

## 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 selecionar “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.

The screenshot shows the ERS SGREC interface. At the top left is the ERS logo and 'ENTIDADE REGULADORA DA SAÚDE'. The top center displays the date '30 de outubro de 2025 | 10h55'. On the right, the word 'RECLAMAÇÕES' is written in red. To the left, there's a sidebar with links: 'Listagem registos por submeter' (highlighted in red), 'Listagem REC', 'Tarefas em curso', and 'Sair'. The main area has a 'Pesquisar' section with fields for 'Nome do Reclamante', 'Código RSP', 'Nº da Folha de Reclamação', and 'Estado'. Below this are 'Limpar' and 'Pesquisar' buttons. At the bottom, there's a table header with columns: ID, DATA CRIAÇÃO, OCORRÊNCIA, RECLAMANTE, N° FOLHA RECLAMAÇÃO, and ASSUNTO VISADO. A message 'Não existem registos por submeter.' is shown. At the very bottom are 'Exportar Registos Por Submeter' and 'Inserir Novo Registo' buttons, with the latter being circled in red.

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.

This screenshot shows a section titled 'Identificação do processo'. It features a row of icons for file operations (copy, paste, cut, etc.). Below is a text input field containing 'xxxx i/2025', with the cursor positioned inside the 'i' character.

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](mailto:reclamacoes@ers.pt).

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 pretendem 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 pretendem.

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.

Anônimo

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).

Anônimo

Reclamante

Deseja Anonimato

Pesquisa de Reclamante

Nome (obrigatório)

Pesquisa avançada

Pesquisa Avançada

+ RULE

Nome

Contém

Nome

Nom	E-mail	Telefone	Número de Utente SNS
Selecionado			

0 selecionados / 0 total

CANCELAR

SELECIONAR

6. Posteriormente à identificação do reclamante existe a **opção de selecionar 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

- 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

Nº de Policia

Andar

Código Postal

Email

xxxx

Deve preencher a morada ou indicar um email válido!

Telefone

Número de Utente SNS

- 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)

xxxx

Número de folha de reclamação, já existe!

- Relativamente ao campo das “tipologias” deve o prestador selecionar 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 receção da reclamação no prestador  
(obrigatório)**

xxxx



Data de receção 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 percepção 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.

<p><b>Suporte (obrigatório)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="radio"/> Exposição por carta</li> <li><input type="radio"/> Exposição por e-mail</li> <li><input type="radio"/> Livro de reclamações eletrónico (LRE)</li> <li><input type="radio"/> Livro de reclamações físico</li> <li><input type="radio"/> Outras vias</li> </ul> <p><b>Síntese da Reclamação (obrigatório)</b></p> <p>5000 caracteres disponíveis</p>
<p><b>Nível de Gravidade (obrigatório)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="radio"/> 1 - Baixo</li> <li><input type="radio"/> 2 - Médio</li> <li><input type="radio"/> 3 - Alto</li> </ul>

**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.

<p><b>Assunto Visado (obrigatório)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; <input checked="" type="checkbox"/> Acesso a cuidados de saúde</li> <li>&gt; <input type="checkbox"/> Cuidados de saúde e segurança do doente</li> <li>&gt; <input type="checkbox"/> Elogio/Louvor</li> <li>&gt; <input type="checkbox"/> Focalização no utente</li> <li>&gt; <input type="checkbox"/> Instalações e serviços complementares</li> <li>&gt; <input type="checkbox"/> Outros Temas</li> <li>&gt; <input type="checkbox"/> Procedimentos administrativos</li> <li>&gt; <input type="checkbox"/> Questões financeiras</li> <li>&gt; <input type="checkbox"/> Sugestão</li> <li>&gt; <input type="checkbox"/> Tempos de espera</li> </ul>	
---	--

<p><b>Assunto Visado (obrigatório)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ <input type="checkbox"/> Acesso a cuidados de saúde           <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> COVID-19</li> <li><input type="checkbox"/> Cuidados transfronteiriços</li> <li><input type="checkbox"/> Discriminação em razão da entidade financiadora</li> <li><input type="checkbox"/> Discriminação em razão de características pessoais</li> <li><input type="checkbox"/> Discriminação em razão de deficiência</li> <li><input type="checkbox"/> Discriminação em razão do estado de saúde</li> <li><input type="checkbox"/> Emissão de credencial para transporte</li> <li><input type="checkbox"/> Entraves imputáveis à entidade financiadora</li> </ul> </li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Inscrição em médico de família</li> <li><input type="checkbox"/> Liberdade de escolha do prestador</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Redes de referenciação           <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Regras do SIGIC</li> <li><input type="checkbox"/> Regras dos TMRG</li> <li><input type="checkbox"/> Rejeição em razão da entidade financiadora/subsistema</li> <li><input type="checkbox"/> Rejeição em razão de características pessoais</li> </ul> </li> </ul>	
---	--

- 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.

Diligências

Data	Tipo de diliggência	Desenvolvimento
2025-10-30 01:42 PM		1000 caracteres disponíveis

+ ADICIONAR

Diligências

Data	Tipo de diliggência	Desenvolvimento
2025-10-30 01:42 PM		1000 caracteres disponíveis

Desenvolvimento

+

Tipo de diligência

Digit para pesquisar

Abertura de Processo Interno  
Implementação de Medidas Corretivas  
Implementação de Medidas Preventivas  
Instauração de Processo Disciplinar  
Outras

GRavar CANCELAR

Diligências

Data	Tipo de diliggência	Desenvolvimento
2025-10-30 01:42 PM		

+ ADICIONAR

Editar / Eliminar

⌫ D

- 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](#)”.

Documentos

Ficheiro da Reclamação (obrigatório)

Nome do ficheiro

Arraste os ficheiros para anexar, ou procure

Tipos de ficheiro suportados: doc, docx, txt, jpg, jpeg, png, pdf

Anexos

Nome do ficheiro

Arraste os ficheiros para anexar, ou procure

Escolha um máximo de 4 ficheiros para anexar ao processo. Tipos de ficheiro suportados: doc, docx, txt, jpg, jpeg, png, pdf

Ficheiro das alegações

Nome do ficheiro

Arraste os ficheiros para anexar, ou procure

Tipos de ficheiro suportados: doc, docx, txt, jpg, jpeg, png, pdf

**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”.



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](mailto:reclamacoes@ers.pt).