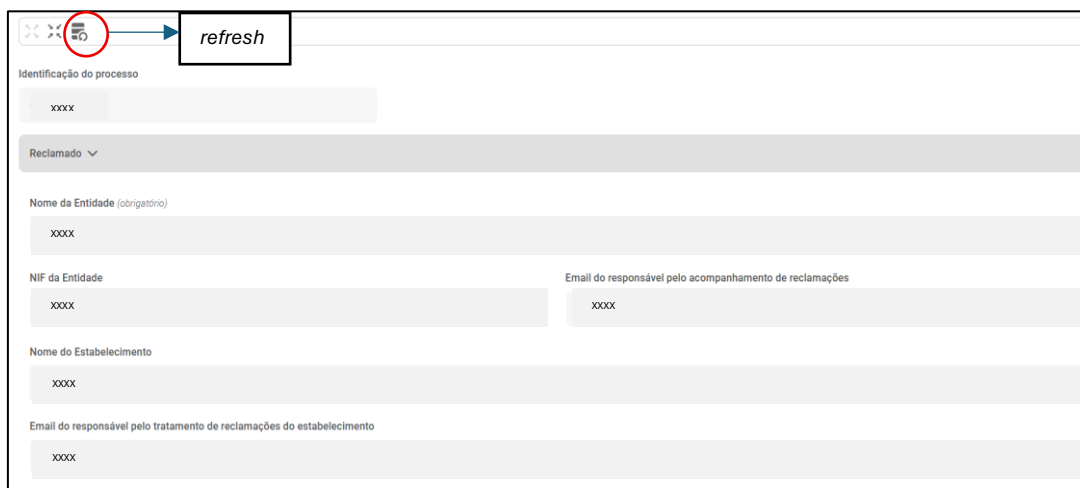
Identificação do processo

xxxx i/2025

2. Previamente ao preenchimento dos campos, verificar a informação dos contactos registados no SGREC, que se encontram pré-preenchidos, e, **caso não estejam todos os campos preenchidos devem atualizar a informação até que a mesma apareça preenchida**. É fundamental garantir que a utilização 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

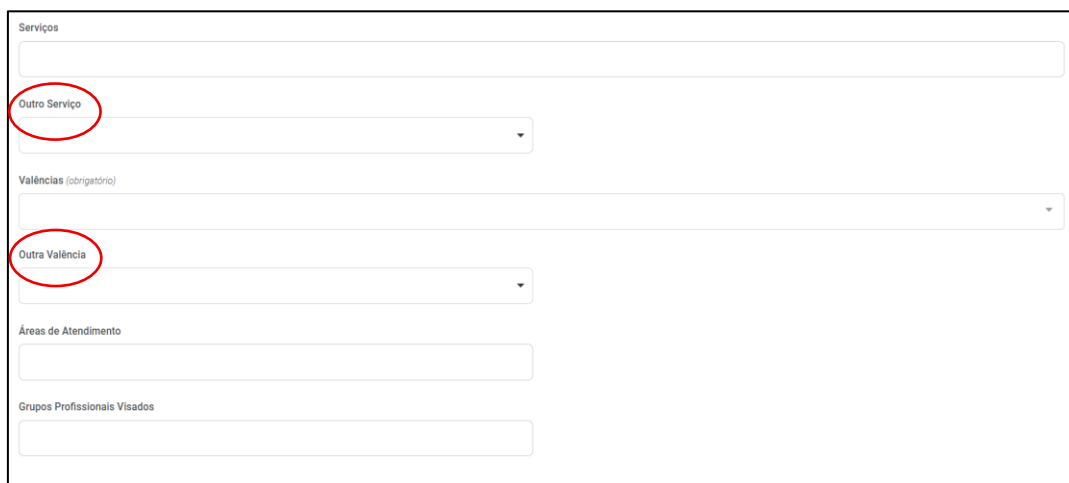
comunicação podem condicionar o carregamento completo do formulário. Perante estes casos não existe muito a fazer para além de persistir com o *refresh* do próprio formulário até garantir o carregamento completo dos componentes (dependentes e independentes entre si).

Encontrando-se tudo preenchido, caso detetem inconformidades na informação de contacto presente no SGREC ou pretendam alterar algum dado, devem contactar a ERS através do endereço reclamacoes@ers.pt.



The screenshot shows a web form with several input fields. At the top left, there is a refresh icon (a circular arrow) circled in red, with a blue arrow pointing to a button labeled 'refresh'. The form fields include: 'Identificação do processo' (with a placeholder 'xxxx'), 'Reclamado' (a dropdown menu), 'Nome da Entidade (obrigatório)' (with a placeholder 'xxxx'), 'NIF da Entidade' (with a placeholder 'xxxx'), 'Email do responsável pelo acompanhamento de reclamações' (with a placeholder 'xxxx'), 'Nome do Estabelecimento' (with a placeholder 'xxxx'), and 'Email do responsável pelo tratamento de reclamações do estabelecimento' (with a placeholder 'xxxx').

3. Nos campos “serviços” e “valências” encontram indicados aqueles que refletem o que consta do registado do estabelecimento no Sistema de Registos de Estabelecimentos Regulados (SRER). No caso de pretenderem a atualização ou a alteração dos dados constantes do registo devem submeter esses novos dados no SRER, mediante acesso à respetiva [Área Privada](#). Se o serviço ou valência que pretenderem selecionar não se encontre nessa listagem, encontram-se disponibilizados dois campos com outras opções, as mais comuns, e podem, ainda, selecionar a opção “outro” e escrever o serviço ou valência que pretenderem.



The screenshot shows a web form with two main sections: 'Serviços' and 'Valências (obrigatório)'. In the 'Serviços' section, there is a text input field and a dropdown menu with 'Outro Serviço' circled in red. In the 'Valências' section, there is a text input field and a dropdown menu with 'Outra Valência' circled in red. Below these sections are two more text input fields labeled 'Áreas de Atendimento' and 'Grupos Profissionais Visados'.

Outro Serviço

Digite para pesquisar

- Serviço de Higiene e Limpeza
- Serviço de Instalações e Equipamentos
- Serviço de Logística
- Serviço Social
- Serviços Administrativos
- Serviços Farmacêuticos
- Serviços Financeiros
- Outro --**

Outra Valência

Digite para pesquisar

- Não aplicável – Logística
- Não aplicável – Serviço Social
- Não aplicável – Serviços Administrativos
- Neuropsicologia
- Pedopsiquiatria
- Psicologia Educacional
- Senologia
- Outra --**

☐ Deseja Anonimato

4. Relativamente ao campo de identificação do reclamante, devem primeiramente selecionar se a reclamação é anónima. No caso de não ser, devem preencher os dados do reclamante, mas, ainda assim, podem indicar que o reclamante deseja anonimato.

☐ Anónimo
 Reclamante ▾
☐ Deseja Anonimato
 Pesquisa de Reclamante
 Nome (obrigatório)

5. Como se verifica, existe a possibilidade de preencher o nome ou de fazer uma pesquisa. Esta pesquisa tem, ainda, a opção de configurar o elemento de identificação que se pretende utilizar para a pesquisa do reclamante (pode ser o nome, e-mail ou até o n.º de utente, campo que foi criado por sugestão dos prestadores).

☐ Anónimo
 Reclamante ▾
☐ Deseja Anonimato
 Pesquisa de Reclamante
 Nome (obrigatório)

Pesquisa avançada

Pesquisa Avançada

E Ou

Nome Contém

Nome
E-mail
Telefone
Número de Utente SNS

Nome E-mail Telefone Número de Utente SNS

0 seleccionados / 0 total

CANCELAR SELECIONAR

6. Posteriormente à identificação do reclamante existe a **opção de seleccionar se o reclamante é ou não o utente**, e, no caso de não o ser, podem indicar o nome do utente abaixo.

Nome (obrigatório)

☐ O utente é o reclamante

Nome do Utente

7. No campo dos **contactos**, refira-se que os mesmos são **relativos ao reclamante** e não ao utente (no caso de não serem a mesma pessoa) e é obrigatório o preenchimento ou da morada ou do email.

Morada

N.º de Policia

Andar

Código Postal

Email

Telefone

Número de Utente SNS

Deve preencher a morada ou indicar um email válido!

8. No fim de preencher os elementos de identificação do reclamante, é necessário preencher os elementos relativos à reclamação, elogio ou sugestão. Assim, o n.º da folha de reclamação é um elemento obrigatório e, caso se verifique uma duplicação do n.º da folha de reclamação, o próprio sistema vai dar indicação disso mesmo não permitindo avançar na submissão do processo.

Reclamação

Número da folha de reclamação (obrigatório)

Número de folha de reclamação, já existe!

9. Relativamente ao campo das “tipologias” deve o prestador seleccionar quantas tipologias detete da análise dos factos reclamados.

Tipologia *(obrigatório)*

☐ Reclamação

☐ Elogio

☐ Sugestão

☐ Reclamação, sugestão e elogio


☐ Reclamação e elogio

☐ Reclamação e sugestão


☐ Elogio e sugestão

- 10.** No que concerne às datas, a data de entrada é preenchida automaticamente. Importa assinalar que a data da ocorrência dos factos e a data em que o prestador tem conhecimento desses factos não pode ser posterior à data de entrada, bem como a data de receção da reclamação não pode ser anterior à data da ocorrência, alertando o sistema dessa situação caso ocorra.

Data de entrada


xxxx 

Data da Ocorrência *(obrigatório)*

xxxx 

Data de ocorrência posterior à data de entrada!

Data de recepção da reclamação no prestador
(obrigatório)

xxxx 

Data de recepção da reclamação posterior à data de entrada!

- 11.** Importante ainda atentar no nível de gravidade que, por defeito, é sempre “1 - baixo”. O prestador deve preencher o campo de acordo com a sua perceção após análise dos factos reclamados, considerando eventual impacto para o utente e/ou desadequação da ação do prestador (quando aplicável), mas que, caso não saiba/queira preencher, poderá deixar a opção pré-selecionada por defeito.

Suporte (obrigatório)

☐ Exposição por carta

☐ Exposição por e-mail

☐ Livro de reclamações eletrónico (LRE)

☐ Livro de reclamações físico

☐ Outras vias

Síntese da Reclamação (obrigatório)

5000 caracteres disponíveis

Nível de Gravidade (obrigatório)

☒ 1 - Baixo

☐ 2 - Médio

☐ 3 - Alto

- 12.** Já o assunto visado, é importante referir que **não devem selecionar um tema completo, mas sim, abrir cada tema e selecionar os assuntos específicos** da reclamação, elogio ou sugestão.

Assunto Visado (obrigatório)

> ☒ Acesso a cuidados de saúde

> ☐ Cuidados de saúde e segurança do doente

> ☐ Elogio/Louvor

> ☐ Focalização no utente

> ☐ Instalações e serviços complementares

> ☐ Outros Temas

> ☐ Procedimentos administrativos

> ☐ Questões financeiras

> ☐ Sugestão

> ☐ Tempos de espera

Assunto Visado (obrigatório)

✓ ☒ Acesso a cuidados de saúde

☐ COVID-19

☐ Cuidados transfronteiriços

☐ Discriminação em razão da entidade financiadora

☐ Discriminação em razão de características pessoais

☐ Discriminação em razão de deficiência

☐ Discriminação em razão do estado de saúde

☐ Emissão de credencial para transporte

☐ Entraves imputáveis à entidade financiadora

☒ Inscrição em médico de família

☐ Liberdade de escolha do prestador

☒ Redes de referênciação

☐ Regras do SIGIC

☐ Regras dos TMRG

☐ Rejeição em razão da entidade financiadora/subsistema

☐ Rejeição em razão de características pessoais

- 13.** No campo diligências, existem pré-inseridas algumas possibilidades de diligências. Se existir uma diligência esta **tem sempre de ter os três campos preenchidos**: data, tipo e desenvolvimento. Caso não o tenham realizado, podem editar o campo ou eliminar a diligência.

- 14.** Relativamente ao campo “documentos” continua a ser apenas obrigatório, para criação do processo REC, a folha de reclamação, devendo arrastar o documento ou colocar o cursor em “procure” e selecionar o ficheiro. **O nome dos documentos não pode ter assentos ou caracteres especiais.** Para mais informações consultar as perguntas frequentes sobre [“Submissão de reclamações à ERS”](#).

- 15.** Terminado o preenchimento, os prestadores podem selecionar a opção “**gravar**”, ficando guardado o formulário em versão rascunho tendo 12h para o **submeter**. Ou então selecionar a opção “**submeter**”.



O diagrama mostra uma barra horizontal branca com uma borda preta. Dentro da barra, há dois botões redondos vermelhos. O botão à esquerda contém o texto "GRAVAR" em letras brancas maiúsculas. O botão à direita contém o texto "SUBMETER" em letras brancas maiúsculas.

Refira-se que quando selecionada a opção “submeter”, caso existam campos obrigatórios que não se encontrem preenchidos ou se verifique algum campo mal preenchido vai aparecer essa irregularidade a vermelho.

Após mensagem de submissão com sucesso do formulário e criação com sucesso do processo REC, este poderá não ficar imediatamente para consulta na listagem REC. Normalmente ficará disponível na listagem muito rapidamente, mas caso não fique o prestador tendo recebido a mensagem de submissão com sucesso, não deve repetir a submissão através do preenchimento de outro formulário.

Por fim, refira-se que os prestadores de cuidados de saúde podem sempre apresentar sugestões ou contributos através do endereço reclamacoes@ers.pt.