



**ERS**

ENTIDADE  
REGULADORA  
DA SAÚDE

# **SISTEMA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES RELATÓRIO DE 2021**

## Ficha Técnica

**Título:** Sistema de Gestão de Reclamações – Relatório de 2021  
Entidade Reguladora da Saúde

**Editor:** 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:** 2022

© Entidade Reguladora da Saúde, Porto, Portugal, 2022

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 Gráficos.....	3
Índice de Tabelas .....	4
Índice de Abreviaturas.....	6
1. Introdução .....	7
2. Caracterização do universo de prestadores reclamados.....	12
3. Caracterização do universo de processos .....	13
3.1. REC submetidos à ERS em 2021.....	13
3.2. Registos provisórios inseridos no SGREC por submeter à ERS (RSP) .....	19
4. Prestadores de cuidados de saúde com maior número de processos submetidos à ERS .....	20
4.1. Entidades com maior número de REC submetidos à ERS .....	21
4.1.1.20 Entidades com mais REC classificados exclusivamente como reclamação submetidos à ERS.....	22
4.1.2.20 Entidades com mais REC classificados exclusivamente como elogio submetidos à ERS .....	23
4.2. Estabelecimentos do setor público com mais processos REC submetidos à ERS ...	24
4.2.1. Estabelecimentos do setor público com internamento .....	24
4.2.2. Estabelecimentos do setor público sem internamento .....	25
4.3. Estabelecimentos do setor privado com mais processos REC submetidos no ano de 2021 .....	26
4.3.1. Estabelecimentos do setor privado com internamento.....	26
4.3.2. Estabelecimentos do setor privado sem internamento.....	27
4.4. Estabelecimentos do setor social com mais processos REC submetidos à ERS.....	28
4.4.1. Estabelecimentos do setor social com internamento .....	28
4.4.2. Estabelecimentos do setor social sem internamento .....	29
5. Resultados .....	31
5.1. Total de processos REC decididos.....	31
5.2. Análise dos temas nas reclamações decididas.....	33
5.2.1. Análise temática das reclamações com data de ocorrência de 2021, por tipologia de prestador .....	35

5.2.2. Análise temática das reclamações decididas com data de ocorrência de 2021, por Região de Saúde.....	36
5.2.3. Análise dos 3 temas mais mencionados nas reclamações com data de ocorrência de 2021 e decididas no ano.....	37
5.2.4. Temas relacionados com o assunto “COVID-19” nas reclamações decididas em 2021 .....	40
5.3. Elogios e sugestões .....	46
5.3.1. Elogios e Sugestões apreciados, por Região de Saúde .....	46
5.3.2. Elogios e Sugestões apreciados, por tipologia de prestador.....	46
5.3.3. Elementos visados nos elogios e sugestões apreciados .....	47
5.4. Caracterização das decisões.....	48
5.5. Decisões sobre processos REC .....	50
5.5.1. Processos REC com análise adicional pela ERS .....	51
5.5.2. Processos REC encaminhados externamente.....	53
5.5.3. Processos REC terminados.....	55

## Índice de Gráficos

Gráfico 1 – Volume mensal de processos REC submetidos à ERS - comparação 2020-2021 .....	13
Gráfico 2 – Processos REC submetidos à ERS em 2021, por natureza jurídica do prestador .....	15
Gráfico 3 – Processos REC submetidos à ERS em 2021, por tipologia de prestador .....	15
Gráfico 4 – Proveniência dos processos REC submetidos à ERS em 2021 .....	16
Gráfico 5 – Suporte original dos processos REC submetidos à ERS em 2021 .....	17
Gráfico 6 – Tipo de suporte utilizado pelos reclamantes nos REC com data de ocorrência em 2021 .....	18
Gráfico 7 – Evolução dos temas mencionados nos processos REC decididos em 2021, por mês de ocorrência (em 2021) .....	35
Gráfico 8 – Assuntos nas reclamações com data de ocorrência de 2021 decididas no ano com tema “Acesso a cuidados de saúde” .....	37
Gráfico 9 – Assuntos nas reclamações com data de ocorrência de 2021 decididas no ano com tema “Procedimentos Administrativos” .....	38
Gráfico 10 – Assuntos nas reclamações com data de ocorrência de 2021 decididas no ano com tema “Cuidados de Saúde e Segurança do Doente” .....	39
Gráfico 11 – Evolução dos temas com menção ao assunto “COVID-19”, nas reclamações com data de ocorrência em 2021 e decididas no ano .....	41
Gráfico 12 – Temas com menção ao assunto “COVID-19” nas reclamações com ano de ocorrência em 2021 e decididas no ano, por setor .....	42
Gráfico 13 – Principais categorias nos processos REC submetidos à ERS em 2021 com assunto “COVID-19” .....	45
Gráfico 14 – Elementos visados nos elogios apreciados em 2021 .....	47
Gráfico 15 – Elementos visados nas sugestões apreciadas em 2021 .....	48
Gráfico 16 – Resultado da intervenção adicional nos processos com menção ao assunto “COVID-19” em 2021 .....	56

## Índice de Tabelas

Tabela 1 – Comparação entre estabelecimentos reclamados e registados no SRER em 2021, por Região de Saúde.....	12
Tabela 2 – Evolução do volume de processos REC submetidos à ERS - 2015 a 2021 .....	13
Tabela 3 – Processos REC submetidos à ERS em 2021, por ano de ocorrência .....	14
Tabela 4 – Caracterização por Regiões de Saúde.....	19
Tabela 5 – Registos provisórios inseridos no SGREC, por submeter à ERS a 31/12/2021, por ano de ocorrência.....	19
Tabela 6 – Entidades responsáveis por 75% dos processos REC submetidos à ERS em 2021 .....	21
Tabela 7 – Entidades com mais processos classificados apenas como reclamação submetidos à ERS em 2021 .....	22
Tabela 8 – Entidades com mais processos classificados apenas como elogio submetidos à ERS em 2021 .....	23
Tabela 9 – Estabelecimentos do setor público com internamento com mais processos REC submetidos à ERS em 2021 .....	24
Tabela 10 – Estabelecimentos do setor público sem internamento com mais processos REC submetidos à ERS em 2021 .....	25
Tabela 11 – Estabelecimentos do setor privado com internamento com mais processos REC submetidos à ERS em 2021 .....	26
Tabela 12 – Estabelecimentos do setor privado sem internamento com mais processos REC submetidos à ERS em 2021 .....	27
Tabela 13 – Estabelecimentos do setor social com internamento com mais processos REC submetidos à ERS em 2021 .....	28
Tabela 14 – Estabelecimentos do setor social sem internamento com mais processos REC submetidos à ERS em 2021 .....	29
Tabela 15 – Volume de processos REC decididos pela ERS em 2021– evolução 2015-2021 .....	31
Tabela 16 – Processos REC decididos pela ERS no ano de 2021, por ano de submissão e de ocorrência.....	32
Tabela 17 – Classificação agregada dos processos REC decididos pela ERS em 2021 ...	33
Tabela 18 – Temas mencionados nas reclamações decididas em 2021 .....	34
Tabela 19 – Distribuição, por setor e tipo de prestador, dos temas mencionados nas reclamações com data de ocorrência de 2021 decididas no mesmo ano .....	36

Tabela 20 – Distribuição por Região de Saúde dos temas mencionados nas reclamações decididas, com data de ocorrência de 2021.....	36
Tabela 21 – Reclamações submetidas à ERS em 2021 com data de ocorrência no período de contingência e com menção ao assunto “COVID-19”, agregadas por semestre .....	40
Tabela 22 – Reclamações com data de ocorrência no período de contingência com menção ao assunto “COVID-19” decididas em 2021.....	41
Tabela 23 – Elogios e Sugestões apreciados em 2021, por Região de Saúde .....	46
Tabela 24 – Elogios e Sugestões apreciados em 2021, por tipologia de prestador .....	47
Tabela 25 – Decisões em 2021 sobre processos REC .....	50
Tabela 26 – Resultado dos processos REC decididos em 2021 sujeitos a análise adicional. ....	51
Tabela 27 – Intervenção regulatória adicional originada pela ERS em 2021 no decorrer da análise de processos REC .....	52
Tabela 28 – Destinatários dos encaminhamentos externos em REC decididos encaminhados em 2021 .....	53
Tabela 29 – Destinatários dos encaminhamentos externos em processos REC não decididos em 2021 .....	54
Tabela 30 – Fundamentação da decisão de processos REC terminados em 2021 .....	55
Tabela 31 – Visão global das decisões sobre processos REC em 2021.....	57

## Índice de Abreviaturas

ARS – Administração Regional de Saúde

ASAE - Autoridade da Segurança Alimentar e Económica

ASF - Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões

CNPD - Comissão Nacional de Proteção de Dados

DGS - Direção-Geral da Saúde

ERS – Entidade Reguladora da Saúde

IGAS - Inspeção-Geral das Atividades em Saúde

INFARMED - Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde, I.P.

INEM – Instituto Nacional de Emergência Médica

LRE – Livro de Reclamações Eletrónico

LVT – Lisboa e Vale do Tejo

PMT – Processo de Monitorização

PPP – Parceria Público Privada

REC – Processo de reclamação, elogio ou sugestão

ROL – Reclamação *online* no sítio da Internet da ERS

RS – Região de Saúde

RSP – Registo a Submeter pelo Prestador

SGREC – Sistema de Gestão de Reclamações

SNS – Serviço Nacional de Saúde

SRER – Sistema de Registo de Estabelecimentos Regulados



## 1. Introdução

A Entidade Reguladora da Saúde (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 estatutos<sup>1</sup>, reformulados em 2014 para adequação à Lei-Quadro das autoridades administrativas independentes<sup>2</sup>.

O tratamento e a resolução das reclamações constituem responsabilidade dos visados. Cada reclamação apresentada deverá obter resposta por parte do reclamado, de forma a promover a aproximação entre as partes, permitindo simultaneamente ao prestador de cuidados de saúde a avaliação constante dos seus procedimentos e a deteção de oportunidades de melhoria.

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.

Para operacionalizar, de forma equitativa, a obrigatoriedade de submissão de reclamações pelos seus regulados, a ERS disponibilizou-lhes o seu Sistema de Gestão de Reclamações (SGREC), estabelecendo as regras da sua utilização através da publicação do Regulamento n.º 65/2015, de 11 de fevereiro<sup>3</sup>.

Desde 2015 que todas as “*entidades responsáveis por estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde sujeitas à regulação da ERS* [estão] *obrigadas a proceder à sua inscrição*

---

<sup>1</sup> 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](https://www.ers.pt/uploads/writer_file/document/1605/DL_126_14.pdf).

<sup>2</sup> Lei n.º 67/2013, de 28 de agosto, disponível no *website* da ERS em [https://www.ers.pt/uploads/writer\\_file/document/1604/Lei\\_n.\\_67\\_2013\\_de\\_28\\_Agosto\\_Lei-quadro\\_das\\_entidades\\_administrativas\\_independentes\\_com\\_funcoes\\_de\\_regulacao\\_da\\_atividade\\_e\\_comunicacao\\_dos\\_setores\\_privado\\_publico\\_e\\_cooperativo\\_.pdf](https://www.ers.pt/uploads/writer_file/document/1604/Lei_n._67_2013_de_28_Agosto_Lei-quadro_das_entidades_administrativas_independentes_com_funcoes_de_regulacao_da_atividade_e_comunicacao_dos_setores_privado_publico_e_cooperativo_.pdf).

<sup>3</sup> O Regulamento n.º 65/2015, de 11 de fevereiro, está disponível no *website* da ERS, 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).

no [SGREC]”<sup>4</sup>, sendo através desta plataforma que inserem as reclamações, sugestões e elogios de que são objeto, procedem à sua tipificação e enquadramento, nomeadamente por estabelecimento e serviço, por tema e assunto visado, por área de atendimento e por grupo profissional, através do preenchimento dos campos do formulário disponibilizado para o efeito<sup>5</sup>.

Mais ainda, para além da inserção das reclamações, sugestões e elogios, devem os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde proceder à submissão da *“resposta que tenham endereçado ao reclamante e de outros ficheiros que considere[m] relevantes à apreciação dos factos”*<sup>6</sup>.

O Regulamento n.º 65/2015 define também 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”*<sup>7</sup>.

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

O formulário do SGREC através do qual os estabelecimentos registam a informação a remeter à ERS (Registo a Submeter pelo Prestador – RSP) cruza informação com o Sistema de Registo de Estabelecimentos Regulados (SRER), associando automaticamente cada processo REC a um prestador registado, permitindo desde logo uma visão panorâmica da opinião dos cidadãos por Região de Saúde, por setor e por tipologia de estabelecimento.

---

<sup>4</sup> Cf. n.º 1 do artigo 7.º do Regulamento n.º 65/2015, de 11 de fevereiro.

<sup>5</sup> Cf. artigo 9.º do Regulamento n.º 65/2015, de 11 de fevereiro.

<sup>6</sup> Cf. n.º 2 do artigo 9.º do Regulamento n.º 65/2015, de 11 de fevereiro.

<sup>7</sup> Cf. alínea c) do artigo 3.º do Regulamento n.º 65/2015, de 11 de fevereiro.

Adicionalmente, o formulário disponibiliza listagens fechadas para classificação dos próprios processos por temas e assuntos visados, permitindo uma categorização uniforme e transversal a todo o setor da saúde.

Os temas disponíveis para tipificação dos processos REC são os seguintes:

- Acesso a cuidados de saúde;
- Cuidados de saúde e segurança do doente;
- Elogio/Louvor;
- Focalização no utente;
- Instalações e serviços complementares;
- Procedimentos administrativos;
- Questões financeiras;
- Sugestão;
- Tempos de espera;
- Outros temas.

No ano de 2021, a ERS manteve os procedimentos específicos que vinham sendo adotados desde 2020.

Concretamente, manteve-se o assunto “COVID-19” na tipificação dos processos REC, em todos os temas do SGREC, para permitir a sinalização de situações com eventual necessidade de intervenção regulatória mais célere, sendo que o assunto “COVID-19” não surge isolado num processo, mas sim associado aos temas mais latos, já habituais na classificação destes processos.

Por outro lado, manteve-se o procedimento divulgado no Alerta de Supervisão n.º 5/2020, de 1 de abril<sup>8</sup>, que referia que os processos com data de ocorrência<sup>9</sup> igual ou superior a 1 de março de 2020<sup>10</sup> podiam ser submetidos à ERS antes da sua completude, desde que constituídos pelo ficheiro da reclamação e por uma informação sumária sobre o seguimento que estivesse a ser-lhe dispensado, sendo que os documentos e/ou informação em falta deveriam ser posteriormente anexados ao processo nos termos da lei, através de

---

<sup>8</sup> Disponível para consulta em [https://www.ers.pt/media/3190/alerta\\_supervisão\\_5\\_2020-20200403-final.pdf](https://www.ers.pt/media/3190/alerta_supervisão_5_2020-20200403-final.pdf).

<sup>9</sup> Data de ocorrência: data em que a exposição foi escrita/apresentada pelo reclamante.

<sup>10</sup> A ERS instituiu como início do período de contingência (período de pandemia COVID-19) o dia 01/03/2020.

funcionalidade instalada na plataforma do SGREC. Mais ainda, no 2º semestre de 2021 a ERS alargou o âmbito de aplicação deste procedimento a todos os processos REC, independentemente da sua data de ocorrência.

No presente documento procede-se à divulgação de informação sobre processos REC monitorizados pela ERS no ano de 2021, com destaque, sempre que pertinente, para variações relacionadas com a situação de pandemia. Os dados disponibilizados têm por base a informação recolhida através do SGREC e do SRER.

A caracterização das Regiões de Saúde quanto à população foi feita a partir de dados demográficos do Instituto Nacional de Estatística, I.P. (INE) – Censos de 2021, fazendo-se a correspondência entre a população residente nos concelhos censitários e as áreas de atuação de cada uma das Administrações Regionais de Saúde (ARS). A distribuição dos estabelecimentos pelas regiões foi igualmente feita com base na sua localização.

Importa referir que os dados utilizados para a estimativa da população residente dizem respeito aos resultados dos Censos de 2021 que, de acordo com o Instituto Nacional de Estatística, I.P. (INE), *“resultam de uma fase intermédia do processo de tratamento e validação da informação [e que] apesar do seu carácter provisório, permitem antecipar um conjunto de informação censitária de elevado interesse para o conhecimento [o mais atual possível] da população e do parque habitacional do país”*.

## 2. Caracterização do universo de prestadores reclamados

No fim do ano de 2021 estavam registados no SRER 35.496 estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde. Durante o ano de 2021, a ERS recebeu reclamações, elogios e sugestões (processos REC) relativos a 3.633 estabelecimentos, que representam cerca de 10% dos estabelecimentos registados no SRER<sup>11</sup>.

A tabela seguinte mostra a proporção entre os estabelecimentos visados em processos REC submetidos à ERS e o total de estabelecimentos registados, de acordo com a sua distribuição por Regiões de Saúde:

**Tabela 1 – Comparação entre estabelecimentos reclamados e registados no SRER a 31/12/2021, por Região de Saúde**

Estabelecimentos	TOTAL	RS Norte	RS Centro	RS LVT	RS Alentejo	RS Algarve	Não aplicável*
Reclamados	<b>3.633</b>	1.208	624	1.474	168	159	-
Registados a 31/12/2021	<b>35.496</b>	11.195	6.074	12.549	1.335	1.356	2.987
% de estabelecimentos reclamados face aos registados	<b>10,1%</b>	10,8%	10,3%	11,7%	12,6%	11,7%	-

\* Estabelecimentos que, por se tratar de unidades móveis/ telemedicina/ domicílios, ou por lapso no registo, não estão associados a qualquer uma das cinco regiões de saúde de Portugal Continental.

Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações) e SRER (Sistema de Registo de Estabelecimentos Regulados).

<sup>11</sup> A ERS exerce as suas funções no território nacional, sem prejuízo das atribuições e competências dos órgãos de governo próprio das Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira, estabelecidas nos respetivos Estatutos Político-Administrativos.

### 3. Caracterização do universo de processos

#### 3.1. REC submetidos à ERS em 2021

Durante o ano de 2021 foram submetidos à apreciação da ERS 99.264 processos REC (reclamações, elogios e sugestões), incluindo processos com data de ocorrência anterior a 2021, conforme melhor se explicitará posteriormente, o que representa um aumento de aproximadamente 3% em relação ao período homólogo do ano anterior.

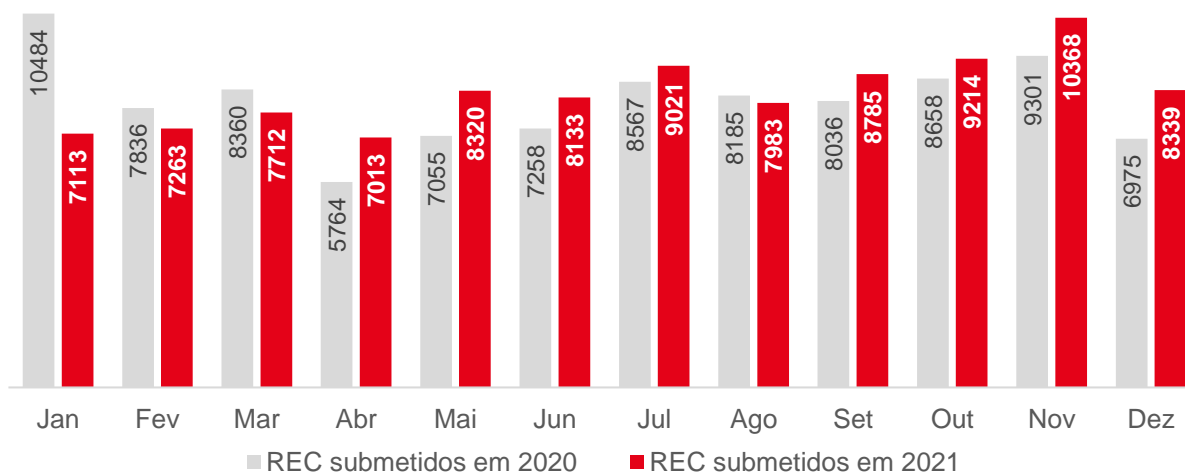
Tabela 2 – Evolução do volume de processos REC submetidos à ERS - 2015 a 2021

Ano	REC submetidos no ano	Evolução
2015	55.848	-
2016	69.511	24,5%
2017	80.049	15,2%
2018	97.353	21,6%
2019	93.563	-3,9%
2020	96.479	3,1%
2021	99.264	2,9%

Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).

O volume de processos REC submetidos à apreciação da ERS no ano de 2021 foi superior em oito meses do ano, com maior preponderância no segundo semestre, comparativamente com o período homólogo do ano anterior.

Gráfico 1 – Volume mensal de processos REC submetidos à ERS - comparação 2020-2021



Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).



No que diz respeito ao número de REC submetidos nos meses de maio a julho, salienta-se que as reclamações relacionadas com o plano de vacinação COVID-19 contribuíram para o aumento destes valores, comparativamente com o período homólogo no ano de 2020.

Constatou-se que os processos REC submetidos à ERS no ano de 2021 tinham ainda datas de ocorrência<sup>12</sup> muito díspares. Apesar de a maioria ser deste mesmo ano (80%), neste ano foram finalizados pelos prestadores muitos processos antigos, pelo que o tempo médio de submissão de processos REC à ERS pelos prestadores no ano de 2021 foi de 82 dias úteis.

**Tabela 3 – Processos REC submetidos à ERS em 2021, por ano de ocorrência**

Tipologia	Total	≤ 2016	2017	2018	2019	2020	2021
Reclamação	<b>84.024</b>	920	1.381	1.975	3.227	9.391	67.130
Elogio	<b>13.884</b>	10	412	153	246	1.075	11.988
Sugestão	<b>976</b>	105	124	104	61	51	531
Classificações mistas <sup>[a]</sup>	<b>380</b>	17	49	34	56	37	187
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>99.264</b>	<b>1.052</b>	<b>1.966</b>	<b>2.266</b>	<b>3.590</b>	<b>10.554</b>	<b>79.836</b>

<sup>[a]</sup> Classificações mistas = (Reclamação+Elogio) + (Reclamação+Sugestão) + (Reclamação+Elogio+Sugestão) + (Elogio+Sugestão).

Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).

Mais ainda, verificou-se que cerca de 14% dos processos REC submetidos à ERS no ano de 2021 diziam respeito apenas a elogios.

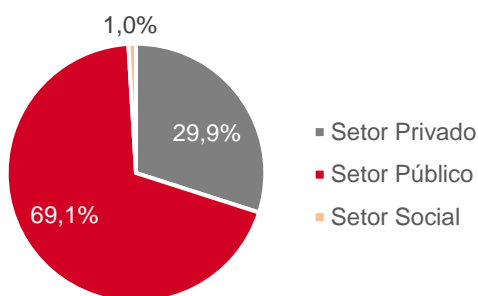
No que se refere à natureza jurídica, verificou-se que 69% dos processos REC submetidos à ERS foram relativos a estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde do setor público<sup>13</sup>,

<sup>12</sup> Data de ocorrência: data em que a exposição foi escrita/apresentada pelo reclamante. É a base para cálculo do tempo de submissão de processos REC pelos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde à ERS.

<sup>13</sup> Os estabelecimentos do setor público representam 7% do total de estabelecimentos registados no SRER da ERS.

incluindo-se neste setor os estabelecimentos geridos em regime de Parceria Público-Privada (PPP).

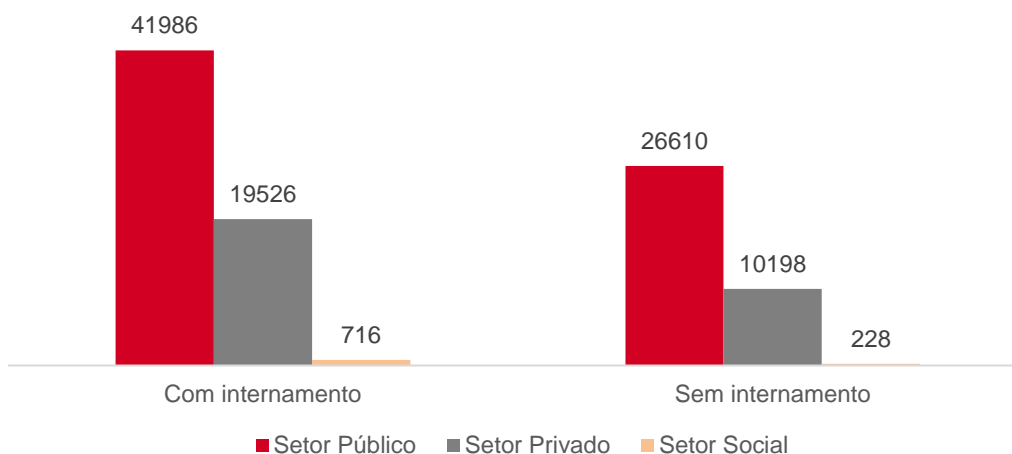
Gráfico 2 – Processos REC submetidos à ERS em 2021, por natureza jurídica do prestador



Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações)

No que toca à tipologia dos estabelecimentos, em todos os setores foram mais visados os prestadores com internamento.

Gráfico 3 – Processos REC submetidos à ERS em 2021, por tipologia de prestador

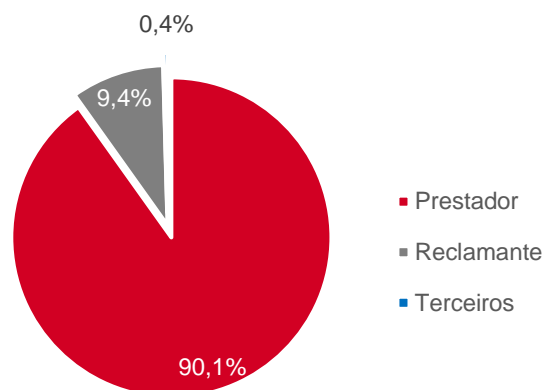


Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).

Quanto à sua proveniência, aproximadamente 90% dos processos REC foram remetidos à ERS pelos próprios prestadores, seguindo-se 9% enviados pelos reclamantes.



Gráfico 4 – Proveniência dos processos REC submetidos à ERS em 2021

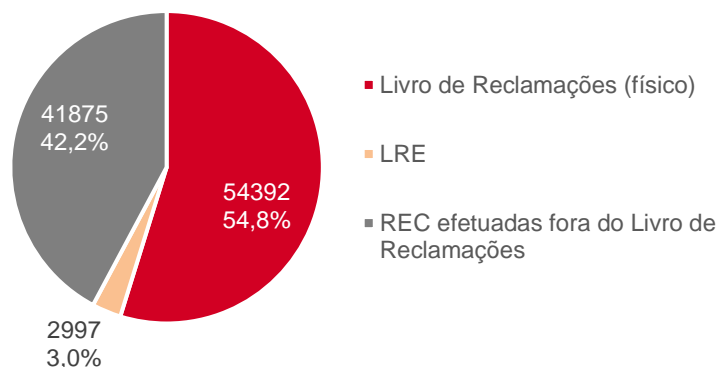


Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).

O suporte mais utilizado pelos reclamantes continuou a ser o livro de reclamações físico (55%). Quanto ao Livro de Reclamações Eletrónico (LRE), sendo aplicável e obrigatório apenas para prestadores de cuidados de saúde dos setores privado e social, registou-se um volume não muito elevado de reclamações (3%). Mais numerosas foram as reclamações, elogios e sugestões efetuadas por via de outros formatos que não o livro de reclamações físico ou eletrónico, designadamente através de correio eletrónico, postal ou outros formulários, incluindo o formulário disponível no *website* da ERS para apresentação de reclamações on-line (ROL).

Comparando estes valores com os obtidos em período homólogo do ano anterior, verifica-se que os reclamantes utilizaram os mesmos meios preferenciais para a apresentação de reclamações, elogios ou sugestões.

Gráfico 5 – Suporte original dos processos REC submetidos à ERS em 2021



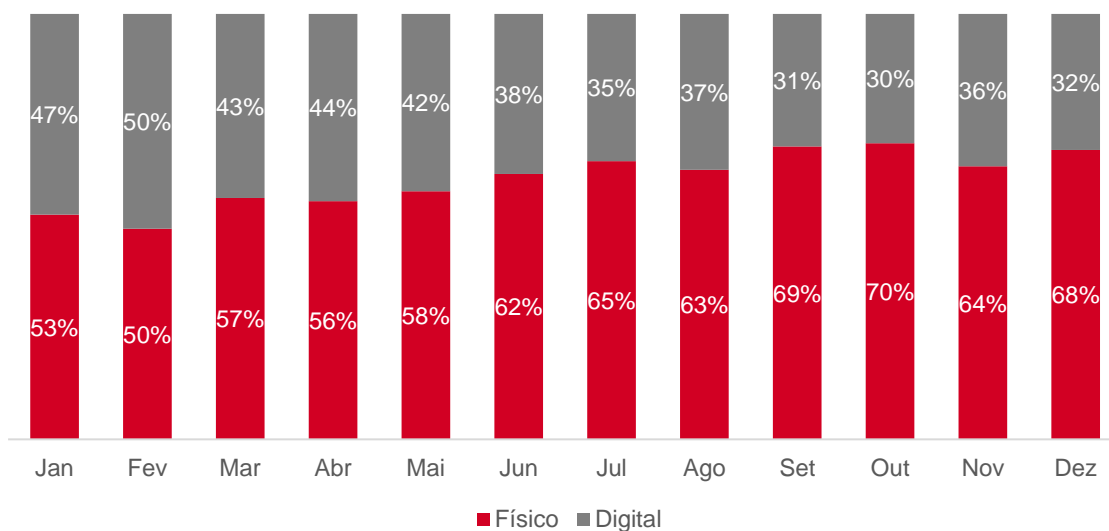
Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).

Em 2021, e à semelhança do ano anterior, verificou-se novamente uma preponderância da utilização do livro de reclamações físico em detrimento de outros suportes, tendo-se verificado apenas no mês de fevereiro um aumento relativo da utilização de recursos digitais para apresentação de reclamações, elogios e sugestões. Tal poderá ter resultado das medidas decretadas pelo Governo àquela data, nomeadamente com a renovação do Estado de Emergência no país.

Esta tendência já tinha sido apresentada no ano anterior na publicação da ERS [“Informação de Monitorização: Impacto da pandemia COVID-19 no Sistema de Saúde – período de março a junho de 2020”](#), de 20/07/2020, na qual se lê que, *considerando apenas os processos com data de ocorrência<sup>14</sup> no ano 2020 (...), no mês de abril [de 2020] é notório um maior recurso aos meios digitais para apresentação das reclamações, como o livro de reclamações eletrónico, a reclamação online no website da ERS, os formulários eletrónicos disponíveis nos próprios estabelecimentos ou exposições remetidas por email.*

<sup>14</sup> Data de ocorrência: data em que a exposição foi escrita/apresentada pelo reclamante.

Gráfico 6 – Tipo de suporte utilizado pelos reclamantes nos REC com data de ocorrência em 2021



Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).

A breve caracterização da distribuição dos processos REC por Região de Saúde permitiu constatar que aproximadamente 52% dos processos submetidos à ERS no ano de 2021 foram relativos a estabelecimentos situados na Região de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo, que teve também o número mais elevado de REC por 1.000 habitantes.

**Tabela 4 – Caracterização por Regiões de Saúde**

	R.S. Norte	R.S. Centro	R.S. LVT	R.S. Alentejo	R.S. Algarve
% da população residente em Portugal continental	36,4%	22,6%	29,1%	7,1%	4,7%
% do total de estabelecimentos registados no SRER	31,5%	17,1%	35,4%	3,8%	3,8%
% de estabelecimentos reclamados face aos registados	10,8%	10,3%	11,7%	12,6%	11,7%
% do total de processos REC em 2021	33,5%	8,3%	51,9%	2,2%	4,0%
Número de processos REC por 1.000 habitantes	9,3	3,7	18,0	3,1	8,5

Fontes: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações); ERS – SRER (Sistema de Registo de Estabelecimentos Regulados); INE, Recenseamento da população e habitação - Censos 2021 (última atualização em dezembro de 2021)<sup>15</sup>.

### 3.2. Registos provisórios inseridos no SGREC por submeter à ERS (RSP)

No final do ano de 2021 havia 20.395 registos inseridos na plataforma do SGREC pelos prestadores, identificados como registos provisórios por submeter à ERS (Registo a Submeter pelo Prestador - RSP). Em concreto, os RSP traduzem-se num registo prévio de uma reclamação, elogio ou sugestão que o prestador iniciou, mas não finalizou.

**Tabela 5 – Registos provisórios inseridos no SGREC, por submeter à ERS a 31/12/2021, por ano de ocorrência.**

Total	≤ 2016	2017	2018	2019	2020	2021
<b>20.395</b>	<b>1.905</b>	<b>1.314</b>	<b>2.017</b>	<b>2.892</b>	<b>2.714</b>	<b>9.553</b>
	9,3%	6,4%	9,9%	14,2%	13,3%	46,8%

Um RSP, quando finalizado, pode ser submetido (originando um processo REC) ou anulado (por se tratar de um erro de registo ou uma repetição). Esta situação tem vindo a ser monitorizada pela ERS, sensibilizando-se os prestadores para a necessidade de terminar estes registos em tempo útil.

15

[https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine\\_indicadores&indOcorrCod=0011166&xlang=pt](https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_indicadores&indOcorrCod=0011166&xlang=pt), consultado em 23/03/2022.

## **4. Prestadores de cuidados de saúde com maior número de processos submetidos à ERS**

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 semestral e anualmente 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.

A ERS regula a atividade de estabelecimentos com dimensões, níveis de complexidade, valências e volumes de produção muito díspares, sendo que *“Estão sujeitos à regulação da ERS, no âmbito das suas atribuições [...] todos os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, do setor público, privado, cooperativo e social, independentemente da sua natureza jurídica, nomeadamente hospitais, clínicas, centros de saúde, consultórios, laboratórios de análises clínicas, equipamentos ou unidades de telemedicina, unidades móveis de saúde e termas”*<sup>16</sup>.

Neste capítulo, optou-se por apresentar um quadro global por entidades, seguindo-se a especificação por estabelecimentos agrupados por setor (público, privado e social) e, dentro de cada setor, desagregados por tipologia (com ou sem internamento).

**Os resultados apresentados nas tabelas seguintes referem-se ao volume de processos submetidos à ERS no ano de 2021 relativos a cada um dos estabelecimentos, sem qualquer ponderação ou rácio quanto à sua dimensão, produção ou população alvo.**

**As designações dos estabelecimentos e das respetivas entidades gestoras estão conforme a inscrição no SRER pelos próprios prestadores.**

---

<sup>16</sup> Cf. n.º 2 do artigo 4.º dos estatutos da ERS, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 126/2014, de 22 de agosto.

## 4.1. Entidades com maior número de REC submetidos à ERS

Conforme foi já dito acima, durante o ano de 2021 a ERS recebeu processos REC (reclamações, elogios e sugestões) relativos a 3.663 estabelecimentos (10% do total de estabelecimentos registados no SRER) sob a responsabilidade de 1.388 entidades (7% do total de entidades inscritas na ERS), sendo 75% destes processos, aproximadamente, relativos a estabelecimentos detidos pelas seguintes 34 entidades:

Tabela 6 – Entidades responsáveis por 75% dos processos REC submetidos à ERS em 2021

Entidades	Setor	Região de Saúde	Estabelecimentos reclamados	N.º REC	% Total REC
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DE LISBOA E VALE DO TEJO	Pública	LVT	424	12.756	12,9%
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DO NORTE	Pública	Norte	520	7.564	7,6%
CENTRO HOSPITALAR UNIVERSITÁRIO DO PORTO, E.P.E.	Pública	Norte	4	5.659	5,7%
CENTRO HOSPITALAR UNIVERSITARIO DE LISBOA CENTRAL, E.P.E.	Pública	LVT	6	3.465	3,5%
CENTRO HOSPITALAR DE S. JOÃO, E.P.E.	Pública	Norte	2	3.288	3,3%
HOSPITAL DA LUZ, SA	Privada	LVT	4	3.246	3,3%
CENTRO HOSPITALAR BARREIRO MONTIJO, E.P.E.	Pública	LVT	2	2.864	2,9%
HOSPITAL CUF INFANTE SANTO, SA	Privada	LVT	5	2.664	2,7%
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DO CENTRO	Pública	Centro	301	2.499	2,5%
LUSÍADAS	Privada	LVT	10	2.238	2,3%
HOSPITAL DE BRAGA, E.P.E.	Pública	Norte	1	2.050	2,1%
HOSPITAL CUF DESCOBERTAS, S.A.	Privada	LVT	2	2.035	2,1%
HOSPITAL PROFESSOR DOUTOR FERNANDO FONSECA, E.P.E.	Pública	LVT	2	1.897	1,9%
HOSPITAL GARCIA DE ORTA, E.P.E.	Pública	LVT	1	1.804	1,8%
HOSPITAL CUF CASCAIS	Privada	LVT	3	1.790	1,8%
SGHL - SOCIEDADE GESTORA DO HOSPITAL DE LOURES, SA	Pública*	LVT	1	1.650	1,7%
CENTRO HOSPITALAR UNIVERSITÁRIO DO ALGARVE, E.P.E.	Pública	Algarve	9	1.613	1,6%
HOSPITAL DE VILA FRANCA DE XIRA, E.P.E.	Pública	LVT	1	1.465	1,5%
CENTRO HOSPITALAR LISBOA OCIDENTAL, EPE	Pública	LVT	3	1.400	1,4%
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DO ALGARVE	Pública	Algarve	19	1.315	1,3%
UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DE MATOSINHOS, E.P.E.	Pública	Norte	7	1.228	1,2%
CENTRO HOSPITALAR DE VILA NOVA DE GAIA/ ESPINHO, E.P.E.	Pública	Norte	4	1.194	1,2%
HOSPITAL CUF PORTO, SA	Privada	Norte	2	1.059	1,1%
LUSÍADAS - PARCERIAS CASCAIS, S.A.	Pública*	LVT	1	1.024	1,0%
HOSPOR - HOSPITAIS PORTUGUESES, SA	Privada	Norte	6	857	0,9%
CENTRO HOSPITALAR E UNIVERSITÁRIO DE COIMBRA, E.P.E.	Pública	Centro	6	774	0,8%
HOSPITAL DA LUZ – OEIRAS, S.A.	Privada	LVT	2	764	0,8%
CENTRO HOSPITALAR DE ENTRE O DOURO E VOUGA, E.P.E.	Pública	Norte	3	722	0,7%

Entidades	Setor	Região de Saúde	Estabelecimentos reclamados	N.º REC	% Total REC
CENTRO HOSPITALAR UNIVERSITÁRIO LISBOA NORTE, E.P.E.	Pública	LVT	2	683	0,7%
H.P.B - HOSPITAL PRIVADO DE BRAGA, S.A.	Privada	Norte	2	678	0,7%
CENTRO HOSPITALAR DE SETÚBAL, E.P.E.	Pública	LVT	2	661	0,7%
CENTRO HOSPITALAR TÂMEGA E SOUSA, E.P.E.	Pública	Norte	2	642	0,6%
UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DO ALTO MINHO, E.P.E.	Pública	Norte	48	642	0,6%
CLISA-CLÍNICA DE SANTO ANTÓNIO, S.A.	Privada	LVT	3	630	0,6%
<b>TOTAL</b>			<b>1.410</b>	<b>74.820</b>	<b>75,4%</b>

\* Estabelecimento integrado no SNS, gerido em regime de Parceria Público-Privada.

Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).

#### 4.1.1. 20 Entidades com mais REC classificados exclusivamente como reclamação submetidos à ERS

Conforme previamente referido, cada processo REC pode ser classificado como reclamação, elogio, sugestão ou como mais do que uma destas opções, em simultâneo.

A listagem seguinte apresenta as 20 entidades com maior número de processos classificados exclusivamente como reclamação submetidos à ERS em 2021.

**Tabela 7 – Entidades com mais processos classificados apenas como reclamação submetidos à ERS em 2021**

20 Entidades	Setor	Região de Saúde	Estabelecimentos reclamados	Processos só reclamação
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DE LISBOA E VALE DO TEJO, I.P.	Pública	LVT	414	10.447
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DO NORTE	Pública	Norte	498	6.725
CENTRO HOSPITALAR UNIVERSITÁRIO DO PORTO, E.P.E.	Pública	Norte	4	4.299
CENTRO HOSPITALAR UNIVERSITARIO DE LISBOA CENTRAL, EPE	Pública	LVT	6	2.985
CENTRO HOSPITALAR DE S. JOÃO, EPE	Pública	Norte	2	2.935
HOSPITAL DA LUZ, SA	Privada	LVT	4	2.528
CENTRO HOSPITALAR BARREIRO MONTIJO, EPE	Pública	LVT	2	2.350
HOSPITAL CUF INFANTE SANTO, SA	Privada	LVT	5	2.264
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DO CENTRO	Pública	Centro	288	2.241
LUSÍADAS, S.A.	Privada	LVT	10	1.955
HOSPITAL DE BRAGA, EPE	Pública	Norte	1	1.775
HOSPITAL CUF DESCOBERTAS, S.A.	Privada	LVT	2	1.733
HOSPITAL PROFESSOR DOUTOR FERNANDO FONSECA, E.P.E.	Pública	LVT	2	1.707
HOSPITAL GARCIA DE ORTA, E.P.E.	Pública	LVT	1	1.593
HOSPITAL CUF CASCAIS	Privada	LVT	3	1.513

20 Entidades	Setor	Região de Saúde	Estabelecimentos reclamados	Processos <u>só</u> reclamação
SGHL - SOCIEDADE GESTORA DO HOSPITAL DE LOURES, SA	Pública*	LVT	1	1.484
CENTRO HOSPITALAR UNIVERSITÁRIO DO ALGARVE, E.P.E.	Pública	Algarve	9	1.283
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DO ALGARVE, IP	Pública	Algarve	18	1.208
CENTRO HOSPITALAR DE VILA NOVA DE GAIA/ ESPINHO, EPE	Pública	Norte	4	1.092
CENTRO HOSPITALAR LISBOA OCIDENTAL, EPE	Pública	LVT	3	1.071
<b>TOTAL</b>			<b>1.277</b>	<b>53.188</b>

\* Estabelecimento integrado no SNS, gerido em regime de Parceria Público-Privada.

Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).

#### 4.1.2. **20 Entidades com mais REC classificados exclusivamente como elogio submetidos à ERS**

A listagem seguinte apresenta as 20 entidades com maior número de processos classificados exclusivamente como elogio, submetidos à ERS em 2021.

**Tabela 8 – Entidades com mais processos classificados apenas como elogio submetidos à ERS em 2021**

20 Entidades	Setor	Região de Saúde	Estabelecimentos elogiados	Processos <u>só</u> elogio
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DE LISBOA E VALE DO TEJO, I.P.	Pública	LVT	204	2.304
CENTRO HOSPITALAR UNIVERSITÁRIO DO PORTO, E.P.E.	Pública	Norte	3	983
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DO NORTE	Pública	Norte	207	837
HOSPITAL DA LUZ, SA	Privada	LVT	3	689
UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DE MATOSINHOS, E.P.E.	Pública	Norte	5	587
CENTRO HOSPITALAR UNIVERSITARIO DE LISBOA CENTRAL, EPE	Pública	LVT	6	501
CENTRO HOSPITALAR BARREIRO MONTIJO, EPE	Pública	LVT	2	490
HOSPITAL DE VILA FRANCA DE XIRA, E.P.E.	Pública	LVT	1	418
HOSPITAL CUF INFANTE SANTO, SA	Privada	LVT	4	364
CENTRO HOSPITALAR UNIVERSITÁRIO DO ALGARVE, E.P.E.	Pública	Algarve	9	336
CENTRO HOSPITALAR LISBOA OCIDENTAL, EPE	Pública	LVT	3	317
CENTRO HOSPITALAR DE S. JOÃO, EPE	Pública	Norte	1	294
LUSÍADAS, S.A.	Privada	LVT	6	279
HOSPITAL CUF DESCOBERTAS, S.A.	Privada	LVT	1	270
HOSPITAL DE BRAGA, EPE	Pública	Norte	1	267
HOSPITAL CUF CASCAIS	Privada	LVT	3	255
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DO CENTRO	Pública	Centro	86	234
HOSPITAL GARCIA DE ORTA, E.P.E.	Pública	LVT	1	203



20 Entidades	Setor	Região de Saúde	Estabelecimentos elogiados	Processos só elogio
LUSÍADAS - PARCERIAS CASCAIS, S.A.	Pública*	LVT	1	197
HOSPITAL PROFESSOR DOUTOR FERNANDO FONSECA, E.P.E.	Pública	LVT	1	190
<b>TOTAL</b>			<b>548</b>	<b>10.015</b>

\* Estabelecimento integrado no SNS, gerido em regime de Parceria Público-Privada.

Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).

## 4.2. Estabelecimentos do setor público com mais processos REC submetidos à ERS

### 4.2.1. Estabelecimentos do setor público com internamento

No ano de 2021 foram submetidos à ERS 41.991 processos REC relativos a 100 estabelecimentos do setor público com internamento, que representam 42% do total de processos REC submetidos. Os 20 estabelecimentos mais visados representam 29% do total de REC submetidas e 69% das reclamações nesta tipologia de prestador.

**Tabela 9 – Estabelecimentos do setor público com internamento com mais processos REC submetidos à ERS em 2021**

Estabelecimento	Entidade	N.º REC	% total REC	Reclamação	Elogio	Sugestão	Misto [a]
UNIDADE HOSPITALAR DE SANTO ANTÓNIO	CH UNIVERSITÁRIO DO PORTO, E.P.E.	4011	4,0%	3010	692	229	80
HOSPITAL DE SÃO JOÃO, E.P.E.	CH S. JOÃO, E.P.E.	3287	3,3%	2926	291	62	8
HOSPITAL N.º SR.ª DO ROSÁRIO, EPE	CH BARREIRO MONTIJO, E.P.E.	2489	2,5%	2034	434	15	6
HOSPITAL DE BRAGA	HOSPITAL DE BRAGA, E.P.E.	2050	2,1%	1773	266	9	2
HOSPITAL PROF. DR. FERNANDO FONSECA	HOSPITAL PROF. DR. FERNANDO FONSECA, E.P.E.	1896	1,9%	1702	188	2	4
HOSPITAL GARCIA DE ORTA, E.P.E.	HOSPITAL GARCIA DE ORTA, E.P.E.	1804	1,8%	1591	200	10	3
HOSPITAL BEATRIZ ÂNGELO [b]	SGHL - SOCIEDADE GESTORA DO HOSPITAL DE LOURES, S.A.	1650	1,7%	1472	166	0	12
CENTRO MATERNO INFANTIL DO NORTE	CH UNIVERSITÁRIO DO PORTO, E.P.E.	1625	1,6%	1146	238	172	69
HOSPITAL DE SÃO JOSÉ	CH UNIVERSITARIO DE LISBOA CENTRAL, E.P.E.	1562	1,6%	1356	188	7	11
HOSPITAL VILA FRANCA DE XIRA	HOSPITAL DE VILA FRANCA DE XIRA, E.P.E.	1465	1,5%	1044	417	1	3
HOSPITAL DE CASCAIS – DR. JOSÉ DE ALMEIDA [b]	LUSÍADAS - PARCERIAS CASCAIS, S.A.	1024	1,0%	826	193	1	4
UNIDADE 1 - HOSPITAL EDUARDO SANTOS SILVA	CH VILA NOVA DE GAIA/ESPINHO, E.P.E.	920	0,9%	867	48	3	2
UNIDADE HOSPITALAR DE FARO	CH UNIVERSITÁRIO DO ALGARVE, E.P.E.	837	0,8%	653	177	0	7
HOSPITAL DE SÃO FRANCISCO XAVIER	CH LISBOA OCIDENTAL, E.P.E.	793	0,8%	638	153	0	2
HOSPITAL PEDRO HISPANO	ULS DE MATOSINHOS, E.P.E.	683	0,7%	255	424	0	4
HOSPITAL DE SÃO BERNARDO SETÚBAL	CENTRO HOSPITALAR DE SETÚBAL, E.P.E.	639	0,6%	558	75	3	3

Estabelecimento	Entidade	N.º REC	% total REC	Reclamação	Elogio	Sugestão	Misto [a]
UNIDADE HOSPITALAR DE PORTIMÃO	CENTRO HOSPITALAR UNIVERSITÁRIO DO ALGARVE, E.P.E.	613	0,6%	513	98	1	1
HOSPITAL SANTA MARIA	CH UNIVERSITÁRIO LISBOA NORTE, E.P.E.	596	0,6%	470	123	3	0
UNIDADE HOSPITALAR DE SANTA MARIA DA FEIRA - HOSPITAL DE SÃO SEBASTIÃO	CH ENTRE O DOURO E VOUGA, E.P.E.	596	0,6%	518	75	1	2
UNIDADE PADRE AMÉRICO (PENAFIEL)	CENTRO HOSPITALAR TÂMEGA E SOUSA, E.P.E.	568	0,6%	514	51	3	0
<b>TOTAL</b>		<b>29.108</b>	<b>29,3%</b>	<b>23.866</b>	<b>4.497</b>	<b>522</b>	<b>223</b>

[a] Misto: processos com mais do que uma classificação (Reclamação+Elogio, Reclamação+Sugestão...).

[b] Estabelecimento integrado no SNS, gerido em regime de Parceria Público-Privada.

Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).

## 4.2.2. Estabelecimentos do setor público sem internamento

No ano de 2021 foram submetidos à ERS 26.605 processos REC relativos a 1.446 estabelecimentos do setor público sem internamento, que representam 27% do total de processos REC submetidos. Os 20 estabelecimentos mais visados representam cerca de 5% do total de REC submetidas e 18% das reclamações nesta tipologia de prestador.

**Tabela 10 – Estabelecimentos do setor público sem internamento com mais processos REC submetidos à ERS em 2021**

Estabelecimento	Entidade	N.º REC	% total REC	Reclamação	Elogio	Sugestão	Misto [a]
ACES LX OCIDENTAL E OEIRAS - CVC CARNAXIDE	ARS LISBOA E VALE DO TEJO	498	0,5%	31	465	0	2
ACES SINTRA - UCSP ALGUEIRÃO / AC	ARS LISBOA E VALE DO TEJO	398	0,4%	371	24	3	0
ACES LX CENTRAL - UCSP ALAMEDA / USF FONTE LUMINOSA / URAP	ARS LISBOA E VALE DO TEJO	368	0,4%	347	21	0	0
ACES LX NORTE - UCSP SETE RIOS	ARS LISBOA E VALE DO TEJO	301	0,3%	284	14	1	2
ACES SINTRA - UCSP / AC AGUALVA	ARS LISBOA E VALE DO TEJO	288	0,3%	281	7	0	0
ACES LX OCIDENTAL - USF DELTA / UCSP / USP PAÇO D'ARCOS	ARS LISBOA E VALE DO TEJO	239	0,2%	202	37	0	0
ACES ALGARVE II - BARLAVENTO - CENTRO SAÚDE PORTIMÃO	ARS ALGARVE	233	0,2%	201	31	0	1
ACES SINTRA - CVC MONTE ABRAÃO	ARS LISBOA E VALE DO TEJO	231	0,2%	74	156	1	0
CENTRO DE SAÚDE DE MATOSINHOS	ULS MATOSINHOS, E.P.E.	219	0,2%	186	32	0	1
CENTRO DE VACINAÇÃO COVID	ARS NORTE	195	0,2%	60	134	0	1
ACES SINTRA - USCP BELAS / USF MONTE DA LUZ / AC BELAS	ARS LISBOA E VALE DO TEJO	187	0,2%	163	24	0	0
ACES LX CENTRAL - LAPA	ARS LISBOA E VALE DO TEJO	174	0,2%	158	16	0	0
ACES ALGARVE I - CENTRAL - CENTRO SAÚDE ALBUFEIRA	ARS ALGARVE	173	0,2%	159	14	0	0
ACES LX CENTRAL - USCP DE MARVILA	ARS LISBOA E VALE DO TEJO	171	0,2%	162	9	0	0

Estabelecimento	Entidade	N.º REC	% total REC	Reclamação	Elogio	Sugestão	Misto [a]
ACES - ARCO RIBEIRINHO - USF STO. ANTÓNIO / UCSP QUINTA LOMBA / UCC BARREIRO/UCSP BARREIRO	ARS LISBOA E VALE DO TEJO	169	0,2%	161	6	0	2
ACES LX CENTRAL - USF JARDINS DA ENCARNAÇÃO / UCSP OLIVAIS / USF VASCO DA GAMA / AC OLIVAIS	ARS LISBOA E VALE DO TEJO	169	0,2%	155	14	0	0
ACES ALGARVE II - BARLAVENTO - CENTRO SAÚDE SILVES	ARS ALGARVE	169	0,2%	163	6	0	0
ACES AMADORA - CVC AMADORA	ARS LISBOA E VALE DO TEJO	155	0,2%	4	150	1	0
ACES AMADORA - USCP AMADORA	ARS LISBOA E VALE DO TEJO	154	0,2%	145	8	0	1
ACES ALGARVE I - CENTRAL - CENTRO SAÚDE OLHÃO	ARS ALGARVE	152	0,2%	141	10	0	1
<b>TOTAL</b>		<b>4.643</b>	<b>4,7%</b>	<b>3.448</b>	<b>1.178</b>	<b>6</b>	<b>11</b>

[a] Misto: processos com mais do que uma classificação (Reclamação+Elogio, Reclamação+Sugestão...).

Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).

### 4.3. Estabelecimentos do setor privado com mais processos REC submetidos no ano de 2021

#### 4.3.1. Estabelecimentos do setor privado com internamento

No ano de 2021 foram submetidos à ERS 19.528 processos REC relativos a 98 estabelecimentos do setor privado com internamento, que representam aproximadamente 20% do total de processos REC submetidos. Os 20 estabelecimentos mais visados representam 16% do total de REC submetidas e cerca de 83% das reclamações nesta tipologia de prestador.

**Tabela 11 – Estabelecimentos do setor privado com internamento com mais processos REC submetidos à ERS em 2021**

Estabelecimento	Entidade	N.º REC	% total REC	Reclamação	Elogio	Sugestão	Misto [a]
HOSPITAL DA LUZ - LISBOA	HOSPITAL DA LUZ, S.A.	2677	2,7%	2128	520	25	4
HOSPITAL CUF DESCOBERTAS	HOSPITAL CUF DESCOBERTAS, S.A.	2033	2,0%	1731	270	32	0
HOSPITAL CUF TEJO	HOSPITAL CUF INFANTE SANTO, S.A.	1818	1,8%	1508	285	25	0
HOSPITAL LUSÍADAS LISBOA	LUSÍADAS, S.A.	1228	1,2%	1069	155	3	1
HOSPITAL DA CUF PORTO, SA	HOSPITAL CUF PORTO, SA	1013	1,0%	867	126	20	0
HOSPITAL CUF CASCAIS	HOSPITAL CUF CASCAIS	860	0,9%	704	142	13	1
HOSPITAL DA LUZ - OEIRAS	HOSPITAL DA LUZ – OEIRAS, S.A.	762	0,8%	641	117	4	0
HOSPITAL CUF SINTRA	HOSPITAL CUF CASCAIS	657	0,7%	564	84	7	2
HOSPITAL DA LUZ - SETUBAL	HOSPOR - HOSPITAIS PORTUGUESES, S.A.	598	0,6%	516	66	16	0
HOSPITAL DA LUZ ARRÁBIDA	HOSPITAL DA LUZ ARRÁBIDA, S.A.	596	0,6%	511	76	8	1
HOSPITAL LUSÍADAS PORTO	LUSÍADAS, S.A.	569	0,6%	493	75	0	1
HOSPITAL DA LUZ - TORRES DE LISBOA	HOSPITAL DA LUZ, S.A.	534	0,5%	365	163	6	0

Estabelecimento	Entidade	N.º REC	% total REC	Reclamação	Elogio	Sugestão	Misto [a]
TROFA SAÚDE HOSPITAL GAIA	GAIARTS, HOSPITAL PRIVADO DE GAIA, S.A.	436	0,4%	431	5	0	0
HOSPITAL PRIVADO DE BRAGA	HOSPITAL PRIVADO DE BRAGA, S.A.	396	0,4%	395	0	1	0
HOSPITAL CUF TORRES VEDRAS	HOSPITAL CUF TORRES VEDRAS	384	0,4%	310	66	8	0
HOSPITAL PRIVADO DE ALFENA	HPAV - HOSPITAL PRIVADO DE ALFENA S.A.	379	0,4%	377	2	0	0
HOSPITAL PRIVADO DA BOA NOVA	HOSPITAL PRIVADO DA BOA NOVA, S.A.	344	0,3%	341	2	1	0
HOSPITAL CUF VISEU	HOSPITAL CUF VISEU, S.A.	333	0,3%	217	113	3	0
HOSPITAL PRIVADO DE BRAGA CENTRO	H.P.B - HOSPITAL PRIVADO DE BRAGA, S.A.	282	0,3%	282	0	0	0
TROFA SAÚDE AMADORA	TSH AMADORA, S.A.	266	0,3%	261	4	0	1
<b>TOTAL</b>		<b>16.165</b>	<b>16,3%</b>	<b>13.711</b>	<b>2.271</b>	<b>172</b>	<b>11</b>

[a] Misto: processos com mais do que uma classificação (Reclamação+Elogio, Reclamação+Sugestão...).

Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).

### 4.3.2. Estabelecimentos do setor privado sem internamento

No ano de 2021 foram submetidos à ERS 10.196 processos REC relativos a 1.824 estabelecimentos do setor privado sem internamento, que representam 10% do total de processos REC submetidos. Os 20 estabelecimentos mais visados representam 4% do total de REC submetidas e 40% das reclamações nesta tipologia de prestador.

Tabela 12 – Estabelecimentos do setor privado sem internamento com mais processos REC submetidos à ERS em 2021

Estabelecimento	Entidade	N.º REC	% total REC	Reclamação	Elogio	Sugestão	Misto [a]
CLÍNICA CUF ALMADA	HOSPITAL CUF INFANTE SANTO, S.A.	615	0,6%	542	65	8	0
CLÍNICA CUF ALVALADE	CLÍNICA CUF ALVALADE, S.A.	326	0,3%	306	16	4	0
CENTRO CLÍNICO LISBOA	SINDICATO DA BANCA, SEGUROS E TECNOLOGIAS - MAIS SINDICATO	314	0,3%	260	54	0	0
EDIFÍCIO II HOSPITAL LUSÍADAS LISBOA	LUSÍADAS, S.A.	289	0,3%	264	23	2	0
INSTITUTO CUF PORTO	HOSPITAL CUF PORTO, S.A.	282	0,3%	242	34	6	0
CLÍNICA CUF SÃO DOMINGOS DE RANA	HOSPITAL CUF CASCAIS	273	0,3%	241	25	6	1
CLÍNICA LUSÍADAS ORIENTE	CLISA-CLÍNICA DE SANTO ANTÓNIO, S.A.	267	0,3%	254	13	0	0
CLÍNICA CUF BELÉM	CLÍNICA CUF BELÉM, S.A.	235	0,2%	217	16	2	0
CLÍNICA CUF MIRAFLORES	HOSPITAL CUF INFANTE SANTO, S.A.	215	0,2%	199	13	3	0
HOSPITAL DA LUZ - CENTRO CLÍNICO DA AMADORA	HOSPITAL DA LUZ -CENTRO CLÍNICO DA AMADORA, S.A.	210	0,2%	172	36	2	0
HDM - HOSPITAL DE DIA DA MAIA	H.P.T - HOSPITAL PRIVADO DA TROFA, S.A.	125	0,1%	125	0	0	0
CINTRAMÉDICA II - SERVIÇOS DE SAÚDE, LDA	CINTRAMEDICA II, SERVIÇOS DE SAÚDE, LDA	102	0,1%	102	0	0	0

Estabelecimento	Entidade	N.º REC	% total REC	Reclamação	Elogio	Sugestão	Misto [a]
HDF- HOSPITAL DE DIA DE V.N. FAMILIÇÃO	H.P.T - HOSPITAL PRIVADO DA TROFA, S.A.	93	0,1%	93	0	0	0
IMI - IMAGENS MÉDICAS INTEGRADAS S.A. (REPÚBLICA)	IMI - IMAGENS MÉDICAS INTEGRADAS, S.A.	93	0,1%	93	0	0	0
CLÍNICA LUSÍADAS FARO	LUSÍADAS ALGARVE, S.A.	88	0,1%	76	12	0	0
HOSPITAL PARTICULAR DO ALGARVE - UNIDADE DE AMBULATÓRIO	HOSPITAL PARTICULAR DO ALGARVE S.A.	79	0,1%	79	0	0	0
BALNEÁRIO D. AFONSO HENRIQUES	TERMALISTUR - TERMAS DE S. PEDRO DO SUL, E.M., S.A.	78	0,1%	16	32	29	1
CLÍNICA CUF MAFRA	HOSPITAL CUF TORRES VEDRAS	74	0,1%	59	15	0	0
CENTRO MÉDICO DA PRAÇA, LDA	CENTRO MÉDICO DA PRAÇA, LDA	67	0,1%	20	47	0	0
TROFA SAÚDE HOSPITAL BARCELOS	H.P.T - HOSPITAL PRIVADO DA TROFA, S.A	66	0,1%	66	0	0	0
<b>TOTAL</b>		<b>3.891</b>	<b>3,9%</b>	<b>3.426</b>	<b>401</b>	<b>62</b>	<b>2</b>

[a] Misto: processos com mais do que uma classificação (Reclamação+Elogio, Reclamação+Sugestão...).

Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).

## 4.4. Estabelecimentos do setor social com mais processos REC submetidos à ERS

### 4.4.1. Estabelecimentos do setor social com internamento

No ano de 2021 foram submetidos à ERS 710 processos REC relativos a 100 estabelecimentos do setor social com internamento, que representam 0,7% do total de processos REC submetidos. Os 20 estabelecimentos mais visados representam 0,5% do total de REC submetidas e 73% das reclamações nesta tipologia de prestador.

**Tabela 13 – Estabelecimentos do setor social com internamento com mais processos REC submetidos à ERS em 2021**

Estabelecimento	Entidade	N.º REC	% total REC	Reclamação	Elogio	Sugestão	Misto [a]
HOSPITAL SANTA MARIA - PORTO	HOSPITAL SANTA MARIA - PORTO	66	0,07%	66	0	0	0
HOSPITAL JOSÉ LUCIANO DE CASTRO DA MISERICÓRDIA DE ANADIA	SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE ANADIA	44	0,04%	6	38	0	0
HOSPITAL DA MISERICÓRDIA DE ÉVORA	SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE ÉVORA	44	0,04%	44	0	0	0
CASA DE SAÚDE DA BOAVISTA	CASA DE SAÚDE DA BOAVISTA	36	0,04%	36	0	0	0
HOSPITAL DA PRELADA-DR DOMINGOS BRAGA DA CRUZ	SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DO PORTO	35	0,04%	35	0	0	0
HOSPITAL DA SCM DE VILA VERDE	SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE VILA VERDE	31	0,03%	31	0	0	0
HOSPITAL DA ORDEM TERCEIRA	VENERAVEL ORDEM TERCEIRA DE S. FRANCISCO DA CIDADE	30	0,03%	30	0	0	0
SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FÃO	SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FÃO	26	0,03%	26	0	0	0
CSC- ASSOCIAÇÃO DE SOCORROS MÚTUOS DE EMPREGADOS NO COMÉRCIO DE LISBOA	ASSOCIAÇÃO SOCORROS MÚTUOS EMPREGADOS COMÉRCIO LISBOA, IPSS	25	0,03%	25	0	0	0

Estabelecimento	Entidade	N.º REC	% total REC	Reclamação	Elogio	Sugestão	Misto [a]
MONTEPIO RAINHA D. LEONOR	MONTEPIO RAINHA DONA LEONOR - ASSOCIAÇÃO MUTUALISTA	23	0,02%	23	0	0	0
HOSPITAL NARCISO FERREIRA	IRMANDADE SANTA CASA MISERICORDIA RIBA DE AVE	22	0,02%	22	0	0	0
HOSPITAL AGOSTINHO RIBEIRO	SANTA CASA DA MISERICORDIA DE FELGUEIRAS - HOSPITAL AGOSTINHO RIBEIRO	21	0,02%	21	0	0	0
FUNDAÇÃO DE AURÉLIO AMARO DINIZ	FUNDAÇÃO DE AURÉLIO AMARO DINIZ	18	0,02%	18	0	0	0
HOSPITAL MISERICÓRDIA DA MEALHADA	SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DA MEALHADA	18	0,02%	18	0	0	0
HOSPITAL DOM MANUEL DE AGUIAR	SANTA CASA DA MISERICORDIA DE LEIRIA	16	0,02%	16	0	0	0
HOSPITAL S. JOSÉ - FAFE	SANTA CASA MISERICÓRDIA DE FAFE	15	0,02%	14	1	0	0
ASFE SAÚDE - UNIDADE DE INTERNAMENTO	ASSOCIAÇÃO DE SOCORROS DA FREGUESIA DA ENCARNÇÃO	12	0,01%	12	0	0	0
HOSPITAL DE SANTA ISABEL	SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE MARCO DE CANAVESES	12	0,01%	12	0	0	0
HOSPITAL DE S. JOÃO BAPTISTA	SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DO ENTRONCAMENTO	12	0,01%	12	0	0	0
HOSPITAL DE S. LOUIS	SOCIETE FRANÇAISE DE BIENFAISANCE	12	0,01%	11	1	0	0
<b>TOTAL</b>		<b>518</b>	<b>0,5%</b>	<b>478</b>	<b>40</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

[a] Misto: processos com mais do que uma classificação (Reclamação+Elogio, Reclamação+Sugestão...).

Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).

#### 4.4.2. Estabelecimentos do setor social sem internamento

No ano de 2021 foram submetidos à ERS 227 processos REC relativos a 64 estabelecimentos do setor social sem internamento. Os 20 estabelecimentos mais visados representam 0,2% do total de REC submetidas e 74% das reclamações nesta tipologia de prestador.

Tabela 14 – Estabelecimentos do setor social sem internamento com mais processos REC submetidos à ERS em 2021

Estabelecimento	Entidade	N.º REC	% total REC	Reclamação	Elogio	Sugestão	Misto [a]
UNIDADE DE SAÚDE MISERICÓRDIA DE CASCAIS	SANTA CASA DA MISERICORDIA DE CASCAIS	2	0,02%	20	2	0	0
UNIÃO MUTUALISTA NOSSA SENHORA CONCEICAO - CENTRO CLÍNICO	UNIÃO MUTUALISTA NOSSA SENHORA DA CONCEIÇÃO	1	0,02%	20	1	0	0
O VIGILANTE - AMADORA	ASSOCIAÇÃO DE SOCORROS MÉDICOS O VIGILANTE	0	0,02%	19	0	0	0
ASSOCIAÇÃO PROTECTORA DOS DIABÉTICOS DE PORTUGAL	ASSOCIAÇÃO PROTECTORA DOS DIABÉTICOS DE PORTUGAL	0	0,01%	14	0	0	0
CRUZ VERMELHA PORTUGUESA - TESTES COVID-19	CRUZ VERMELHA PORTUGUESA	0	0,01%	14	0	0	0
CENTRO CLÍNICO DE LISBOA	ALTICE - ASSOCIAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	0	0,01%	10	0	0	0
CENTRO DE DIAGNÓSTICO - SCMC	SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DA COVILHÃ	0	0,01%	9	0	0	0
CENTRO CLÍNICO DE LISBOA - NEL, NÚCLEO DE ESTOMATOLOGIA	ALTICE - ASSOCIAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	0	0,01%	8	0	0	0

Estabelecimento	Entidade	N.º REC	% total REC	Reclamação	Elogio	Sugestão	Misto [a]
CLÍNICA DE MEDICINA FÍSICA E REABILITAÇÃO	CEBI-FUNDAÇÃO PARA O DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO DE ALVERCA	1	0,01%	5	1	0	0
CLÍNICA DA LIGA (V.N GAIA)	LIGA DAS ASSOCIAÇÕES DE SOCORRO MÚTUO DE VILA NOVA DE GAIA	0	0,01%	6	0	0	0
INSTITUTO NACIONAL DE CARDIOLOGIA PREVENTIVA	INSTITUTO NACIONAL DE CARDIOLOGIA PREVENTIVA	0	0,01%	5	0	0	0
SANTA CASA DA MISERICÓRDIA BENAVENTE	SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE BENAVENTE	0	0,01%	5	0	0	0
CENTRO COMUNITÁRIO DE SAÚDE-ORAL	ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PROMOTORA DE SAÚDE E HIGIENE ORAL	0	0,00%	4	0	0	0
CLÍNICA "A LACOBRIENSE"	CLÍNICA A LACOBRIENSE	0	0,00%	4	0	0	0
CLÍNICA MÉDICA DA FOZ - MÉDICOS EM CASA, C.R.L.	CLÍNICA MÉDICA DA FOZ - MÉDICOS EM CASA, C.R.L.	0	0,00%	4	0	0	0
NRN	LIGA PORTUGUESA CONTRA O CANCRO	0	0,00%	4	0	0	0
CLÍNICA FISIÁTRICA DA MISERICORDIA DE GAIA	SANTA CASA DA MISERICORDIA DE VILA NOVA DE GAIA	0	0,00%	4	0	0	0
A MUTUALIDADE DA MOITA-ASSOCIAÇÃO MUTUALISTA	A MUTUALIDADE DA MOITA-ASSOCIAÇÃO MUTUALISTA	0	0,00%	3	0	0	0
CENTRO CLÍNICO DO PORTO	ALTICE - ASSOCIAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	1	0,00%	2	1	0	0
ASSOCIAÇÃO DE SOCORROS MUTUOS DE S. MAMEDE DE INFESTA	ASSOCIAÇÃO DE SOCORROS MUTUOS DE S. MAMEDE DE INFESTA, IPSS	0	0,00%	3	0	0	0
<b>TOTAL</b>		<b>168</b>	<b>0,2%</b>	<b>163</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

[a] Misto: processos com mais do que uma classificação (Reclamação+Elogio, Reclamação+Sugestão...).

Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).



## 5. Resultados

A publicação do Regulamento n.º 65/2015, de 11 de fevereiro, e subsequente inserção na plataforma do SGREC de todas as reclamações, elogios e/ ou sugestões do setor da saúde, permitiu à ERS ter uma visão integrada de todo o sistema de saúde.

O procedimento de monitorização e apreciação de REC pela ERS implica a leitura diária dos processos que lhe são submetidos. Para isso, a ERS tem implementado um sistema automático de distribuição de processos REC por ordem de prioridade, atribuída segundo a contemporaneidade dos processos e a gravidade do assunto, garantindo imediatismo na tomada de decisão dos processos identificados como prioritários.



Dando continuidade às medidas anteriormente implementadas para o período de contingência (a partir de 01/03/2020), no ano de 2021 a ERS manteve a classificação temática “COVID-19”. Até setembro de 2021, a ERS priorizou a análise e monitorização dos processos REC com este assunto, revendo-se, entretanto, estes critérios face à estabilização da informação remetida à ERS no âmbito da pandemia COVID-19.

### 5.1. Total de processos REC decididos

No ano de 2021, a ERS emitiu decisão relativamente a 89.460 processos REC, o que representou um decréscimo de cerca de 7% em relação ao período homólogo no ano anterior.

Tabela 15 – Volume de processos REC decididos pela ERS em 2021– evolução 2015-2021

Ano de decisão	Total de REC decididos no ano	Evolução
2015	<b>20.516</b>	-
2016	<b>52.642</b>	156,6%
2017	<b>62.579</b>	18,9%
2018	<b>112.865</b>	80,4%



<b>Ano de decisão</b>	<b>Total de REC decididos no ano</b>	<b>Evolução</b>
2019	<b>146.055<sup>17</sup></b>	29,4%
2020	<b>96.594</b>	-33,9%
2021	<b>89.460</b>	-7,4%

Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).

Analisando os processos REC decididos pela ERS em 2021, verifica-se que 94% dos processos decididos tinham sido submetidos à ERS no próprio ano.

Note-se, no entanto, que um número significativo destes processos tem ainda data de ocorrência anterior a 2021.

**Tabela 16 – Processos REC decididos pela ERS no ano de 2021, por ano de submissão e de ocorrência**

<b>Ano de ocorrência</b>	<b>TOTAL REC decididos no ano de 2021</b>		<b>REC decididas e submetidos à ERS em 2021</b>		<b>REC decididas em 2021, submetidas à ERS em anos anteriores</b>	
2015	411	0,5%	402	0,5%	9	0,2%
2016	526	0,6%	524	0,6%	2	0,0%
2017	1.902	2,1%	1.888	2,2%	14	0,3%
2018	2.282	2,6%	2.212	2,6%	70	1,3%
2019	3.489	3,9%	3.414	4,1%	75	1,4%
2020	15.217	17,0%	10.149	12,1%	5.068	96,8%
2021	65.633	73,4%	65.633	77,9%	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>89.460</b>		<b>84.222</b>		<b>5.238</b>	

Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).

<sup>17</sup> Conforme referido nos relatórios do SGREC relativos ao ano 2019 (cf. Sistema de Gestão de Reclamações: Relatório do ano de 2019, disponíveis no *website* da ERS), cumpre reiterar que o volume de processos decididos nesse ano foi atípico, resultado do plano de recuperação, que incluiu, entre outros, a aquisição complementar de serviços de registo, tipificação e análise técnica simplificada de reclamações.

As análises que se apresentam de seguida dos processos REC decididos em 2021 por classificação atribuída encontram-se separados por data de ocorrência, conforme sejam de 2021 ou de anos anteriores.

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

O resultado das classificações atribuídas aos processos REC decididos pela ERS, em conformidade com as tipologias disponíveis, traduz-se num total de 74.609 processos que contêm reclamações<sup>18</sup>, 14.053 com elogios<sup>19</sup> e 1.158 com sugestões<sup>20</sup>.

**Tabela 17 – Classificação agregada dos processos REC decididos pela ERS em 2021**

Classificação dos processos REC	Total Geral		Data ocorrência em 2021		Data ocorrência até 31/12/2020	
Reclamação	74.609	83,1%	53.252	71,4%	21.357	28,6%
Elogio	14.053	15,6%	11.963	85,1%	2.090	14,9%
Sugestão	1.158	1,3%	574	49,6%	584	50,4%

Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).

## 5.2. Análise dos temas nas reclamações decididas

À semelhança das opções de classificação como “reclamação”, “elogio” e/ou “sugestão”, o SGREC permite também selecionar mais do que um tema<sup>21</sup> para cada reclamação e, dentro de cada tema, mais do que um assunto específico, o que significa que nas 74.609 reclamações decididas no ano de 2021 houve 125.176 diferentes menções temáticas.

<sup>18</sup> Soma das classificações “Reclamação” [74.306], “Reclamação+Elogio” [155], “Reclamação+Sugestão” [142] e “Reclamação+Elogio+Sugestão” [6].

<sup>19</sup> Soma das classificações “Elogio” [13.841], “Reclamação+Elogio” [155], “Elogio+Sugestão” [51] e “Reclamação+Elogio+Sugestão” [6].

<sup>20</sup> Soma das classificações “Sugestão” [959], “Reclamação+Sugestão” [142], “Elogio+Sugestão” [51] e “Reclamação+Elogio+Sugestão” [6].

<sup>21</sup> A lista completa de temas disponíveis no SGREC consta do Capítulo 1 do presente documento.

**Tabela 18 – Temas mencionados nas reclamações decididas em 2021**

Temas mencionados	Total de Menções		<i>data de ocorrência em 2021</i>		<i>data de ocorrência até 31/12/2020</i>	
Acesso a cuidados de saúde	26.925	21,5%	19.953	74,1%	6.972	25,9%
Procedimentos administrativos	22.362	17,9%	15.884	71,0%	6.478	29,0%
Cuidados de saúde e segurança do doente	21.803	17,4%	15.236	69,9%	6.567	30,1%
Focalização no utente	21.597	17,3%	14.336	66,4%	7.261	33,6%
Tempos de espera	13.261	10,6%	9.344	70,5%	3.917	29,5%
Questões financeiras	11.496	9,2%	9.473	82,4%	2.023	17,6%
Instalações e serviços complementares	5.035	4,0%	3.257	64,7%	1.778	35,3%
Outros temas	2.697	2,2%	2.318	85,9%	379	14,1%
<b>TOTAL</b>	<b>125.176</b>		<b>89.801</b>	<b>71,7%</b>	<b>35.375</b>	<b>28,3%</b>

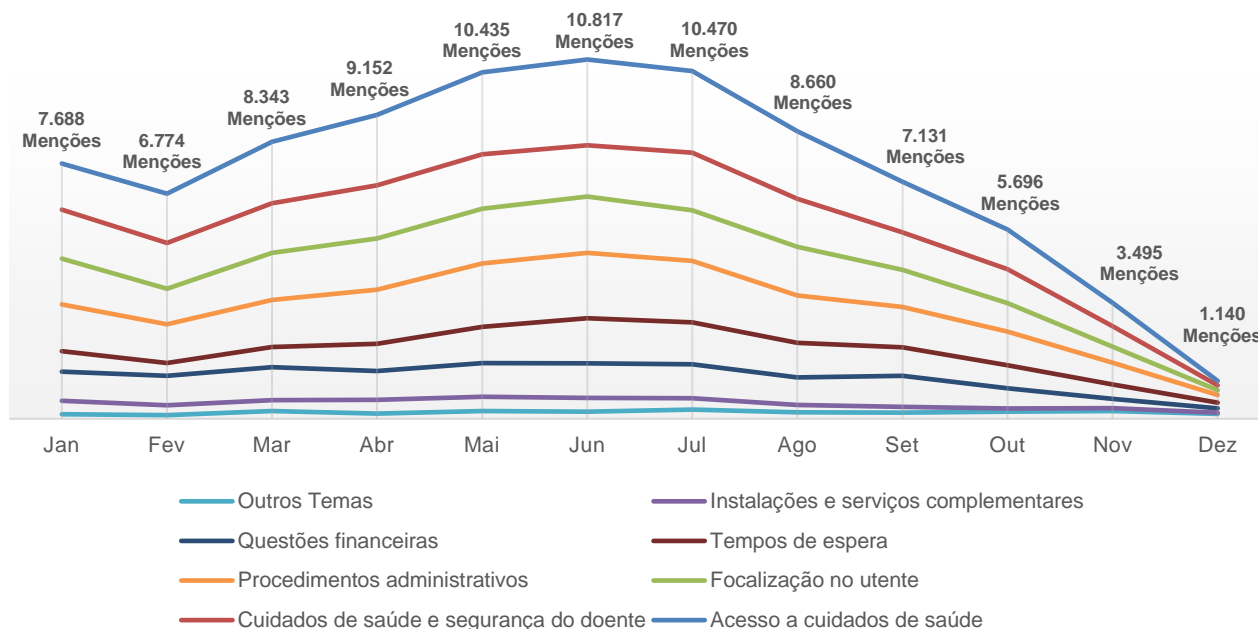
Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).

Nas reclamações decididas em 2021 que tinham data de ocorrência de ano anterior (até 31/12/2020), constatou-se um maior número de menções a “Focalização no utente”, “Acesso a cuidados de saúde” e “Cuidados de saúde e segurança do doente”.

Nas reclamações decididas em 2021 com data de ocorrência no ano, registaram-se 89.801 diferentes menções temáticas, tendo os temas “Acesso a cuidados de saúde”, “Cuidados de saúde e segurança do doente” e “Procedimentos Administrativos” sido os mais visados.

Analisando estas reclamações por mês de ocorrência, não se observam flutuações relevantes nos temas mencionados.

**Gráfico 7 – Evolução dos temas mencionados nos processos REC decididos em 2021, por mês de ocorrência (em 2021)**



Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).

### 5.2.1. Análise temática das reclamações com data de ocorrência de 2021, por tipologia de prestador

Quando analisadas as 89.801 menções aos vários temas nas reclamações com data de ocorrência em 2021 e decididas no ano, verifica-se uma variabilidade nos temas mais mencionados dependendo do setor (público, privado ou social) e da tipologia de prestador (com ou sem internamento).

Deste modo, o tema “Focalização no utente” destaca-se em prestadores do setor público<sup>22</sup> com internamento, enquanto o tema “Acesso a cuidados de saúde” é o mais frequente nos prestadores do setor público sem internamento. Quanto ao setor privado, as “Questões financeiras” e os “Procedimentos Administrativos” são temas mais comuns,

<sup>22</sup> Inclui os hospitais integrados no Serviço Nacional de Saúde (SNS) geridos em regime de parceria público-privada (PPP).

independentemente da tipologia de cuidados. Nos prestadores do setor social com internamento, o tema “Cuidados de saúde e segurança do doente” é o mais mencionado, enquanto os “Procedimentos Administrativos” são o tema mais frequente nos prestadores do setor social sem internamento.

**Tabela 19 – Distribuição, por setor e tipo de prestador, dos temas mencionados nas reclamações com data de ocorrência de 2021 decididas no mesmo ano**

Temas	Total de Menções	Púb. c/ Intern. <sup>[a]</sup>	Púb. s/ Intern.	Priv. c/ Intern.	Priv. s/ Intern.	Soc. c/ Intern.	Soc. s/ Intern.
Acesso a cuidados de saúde	19.953	3.903	<b>14.658</b>	700	581	82	29
Procedimentos administrativos	15.884	3.372	5.828	3.939	<b>2.562</b>	114	<b>69</b>
Cuidados de saúde e segurança do doente	15.236	6.208	4.125	2.668	1.912	<b>279</b>	44
Focalização no utente	14.336	<b>7.245</b>	3.187	2.369	1.315	186	34
Tempos de espera	9.344	4.754	1.070	2.275	1.133	82	30
Questões Financeiras	9.473	829	124	<b>5.980</b>	2.407	92	41
Instalações e serviços complementares	3.257	1.234	852	669	448	35	19
Outros Temas	2.318	404	343	915	612	34	10
<b>Total Geral</b>	<b>89.801</b>	<b>27.949</b>	<b>30.187</b>	<b>19.515</b>	<b>10.970</b>	<b>904</b>	<b>276</b>

<sup>[a]</sup> Incluem-se nestes resultados os estabelecimentos geridos em regime de Parceria Público-Privada (PPP)

Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).

## 5.2.2. Análise temática das reclamações decididas com data de ocorrência de 2021, por Região de Saúde

Nas reclamações com data de ocorrência em 2021 e decididas pela ERS no ano, o tema “Acesso a cuidados de saúde” é o mais mencionado em todas as Regiões de Saúde exceto na do Alentejo, onde o tema “Focalização no utente” surge com o maior número de menções.

**Tabela 20 – Distribuição por Região de Saúde dos temas mencionados nas reclamações decididas, com data de ocorrência de 2021**

Temas	Total de Menções	R.S. Norte	R.S. Centro	R.S. LVT	R.S. Alentejo	R.S. Algarve
Acesso a cuidados de saúde	19.953	<b>6.278</b>	<b>2.209</b>	<b>9.557</b>	511	<b>1.398</b>
Procedimentos administrativos	15.884	4.903	1.351	8.451	371	808
Cuidados de saúde e segurança do doente	15.236	5.078	1.496	7.339	447	876
Focalização no utente	14.336	4.092	1.406	7.455	<b>525</b>	858
Tempos de espera	9.344	2.532	694	5.396	254	468

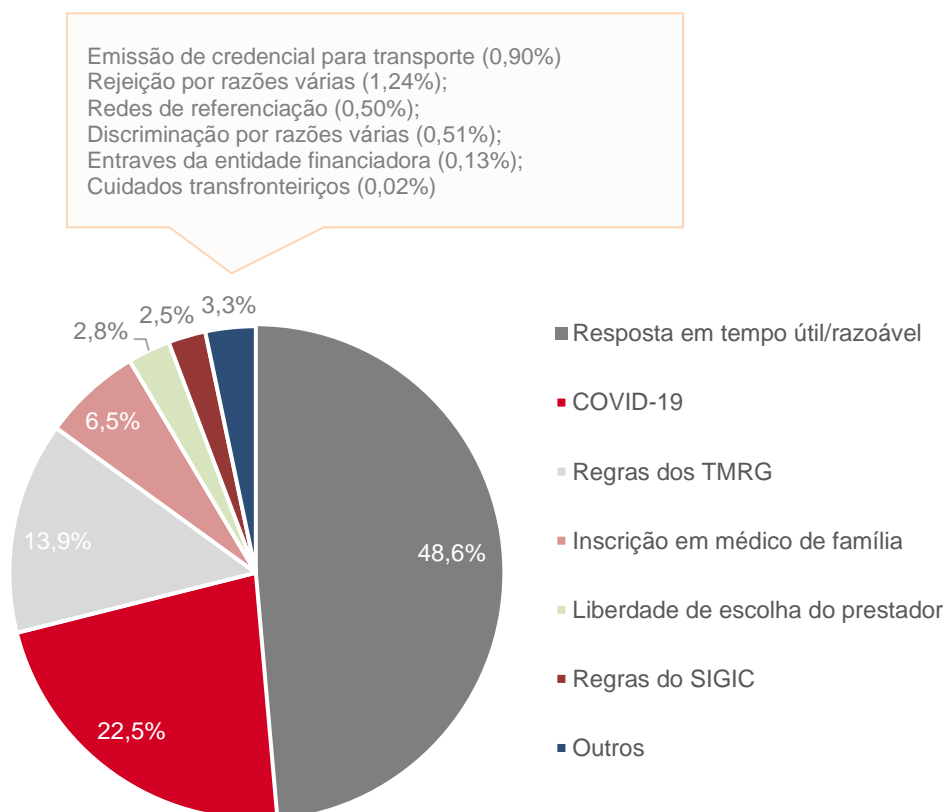
Temas	Total de Menções	R.S. Norte	R.S. Centro	R.S. LVT	R.S. Alentejo	R.S. Algarve
Questões Financeiras	9.473	2.720	525	5.859	58	311
Instalações e serviços complementares	3.257	912	302	1.759	110	174
Outros Temas	2.318	582	182	1.424	25	105
<b>Total Geral</b>	<b>89.801</b>	<b>27.097</b>	<b>8.165</b>	<b>47.240</b>	<b>2.301</b>	<b>4.998</b>

Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).

### 5.2.3. Análise dos 3 temas mais mencionados nas reclamações com data de ocorrência de 2021 e decididas no ano

De entre as reclamações relativas ao tema “Acesso a cuidados de saúde”, num total de 19.953 menções ao tema, salienta-se o assunto “Resposta em tempo útil/ razoável” mencionado em aproximadamente 49% destas reclamações.

Gráfico 8 – Assuntos nas reclamações com data de ocorrência de 2021 decididas no ano com tema “Acesso a cuidados de saúde”



Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).

No que se refere ao tema “Procedimentos Administrativos” o assunto mais reclamado refere-se à “Qualidade da informação institucional disponibilizada”, com um total de 19% das menções.

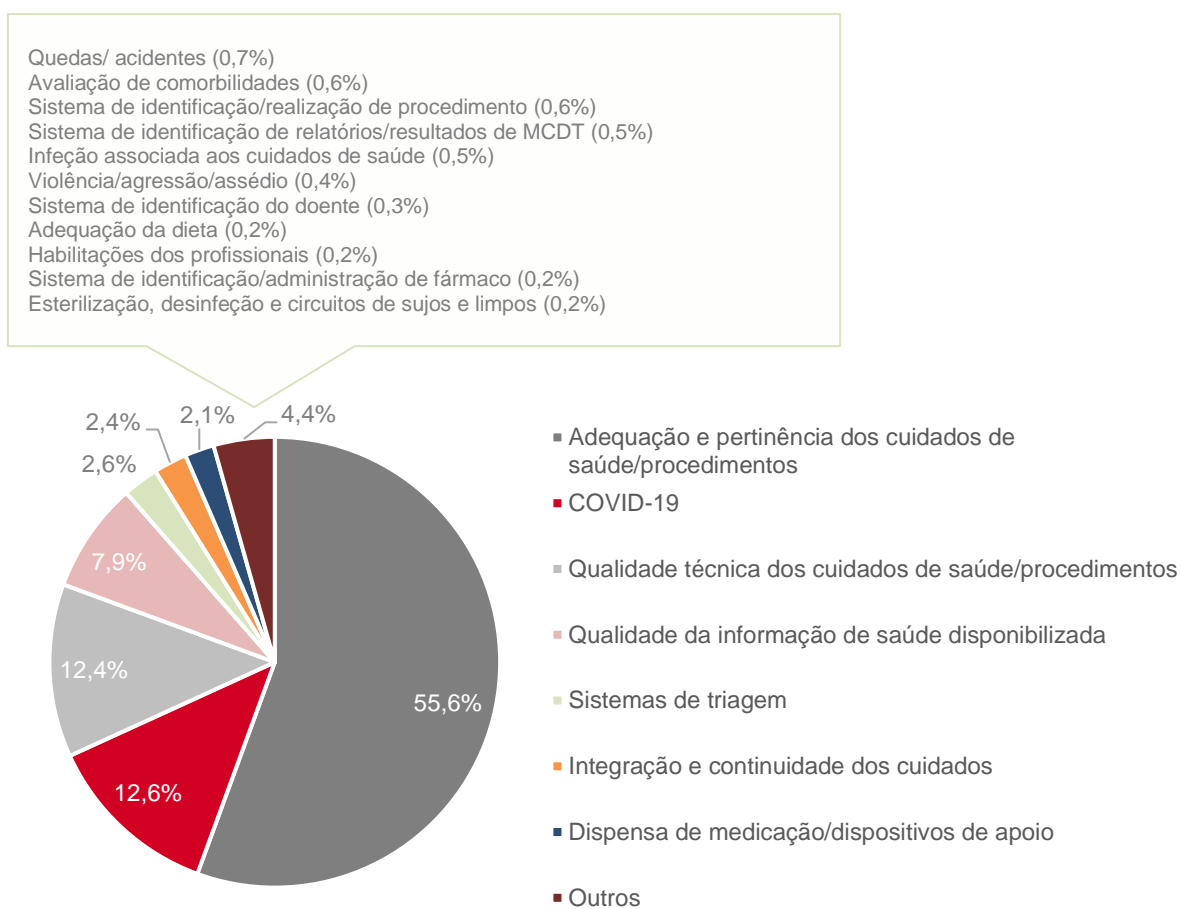
**Gráfico 9 – Assuntos nas reclamações com data de ocorrência de 2021 decididas no ano com tema “Procedimentos Administrativos”**



Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).

Dentro do tema “Cuidados de Saúde e Segurança do Doente”, o assunto mais mencionado foi a “Adequação e pertinência dos cuidados de saúde/procedimentos”, com 56% das menções, seguindo-se o assunto “COVID-19” relacionado com os constrangimentos no âmbito da pandemia, com cerca de 13% das menções no tema.

**Gráfico 10 – Assuntos nas reclamações com data de ocorrência de 2021 decididas no ano com tema “Cuidados de Saúde e Segurança do Doente”**



Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).



## 5.2.4. Temas relacionados com o assunto “COVID-19” nas reclamações decididas em 2021



Na classificação dos processos REC foi adicionado o assunto “COVID-19” a todos os temas, para que fosse possível especificar e rastrear a informação em situações relacionadas com a atual pandemia. Isto é, o assunto “COVID-19” é aplicável apenas a processos REC com data de ocorrência igual ou superior a 01/03/2020 <sup>23</sup>.

No ano de 2021 verificou-se que 14% dos processos REC submetidos à ERS estavam, à partida, diretamente relacionados com a situação de pandemia, verificando-se uma diminuição de processos com esta classificação no segundo semestre do ano. Ainda que a classificação de um processo REC com o assunto “COVID-19” seja apenas confirmada aquando da conclusão da tramitação processual (isto é, após a análise de todos os elementos associados ao processo), quando analisados os dados obtidos para os processos REC decididos em 2021 verifica-se que estes resultados corroboram os anteriores, confirmando, de um modo geral, a classificação inicial dos processos REC relacionados com a pandemia.

**Tabela 21 – Reclamações submetidas à ERS em 2021 com data de ocorrência no período de contingência e com menção ao assunto “COVID-19”, agregadas por semestre**

Processos REC submetidos à ERS	TOTAL	1.º Semestre		2º Semestre		
<b>TOTAL</b>	<b>99.264</b>	<b>45.554</b>		<b>53.710</b>		
Com data de ocorrência ≥ 01/03/2020	89.645	90,3%	38.732	43,2%	50.913	56,8%
dos quais com menção a COVID-19	12.948	14,4%	5.936	54,2%	7.012	45,8%

Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).

<sup>23</sup> A ERS instituiu como início do período de contingência o dia 01/03/2020.

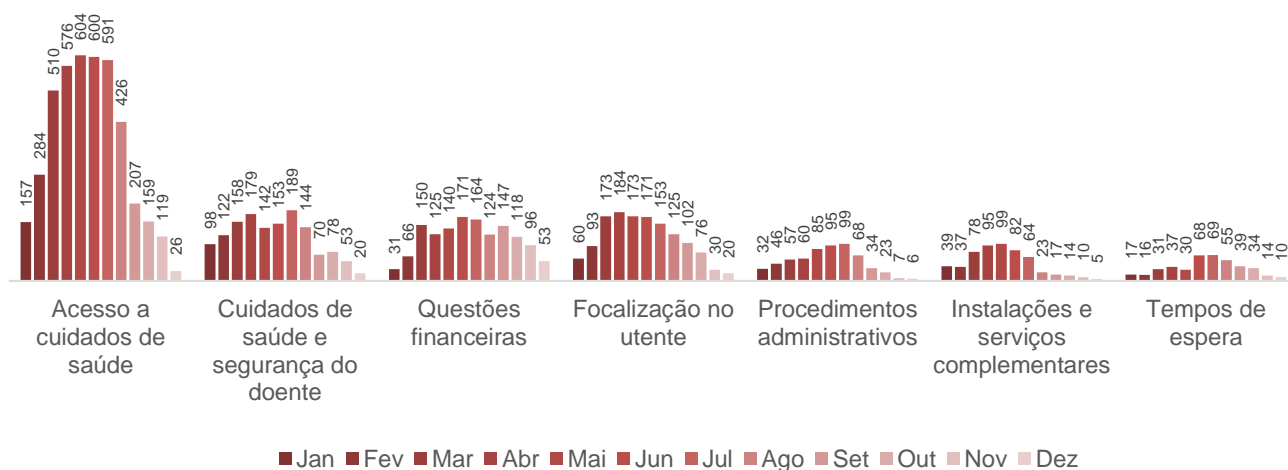
**Tabela 22 – Reclamações com data de ocorrência no período de contingência com menção ao assunto “COVID-19” decididas em 2021**

Processos REC decididos	Decididos em 2021	Dos quais, com menção a “COVID-19”:	
<b>TOTAL</b>	<b>89.460</b>	<b>11.831</b>	<b>13,2%</b>
REC decididos em 2021, com ocorrência em anos anteriores	23.827	1.007	7,0%
Janeiro	5.118	444	8,7%
Fevereiro	4.623	682	14,8%
Março	6.039	1.203	19,9%
Abril	6.761	1.519	22,5%
Maio	7.674	1.445	18,8%
REC decididos em 2021, com ocorrência no ano de 2021	7.816	1.399	17,9%
Junho	7.363	1.461	19,8%
Julho	6.113	1.032	16,9%
Agosto	5.315	655	12,3%
Setembro	4.604	509	11,1%
Outubro	3.034	333	11,0%
Novembro	1.173	142	12,1%
Dezembro			

Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).

No que respeita aos temas, constatou-se que o assunto “COVID-19” surge associado a todos os temas disponíveis para classificação dos processos REC, mas o maior volume está no “Acesso a cuidados de saúde”, seguindo-se os temas “Cuidados de saúde e segurança do doente” e “Questões Financeiras”.

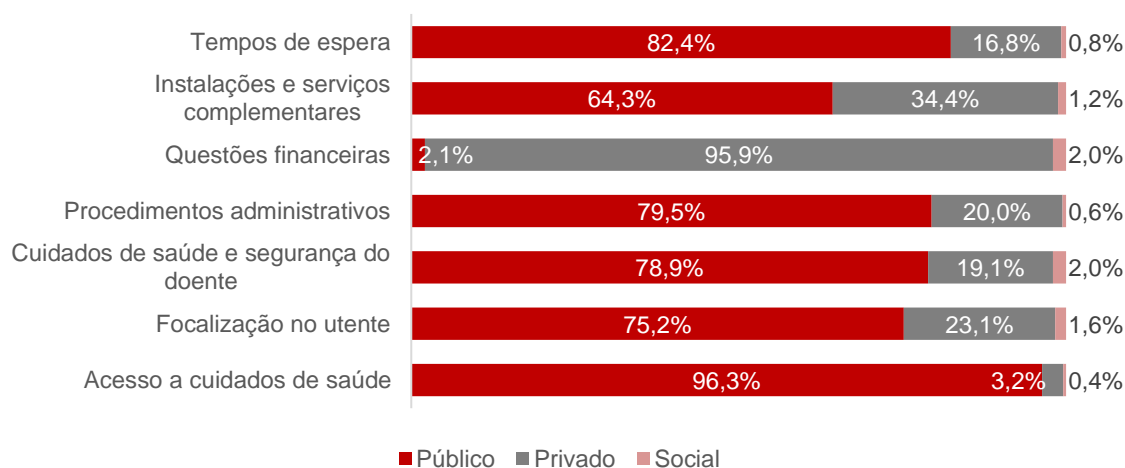
**Gráfico 11 – Evolução dos temas com menção ao assunto “COVID-19”, nas reclamações com data de ocorrência em 2021 e decididas no ano**



Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).

De realçar que os temas nos quais o assunto “COVID-19” é mais mencionado não são os mesmos nos setores público, privado e social. A título de exemplo, veja-se a maior representatividade do “Acesso a cuidados de saúde” no setor público (96%), que nos setores privado (3%) e social (0,4%) tem um impacto muito menor. Por sua vez, as “Questões financeiras” são mais mencionadas no setor privado (96%), tendo o setor público apenas 2% dos processos REC sobre este tema.

**Gráfico 12 – Temas com menção ao assunto “COVID-19” nas reclamações com ano de ocorrência em 2021 e decididas no ano, por setor**



Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações)

Importa realçar que no ano 2020 a ERS efetuou uma análise qualitativa por indução<sup>24</sup>, (cfr. [Informação de Monitorização: Impacto da pandemia COVID-19 no Sistema de Saúde – período de março a junho de 2020](#)”, publicada no site da ERS em julho de 2020), criando categorias específicas que permitissem a identificação das preocupações demonstradas pelos utentes dos serviços de saúde.

<sup>24</sup> A análise qualitativa por indução realizada *in casu*, resultou da leitura integral dos processos REC com menção ao assunto “COVID-19” e, a partir da análise dos casos particulares integrados nesse universo de processos, criaram-se categorias específicas para as situações reportadas pelos utentes.

Nesse seguimento, durante o ano de 2021 manteve-se em vigor a tipificação de reclamações com assunto “COVID-19”, com recurso a 76 categorias específicas. Da análise das reclamações com assunto “COVID-19” e com categoria atribuída submetidas à ERS em 2021, identificam-se de seguida, numa perspetiva agregada, os constrangimentos mais frequentemente percecionados pelos utentes:

- Acesso à prestação de cuidados de saúde (n=4779), dos quais se destacam problemas relacionados com o plano de vacinação COVID-19 (47%); a recusa, demora ou desmarcação de consultas, MCDT ou cirurgias (40%); entraves à obtenção do número de utente (imigrantes) (7%); e continuidade dos cuidados comprometida pela situação de contingência (3%).

- Modo de funcionamento dos estabelecimentos (n=2722), com especial enfoque nos atrasos e demora no tempo de atendimento (29%), seguindo-se as dificuldades no contacto não presencial (telefone, SMS, email) com as unidades de saúde (27%), as condições físicas de espera (filas, aglomerados, exterior) para marcação/efetivação/pagamento de consultas/MCDT (13%); a qualidade da informação administrativa/assimetria de informação (12%).

- Medidas de controlo de infeção adotadas pelos prestadores de cuidados de saúde (n=1431), incluindo a desadequação das instalações (44%), ausência de medidas suficientes de controlo de infeção (32%), como por exemplo condições de higiene desadequadas ou não utilização de EPI pelos profissionais, ou falhas nas medidas enquadradas em plano de contingência (21%), tais como não adoção de plano, medidas insuficientes ou comportamentos e procedimentos desadequados por parte dos profissionais;

- Faturação relacionada com equipamento de proteção individual (EPI) e higienização dos estabelecimentos (n=1348), nos quais se incluem as medidas adotadas pelos prestadores quanto à proteção diretamente relacionada com os profissionais, bem como as medidas de limpeza e desinfeção adicionais das instalações, por força da pandemia;

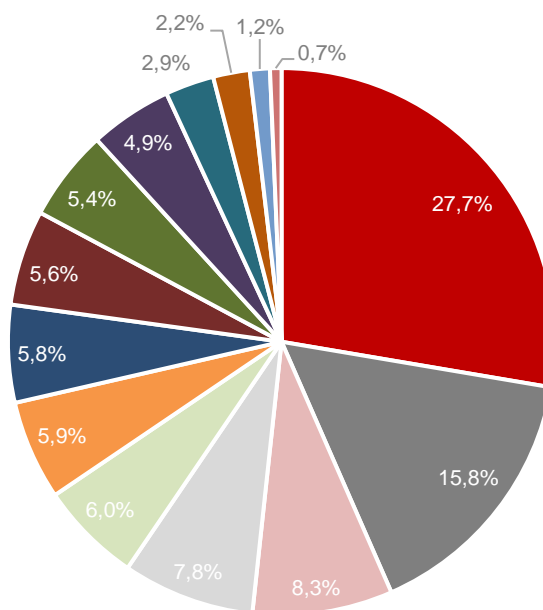
- Constrangimentos no direito ao acompanhamento em contexto clínico (n=1040), quer em situação de internamento, quer em ambulatório (urgência, atendimento médico permanente, consulta e exames);

- Problemas nas relações humanas (n=1016), envolvendo a falta de delicadeza, sensibilidade ou urbanidade, por pessoal clínico e não clínico;

- Qualidade do atendimento clínico (n=996) conforme percebida pelos utentes, condicionada pela situação de contingência (69%), frequentemente associada a uma aparente desvalorização dos problemas de saúde “não-COVID” (8%) ou a tratamento alegadamente discriminatório perante suspeita de COVID (21%);
- Falhas no atendimento administrativo (n=974), com especial relevância a demora no contacto/ informação do Delegado de Saúde ou da Unidade de Saúde a doentes não confirmados ou positivos COVID-19 (29%); e a dificuldade no acesso à junta médica/ declaração multiusos (21%) ou na obtenção de declarações de isolamento profilático (18%);
- Problemas relacionados com o teste COVID (n=932), no que concerne aos critérios seguidos quanto à pertinência (ou não) da sua realização, às dificuldades de agendamento, demora na obtenção do resultado e faturação;
- Assimetria de informação (n=498), principalmente relacionada com procedimentos dirigidos à orientação dos utentes, incluindo doentes com suspeita de COVID-19, doentes infetados com COVID-19 ou simplesmente utentes que tenham recorrido aos serviços de saúde e que não tenham sido devidamente esclarecidos e orientados;
- Ausência de informação a utentes hospitalizados e seus acompanhantes (n=374), quer presencial, quer por contacto telefónico;
- Desrespeito dos direitos das grávidas/puérperas (n=204) no que diz respeito ao direito ao acompanhamento durante a gravidez (em consulta e ecografias) e no parto e puerpério (93%), bem como dificuldades no acesso a consultas e exames (7%);
- Constrangimentos com teleconsultas/consultas não presenciais (n=117), incluindo o desagrado com a substituição de consulta presencial por teleconsulta ou mesmo a percepção da teleconsulta como um mero contacto telefónico.

**Gráfico 13 – Principais categorias nos processos REC submetidos à ERS em 2021 com assunto “COVID-19”**

- Acesso (adiamento, desmarcação, recusa, referenciação) a cuidados de saúde
- Modo de funcionamento dos estabelecimentos
- Medidas de controlo de infeção não adotadas pelos prestadores
- Faturação relacionada com EPI e higienização dos estabelecimentos
- Constrangimentos ao direito de acompanhamento em contexto clínico
- Dificuldades nas relações humanas
- Qualidade do atendimento clínico
- Falhas no atendimento administrativo
- Teste COVID: critérios para realização, acesso, resultados, faturação
- Elogios e sugestões
- Assimetria de informação sobre plano de contingência/procedimentos
- Ausência de informação a acompanhante sobre utentes hospitalizados
- Direitos das grávidas/puérperas
- Dificuldades com teleconsultas/consultas não presenciais



Fonte: ERS –SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações)

### 5.3. Elogios e sugestões

Os resultados seguidamente apresentados reportam-se ao número total de elogios (14.053) e sugestões (1.158) nos processos que foram apreciados pela ERS no ano de 2021<sup>25</sup>, independentemente da sua data de ocorrência ou de submissão à ERS.

#### 5.3.1. Elogios e Sugestões apreciados, por Região de Saúde

No que se refere aos processos apreciados pela ERS em 2021, foi possível constatar que o maior número de elogios foi registado na Região de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo (57%), enquanto o maior número de sugestões foi reportado na Região de Saúde do Norte (58%).

Tabela 23 – Elogios e Sugestões apreciados em 2021, por Região de Saúde

Região de Saúde	Elogios	%	Sugestões	%
Norte	4.161	29,6%	<b>676</b>	58,4%
Centro	1.149	8,2%	140	12,1%
LVT	<b>8.010</b>	57,0%	335	28,9%
Alentejo	236	1,7%	1	0,1%
Algarve	497	3,5%	6	0,5%
<b>Total</b>	<b>14.053</b>		<b>1.158</b>	

Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).

#### 5.3.2. Elogios e Sugestões apreciados, por tipologia de prestador

Verificou-se que foram objeto do maior número de elogios e de sugestões os prestadores do setor público com internamento, nos quais se incluem os estabelecimentos integrados no SNS geridos em regime de Parceria Público-Privada (PPP).

<sup>25</sup> Cf. Tabela 17 do presente relatório.

**Tabela 24 – Elogios e Sugestões apreciados em 2021, por tipologia de prestador**

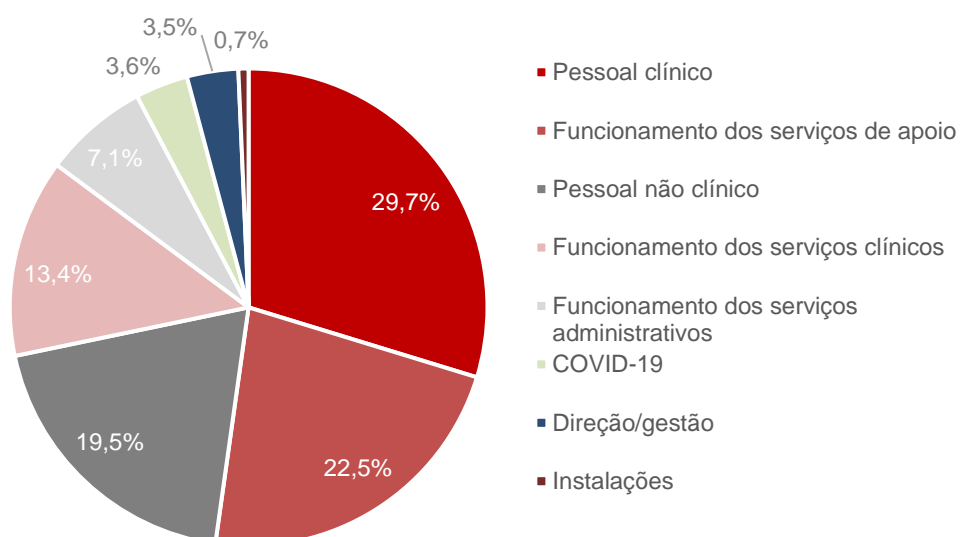
Tipologia de estabelecimento	Elogios	%	Sugestões	%
Setor público, com Internamento	<b>6758</b>	48,1%	<b>809</b>	69,9%
Setor público, sem Internamento	3781	26,9%	80	6,9%
Setor privado, com Internamento	2638	18,8%	196	16,9%
Setor privado, sem Internamento	817	5,8%	72	6,2%
Setor social, com Internamento	53	0,4%	1	0,1%
Setor social, sem Internamento	6	0,0%	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>14.053</b>		<b>1.158</b>	

Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).

### 5.3.3. Elementos visados nos elogios e sugestões apreciados

Os elogios apreciados em 2021 foram mais frequentemente dirigidos ao pessoal clínico (38%), mas também estavam relacionados com o funcionamento dos serviços (serviços de apoio com 23%, serviços clínicos com 16% e serviços administrativos com 11% dos elogios).

**Gráfico 14 – Elementos visados nos elogios apreciados em 2021**

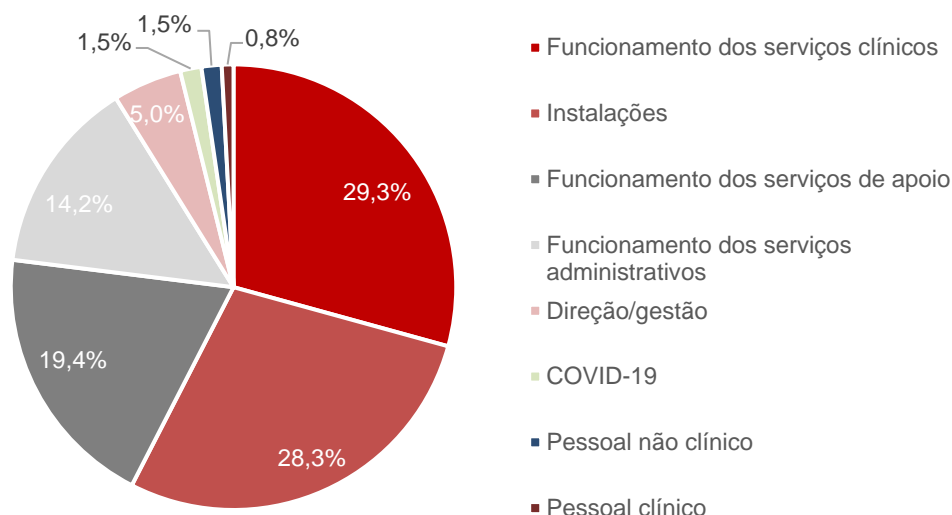


Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).

No que respeita às sugestões apreciadas em 2021, o funcionamento dos serviços clínicos (29%) e as instalações (28%) foram os elementos mais frequentemente mencionados.



Gráfico 15 – Elementos visados nas sugestões apreciadas em 2021



Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).



Será ainda interessante referir que foram identificados 853 elogios e 14 sugestões a unidades de saúde no âmbito do assunto “COVID-19”.

#### 5.4. Caracterização das decisões

A intervenção da ERS no âmbito das reclamações processa-se em dois níveis diferentes.

Por um lado, procede-se à monitorização do seguimento dado pelos prestadores às reclamações de que são objeto e do cumprimento dos requisitos legais a nível processual: na sequência da apresentação de uma reclamação, a ERS verifica se o prestador visado na mesma analisou a situação, se elaborou resposta fundamentada e orientada ao tema reclamado, se enviou, em tempo útil, essa resposta ao reclamante e à ERS e, quando adequado, se implementou medidas para resolução da situação ou para prevenção da repetição da mesma.

Por outro lado, aprecia-se o conteúdo material de cada reclamação e a ERS averigua se se trata de matéria sobre a qual lhe caiba intervir, no âmbito das suas competências de supervisão do sistema de saúde, e/ou se é temática que necessite ser encaminhada para instituição com competências específicas sobre a questão reclamada.

Sendo certo que a monitorização das questões processuais e apreciação material do conteúdo das reclamações é, só por si, uma intervenção regulatória, quando não há qualquer tipo de incumprimento a assinalar, o processo REC é **terminado**, com uma das seguintes opções:

- Terminado por não se justificar a intervenção da ERS;
- Terminado com resolução da situação;
- Terminado com indicação de atuação ao prestador.

Quando são detetados indícios de incumprimento de requisitos ou procedimentos fundamentais para a segurança do doente, para a qualidade global 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 avaliação mais aprofundada da situação, através de diligências específicas junto dos prestadores (como por exemplo, pedidos de informação adicional) e/ ou da abertura de um novo processo (de inquérito, de avaliação ou mesmo de contraordenação) ou da apensação da reclamação a outro processo (de inquérito, de avaliação ou de monitorização) já em curso. Nestas situações, é avaliada a necessidade de intervenção adicional da ERS. Estes processos são considerados como processos REC **com análise adicional**.

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, decisão que adota a designação de **encaminhamento externo**.

Cumpre referir que os processos REC podem ser encaminhados para entidades externas com competência na matéria em questão, ainda que a apreciação e monitorização desses processos permaneçam também em curso na ERS.

## 5.5. Decisões sobre processos REC

No ano de 2021 a ERS emitiu decisão relativamente a 89.460 processos REC, o que representa um decréscimo de 7% em relação ao período homólogo do ano anterior<sup>26</sup>. Destes, 94% foram submetidos à ERS no ano de 2021<sup>27</sup>, mas apenas 73% tinham data de ocorrência em 2021.

Dos processos REC decididos pela ERS em 2021 foram terminados 84%, enquanto 14% continuaram a ser analisados à luz das demais competências da ERS, no exercício dos seus poderes de regulação e supervisão, e 0,8% foram encaminhados externamente. Adicionalmente, 1% dos processos decididos foram simultaneamente sujeitos a análise adicional por parte da ERS e levados ao conhecimento de entidade externa, pelo que serão adicionados aos respetivos totais nas tabelas seguintes.

Tabela 25 – Decisões em 2021 sobre processos REC

Tipo de Decisão	Total REC		Data de ocorrência			
			em 2021		até 31/12/2020	
Com análise adicional	<b>12.766</b>	<b>14,3%</b>	9.188	14,0%	3.578	15,0%
Encaminhamento externo <sup>[a]</sup>	<b>740</b>	<b>0,8%</b>	531	0,8%	209	0,9%
Terminado	<b>75.025</b>	<b>83,9%</b>	55.356	84,3%	19.669	82,5%
Com análise adicional + Encaminhamento externo <sup>[b]</sup>	<b>929</b>	<b>1,0%</b>	558	0,9%	371	1,6%
<b>TOTAL</b>	<b>89.460</b>		<b>65.633</b>		<b>23.827</b>	

[a] Exclui processos REC que tenham sido encaminhados para entidades externas, mas não decididos.

[b] Os processos que foram alvo de análise adicional e simultaneamente levados ao conhecimento de entidade externa serão considerados na análise de ambas as tipologias de decisão, constando dos respetivos totais nas tabelas seguintes.

Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).

<sup>26</sup> Cf. Tabela 15 do presente relatório.

<sup>27</sup> Cf. Tabela 16 do presente relatório.

### 5.5.1. Processos REC com análise adicional pela ERS

Dos 13.695<sup>28</sup> processos objeto de análise adicional, cerca de 48% foram terminados por, após avaliação suplementar, não ter sido considerado necessário intervenção regulatória adicional pela ERS, e cerca de 4% estavam ainda em apreciação no final do ano de 2021.

Quanto aos restantes processos REC com resultado de intervenção regulatória adicional pela ERS, cumpre salientar que constam de processos que (a) foram objeto de intervenção regulatória no âmbito das atribuições da ERS sobre a matéria em apreço no conteúdo da reclamação e/ ou (b) deram origem a pedidos internos de fiscalização (validados) por indícios de incumprimento dos requisitos de funcionamento dos EPCS, e/ ou (c) originaram propostas de mediação de conflitos entre as partes.

**Tabela 26 – Resultado dos processos REC decididos em 2021 sujeitos a análise adicional**

Resultado	Total REC		Data de ocorrência			
			em 2021		até 31/12/2020	
Com intervenção regulatória adicional	<b>6.665</b>	<b>48,7%</b>	4.356	44,7%	2.309	58,5%
Sem intervenção regulatória adicional	<b>6.535</b>	<b>47,7%</b>	4.959	50,9%	1.576	39,9%
Em apreciação	<b>495</b>	<b>3,6%</b>	431	4,4%	64	1,6%
<b>TOTAL</b>	<b>13.695</b>		<b>9.746</b>		<b>3.949</b>	

Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).

De entre os 6.665 processos que foram objeto de intervenção regulatória adicional, 82% tiveram como destino a apensação a outros processos (de avaliação, de inquérito ou de monitorização) já em curso na ERS.

Cumpre salientar que um processo REC que tenha sido objeto de análise adicional poderá conduzir a mais do que uma intervenção regulatória, pelo que o “total” apresentado na tabela seguinte não contabiliza o número de processos REC com análise adicional, mas sim a

<sup>28</sup> Corresponde à soma dos 12.766 processos com análise adicional e os 929 processos simultaneamente sujeitos a análise adicional e encaminhamento externo – cf. Tabela 25 do presente documento.

totalidade de intervenções regulatórias (6675) originadas pelos processos REC decididos no ano de 2021.

**Tabela 27 – Intervenção regulatória adicional originada pela ERS em 2021 no decorrer da análise de processos REC**

Tipo de intervenção regulatória adicional	Em REC com ocorrência em					
	2021		anos anteriores			
Sugestão de atuação ao prestador	<b>11</b>	<b>0,2%</b>	4	<b>36,4%</b>	7	<b>63,6%</b>
Resolução da situação/adoção de medidas corretivas	<b>860</b>	<b>12,9%</b>	749	<b>87,1%</b>	111	<b>12,9%</b>
Abertura de processo de inquérito	<b>236</b>	<b>3,5%</b>	197	<b>83,5%</b>	39	<b>16,5%</b>
Abertura de processo de contraordenação	<b>15</b>	<b>0,2%</b>	9	<b>60,0%</b>	6	<b>40,0%</b>
Pedido interno de fiscalização	<b>17</b>	<b>0,3%</b>	8	<b>47,1%</b>	9	<b>52,9%</b>
Proposta de mediação de conflitos	<b>42</b>	<b>0,6%</b>	36	<b>85,7%</b>	6	<b>14,3%</b>
Apensação a processo (≠ de REC) já em curso	<b>5.494</b>	<b>82,3%</b>	3.358	<b>61,1%</b>	2.136	<b>38,9%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>6.675</b>		<b>4.361</b>		<b>2.314</b>	

Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).

No que respeita aos processos REC com ocorrência em ano anterior a 2021, cumpre esclarecer que a intervenção regulatória adicional de apensação dos processos REC a outros processos já em curso na ERS (39%), nomeadamente, processos de inquérito ou processos de monitorização, deveu-se, na sua maioria (64%), a falhas processuais no tratamento de reclamações, e não a situações graves do ponto de vista material.

Na sequência do elevado número de falhas processuais identificadas, e prosseguindo a estratégia já iniciada no ano de 2019, com o objetivo de encetar uma atuação concertada e global, está a dar-se continuidade à avaliação da recorrência deste incumprimento através dos processos de monitorização (PMT) aos quais estes REC foram apensados.

## 5.5.2. Processos REC encaminhados externamente

Dos 1.669<sup>29</sup> processos REC cuja decisão foi no sentido do encaminhamento para entidade externa, por conterem matéria que extravasava as competências da ERS, em 52% dos casos foram remetidos para a Ordem dos Médicos.

Os processos REC podem ser simultaneamente encaminhados para mais do que uma entidade externa, pelo que cumpre salientar que o “total” apresentado na tabela seguinte não contabiliza o número de processos REC encaminhados, mas sim a totalidade de encaminhamentos realizados de processos REC decididos no ano de 2021. Em concreto, contabilizaram-se 87 processos REC encaminhados com múltiplos destinatários.

**Tabela 28 – Destinatários dos encaminhamentos externos em REC decididos encaminhados em 2021**

Entidade/ Instituição	Em REC com ocorrência em					
	2021		anos anteriores			
ADSE - Instituto de Proteção e Assistência na Doença, I.P.	1	0,1%	1	100,0%	0	0,0%
Autoridade da Segurança Alimentar e Económica (ASAE)	8	0,5%	5	62,5%	3	37,5%
Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF)	9	0,5%	6	66,7%	3	33,3%
Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPd)	20	1,1%	9	45,0%	11	55,0%
Direção-Geral da Saúde (DGS)	488	27,8%	406	83,2%	82	16,8%
Inspeção-Geral das Atividades em Saúde (IGAS)	6	0,3%	1	16,7%	5	83,3%
INFARMED – Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde, I.P.	32	1,8%	30	93,8%	2	6,3%
INEM - Instituto de Emergência Médica	4	0,2%	1	25,0%	3	75,0%
Instituto da Segurança Social	9	0,5%	2	22,2%	7	77,8%
Ministério Público	14	0,8%	6	42,9%	8	57,1%
Ordem dos Enfermeiros	170	9,7%	92	54,1%	78	45,9%
Ordem dos Fisioterapeutas	4	0,2%	2	50,0%	2	50,0%
Ordem dos Médicos	919	52,3%	575	56,7%	398	43,3%
Ordem dos Médicos Dentistas	73	4,2%	54	74,0%	19	26,0%

<sup>29</sup> Corresponde à soma dos 740 processos encaminhados com os 929 processos simultaneamente sujeitos a análise adicional e encaminhamento – cf. Tabela 25 do presente documento.

Entidade/ Instituição	Em REC com ocorrência em					
	2021		anos anteriores			
Ordem dos Psicólogos	1	0,1%	0	0,0%	1	100,0%
<b>TOTAL</b>	<b>1.758</b>		<b>1.136</b>		<b>622</b>	

Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).



No que diz respeito ao elevado número de processos remetidos pela ERS à Direção-Geral da Saúde (cerca de 27% dos processos REC que foram objeto de encaminhamento), cumpre salientar que este se deve em larga medida ao contínuo volume elevado de reclamações relacionadas com a atual pandemia COVID-19, atentas as competências daquela instituição no âmbito da Saúde Pública.

Mais ainda, importa sublinhar o aumento de processos REC encaminhados para o INFARMED, na sequência de reclamações associadas a eventos adversos provocados pela vacina contra a COVID-19.

Os resultados apresentados na tabela anterior não incluem os destinatários dos processos REC que, pelo seu conteúdo, foram imediatamente encaminhados para entidades externas, para o devido conhecimento e exercício das respetivas competências, mas cuja análise do processo se encontra também em curso na ERS.

No final do ano de 2021 contabilizaram-se 198 processos REC encaminhados, mas ainda não decididos, num total de 212 encaminhamentos externos efetuados. Em concreto, contabilizam-se 14 processos REC encaminhados com múltiplos destinatários.

**Tabela 29 – Destinatários dos encaminhamentos externos em processos REC não decididos em 2021**

Entidade/ Instituição	Em REC com ocorrência em					
	2021		anos anteriores			
Autoridade da Segurança Alimentar e Económica (ASAE)	1	0,5%	0	0,0%	1	100,0%
Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPd)	3	1,4%	3	100,0%	0	0,0%
Direção-Geral da Saúde (DGS)	8	3,8%	8	100,0%	0	0,0%
Inspeção-Geral das Atividades em Saúde (IGAS)	1	0,5%	1	100,0%	0	0,0%
INEM - Instituto de Emergência Médica	2	0,9%	1	50,0%	1	50,0%

Entidade/ Instituição	Em REC com ocorrência em					
	2021		anos anteriores			
INFARMED	5	2,4%	5	100,0%	0	0,0%
Ministério Público	3	1,4%	1	33,3%	2	66,7%
Ordem dos Enfermeiros	34	16,0%	33	97,1%	1	2,9%
Ordem dos Médicos	143	67,5%	134	93,7%	9	6,3%
Ordem dos Médicos Dentistas	12	5,7%	11	91,7%	1	8,3%
<b>TOTAL</b>	<b>212</b>		<b>197</b>		<b>15</b>	

Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).

### 5.5.3. Processos REC terminados

Dos 75.025 processos REC terminados pela ERS em 2021, para além da apreciação e monitorização do seguimento que lhes foi dispensado pelos prestadores visados, em 75% não houve necessidade de adoção de medidas adicionais pela ERS, enquanto 1% das situações foram resolvidas na sequência da apresentação da reclamação. Para além disso, 18% dos processos terminados diziam respeito a elogios.

Tabela 30 – Fundamentação da decisão de processos REC terminados em 2021

Fundamentação	Total REC		Data de ocorrência			
			em 2021		até 31/12/2020	
Terminado – elogio	13.836	18,4%	11.854	85,7%	1.982	14,3%
Terminado - sem fundamento/não colaboração do reclamante	80	0,1%	62	77,5%	18	22,5%
Terminado com resolução da situação	835	1,1%	586	70,2%	249	29,8%
Terminado liminarmente - fora das atribuições da ERS	10	0,0%	8	80,0%	2	20,0%
Terminado liminarmente - reclamação anónima ou anulada	2.452	3,3%	2.177	88,8%	275	11,2%
Terminado liminarmente - reclamação duplicada	1.176	1,6%	788	67,0%	388	33,0%
Terminado por não se justificar a intervenção da ERS	56.636	75,5%	39.881	70,4%	16.755	29,6%
<b>TOTAL</b>	<b>75.025</b>		<b>55.356</b>		<b>19.669</b>	

Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).

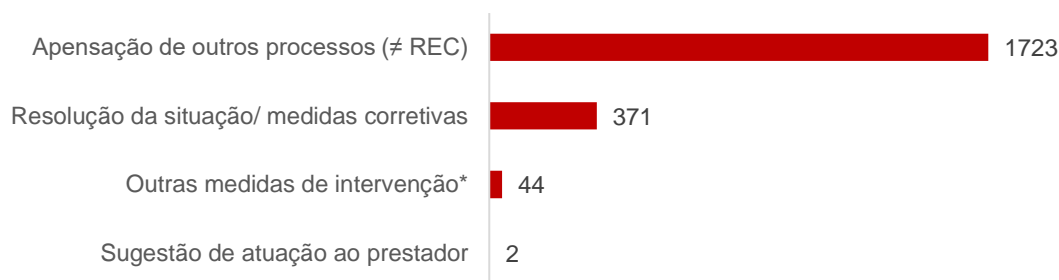




No final do ano de 2021 tinha já sido emitida decisão sobre 91% dos processos REC com data de ocorrência no período de contingência e com menção ao assunto “COVID-19”<sup>30</sup>: 7.235 foram dados como terminados, 436<sup>31</sup> foram encaminhados para outras instituições e em 4.440<sup>32</sup> casos deu-se continuidade à apreciação da situação descrita na reclamação, para além da análise efetuada no âmbito do processo REC.

No que respeita aos 4.440 processos em que se decidiu pela investigação adicional da questão reclamada, no final do ano de 2021 ainda estavam em análise 233 (5%) processos. Dos que tinham já sido analisados, aproximadamente 39% processos REC tinham sido associados a outros processos já em curso na ERS e em cerca de 47% concluiu-se não haver necessidade de qualquer atuação complementar por parte da ERS.

**Gráfico 16 – Resultado da intervenção adicional nos processos com menção ao assunto “COVID-19” em 2021**



\*Entre as medidas de intervenção destacam-se a abertura de processos de inquérito e/ ou de processos de contraordenação e integração no plano de fiscalizações da ERS.

Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).

<sup>30</sup> Cf. Tabela 22 do presente documento.

<sup>31</sup> Corresponde à soma de 156 processos encaminhados com 280 processos simultaneamente sujeitos a análise adicional e encaminhamento externo.

<sup>32</sup> Corresponde à soma de 4.160 processos com análise adicional pela ERS com 280 processos simultaneamente sujeitos a análise adicional e encaminhamento externo.

Em suma, no ano de 2021 a ERS tomou decisão sobre 89.460 processos REC, dos quais 65.633 com ocorrência no mesmo ano.

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.

Mais ainda, 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 dos processos REC, mesmo que estes ainda se encontrem a aguardar a decisão final da reguladora.

Na tabela seguinte apresenta-se um resumo da atividade da ERS no que diz respeito à decisão dos processos REC no ano de 2021, incluindo a decisão intermédia de encaminhamento externo de processos REC ainda em apreciação pela ERS.

Assim, salienta-se que a totalidade dos valores apresentados não traduz os 89.460 processos REC decididos, mas sim um total de 13.705 decisões de análise adicional dos processos REC pela ERS, 1.970 decisões de encaminhamento externo e 75.025 decisões de processos REC sem necessidade de análise adicional.

**Tabela 31 – Visão global das decisões sobre processos REC em 2021**

Tipo de Decisão		%	Em REC com ocorrência em 2021	Em REC com ocorrência em anos anteriores
<b>Com análise adicional pela ERS</b>	<b>13.705</b>			
<b>Com intervenção regulatória adicional</b>	<b>6.675</b>		<b>4.361</b>	<b>2.314</b>
<i>Sugestão de atuação ao prestador</i>	11	0,2%	4	7
<i>Resolução da situação</i>	860	12,9%	749	111
<i>Abertura de processo de inquérito</i>	236	3,5%	197	39
<i>Abertura de processo de contraordenação</i>	15	0,2%	9	6
<i>Inscrição no mapa de fiscalizações da ERS</i>	17	0,3%	8	9
<i>Proposta de mediação de conflitos</i>	42	0,6%	36	6
<i>Apensação a processo (≠ de REC) já em curso</i>	5.494	82,3%	3.358	2.136
<b>Sem intervenção regulatória adicional <sup>[a]</sup></b>	<b>6.535</b>		<b>4.959</b>	<b>1.576</b>
<b>Em apreciação</b>	<b>495</b>		<b>431</b>	<b>64</b>

Tipo de Decisão		%	Em REC com ocorrência em 2021	Em REC com ocorrência em anos anteriores
<b>Encaminhamento externo</b>	<b>1.970</b>			
ADSE	1	0,1%	1	0
ASAE	9	0,5%	5	4
ASF	9	0,5%	6	3
CNPD	23	1,2%	12	11
DGS	496	25,2%	414	82
IGAS	7	0,4%	2	5
INFARMED	37	1,9%	35	2
INEM	6	0,3%	2	4
Instituto da Segurança Social	9	0,5%	2	7
Ministério Público	17	0,9%	7	10
Ordem dos Enfermeiros	204	10,4%	125	79
Ordem dos Fisioterapeutas	4	0,2%	2	2
Ordem dos Médicos	1.062	53,9%	655	407
Ordem dos Médicos Dentistas	85	4,3%	65	20
Ordem dos Psicólogos	1	0,1%	0	1
<b>Terminado</b>	<b>75.025</b>			
Elogio	13.836	18,4%	11.854	1.982
Sem fundamento/não colaboração do reclamante	80	0,1%	62	18
Resolução da situação/medidas corretivas	835	1,1%	586	249
Fora das atribuições da ERS	10	0,0%	8	2
Reclamação anónima ou anulada	2.452	3,3%	2.177	275
Reclamação duplicada	1.176	1,6%	788	388
Terminado por não se justificar a intervenção da ERS	56.636	75,5%	39.881	16.755

Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações)

<sup>[a]</sup> Nestes processos incluem-se processos REC nos quais foram efetuados contactos junto dos prestadores, após os quais se concluiu pela inexistência de matéria que determinasse uma intervenção regulatória adicional.



RUA S. JOÃO DE BRITO, 621 L32  
4100-455 PORTO - PORTUGAL  
T +351 222 092 350  
GERAL@ERS.PT  
WWW.ERS.PT