



**ERS**

ENTIDADE  
REGULADORA  
DA SAÚDE

# **SISTEMA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES RELATÓRIO DE 2020**

## Ficha Técnica

**Título:** Sistema de Gestão de Reclamações – Relatório de 2020  
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:** 2021

© Entidade Reguladora da Saúde, Porto, Portugal, 2021

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).

## Tabela-síntese

<b>Processos REC<sup>[a]</sup> submetidos à ERS em 2020</b>	<b>TOTAL</b>	<b>Data de ocorrência<sup>[b]</sup> em 2020</b>	<b>Data de ocorrência anterior a 2020</b>
Reclamações	84.525	59.539	24.986
Elogios	10.453	7.939	2.514
Sugestões	1.128	551	577
Mistos <sup>[c]</sup>	373	189	184
<b>TOTAL</b>	<b>96.479</b>	<b>68.218 (70,7%)</b>	<b>28.261 (29,3%)</b>

<b>Processos REC decididos pela ERS em 2020</b>	<b>TOTAL</b>	<b>Data de ocorrência em 2020</b>	<b>Data de ocorrência anterior a 2020</b>
Terminados	78.571	49.690	28.881
Transferidos (internamente)	16.494	12.474	4.020
Encaminhados (externamente)	908	556	352
Transferidos e Encaminhados	621	409	212
<b>TOTAL</b>	<b>96.594</b>	<b>63.129 (65,4%)</b>	<b>33.465 (34,6%)</b>

<sup>[a]</sup> REC: designação adotada pela ERS para processos originados por qualquer manifestação, assumida e comunicada por escrito pelos utentes, de reclamação, elogio e/ou sugestão para com profissionais, serviços ou procedimentos do estabelecimento. Um processo REC pode configurar uma reclamação, um elogio, uma sugestão, ou mais do que uma destas opções em simultâneo.

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

<sup>[c]</sup> Mistos: processos com mais do que uma classificação (Reclamação+Elogio, Reclamação+Sugestão, Elogio+Sugestão, Reclamação+Elogio+Sugestão).

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

## Índice

Índice de Gráficos .....	4
Índice de Tabelas .....	5
Índice de Abreviaturas .....	7
1. Introdução .....	8
1.1. Procedimento transitório – COVID-19.....	10
2. Caracterização do universo de prestadores reclamados .....	12
3. Caracterização do universo de processos .....	13
3.1. REC submetidos à ERS em 2020 .....	13
3.2. Processos inseridos no SGREC por submeter à ERS (RSP).....	18
4. Prestadores de cuidados de saúde com maior número de processos submetidos à ERS em 2020 .....	19
4.1. Entidades com maior número de REC submetidos à ERS em 2020 .....	20
4.1.1. 20 Entidades com mais REC classificados exclusivamente como reclamação submetidos à ERS em 2020.....	21
4.1.2. 20 Entidades com mais REC classificados exclusivamente como elogio submetidos à ERS em 2020 .....	22
4.2. Estabelecimentos do setor público com mais processos REC submetidos em 2020 .....	23
4.2.1. Estabelecimentos do setor público com internamento.....	23
4.2.2. Estabelecimentos do setor público sem internamento.....	24
4.3. Estabelecimentos do setor privado com mais processos REC submetidos em 2020.....	25
4.3.1. Estabelecimentos do setor privado com internamento .....	25
4.3.2. Estabelecimentos do setor privado sem internamento .....	26
4.4. Estabelecimentos do setor social com mais processos REC submetidos em 2020.....	27
4.4.1. Estabelecimentos do setor social com internamento .....	27
4.4.2. Estabelecimentos do setor social sem internamento .....	28
5. Resultados .....	29
5.1. Total de processos REC decididos .....	30
5.1.1. Classificação dos processos REC decididos .....	31

5.2. Análise dos temas nas reclamações decididas em 2020.....	33
5.2.1. Análise temática das reclamações decididas com data de ocorrência em 2020, por tipo de prestador.....	36
5.2.2. Análise temática das reclamações decididas com data de ocorrência em 2020, por Região de Saúde .....	37
5.2.3. Análise dos 3 temas mais mencionados nas reclamações com data de ocorrência em 2020 decididas.....	38
5.2.4. Temas relacionados com o assunto “COVID-19” nas reclamações decididas em 2020 .....	41
5.3. Elogios e sugestões .....	46
5.3.1. Elogios e Sugestões apreciados em 2020, por Região de Saúde .....	46
5.3.2. Elogios e Sugestões apreciados em 2020, por tipologia de prestador .....	46
5.3.3. Elementos visados nos Elogios e Sugestões apreciados em 2020 .....	47
5.4. Caracterização das decisões .....	48
5.5. Decisões sobre processos REC .....	50
5.5.1. Processos transferidos internamente .....	51
5.5.2. Processos encaminhados externamente .....	52
5.5.3. Processos terminados.....	53

## Índice de Gráficos

Gráfico 1 – Volume mensal de processos REC submetidos à ERS: comparação 2019-2020 .....	13
Gráfico 2 – Processos REC submetidos à ERS em 2020, por natureza jurídica do prestador .....	14
Gráfico 3 – Processos REC submetidos à ERS em 2020, por tipologia de prestador .....	15
Gráfico 4 – Proveniência dos processos REC submetidos à ERS em 2020 .....	15
Gráfico 5 – Suporte original dos processos REC submetidos à ERS em 2020 .....	16
Gráfico 6 – Tipo de suporte utilizado pelos reclamantes nos REC com data de ocorrência em 2020 .....	17
Gráfico 7 – Evolução dos temas mencionados nos processos REC com data de ocorrência em 2020 decididos .....	34
Gráfico 8 – Assuntos nas reclamações com data de ocorrência em 2020 decididas, no tema “Focalização no utente” .....	38
Gráfico 9 – Assuntos nas reclamações com data de ocorrência em 2020 decididas, no tema “Procedimentos administrativos” .....	39
Gráfico 10 – Assuntos nas reclamações com data de ocorrência em 2020 decididas, no tema “Acesso a cuidados de saúde” .....	40
Gráfico 11 – Temas com menção ao assunto “COVID-19” nas reclamações do período de contingência decididas em 2020, por setor .....	43
Gráfico 12 – Principais categorias nos processos REC submetidos à ERS relacionados com COVID-19 .....	45
Gráfico 13 – Elementos visados nos elogios e sugestões apreciados em 2020 .....	47
Gráfico 14 – Resultado da intervenção adicional nos processos com menção ao assunto “COVID-19” objeto de decisão de transferência interna em 2020 .....	54

## Índice de Tabelas

Tabela 1 – Comparação entre estabelecimentos reclamados em 2020 e registrados a 31/12/2020 .....	12
Tabela 2 – Evolução do volume de processos REC submetidos à ERS: 2015 a 2020 .....	13
Tabela 3 – Processos REC submetidos à ERS em 2020, por ano de ocorrência .....	14
Tabela 4 – Caracterização por Regiões de Saúde .....	17
Tabela 5 – Processos por submeter à ERS a 31/12/2020, por ano de ocorrência da reclamação .....	18
Tabela 6 – Entidades com mais REC submetidos à ERS em 2020 .....	20
Tabela 7 – Entidades com mais processos classificados apenas como reclamação submetidos à ERS em 2020 .....	21
Tabela 8 – Entidades com mais processos classificados apenas como elogio submetidos à ERS em 2020 .....	22
Tabela 9 – Setor público com internamento com mais processos REC submetidos à ERS em 2020 .....	23
Tabela 10 – Setor público sem internamento com mais processos REC submetidos à ERS em 2020 .....	24
Tabela 11 – Setor privado com internamento com mais processos REC submetidos à ERS em 2020 .....	25
Tabela 12 – Setor privado sem internamento com mais processos REC submetidos à ERS em 2020 .....	26
Tabela 13 – Setor social com internamento com mais processos REC submetidos à ERS em 2020 .....	27
Tabela 14 – Setor social sem internamento com mais processos REC submetidos à ERS em 2020 .....	28
Tabela 15 – Volume de processos REC decididos pela ERS – evolução 2015-2020 .....	30
Tabela 16 – REC decididos pela ERS em 2020, por ano de submissão .....	30
Tabela 17 – REC decididos pela ERS em 2020, por ano de ocorrência .....	31
Tabela 18 – Classificação dos processos REC decididos pela ERS em 2020 .....	31
Tabela 19 – Classificação agregada dos processos REC decididos pela ERS em 2020 .....	32
Tabela 20 – Temas mencionados nas reclamações decididas em 2020 .....	33
Tabela 21 – Distribuição, por setor e tipo de prestador, dos temas mencionados nas reclamações com data de ocorrência em 2020 decididas .....	36
Tabela 22 – Distribuição por Região de Saúde dos temas mencionados nas reclamações com data de ocorrência de 2020 decididas .....	37
Tabela 23 – Reclamações submetidas à ERS com data de ocorrência no período de contingência e com menção ao assunto “COVID-19” .....	41
Tabela 24 – Reclamações com data de ocorrência no período de contingência com menção ao assunto “COVID-19” decididas em 2020 .....	42

Tabela 25 – Elogios e Sugestões apreciados em 2020, por Região de Saúde .....	46
Tabela 26 – Elogios e Sugestões apreciados em 2020, por tipologia de prestador .....	47
Tabela 27 – Decisões em 2020 sobre processos REC.....	50
Tabela 28 – Resultado da transferência interna em REC decididos em 2020 .....	51
Tabela 29 – Intervenção regulatória adicional em REC transferidos internamente em 2020.....	51
Tabela 30 – Destinatários dos encaminhamentos externos em REC encaminhados em 2020 .....	52
Tabela 31 – Fundamentação da decisão de REC terminados em 2020 .....	53
Tabela 32 – Visão global das decisões sobre REC em 2020.....	55



## Índice de Abreviaturas

ARS – Administração Regional de Saúde

AV – Processo de Avaliação

DEAS – Departamento de Estudos e Avaliação em Saúde

DIAS – Departamento de Intervenção Administrativa e Sancionatória

DRL – Departamento de Registo e Licenciamento

DU – Departamento do Utente

ERS – Entidade Reguladora da Saúde

INQ – Processo de Inquérito

LRE – Livro de Reclamações Eletrónico

LVT – Lisboa e Vale do Tejo

MP – Ministério Público

MS – Ministério da Saúde

OM – Ordem dos Médicos

OMD – Ordem dos Médicos Dentistas

PMT – Processo de Monitorização

REC – Processo de reclamação, elogio ou sugestão

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

RSP – Registo a Submeter pelo Prestador

SGREC – Sistema de Gestão de Reclamações

SJ – Serviços Jurídicos

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, em primeiro lugar, 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 no [SGREC]*”<sup>4</sup>, sendo através desta plataforma que inserem as reclamações, sugestões e

---

<sup>1</sup> Cf. Estatutos da ERS, aprovados em anexo ao [Decreto-Lei n.º 126/2014, de 22 de agosto](#), disponível no *website* da ERS.

<sup>2</sup> Cf. [Lei n.º 67/2013, de 28 de agosto](#), disponível no *website* da ERS.

<sup>3</sup> Cf. [Regulamento n.º 65/2015, de 11 de fevereiro](#), disponível no *website* da ERS.

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

elogios de que são objeto e procedem à sua tipificação preliminar e enquadramento, através do preenchimento dos campos do formulário disponibilizado para o efeito<sup>5</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>6</sup>.

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.

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.

---

<sup>5</sup> Cf. artigo 9.º do [Regulamento n.º 65/2015, de 11 de fevereiro](#).

<sup>6</sup> Cf. alínea c) do artigo 3.º do [Regulamento n.º 65/2015, de 11 de fevereiro](#).

## 1.1. Procedimento transitório – COVID-19



Considerando a emergência de saúde pública espletada pela pandemia SARS-CoV-2 e pela infeção epidemiológica por COVID-19, a 1 de abril de 2020 a ERS implementou um procedimento excecional e transitório para simplificar a submissão, pelos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, das reclamações, elogios e sugestões à ERS<sup>7</sup>.

Como referido, o Sistema de Gestão de Reclamações (SGREC) da ERS obriga à classificação dos processos por temas e assuntos visados, de acordo com uma listagem fechada. Dentro de cada tema (de âmbito mais lato) existem vários assuntos específicos, a fim de caracterizar o teor da reclamação.

Para permitir a sinalização de situações com eventual necessidade de intervenção regulatória mais célere, foi introduzido, em todos os temas do SGREC, um novo assunto – “COVID-19”. De acordo com a orientação dada pela ERS aos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, o assunto “COVID-19” não surge isolado num processo, mas sim associado aos temas mais latos já habituais na classificação destes processos.

Adicionalmente, o procedimento transitório permite que todos os processos com data de ocorrência<sup>8</sup> igual ou superior a 1 de março de 2020<sup>9</sup> sejam submetidos à ERS antes da sua completude, independentemente de se relacionarem ou não com a situação de pandemia, desde que sejam constituídos pelo ficheiro da reclamação e por uma informação sumária sobre o seguimento que está a ser-lhe dispensado; posteriormente devem ser anexados ao processo os documentos e/ou informação em falta nos termos da lei, através de funcionalidade instalada na plataforma do SGREC.

Com a possibilidade de tomar conhecimento, em tempo útil, das reclamações subscritas neste período de pandemia, procurou-se assegurar a proteção dos direitos e interesses dos utentes, em especial, do direito de acesso a cuidados de saúde de qualidade, bem como do direito à

---

<sup>7</sup> Cf. [Alerta de Supervisão n.º 5/2020, de 1 de abril](#), disponível no website da ERS.

<sup>8</sup> Data de ocorrência: data em que a exposição foi escrita/apresentada pelo reclamante.

<sup>9</sup> A ERS instituiu como início do período de contingência, para este efeito, o dia 01/03/2020.

reclamação e de acesso a meios adequados para o seu efetivo exercício. Adicionalmente, salvaguardou-se a necessidade de a ERS manter as suas funções de regulação e supervisão durante a vigência das medidas de exceção, designadamente para avaliar o seu impacto no regular funcionamento de todo o sistema de saúde e no exercício dos direitos dos utentes.

Neste contexto ainda, a ERS deu orientações aos prestadores de cuidados de saúde no sentido de privilegiar e incentivar, junto dos utentes, o recurso aos formulários eletrónicos disponíveis para apresentação de reclamações, assegurando a informação de que a reclamação apresentada no livro de reclamações em formato eletrónico tem o mesmo valor e o mesmo tratamento que a reclamação apresentada em formato físico.

No presente documento procede-se à divulgação de informação sobre processos REC (reclamações, elogios e sugestões)<sup>10</sup> monitorizados pela ERS no ano de 2020, 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 2011, 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.

---

<sup>10</sup> Cada processo REC pode ser classificado como “reclamação”, “elogio” ou “sugestão”, ou com mais do que uma destas opções em simultâneo.

## 2. Caracterização do universo de prestadores reclamados

A 31 de dezembro de 2020, estavam registados no SRER 31.673 estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde<sup>11</sup>. Durante o ano de 2020, a ERS recebeu reclamações, elogios e sugestões (processos REC) relativos a 3.219 estabelecimentos, que representam 10,2% dos registados.

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 em 2020 e registados a 31/12/2020

Estabelecimentos	TOTAL	RS Norte	RS Centro	RS LVT	RS Alentejo	RS Algarve	Não aplicável*
Reclamados no ano de 2020	<b>3.219</b>	1.118	558	1.270	138	133	2
Registados a 31/12/2020	<b>31.673</b>	10.748	5.911	12.407	1.243	1.357	7
Reclamados/registados	<b>10,2%</b>	10,4%	9,4%	10,2%	11,1%	9,8%	-

\* Estabelecimentos que, por se tratar de unidades móveis ou por lapso no registo/submissão, não estão associados a qualquer 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 2020

Durante o ano de 2020 foram submetidos à apreciação da ERS 96.479 processos REC (reclamações, elogios e sugestões), o que representa um aumento de 3,1% em relação ao ano anterior.

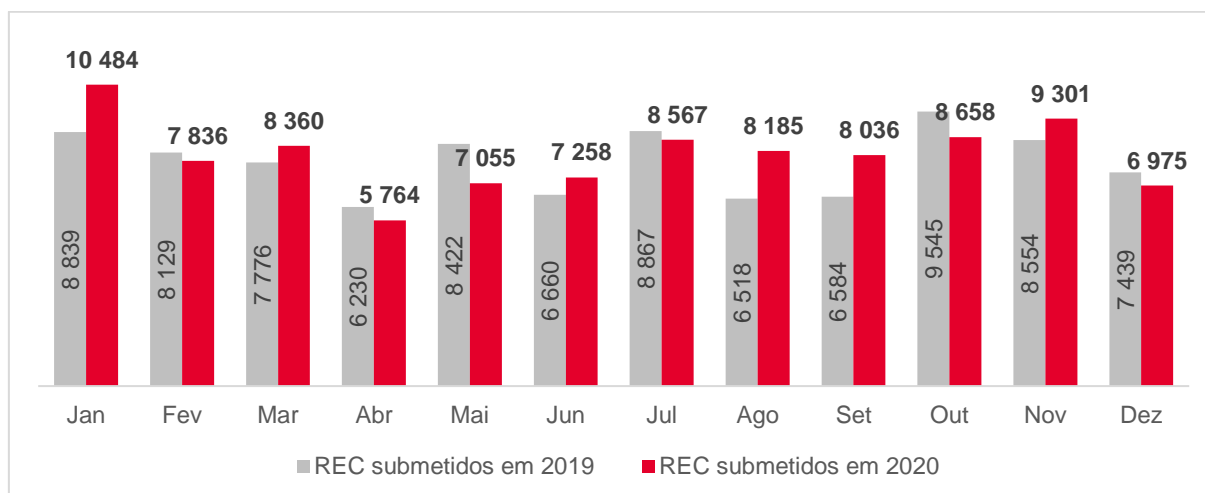
Tabela 2 – Evolução do volume de processos REC submetidos à ERS: 2015 a 2020

Ano de submissão	TOTAL REC	1.º Semestre	2.º Semestre	Crescimento Anual
2015	<b>55.848</b>	19.820	36.028	-
2016	<b>69.511</b>	35.748	33.763	24,46%
2017	<b>80.049</b>	37.145	42.904	15,16%
2018	<b>97.353</b>	52.522	44.831	21,62%
2019	<b>93.563</b>	46.056	47.507	-3,89%
2020	<b>96.479</b>	46.757	49.722	3,12%

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

Apesar do período de contingência que se atravessa, o volume de processos REC submetidos à apreciação da ERS em 2020 não apresenta uma variação muito acentuada, por comparação com as flutuações verificadas no ano de 2019.

Gráfico 1 – Volume mensal de processos REC submetidos à ERS: comparação 2019-2020



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

Constatou-se que os processos REC submetidos à ERS em 2020 tinham ainda datas de ocorrência<sup>12</sup> muito díspares. Apesar de a maioria (70,7%) ser desse mesmo ano, foram finalizados pelos prestadores muitos processos antigos, pelo que o tempo médio global de submissão de processos REC à ERS pelos prestadores no ano de 2020 cifrou-se em 119 dias úteis.

**Tabela 3 – Processos REC submetidos à ERS em 2020, por ano de ocorrência**

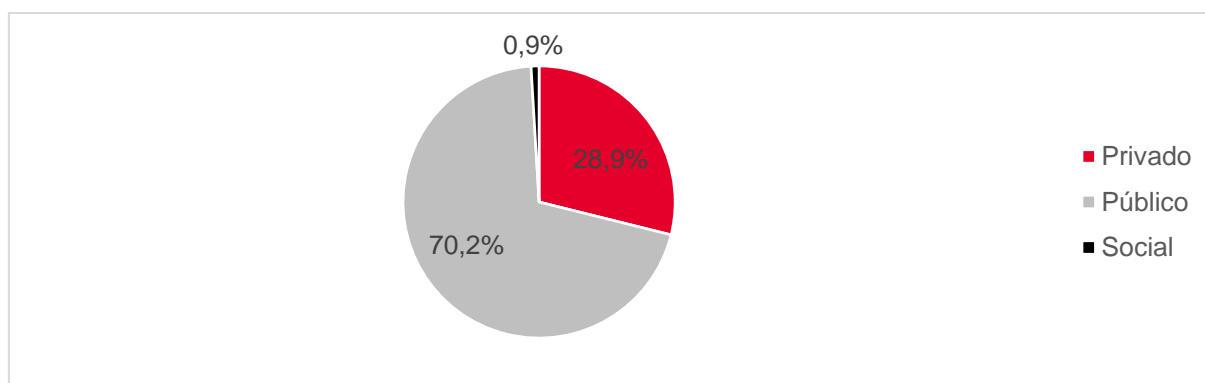
Tipologia	Total	Até fim de 2015	Em 2016	Em 2017	Em 2018	Em 2019	Em 2020
Reclamação	<b>84.525</b>	342	1.270	2.798	3.189	17.387	59.539
Elogio	<b>10.453</b>	4	204	155	348	1.803	7.939
Sugestão	<b>1.128</b>	30	44	70	71	362	551
Classificações mistas <sup>[a]</sup>	<b>373</b>	8	11	17	43	105	189
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>96.479</b>	<b>384</b>	<b>1.529</b>	<b>3.040</b>	<b>3.651</b>	<b>19.657</b>	<b>68.218</b>

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

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

No que se refere à natureza jurídica, verificou-se que 70,2% dos processos REC submetidos à ERS foram relativos a estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde do setor público<sup>13</sup>, incluindo-se neste setor os estabelecimentos geridos em regime de Parceria Público-Privada (PPP).

**Gráfico 2 – Processos REC submetidos à ERS em 2020, por natureza jurídica do prestador**



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

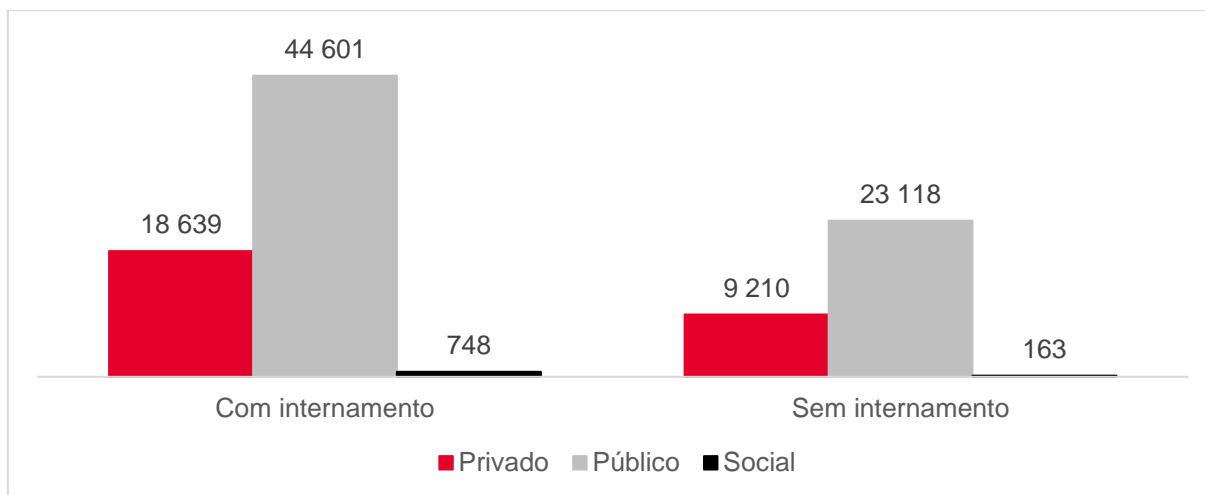
<sup>12</sup> Data de ocorrência: data em que a exposição foi escrita/apresentada pelo reclamante. É a base para cálculo do tempo de submissão de processos REC pelos estabelecimentos prestadores à ERS.

<sup>13</sup> Os estabelecimentos do setor público representam 7% do total de estabelecimentos registados no Sistema de Registo de Estabelecimentos Regulados (SRER) da ERS.



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

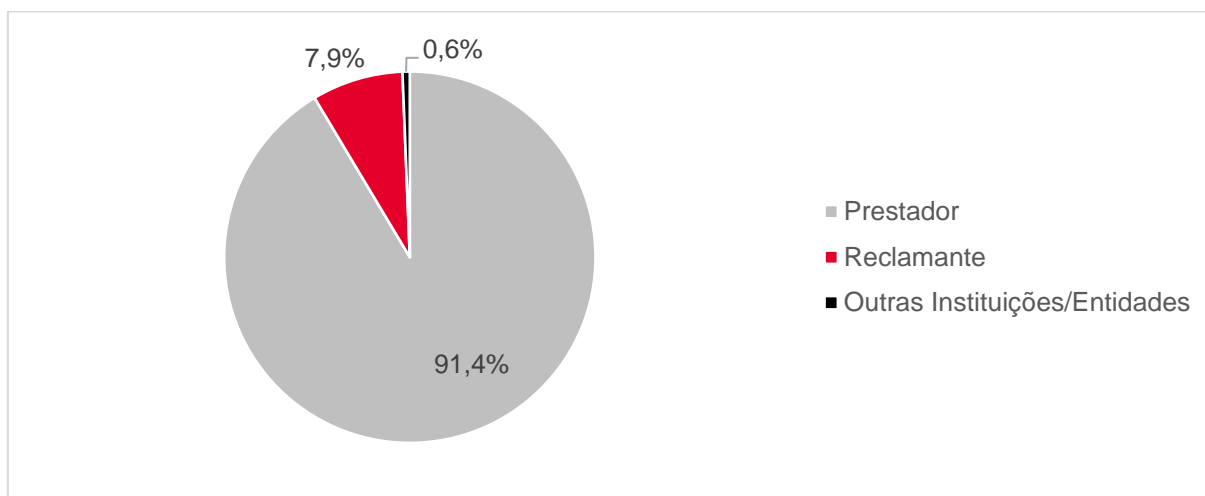
**Gráfico 3 – Processos REC submetidos à ERS em 2020, por tipologia de prestador**



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

Quanto à sua proveniência, 91,4% dos processos REC foram remetidos à ERS pelos próprios prestadores, seguindo-se 7,9% enviados pelos reclamantes.

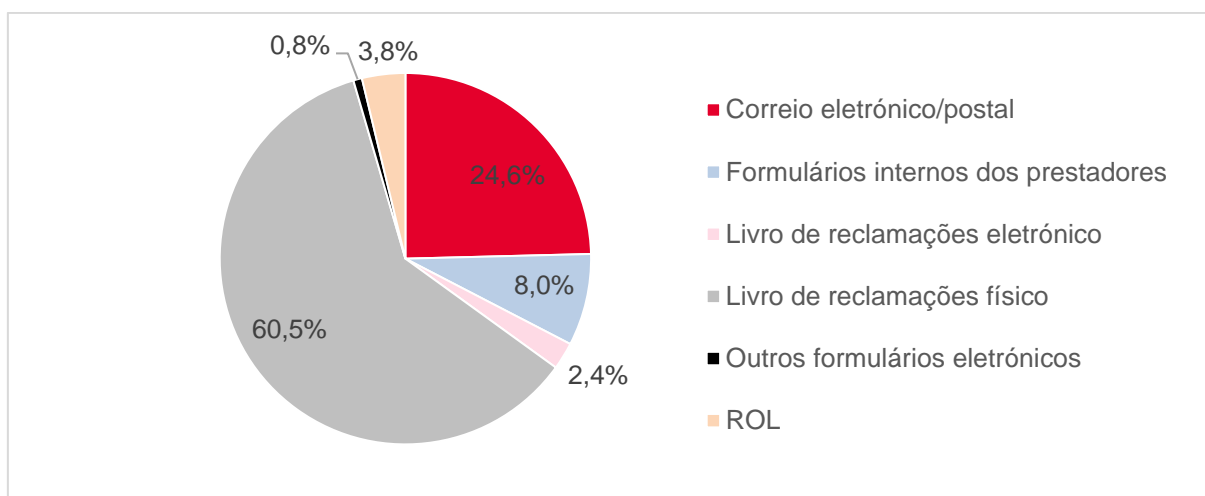
**Gráfico 4 – Proveniência dos processos REC submetidos à ERS em 2020**



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

O suporte mais utilizado pelos reclamantes continuou a ser o livro de reclamações físico (60,5%). Apesar de o Livro de Reclamações Eletrônico (LRE) ser obrigatório, para os prestadores de cuidados de saúde dos setores privado e social, desde dezembro de 2019, o volume de reclamações neste formato em 2020 não foi muito elevado (2,4%). Mais numerosos foram os processos REC remetidos por carta ou *email* (24,6%), ou realizados em formulários internos dos próprios prestadores (8,0%).

**Gráfico 5 – Suporte original dos processos REC submetidos à ERS em 2020**



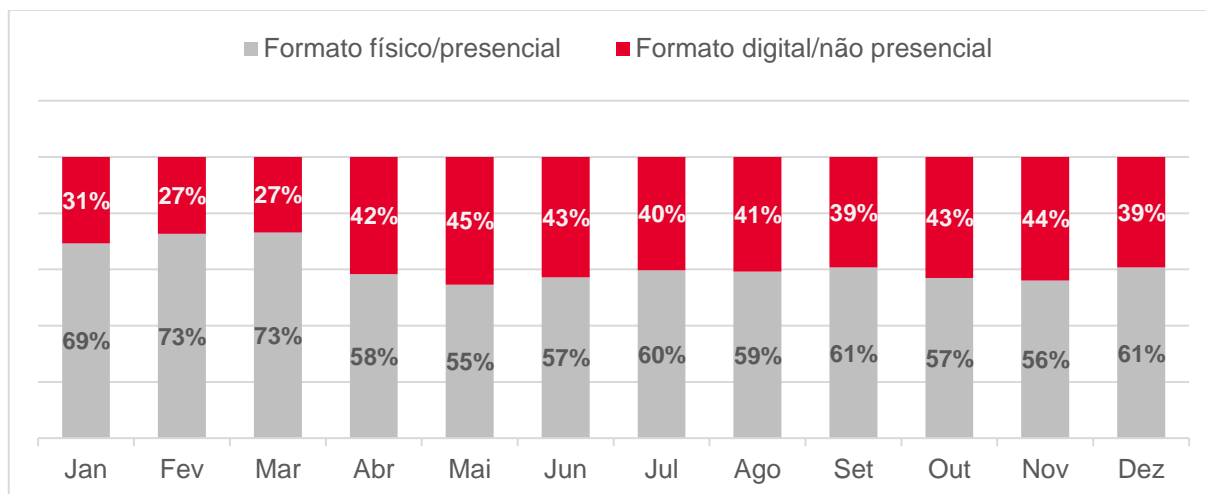
Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).



Apesar da preponderância já demonstrada do livro de reclamações físico em detrimento de outros suportes, a partir do mês de abril é notório um aumento do recurso, pelos reclamantes, aos meios digitais ou não presenciais para apresentação das reclamações.

Esta tendência, que se revela pela primeira vez em pleno período de contingência, imediatamente após a emissão, pela ERS, do [Alerta de Supervisão n.º 5/2020](#), reflete a cooperação dos reclamantes face às orientações da ERS, no sentido de privilegiar o recurso a meios digitais para efetuar as suas reclamações, contribuindo assim para a diminuição dos riscos de contágio.

**Gráfico 6 – Tipo de suporte utilizado pelos reclamantes nos REC com data de ocorrência em 2020**



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

A breve caracterização da distribuição dos processos REC por Região de Saúde permitiu constatar que 52,5% dos processos submetidos à ERS em 2020 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	36,7	23,2	28,1	7,5	4,5
% do total de estabelecimentos registados no SRER	33,9	18,7	39,2	3,9	4,3
% de estabelecimentos reclamados face aos registados	10,4	9,4	10,2	11,1	9,8
% do total de processos REC em 2020	32,1	9,2	52,5	2,2	4,0
Número de processos REC por 1.000 habitantes	9,0	3,6	17,3	3,0	8,2

Fontes: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações); ERS – SRER (Sistema de Registo de Estabelecimentos Regulados); INE, Recenseamento da população e habitação - Censos 2011 (última atualização em março de 2017)<sup>14</sup>.

<sup>14</sup>[https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine\\_indicadores&indOcorrCod=0009085&contexto=bd&selTab=tab2](https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_indicadores&indOcorrCod=0009085&contexto=bd&selTab=tab2), consultado em 23/04/2021.

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

A 31/12/2020 havia 21.321 processos cuja inserção na plataforma estava já iniciada pelos prestadores, constando como registo provisório (RSP – Registo a Submeter pelo Prestador) mas ainda em tratamento pelos visados (por responder, validar e submeter), pelo que, até à sua finalização, a ERS não podia proceder à sua apreciação e monitorização.

Tabela 5 – Processos por submeter à ERS a 31/12/2020, por ano de ocorrência da reclamação

Tipologia	Total Geral	≤ 2016	2017	2018	2019	2020
Reclamação	<b>17.907</b>	1.548	1.482	3.689	5.205	5.983
Elogio	<b>805</b>	15	82	136	231	341
Sugestão	<b>1.126</b>	30	39	126	526	405
Misto <sup>[a]</sup>	<b>151</b>	6	1	54	56	34
Não classificado	<b>1.332</b>	886	241	129	70	6
<b>TOTAL</b>	<b>21.321</b>	<b>2.485</b>	<b>1.845</b>	<b>4.134</b>	<b>6.088</b>	<b>6.769</b>
	100%	11,7%	8,7%	19,4%	28,6%	31,7%

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

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



A deteção deste atraso no tratamento dos processos tem dado origem a diversas intervenções específicas da ERS junto dos prestadores, a fim de tentar diminuir o lapso temporal entre o momento em que a reclamação, elogio ou sugestão é redigida (data da ocorrência) e o momento em que a ERS toma conhecimento da mesma e do seguimento que lhe foi dispensado.

Salienta-se, no entanto, que os processos com data de ocorrência de 2020 representam menos de um terço do total de REC por submeter, o que sugere uma melhoria, no ano de 2020, do nível de cumprimento, por parte dos prestadores, do solicitado pela ERS no âmbito do [Alerta de Supervisão n.º 5/2020](#), designadamente no que se refere à submissão dos processos num intervalo de 3 dias úteis, ainda que não acompanhados de toda a documentação, permitindo-se o envio posterior dos documentos adicionais através da plataforma.

## **4. Prestadores de cuidados de saúde com maior número de processos submetidos à ERS em 2020**

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

A ERS regula a atividade de estabelecimentos com dimensões, níveis de complexidade, valências e volumes de produção muito díspares. *“Estão sujeitos à regulação da ERS, no âmbito das suas atribuições [...] todos os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, 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>15</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 em 2020 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>15</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 em 2020

Durante o ano de 2020 a ERS recebeu reclamações, elogios e sugestões relativos a 3.219 estabelecimentos (10,2% do total de estabelecimentos registados no SRER) sob a responsabilidade de 1.273 entidades (7,3% do total de entidades inscritas na ERS), sendo 70,4% dos processos REC relativos a estabelecimentos detidos pelas seguintes 27 entidades:

Tabela 6 – Entidades com mais REC submetidos à ERS em 2020

Entidades	Setor	Região de Saúde	Estabelec. reclamados	N.º REC	% Total REC
ARS DE LISBOA E VALE DO TEJO, IP	Público	LVT	338	12.255	12,7%
CH UNIVERSITÁRIO DO PORTO, E.P.E.	Público	Norte	4	5.884	6,1%
ARS DO NORTE, IP	Público	Norte	486	5.586	5,8%
CH DE S. JOÃO, EPE	Público	Norte	2	3.615	3,7%
HOSPITAL DA LUZ, SA	Privado	LVT	4	2.760	2,9%
LUSÍADAS, S.A.	Privado	LVT	11	2.581	2,7%
CH UNIVERSITARIO DE LISBOA CENTRAL, EPE	Público	LVT	6	2.537	2,6%
HOSPITAL DE BRAGA, EPE	Público	Norte	1	2.470	2,6%
CH UNIVERSITÁRIO LISBOA NORTE, EPE	Público	LVT	2	2.286	2,4%
HOSPITAL CUF DESCOBERTAS, SA	Privado	LVT	2	2.263	2,3%
ARS DO CENTRO, IP	Público	Centro	270	2.215	2,3%
HOSPITAL CUF INFANTE SANTO, SA	Privado	LVT	5	2.088	2,2%
HOSPITAL PROF. DOUTOR FERNANDO FONSECA, EPE	Público	LVT	2	2.036	2,1%
HOSPITAL GARCIA DE ORTA, EPE	Público	LVT	1	1.962	2,0%
CH BARREIRO MONTIJO, EPE	Público	LVT	2	1.940	2,0%
CH UNIVERSITÁRIO DO ALGARVE, EPE	Público	Algarve	9	1.811	1,9%
HOSPITAL CUF CASCAIS	Privado	LVT	4	1.569	1,6%
ESCALA VILA FRANCA SOC. GEST. ESTABEL., SA	Público*	LVT	1	1.469	1,5%
CH UNIVERSITÁRIO DE COIMBRA, EPE	Público	Centro	6	1.454	1,5%
SGHL - SOC. GEST. DO HOSPITAL DE LOURES, SA	Público*	LVT	1	1.314	1,4%
CH LISBOA OCIDENTAL, EPE	Público	LVT	3	1.251	1,3%
CH DE VILA NOVA DE GAIA/ESPINHO, EPE	Público	Norte	4	1.132	1,2%
LUSÍADAS - PARCERIAS CASCAIS, SA	Público*	LVT	1	1.113	1,2%
ULS DE MATOSINHOS, EPE	Público	Norte	5	1.097	1,1%
H.P.B - HOSPITAL PRIVADO DE BRAGA, SA	Privado	Norte	2	1.076	1,1%
HOSPITAL CUF PORTO, SA	Privado	Norte	2	1.073	1,1%
ULS DO ALTO MINHO, EPE	Público	Norte	46	1.069	1,1%
<b>TOTAL</b>			<b>1.220</b>	<b>67.906</b>	<b>70,4%</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 em 2020

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

A listagem seguinte apresenta as entidades com maior número de processos classificados exclusivamente como reclamação submetidos à ERS em 2020.

**Tabela 7 – Entidades com mais processos classificados apenas como reclamação submetidos à ERS em 2020**

20 Entidades	Setor	Região de Saúde	Estabelec. reclamados	Classif. <u>SÓ</u> reclamação	% total reclamações
ARS DE LISBOA E VALE DO TEJO, IP	Público	LVT	325	11.039	13,1%
ARS DO NORTE, IP	Público	Norte	465	5.144	6,1%
CH UNIVERSITÁRIO DO PORTO, EPE	Público	Norte	4	4.045	4,8%
CH DE S. JOÃO, EPE	Público	Norte	2	3.466	4,1%
LUSÍADAS, SA	Privado	LVT	11	2.289	2,7%
HOSPITAL DE BRAGA, EPE	Público	Norte	1	2.277	2,7%
HOSPITAL DA LUZ, SA	Privado	LVT	4	2.195	2,6%
CH UNIVERSITARIO DE LISBOA CENTRAL, EPE	Público	LVT	6	2.158	2,6%
ARS DO CENTRO, IP	Público	Centro	260	2.020	2,4%
HOSPITAL CUF DESCOBERTAS, SA	Privado	LVT	2	1.966	2,3%
CH BARREIRO MONTIJO, EPE	Público	LVT	2	1.915	2,3%
HOSPITAL PROF. DOUTOR FERNANDO FONSECA, EPE	Público	LVT	2	1.879	2,2%
HOSPITAL GARCIA DE ORTA, EPE	Público	LVT	1	1.810	2,1%
HOSPITAL CUF INFANTE SANTO, SA	Privado	LVT	5	1.802	2,1%
CH UNIVERSITÁRIO LISBOA NORTE, EPE	Público	LVT	2	1.748	2,1%
CH UNIVERSITÁRIO DO ALGARVE, EPE	Público	Algarve	9	1.565	1,9%
HOSPITAL CUF CASCAIS	Privado	LVT	4	1.321	1,6%
CH UNIVERSITÁRIO DE COIMBRA, EPE	Público	Centro	6	1.277	1,5%
SGHL - SOC. GEST. DO HOSPITAL DE LOURES, SA	Público*	LVT	1	1.170	1,4%
ESCALA VILA FRANCA SOC. GEST. ESTABELECIMENTO, SA	Público*	LVT	1	1.117	1,3%
			<b>1.113</b>	<b>52.203</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 em 2020

As 20 entidades abaixo listadas foram as que em 2020 submeteram à ERS o maior número de processos classificados exclusivamente como elogios.

**Tabela 8 – Entidades com mais processos classificados apenas como elogio submetidos à ERS em 2020**

20 Entidades	Setor	Região de Saúde	Estabelec. elogiados	Classif. <u>SÓ</u> elogio	% total elogios
CH UNIVERSITÁRIO DO PORTO, E.P.E.	Público	Norte	2	1.419	13,6%
ARS DE LISBOA E VALE DO TEJO, IP	Público	LVT	193	1.132	10,8%
HOSPITAL DA LUZ, SA	Privado	LVT	3	523	5,0%
CH UNIVERSITÁRIO LISBOA NORTE, EPE	Público	LVT	2	513	4,9%
ARS DO NORTE, IP	Público	Norte	147	393	3,8%
ESCALA VILA FRANCA SOC. GEST. ESTABELECIMENTO S.A.	Público*	LVT	1	350	3,3%
CH UNIVERSITARIO DE LISBOA CENTRAL, EPE	Público	LVT	6	334	3,2%
ULS DE MATOSINHOS, E.P.E.	Público	Norte	5	326	3,1%
LUSÍADAS, S.A.	Privado	LVT	7	272	2,6%
HOSPITAL CUF DESCOBERTAS, S.A.	Privado	LVT	1	247	2,4%
HOSPITAL CUF INFANTE SANTO, SA	Privado	LVT	4	235	2,2%
CH UNIVERSITÁRIO DO ALGARVE, EPE	Público	Algarve	8	230	2,2%
HOSPITAL CUF CASCAIS	Privado	LVT	4	216	2,1%
CH LISBOA OCIDENTAL, EPE	Público	LVT	3	205	2,0%
CH DE LEIRIA, EPE	Público	Centro	3	151	1,4%
HOSPITAL PROF. DOUTOR FERNANDO FONSECA, EPE	Público	LVT	1	148	1,4%
HOSPITAL GARCIA DE ORTA, EPE	Público	LVT	1	144	1,4%
CH DE S. JOÃO, EPE	Público	Norte	1	138	1,3%
ULS DE CASTELO BRANCO, EPE	Público	Centro	9	135	1,3%
ARS DO CENTRO, IP	Público	Centro	56	134	1,3%
CH E UNIVERSITÁRIO DE COIMBRA, EPE	Público	Centro	6	134	1,3%
			<b>463</b>	<b>7.379</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 em 2020

### 4.2.1. Estabelecimentos do setor público com internamento

Em 2020 foram submetidos à ERS 44.601 processos REC relativos a 104 estabelecimentos do setor público com internamento. Os 20 estabelecimentos mais visados representam 19,2% dos estabelecimentos e 70,5% dos processos neste tipo de prestador.

**Tabela 9 – Setor público com internamento com mais processos REC submetidos à ERS em 2020**

Estabelecimento	Entidade Gestora	N.º REC	% total REC	Reclam.	Elogios	Sugest.	Misto <sup>[a]</sup>
UNIDADE HOSPITALAR DE SANTO ANTÓNIO	CH UNIVERSITÁRIO DO PORTO, EPE	4.552	4,72	3.315	985	160	92
HOSPITAL DE SÃO JOÃO, EPE	CH DE S. JOÃO, EPE	3.608	3,74	3.459	138	6	5
HOSPITAL DE BRAGA	HOSPITAL DE BRAGA, EPE	2.470	2,56	2.277	109	84	0
HOSPITAL SANTA MARIA	CH UNIVERSITÁRIO LISBOA NORTE, EPE	2.094	2,17	1.661	413	11	9
HOSPITAL DO PROF. DOUTOR FERNANDO FONSECA	HOSPITAL PROF. DOUTOR FERNANDO FONSECA, E.P.E.	2.035	2,11	1.878	148	3	6
HOSPITAL GARCIA DE ORTA, EPE	HOSPITAL GARCIA DE ORTA, EPE	1.962	2,03	1.810	144	5	3
HOSPITAL N.º SR.ª DO ROSÁRIO, EPE	CH BARREIRO MONTIJO, EPE	1.705	1,77	1.681	7	13	4
HOSPITAL VILA FRANCA DE XIRA	ESCALA VILA FRANCA SOCIEDADE GESTORA DO ESTABELECIMENTO SA	1.469	1,52	1.117	350	1	1
HOSPITAL BEATRIZ ÂNGELO	SGHL - SOCIEDADE GESTORA DO HOSPITAL DE LOURES, SA	1.314	1,36	1.170	130	3	11
CENTRO MATERNO INFANTIL	CH UNIVERSITÁRIO DO PORTO, EPE	1.313	1,36	711	434	129	39
HOSPITAL DE SÃO JOSÉ	CH UNIVERSITARIO DE LISBOA CENTRAL, EPE	1.137	1,18	982	136	5	14
HOSPITAL DE CASCAIS - DR. JOSÉ DE ALMEIDA	LUSÍADAS - PARCERIAS CASCAIS, SA	1.113	1,15	980	129	2	2
HOSPITAIS DA UNIVERSIDADE DE COIMBRA	CH E UNIVERSITÁRIO DE COIMBRA, EPE	1.024	1,06	920	76	9	19
UNIDADE HOSPITALAR DE FARO	CH UNIVERSITÁRIO DO ALGARVE, EPE	1.014	1,05	871	130	3	10
CENTRO HOSPITALAR DE VILA NOVA DE GAIA/ESPINHO, EPE - UNID. I	CH DE VILA NOVA DE GAIA/ESPINHO, EPE - UNID. I	962	1,00	880	79	3	0
HOSPITAL DE SÃO FRANCISCO XAVIER	CH LISBOA OCIDENTAL, EPE	773	0,80	644	122	4	3
UNIDADE PADRE AMÉRICO (PENAFIEL)	CH TÂMÉGA E SOUSA, EPE	764	0,79	703	53	7	1
HOSPITAL DE SÃO BERNARDO SETÚBAL	CH DE SETÚBAL, EPE	751	0,78	631	115	5	0
HOSPITAL DO ESPÍRITO SANTO-ÉVORA	HOSPITAL DO ESPÍRITO SANTO ÉVORA, EPE	730	0,76	658	72	0	0
UNIDADE HOSPITALAR DE SANTA MARIA DA FEIRA - HOSPITAL DE SÃO SEBASTIÃO	CH DE ENTRE O DOURO E VOUGA, EPE	665	0,69	571	88	4	2
<b>TOTAL</b>		<b>31.455</b>	<b>32,60</b>	<b>26.919</b>	<b>3.858</b>	<b>457</b>	<b>221</b>

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

<sup>[b]</sup> 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

Em 2020 foram submetidos à ERS 22.879 processos REC relativos a 1.285 estabelecimentos do setor público sem internamento. Os 20 estabelecimentos mais visados representam 1,6% dos estabelecimentos e 20,8% dos processos neste tipo de prestador.

**Tabela 10 – Setor público sem internamento com mais processos REC submetidos à ERS em 2020**

Estabelecimento	Entidade Gestora	N.º REC	% total REC	Reclam.	Elogios	Sugest.	Misto <sup>[a]</sup>
ACES LX CENTRAL - UCSP ALAMEDA / USF FONTE LUMINOSA / URAP	ARS DE LISBOA E VALE DO TEJO, IP	454	0,47	410	35	8	1
ACES-ARRABIDA-UCSP S. SEBASTIÃO /CDP/URAP	ARS DE LISBOA E VALE DO TEJO, IP	382	0,40	371	11	0	0
ACES SINTRA - UCSP ALGUEIRÃO / AC	ARS DE LISBOA E VALE DO TEJO, IP	352	0,36	334	18	0	0
ACES AMADORA - USCP AMADORA	ARS DE LISBOA E VALE DO TEJO, IP	286	0,30	280	6	0	0
ACES LX CENTRAL - USCP DE MARVILA	ARS DE LISBOA E VALE DO TEJO, IP	274	0,28	259	13	1	1
ACES LX OCIDENTAL - USF DELTA / UCSP / USP PAÇO D'ARCOS	ARS DE LISBOA E VALE DO TEJO, IP	267	0,28	242	25	0	0
ACES - LOURES E ODIVELAS - UCSP ODIVELAS / USF COLINA DE ODIVELAS / USF RAMADA	ARS DE LISBOA E VALE DO TEJO, IP	265	0,27	246	18	1	0
ACES - ARCO RIBEIRINHO - USF STO. ANTÓNIO / UCSP QUINTA LOMBA / UCC BARREIRO/UCSP BARREIRO	ARS DE LISBOA E VALE DO TEJO, IP	244	0,25	239	5	0	0
ACES ALMADA-SEIXAL - USF Amora Saudável	ARS DE LISBOA E VALE DO TEJO, IP	229	0,24	207	22	0	0
ACES SINTRA - USCP BELAS / USF MONTE DA LUZ / AC BELAS	ARS DE LISBOA E VALE DO TEJO, IP	213	0,22	197	16	0	0
ACES Algarve II - Barlavento - Centro Saúde Portimão	ARS DO ALGARVE, IP	208	0,22	197	11	0	0
ACES LOURES-ODIVELAS - USF TEJO / USF MOSCAVIDE / UCSP MOSCAVIDE / CATUS DE MOSCAVIDE / URAP MOSCAVIDE	ARS DE LISBOA E VALE DO TEJO, IP	208	0,22	192	16	0	0
ACES AMADORA - UCSP BRANDOA	ARS DE LISBOA E VALE DO TEJO, IP	198	0,21	193	5	0	0
ACES LX CENTRAL - USF JARDINS DA ENCARNAÇÃO / UCSP OLIVAIS / USF VASCO DA GAMA / AC OLIVAIS	ARS DE LISBOA E VALE DO TEJO, IP	185	0,19	164	19	2	0
CENTRO DE SAÚDE DE MATOSINHOS	ULS DE MATOSINHOS, E.P.E.	185	0,19	166	19	0	0
ACES SINTRA - UCSP / AC AGUALVA	ARS DE LISBOA E VALE DO TEJO, IP	180	0,19	177	3	0	0
ACES ALMADA-SEIXAL - UCSP Rainha Dona Leonor	ARS DE LISBOA E VALE DO TEJO, IP	174	0,18	160	14	0	0
ACES ALMADA-SEIXAL - UCSP STO. António do Laranjeiro	ARS DE LISBOA E VALE DO TEJO, IP	174	0,18	163	4	4	3
ACES LX CENTRAL - LAPA	ARS DE LISBOA E VALE DO TEJO, IP	169	0,18	116	51	0	2
ACES LX NORTE - UCSP SETE RIOS	ARS DE LISBOA E VALE DO TEJO, IP	169	0,18	153	15	0	1
<b>TOTAL</b>		<b>4.816</b>	<b>4,99</b>	<b>4.466</b>	<b>326</b>	<b>16</b>	<b>8</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 em 2020

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

Em 2020 foram submetidos à ERS 18.639 processos REC relativos a 89 estabelecimentos do setor privado com internamento. Os 20 estabelecimentos mais visados representam 22,5% dos estabelecimentos e 84,2% dos processos neste tipo de prestador.

**Tabela 11 – Setor privado com internamento com mais processos REC submetidos à ERS em 2020**

Estabelecimento	Entidade Gestora	N.º REC	% total REC	Reclam.	Elogios	Sugest.	Misto <sup>[a]</sup>
HOSPITAL DA LUZ - LISBOA	HOSPITAL DA LUZ, SA	2.332	2,42	1.865	431	33	3
HOSPITAL CUF DESCOBERTAS	HOSPITAL CUF DESCOBERTAS, SA	2.262	2,34	1.965	247	49	1
HOSPITAL LUSÍADAS LISBOA	LUSÍADAS, SA	1.547	1,60	1.378	156	9	4
HOSPITAL CUF INFANTE SANTO, SA	HOSPITAL CUF INFANTE SANTO, SA	1.089	1,13	891	166	32	0
HOSPITAL DA CUF PORTO, SA	HOSPITAL CUF PORTO, SA	1.030	1,07	874	124	32	0
HOSPITAL CUF CASCAIS	HOSPITAL CUF CASCAIS	844	0,87	692	137	15	0
TROFA SAÚDE HOSPITAL GAIA	G.H.P.G. - GAIARTS, HOSPITAL PRIVADO DE GAIA, SA	810	0,84	809	0	1	0
HOSPITAL PRIVADO DE BRAGA	H.P.B - HOSPITAL PRIVADO DE BRAGA, SA	672	0,70	671	1	0	0
HOSPITAL DA LUZ - OEIRAS	HOSPITAL DA LUZ – OEIRAS, SA	606	0,63	513	88	5	0
HOSPITAL LUSÍADAS PORTO	LUSÍADAS, SA	521	0,54	435	82	1	3
HOSPITAL DA LUZ ARRÁBIDA, SA	HOSPITAL DA LUZ ARRÁBIDA, SA	519	0,54	443	63	12	1
HOSPITAL PRIVADO DE ALFENA	HPAV - HOSPITAL PRIVADO DE ALFENA SA	494	0,51	494	0	0	0
HOSPITAL PRIVADO DA BOA NOVA	H.P.B.N. - HOSPITAL PRIVADO DA BOA NOVA, SA	438	0,45	436	1	0	1
HOSPITAL DA LUZ - SETUBAL	HOSPOR - HOSPITAIS PORTUGUESES, SA	424	0,44	389	26	9	0
HOSPITAL CUF TORRES VEDRAS	HOSPITAL CUF TORRES VEDRAS	421	0,44	349	64	8	0
HOSPITAL PRIVADO DE BRAGA CENTRO	H.P.B - HOSPITAL PRIVADO DE BRAGA, SA	404	0,42	404	0	0	0
HOSPITAL DA LUZ - TORRES DE LISBOA	HOSPITAL DA LUZ, SA	362	0,38	276	81	3	2
HPT-HOSPITAL PRIVADO DA TROFA SA	H.P.T - HOSPITAL PRIVADO DA TROFA, S.A	325	0,34	325	0	0	0
HOSPITAL CUF VISEU	HOSPITAL CUF VISEU, SA	308	0,32	232	68	8	0
HOSPITAL CUF SANTARÉM	HOSPITAL CUF SANTARÉM, SA	294	0,30	247	37	10	0
<b>TOTAL</b>		<b>15.702</b>	<b>16,28</b>	<b>13.688</b>	<b>1.772</b>	<b>227</b>	<b>15</b>

<sup>[a]</sup> 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

Em 2020 foram submetidos à ERS 9.210 processos REC relativos a 1.585 estabelecimentos do setor privado sem internamento. Os 20 estabelecimentos mais visados representam 1,3% dos estabelecimentos e 45,6% dos processos neste tipo de prestador.

**Tabela 12 – Setor privado sem internamento com mais processos REC submetidos à ERS em 2020**

Estabelecimento	Entidade Gestora	N.º REC	% total REC	Reclam.	Elogios	Sugest.	Misto <sup>[a]</sup>
CLÍNICA CUF ALMADA	HOSPITAL CUF INFANTE SANTO, SA	619	0,64	561	50	6	2
CLINICA CUF ALVALADE	CLINICA CUF ALVALADE, SA	424	0,44	388	24	12	0
CENTRO CLÍNICO AMBULATÓRIO	SINDICATO DOS BANCÁRIOS DO SUL E ILHAS	337	0,35	310	25	1	1
HOSPITAL CUF SINTRA	HOSPITAL CUF CASCAIS	334	0,35	284	42	8	0
CLÍNICA CUF BELÉM	CLÍNICA CUF BELÉM, SA	291	0,30	260	25	6	0
CLISA - CLÍNICA DE SANTO ANTÓNIO, SA (SEDE)	CLISA-CLÍNICA DE SANTO ANTÓNIO, SA	285	0,30	233	51	1	0
INSTITUTO CUF DIAGNÓSTICO E TRATAMENTO	INSTITUTO CUF DIAGNÓSTICO E TRATAMENTO, SA	258	0,27	207	39	12	0
HOSPITAL DA LUZ - CENTRO CLÍNICO DA AMADORA, SA	HOSPITAL DA LUZ -CENTRO CLÍNICO DA AMADORA, SA	241	0,25	213	25	3	0
CLÍNICA CUF SÃO DOMINGOS DE RANA	HOSPITAL CUF CASCAIS	226	0,23	207	13	6	0
EDIFÍCIO II HOSPITAL LUSÍADAS LISBOA	LUSÍADAS, SA	219	0,23	197	21	1	0
CLINICA CUF MIRAFLORES	HOSPITAL CUF INFANTE SANTO, SA	190	0,20	183	5	2	0
HDM - HOSPITAL DE DIA DA MAIA	H.P.T - HOSPITAL PRIVADO DA TROFA, SA	116	0,12	116	0	0	0
CLÍNICA LUSÍADAS SACAVÉM	CLISA-CLÍNICA DE SANTO ANTÓNIO, SA	111	0,12	101	9	1	0
CINTRAMÉDICA II - SERVIÇOS DE SAÚDE, LDA	CINTRAMÉDICA II, SERVIÇOS DE SAÚDE, LDA	106	0,11	104	2	0	0
HOSPITAL PARTICULAR DO ALGARVE - UNIDADE DE AMBULATÓRIO	HOSPITAL PARTICULAR DO ALGARVE SA	90	0,09	90	0	0	0
HDF- HOSPITAL DE DIA DE V.N. FAMILICÃO	H.P.T - HOSPITAL PRIVADO DA TROFA, SA	78	0,08	78	0	0	0
TROFASAÚDE HOSPITAL LOURES	H.P.T - HOSPITAL PRIVADO DA TROFA, SA	72	0,07	71	1	0	0
CLÍNICA LUSÍADAS FARO	LUSÍADAS, SA	71	0,07	67	4	0	0
TROFASAÚDE HOSPITAL SÃO JOÃO DA MADEIRA	H.P.T - HOSPITAL PRIVADO DA TROFA, SA	69	0,07	69	0	0	0
TROFA SAÚDE HOSPITAL BRAGA NORTE	H.P.T - HOSPITAL PRIVADO DA TROFA, SA	62	0,06	62	0	0	0
<b>TOTAL</b>		<b>4.199</b>	<b>4,35</b>	<b>3.801</b>	<b>336</b>	<b>59</b>	<b>3</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 em 2020

### 4.4.1. Estabelecimentos do setor social com internamento

Em 2020 foram submetidos à ERS 748 processos REC relativos a 94 estabelecimentos do setor social com internamento. Os 20 estabelecimentos mais visados representam 21,3% dos estabelecimentos e 73,8% dos processos neste tipo de prestador.

**Tabela 13 – Setor social com internamento com mais processos REC submetidos à ERS em 2020**

Estabelecimento	Entidade Gestora	N.º REC	% total REC	Reclam.	Elogios	Sugest.	Misto <sup>[a]</sup>
HOSPITAL SANTA MARIA - PORTO	HOSPITAL SANTA MARIA - PORTO	58	0,06	58	0	0	0
HOSPITAL DA ORDEM TERCEIRA	VENERAVEL ORDEM TERCEIRA DE S. FRANCISCO DA CIDADE	56	0,06	56	0	0	0
CSC- ASSOCIAÇÃO DE SOCORROS MÚTUOS DE EMPREGADOS NO COMÉRCIO DE LISBOA	CSC-ASSOCIAÇÃO SOCORROS MÚTUOS EMPREGADOS COMÉRCIO LISBOA, IPSS	44	0,05	44	0	0	0
HOSPITAL DA SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE VILA VERDE	SC DA MISERICÓRDIA DE VILA VERDE	39	0,04	39	0	0	0
HOSPITAL DA MISERICÓRDIA DE ÉVORA	SC DA MISERICÓRDIA DE ÉVORA	33	0,03	32	1	0	0
MONTEPIO RAINHA D. LEONOR	MONTEPIO RAINHA DONA LEONOR - ASSOCIAÇÃO MUTUALISTA	30	0,03	30	0	0	0
HOSPITAL MISERICÓRDIA DA MEALHADA	SC DA MISERICÓRDIA DA MEALHADA	29	0,03	29	0	0	0
CASA DE SAÚDE DA BOAVISTA	CASA DE SAÚDE DA BOAVISTA	28	0,03	28	0	0	0
HOSPITAL DA PRELADA-DR DOMINGOS BRAGA DA CRUZ	SC DA MISERICÓRDIA DO PORTO	27	0,03	27	0	0	0
HOSPITAL DE S. LOUIS	SOCIETE FRANÇAISE DE BIENFAISANCE	27	0,03	27	0	0	0
HOSPITAL JOSÉ LUCIANO DE CASTRO DA MISERICÓRDIA DE ANADIA	SC DA MISERICÓRDIA DE ANADIA	27	0,03	5	22	0	0
HOSPITAL AGOSTINHO RIBEIRO	SC DA MISERICORDIA DE FELGUEIRAS - HOSPITAL AGOSTINHO RIBEIRO	25	0,03	25	0	0	0
HOSPITAL S. JOSÉ-FAFE	SC MISERICÓRDIA DE FAFE	20	0,02	16	4	0	0
HOSPITAL NARCISO FERREIRA	IRMANDADE SC MISERICORDIA RIBA DE AVE	19	0,02	19	0	0	0
SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FÃO	SC DA MISERICÓRDIA DE FÃO	19	0,02	19	0	0	0
HOSPITAL DE S. JOÃO BAPTISTA	SC DA MISERICÓRDIA DO ENTRONCAMENTO	16	0,02	16	0	0	0
HOSPITAL DOM MANUEL DE AGUIAR	SC DA MISERICORDIA DE LEIRIA	15	0,02	15	0	0	0
HOSPITAL DE JESUS	VENERÁVEL ORDEM TERCEIRA DA PENITÊNCIA DE S. FRANCISCO A JESUS, IPSS	14	0,01	14	0	0	0
HOSPITAL DE SANTA ISABEL	SC DA MISERICÓRDIA DE MARCO DE CANAVESES	13	0,01	13	0	0	0
ASFE SAÚDE - UNIDADE DE INTERNAMENTO	ASSOCIAÇÃO DE SOCORROS DA FREGUESIA DA ENCARNAÇÃO	13	0,01	13	0	0	0
<b>TOTAL</b>		<b>552</b>	<b>0,57</b>	<b>525</b>	<b>27</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

<sup>[a]</sup> 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

Em 2020 foram submetidos à ERS 163 processos REC relativos a 62 estabelecimentos do setor social sem internamento. Os 18 estabelecimentos mais visados representam 29% dos estabelecimentos e 65,6% dos processos neste tipo de prestador.

**Tabela 14 – Setor social sem internamento com mais processos REC submetidos à ERS em 2020**

Estabelecimento	Entidade Gestora	N.º REC	% total REC	Reclam.	Elogios	Sugest.	Misto <sup>[a]</sup>
UNIAO MUTUALISTA NOSSA SENHORA CONCEICAO - CENTRO CLINICO	UNIAO MUTUALISTA NOSSA SENHORA DA CONCEIÇÃO	13	0,013	12	1	0	0
CLINICA DA LIGA (V.N GAIA)	LIGA DAS ASSOCIAÇÕES DE SOCORRO MUTUO DE VILA NOVA DE GAIA	12	0,012	12	0	0	0
O VIGILANTE - AMADORA	ASSOCIAÇÃO DE SOCORROS MÉDICOS O VIGILANTE	11	0,011	11	0	0	0
ASSOCIAÇÃO PROTECTORA DOS DIABÉTICOS DE PORTUGAL	ASSOCIAÇÃO PROTECTORA DOS DIABÉTICOS DE PORTUGAL	7	0,007	6	0	0	1
CENTRO CLÍNICO DE LISBOA	ALTICE - ASSOCIAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	7	0,007	7	0	0	0
CLÍNICA FISIÁTRICA DA MISERICORDIA DE GAIA	SANTA CASA DA MISERICORDIA DE VILA NOVA DE GAIA	6	0,006	5	0	0	1
SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE MONTEMOR-O-VELHO - UNIDADE DE SAÚDE	SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE MONTEMOR-O-VELHO	6	0,006	5	0	1	0
CLÍNICA DE MEDICINA FÍSICA E REABILITAÇÃO	CEBI-FUNDAÇÃO PARA O DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO DE ALVERCA	6	0,006	6	0	0	0
CLÍNICA DENTÁRIA EGAS MONIZ	EGAS MONIZ - COOPERATIVA DE ENSINO SUPERIOR, CRL	6	0,006	6	0	0	0
INSTITUTO NACIONAL DE CARDIOLOGIA PREVENTIVA	INSTITUTO NACIONAL DE CARDIOLOGIA PREVENTIVA	5	0,005	5	0	0	0
CENTRO CLÍNICO DE LISBOA - NEL, NÚCLEO DE ESTOMATOLOGIA	ALTICE - ASSOCIAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	5	0,005	5	0	0	0
CENTRO HUMANITÁRIO DE LISBOA DA CVP	CRUZ VERMELHA PORTUGUESA	4	0,004	4	0	0	0
CENTRO DE DIAGNÓSTICO - SCMC	SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DA COVILHÃ	4	0,004	4	0	0	0
LIGA DAS ASSOCIAÇÕES MUTUALISTAS DO PORTO - BONJARDIM	LIGA DAS ASSOCIAÇÕES DE SOCORRO MÚTUO DO PORTO	3	0,003	3	0	0	0
CLINICA DE MEDICINA FÍSICA E DE REABILITAÇÃO	IRMANDADE DA SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE SANTO TIRSO	3	0,003	2	1	0	0
SANTA CASA DA MISERICÓRDIA BENAVENTE	SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE BENAVENTE	3	0,003	3	0	0	0
CLÍNICA MÉDICA DA FOZ - MÉDICOS EM CASA, C.R.L.	CLÍNICA MÉDICA DA FOZ - MÉDICOS EM CASA, C.R.L.	3	0,003	3	0	0	0
INSTITUTO CARDIOLOGIA PREVENTIVA ALMADA	INSTITUTO CARDIOLOGIA PREVENTIVA ALMADA	3	0,003	3	0	0	0
<b>TOTAL</b>		<b>107</b>	<b>0,111</b>	<b>102</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>

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

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

## 5. Resultados

Na sequência da alteração dos seus estatutos, da publicação do Regulamento n.º 65/2015, de 11 de fevereiro, e da subsequente inserção na plataforma do SGREC de todas as reclamações, elogios e sugestões do setor da saúde, a ERS passou a concentrar uma perspetiva muito específica e particular sobre o sistema de saúde: a do utente.

O procedimento de monitorização e apreciação de REC pela ERS implica a leitura diária de todos os processos que lhe são submetidos. A atribuição automática de prioridades na distribuição, com base na classificação temática, permite decisões mais contemporâneas nos processos com maior potencial de gravidade.



A partir de 01/04/2020, todos os processos contendo a nova classificação temática “COVID-19” passaram a ser analisados em primeiro lugar. Adicionalmente, através do [Alerta de Supervisão n.º 5/2020](#), foi solicitado aos prestadores que submetessem à ERS as suas reclamações, elogios e sugestões no prazo de três dias úteis, para permitir à ERS um acompanhamento contemporâneo da situação.

Para que a operacionalização desta opção fosse possível, foram criadas no SGREC permissões para que os processos REC fossem submetidos à ERS incompletos, desde que contivessem o ficheiro da reclamação e uma informação sumária sobre o seguimento dado à reclamação, possibilitando-se que a restante documentação – alegações do prestador e informação final ao reclamante – fosse remetida posteriormente, através da plataforma.

## 5.1. Total de processos REC decididos

Em 2020, a ERS emitiu decisão relativamente a **96.594** processos REC, o que representou um decréscimo de 33,9% em relação ao ano anterior.

Cumpra salientar, conforme referido nos relatórios do SGREC relativos ao ano transato<sup>16</sup>, que o volume de processos decididos no ano de 2019 foi bastante atípico, resultado do plano de recuperação iniciado em 2017, que incluiu, entre outros, a aquisição complementar de serviços de registo, tipificação e análise técnica simplificada de reclamações, operacionalizada no final de 2018 e início de 2019.

Tabela 15 – Volume de processos REC decididos pela ERS – evolução 2015-2020

Ano de decisão	TOTAL REC decididos	Decididos no 1.º semestre	Decididos no 2.º semestre	Crescimento anual
2015	<b>20.516</b>	7.313	13.203	-
2016	<b>52.642</b>	19.029	33.613	156,6%
2017	<b>62.579</b>	35.001	27.578	18,9%
2018	<b>112.865</b>	31.224	81.641	80,4%
2019	<b>146.055</b>	95.820	50.235	29,4%
2020	<b>96.594</b>	48.717	47.877	-33,9%

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

Em contrapartida, uma maioria significativa (94,4%) dos processos REC decididos pela ERS em 2020 foi submetida à ERS já no ano em curso.

Tabela 16 – REC decididos pela ERS em 2020, por ano de submissão

Ano de submissão à ERS	REC decididos no ano de 2020	% do total de REC decididos
2018	58	0,1
2019	5.306	5,5
2020	91.230	94,4
<b>TOTAL</b>	<b>96.594</b>	-

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

<sup>16</sup> Cf. [Sistema de Gestão de Reclamações: Síntese descritiva do primeiro semestre de 2019](#) e [Sistema de Gestão de Reclamações: Relatório do ano de 2019](#), disponíveis no *website* da ERS.



A análise por data de ocorrência dos processos decididos em 2020 é reveladora da dilatação temporal com que alguns prestadores ainda submetem a informação à ERS.

Tabela 17 – REC decididos pela ERS em 2020, por ano de ocorrência

Ano de ocorrência	TOTAL de REC decididos em 2020		Submetidos à ERS em 2020		Submetidos à ERS até 31/12/2019	
até 2015	378	0,39%	375	0,41%	3	0,06%
2016	1.592	1,65%	1.527	1,67%	65	1,21%
2017	3.055	3,16%	3.026	3,32%	29	0,54%
2018	3.787	3,92%	3.583	3,93%	204	3,80%
2019	24.653	25,52%	19.590	21,47%	5.063	94,39%
2020	63.129	65,35%	63.129	69,20%	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>96.594</b>		<b>91.230</b>		<b>5.364</b>	

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

A fim de permitir uma visão mais contemporânea, as análises seguintes apresentam os processos REC decididos em 2020 separados por data de ocorrência, conforme sejam do ano de 2020 ou de anos anteriores.

### 5.1.1. Classificação dos processos REC decididos

Conforme mencionado, cada processo REC pode ser classificado como “reclamação”, “elogio” ou “sugestão”, ou com mais do que uma destas opções em simultâneo. Na tabela seguinte apresenta-se a listagem de todas as classificações atribuídas aos processos REC decididos em 2020.

Tabela 18 – Classificação dos processos REC decididos pela ERS em 2020

Classificação dos processos REC	Total REC decididos	Data ocorrência em 2020	Data ocorrência até 31/12/2019
Reclamação	<b>84.600</b>	54.558	30.042
Elogio	<b>10.497</b>	7.854	2.643
Sugestão	<b>1.127</b>	545	582
Reclamação + Elogio	<b>161</b>	79	82
Reclamação + Sugestão	<b>169</b>	76	93
Elogio + Sugestão	<b>36</b>	15	21
Reclamação + Elogio + Sugestão	<b>4</b>	2	2
<b>TOTAL</b>	<b>96.594</b>	<b>63.129</b>	<b>33.465</b>

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

O resultado das classificações atribuídas aos processos REC decididos pela ERS, em conformidade com as tipologias disponíveis, traduz-se num total de 84.934 processos que contêm reclamações<sup>17</sup>, 10.698 com elogios<sup>18</sup> e 1.336 com sugestões<sup>19</sup>.

**Tabela 19 – Classificação agregada dos processos REC decididos pela ERS em 2020**

Classificação dos processos REC	Total Geral		Data ocorrência em 2020		Data ocorrência até 31/12/2019	
Reclamação	84.934	87,6%	54.715	56,4%	30.219	31,2%
Elogio	10.698	11,0%	7.950	8,2%	2.748	2,8%
Sugestão	1.336	1,4%	638	0,7%	698	0,7%

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

<sup>17</sup> Soma das classificações “Reclamação” [84.600], “Reclamação+Elogio” [161], “Reclamação+Sugestão” [169] e “Reclamação+Elogio+Sugestão” [4] (cf. Tabela 18).

<sup>18</sup> Soma das classificações “Elogio” [10.497], “Reclamação+Elogio” [161], “Elogio+Sugestão” [36] e “Reclamação+Elogio+Sugestão” [4] (cf. Tabela 18).

<sup>19</sup> Soma das classificações “Sugestão” [1.127], “Reclamação+Sugestão” [169], “Elogio+Sugestão” [36] e “Reclamação+Elogio+Sugestão” [4] (cf. Tabela 18).

## 5.2. Análise dos temas nas reclamações decididas em 2020

À semelhança das opções de classificação como “reclamação”, “elogio” e/ou “sugestão”, o SGREC permite também selecionar mais do que um tema<sup>20</sup> para cada reclamação e, dentro de cada tema, mais do que um assunto específico, o que significa que dentro das 84.934 reclamações decididas em 2020 houve 136.971 diferentes menções temáticas.

**Tabela 20 – Temas mencionados nas reclamações decididas em 2020**

Temas mencionados	Total de Menções		<i>data de ocorrência em 2020</i>		<i>data de ocorrência até 31/12/2019</i>	
Acesso a cuidados de saúde	<b>24.276</b>	17,72%	16.826	12,28%	7.450	5,44%
Cuidados de saúde e segurança do doente	<b>20.791</b>	15,18%	14.149	10,33%	6.642	4,85%
Focalização no utente	<b>28.519</b>	20,82%	18.589	13,57%	9.930	7,25%
Instalações e serviços complementares	<b>6.298</b>	4,60%	4.570	3,34%	1.728	1,26%
Procedimentos administrativos	<b>22.469</b>	16,40%	15.443	11,27%	7.026	5,13%
Questões financeiras	<b>14.610</b>	10,67%	12.873	9,40%	1.737	1,27%
Tempos de espera	<b>17.226</b>	12,58%	9.022	6,59%	8.204	5,99%
Outros Temas	<b>2.782</b>	2,03%	2.115	1,54%	667	0,49%
<b>TOTAL</b>	<b>136.971</b>		<b>93.587</b>	<b>68,33%</b>	<b>43.384</b>	<b>31,67%</b>

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

Relativamente aos processos que continham reclamações com data de ocorrência em 2020, registaram-se 93.587 diferentes menções temáticas, com a “Focalização no utente”, o “Acesso a Cuidados de Saúde” e os “Procedimentos administrativos” com o maior número de registos.

<sup>20</sup> A lista completa de temas disponíveis no SGREC consta do Capítulo 1 (página 9) do presente documento.

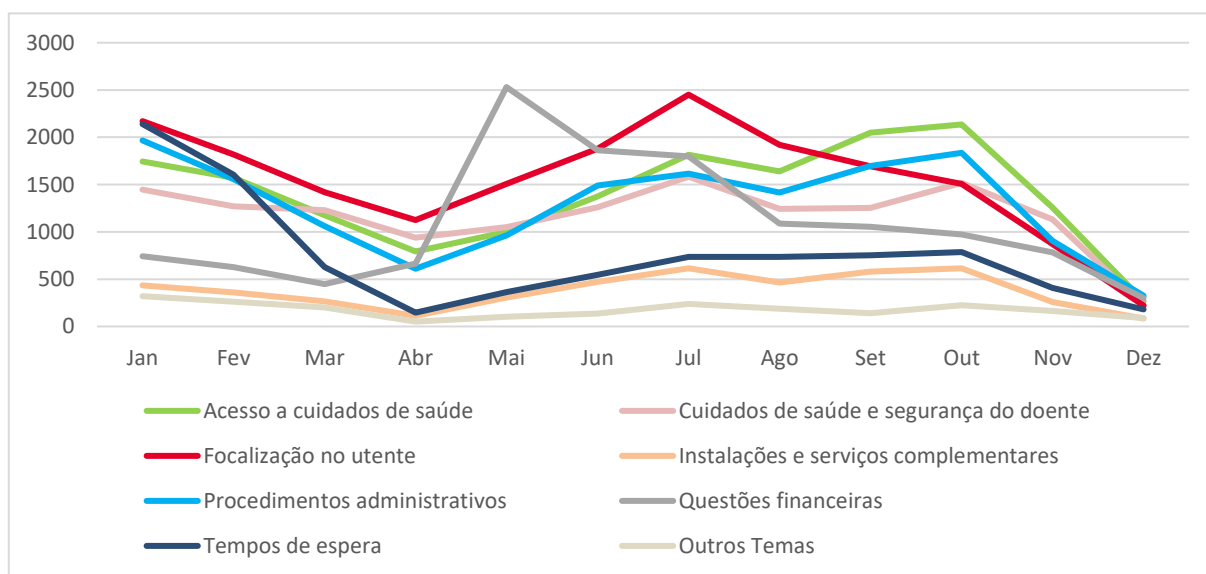
No que respeita aos processos contendo reclamações decididos em 2020 com data de ocorrência até 31/12/2019, constatou-se que, das 43.384 menções, há uma maior incidência na “Focalização no utente”, seguindo-se os “Tempos de Espera” e o “Acesso a cuidados de saúde”.



Em julho de 2020 a ERS publicou a [“Informação de Monitorização: Impacto da pandemia COVID-19 no Sistema de Saúde – período de março a junho de 2020”](#). Um dos fatores ali monitorizados foi a evolução mensal dos temas mencionados nas reclamações do 1.º semestre de 2020, a fim de verificar se havia alterações significativas, na ótica do utente dos serviços de saúde. O gráfico que se segue atualiza essa informação até ao final do ano. O menor número de reclamações do mês de dezembro não deve ser considerado relevante, pois prende-se com o facto de a presente análise recair sobre processos já decididos a 31/12/2020.

Verifica-se desde logo uma quebra significativa no volume de processos no mês de abril, reflexo do impacto inicial da pandemia. No que respeita às menções temáticas, constata-se que houve decréscimo de um dos temas habitualmente mais mencionados nos processos REC – os “tempos de espera”

**Gráfico 7 – Evolução dos temas mencionados nos processos REC com data de ocorrência em 2020 decididos**



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

Por outro lado, salientam-se, em momentos diferentes do ano, picos no volume de reclamações de três temas: as “questões financeiras”, no mês de maio, em relação direta com o assunto “COVID-19”, concretamente com a cobrança de valores referentes à utilização de equipamentos de proteção individual (EPI) em estabelecimentos dos setores privado e social, a “focalização no utente” no mês de julho, que se revelou frequentemente a temática mais reclamada, atentas as dificuldades no direito ao acompanhamento em contexto de pandemia, e, no mês de outubro, com a perspetiva da retoma da normalidade, as questões de sobressaem as reclamações relativas a “acesso a cuidados de saúde”.

### 5.2.1. Análise temática das reclamações decididas com data de ocorrência em 2020, por tipo de prestador

No que se refere à distribuição temática por setor (público, privado ou social) e tipologia de prestador (com ou sem internamento), quando analisadas as 93.587 menções aos vários temas nas reclamações decididas com data de ocorrência de 2020, verifica-se que no setor público a “Focalização no utente” é o tema mais mencionado em prestadores com internamento<sup>21</sup> e o “Acesso a cuidados de saúde” tem primazia nos estabelecimentos sem internamento. As “Questões financeiras” foram as mais assinaladas em todo o setor privado enquanto no setor social, com e sem internamento, houve maior número de menções a problemas de “Focalização no utente”.

Tabela 21 – Distribuição, por setor e tipo de prestador, dos temas mencionados nas reclamações com data de ocorrência em 2020 decididas

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	<b>16.826</b>	5.036	<b>9.981</b>	955	722	111	21
Cuidados de saúde e segurança do doente	<b>14.149</b>	6.361	3356	2581	1561	242	48
Focalização no utente	<b>18.589</b>	<b>9.752</b>	3.498	3.305	1730	<b>253</b>	<b>51</b>
Instalações e serviços complementares	<b>4.570</b>	2055	884	1004	538	60	29
Procedimentos administrativos	<b>15.443</b>	4.034	4.986	3.903	2354	129	37
Questões financeiras	<b>12.873</b>	846	178	<b>8.218</b>	<b>3.393</b>	190	48
Tempos de espera	<b>9.022</b>	5.333	768	1836	968	97	20
Outros Temas	<b>2.115</b>	480	306	779	498	40	12
<b>Total Geral</b>	<b>93.587</b>	<b>33.897</b>	<b>23.957</b>	<b>22.581</b>	<b>11.764</b>	<b>1.122</b>	<b>266</b>

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

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

<sup>21</sup> Inclui os hospitais integrados no Serviço Nacional de Saúde (SNS) geridos em regime de parceria público-privada (PPP).

## 5.2.2. Análise temática das reclamações decididas com data de ocorrência em 2020, por Região de Saúde

Nas reclamações com data de ocorrência em 2020 e decididas pela ERS no mesmo ano, o tema “Focalização no utente” é o mais mencionado em todas as Regiões de Saúde exceto na do Norte, onde aparece com o maior número de menções a temática do “Acesso a cuidados de saúde”.

**Tabela 22 – Distribuição por Região de Saúde dos temas mencionados nas reclamações com data de ocorrência de 2020 decididas**

Temas	Total de Menções	R.S. Norte	R.S. Centro	R.S. LVT	R.S. Alentejo	R.S. Algarve	Não aplicável*
Acesso a cuidados de saúde	<b>16.826</b>	<b>5.578</b>	1.651	8.261	421	915	-
Cuidados de saúde e segurança do doente	<b>14.149</b>	4.545	1.417	7.096	378	707	6
Focalização no utente	<b>18.589</b>	5.405	<b>1.993</b>	<b>9.690</b>	<b>567</b>	<b>931</b>	3
Instalações e serviços complementares	<b>4.570</b>	1.296	519	2.393	97	265	-
Procedimentos administrativos	<b>15.443</b>	4.964	1.388	8.176	258	654	3
Questões financeiras	<b>12.873</b>	4.518	731	7.108	73	443	-
Tempos de espera	<b>9.022</b>	2.501	822	4.970	293	436	-
Outros Temas	<b>2.115</b>	556	173	1.257	27	102	-
<b>Total Geral</b>	<b>93.587</b>	<b>29.363</b>	<b>8.694</b>	<b>48.951</b>	<b>2.114</b>	<b>4.453</b>	<b>12*</b>

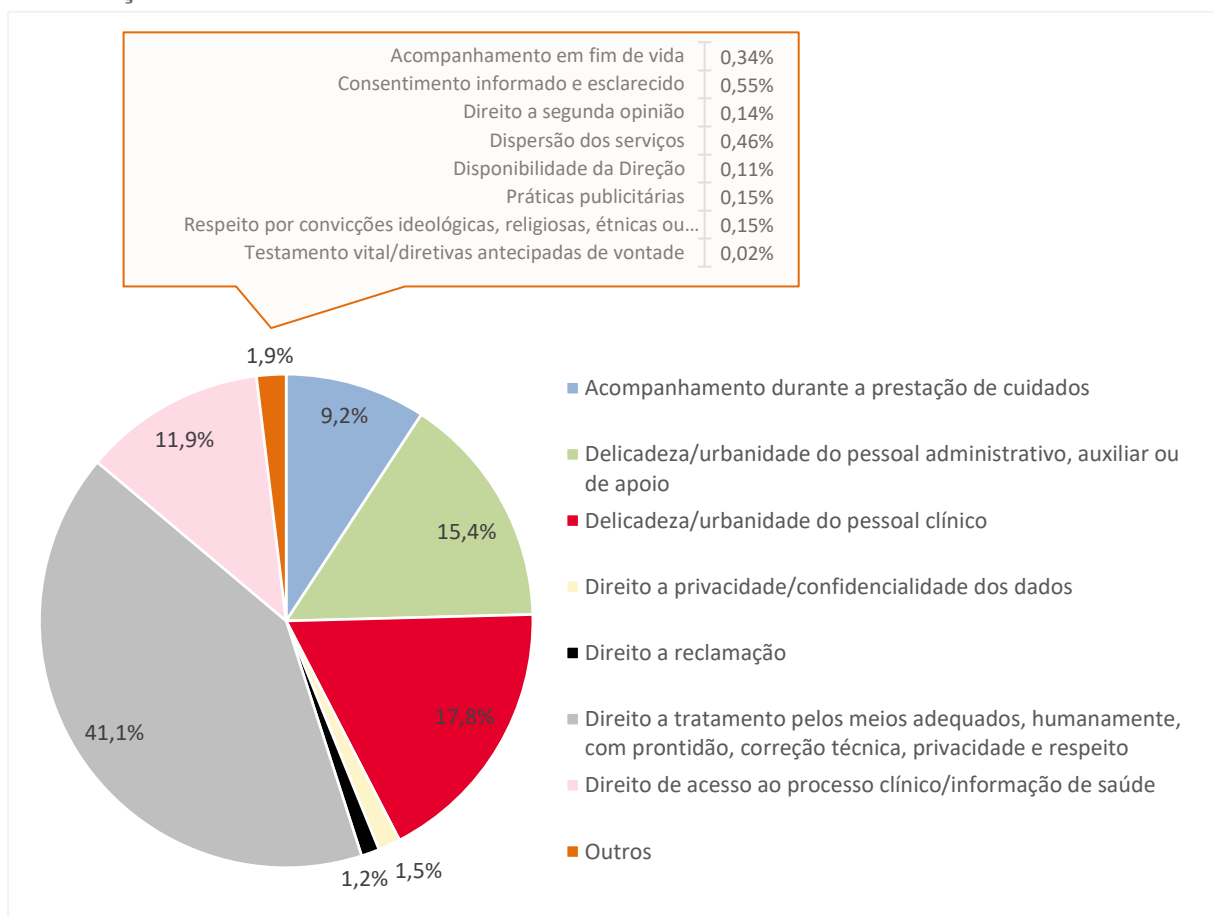
\* Temas associados a estabelecimentos que, por se tratar de unidades móveis ou por lapso no registo/submissão, não estão associados a qualquer das cinco regiões de saúde de Portugal Continental.

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

### 5.2.3. Análise dos 3 temas mais mencionados nas reclamações com data de ocorrência em 2020 decididas

De entre as queixas relativas a “Focalização no utente” salienta-se o *direito a tratamento pelos meios adequados, humanamente, com prontidão, correção e respeito*, com 40,1% das referências.

Gráfico 8 – Assuntos nas reclamações com data de ocorrência em 2020 decididas, no tema “Focalização no utente”

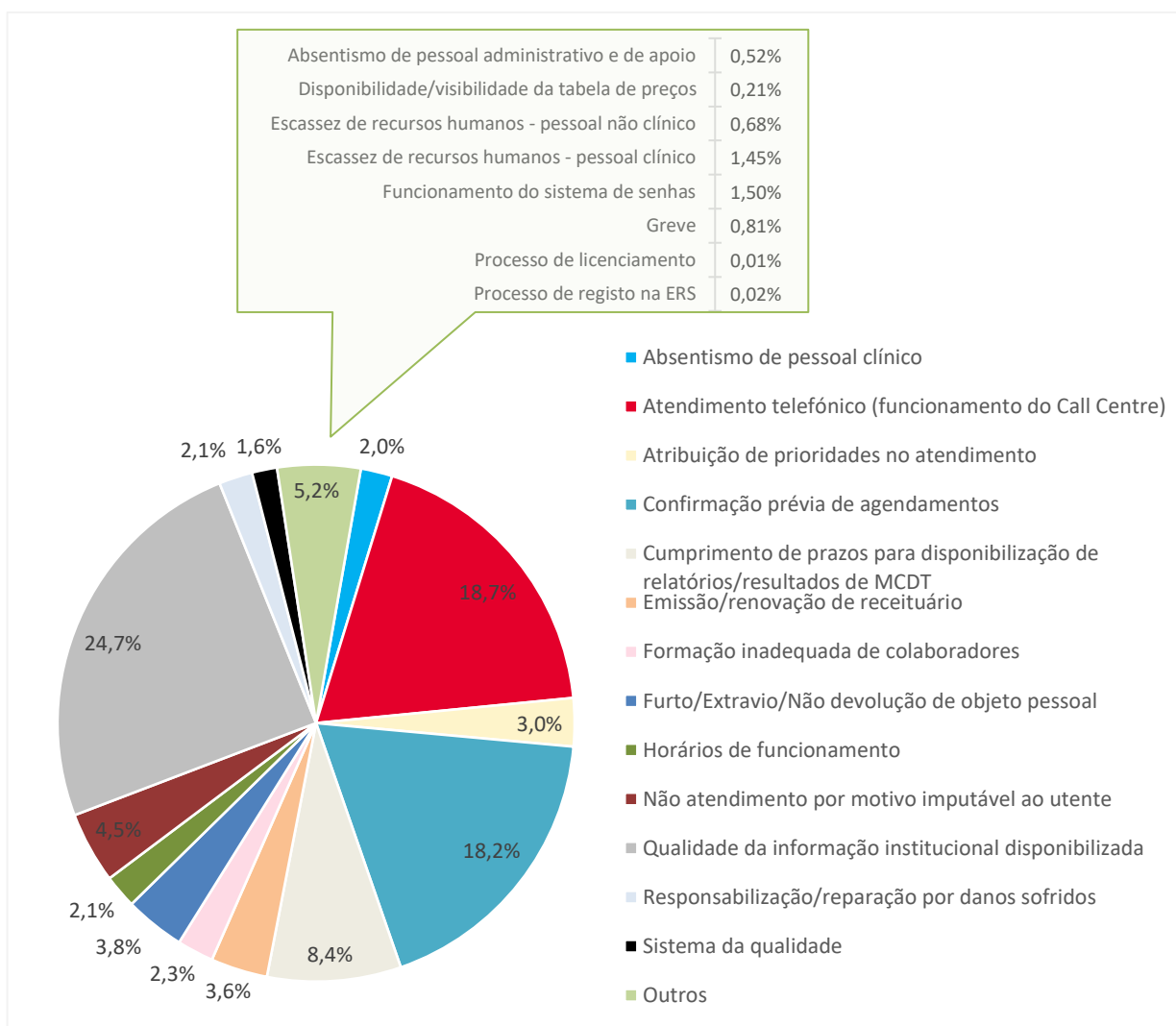


Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).



No que se refere ao tema “Procedimentos administrativos”, aparece como mais reclamada a *qualidade da informação institucional disponibilizada*, com 24,7% do total de assuntos mencionados neste tema.

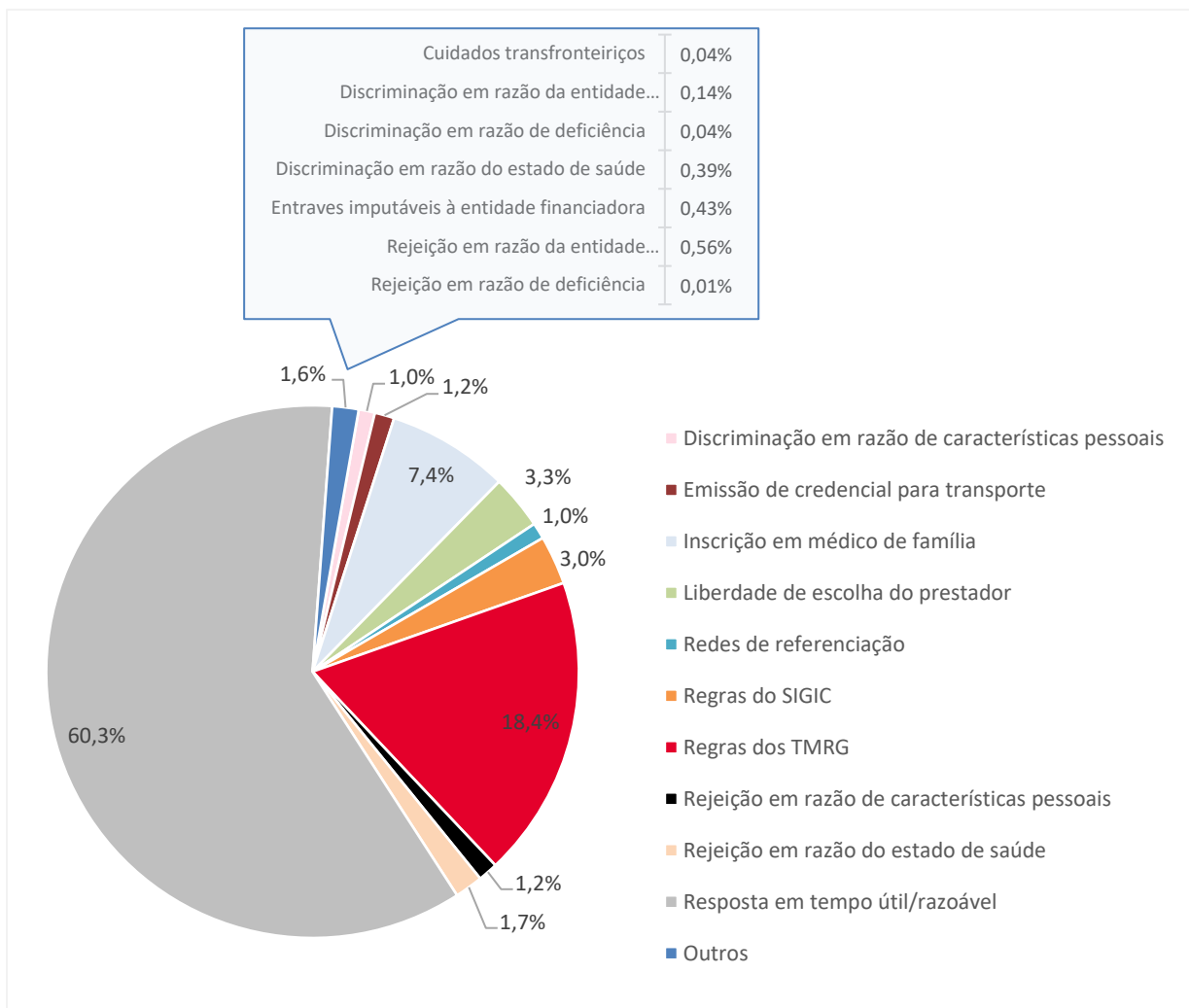
**Gráfico 9 – Assuntos nas reclamações com data de ocorrência em 2020 decididas, no tema “Procedimentos administrativos”**



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

No âmbito do tema “Acesso a cuidados de saúde” o assunto maioritariamente mencionado foi a *resposta em tempo útil*, com 60,3% das menções.

**Gráfico 10 – Assuntos nas reclamações com data de ocorrência em 2020 decididas, no tema “Acesso a cuidados de saúde”**



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

## 5.2.4. Temas relacionados com o assunto “COVID-19” nas reclamações decididas em 2020



Conforme referido, na classificação dos processos REC foi adicionado, a todos os temas, o assunto “COVID-19”, para ser selecionado em conjunto com o(s) outro(s) assuntos(s) dentro do mesmo tema, a título de especificação e reforço da informação, em situações relacionadas com a pandemia – ou seja, exclusivo para os processos com data de ocorrência igual ou superior a 01/03/2020, a data determinada pela ERS para o início do denominado “período de contingência”.

Com o avançar do tempo, aumentou o número de processos diretamente relacionados com a situação de pandemia e, conseqüentemente, a percentagem de menções ao novo assunto “COVID-19”.

**Tabela 23 – Reclamações submetidas à ERS com data de ocorrência no período de contingência e com menção ao assunto “COVID-19”**

Mês de submissão à ERS	N.º Total de REC	Dos quais com data de ocorrência ≥ 01/03/2020 <sup>22</sup>		Dos quais com menção a COVID-19	
Março	8.360	1.709	20,4%	201	11,8%
Abril	5.764	3.003	52,1%	885	29,5%
Mai	7.055	3.813	54,0%	1.516	39,8%
Junho	7.258	4.570	63,0%	1.545	33,8%
Julho	8.567	6.263	73,1%	1.771	28,3%
Agosto	8.185	5.702	69,7%	1.517	26,6%
Setembro	8.036	6.518	81,1%	1.590	24,4%
Outubro	8.658	6.819	78,8%	1.823	26,7%
Novembro	9.301	6.873	73,9%	1.664	24,2%
Dezembro	6.975	5.966	85,5%	1.076	18,0%
<b>Total Geral</b>	<b>78.159</b>	<b>51.236</b>	<b>65,6%</b>	<b>13.588</b>	<b>26,5%</b>

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

<sup>22</sup> A ERS instituiu como início do período de contingência o dia 01/03/2020.

No final do ano de 2020 tinha já sido emitida decisão sobre 93% dos processos com data de ocorrência no período de contingência e com menção ao assunto “COVID-19”.

**Tabela 24 – Reclamações com data de ocorrência no período de contingência com menção ao assunto “COVID-19” decididas em 2020**

Mês de ocorrência (em 2020)	REC decididos	dos quais com menção a COVID	
Março	4.758	656	13,8%
Abril	2.528	927	36,7%
Maio	4.716	1.933	41,0%
Junho	5.517	1.649	29,9%
Julho	6.576	1.826	27,8%
Agosto	5.507	1.325	24,1%
Setembro	5.739	1.463	25,5%
Outubro	5.783	1.596	27,6%
Novembro	3.783	1.018	26,9%
Dezembro	1.421	269	18,9%
<b>Total Geral</b>	<b>46.328</b>	<b>12.662</b>	<b>27,3%</b>

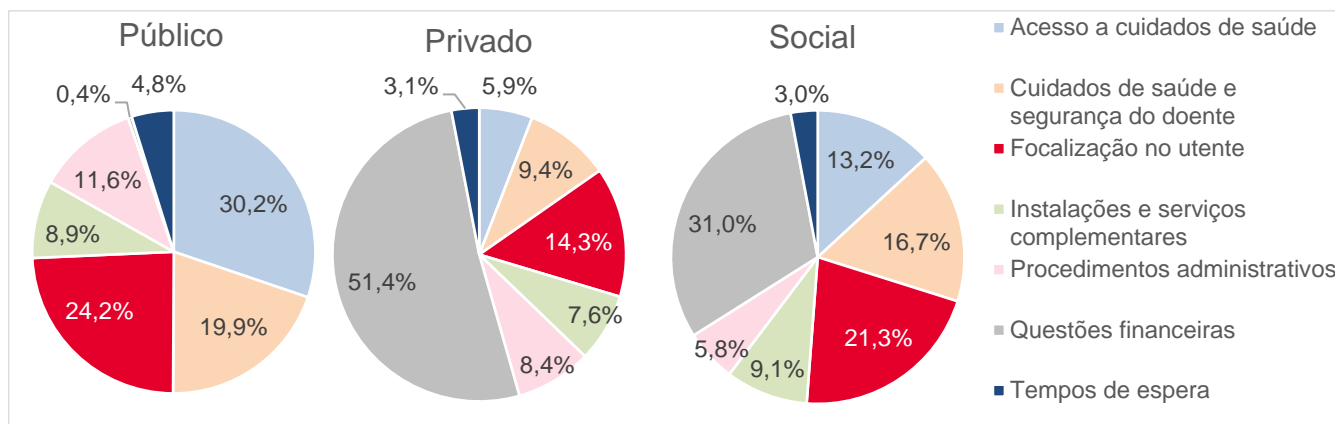
Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).

No que respeita à classificação temática, é de realçar que os temas nos quais o assunto “COVID-19” é mais mencionado diferem bastante conforme se trate de estabelecimento do setor público, do setor privado ou do setor social.

A título de exemplo, veja-se a representatividade do “Acesso a cuidados de saúde” no setor público (30,2%), que nos setores privado (5,9%) e social (13,2%) tem um impacto muito menor.

Por sua vez, as “Questões financeiras” são as mais mencionadas nos setores privado (51,4%) e social (31,0%) e quase insignificantes no setor público (0,4%).

Gráfico 11 – Temas com menção ao assunto “COVID-19” nas reclamações do período de contingência decididas em 2020, por setor



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

Foi efetuada uma análise qualitativa por indução<sup>23</sup> sobre os processos com data de ocorrência dentro do período de contingência e com menção ao assunto COVID-19 criando-se categorias específicas que permitissem a identificação das preocupações demonstradas pelos utentes dos serviços de saúde.

Não se pretendeu efetuar uma avaliação da regularidade/irregularidade da atuação dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, mas sim apresentar as impressões dos cidadãos, segundo a sua perceção dos acontecimentos.

A análise por indução revelou que as categorias mais frequentes foram:

- **Faturação relacionada com EPI e higienização dos estabelecimentos** (N=3.519), categoria recorrentemente mencionada em reclamações sobre estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde do setor privado.
- **Medidas de controlo de infeção não adotadas pelos prestadores** (N=3.137), com elevado número de referências a instalações desadequadas à situação de

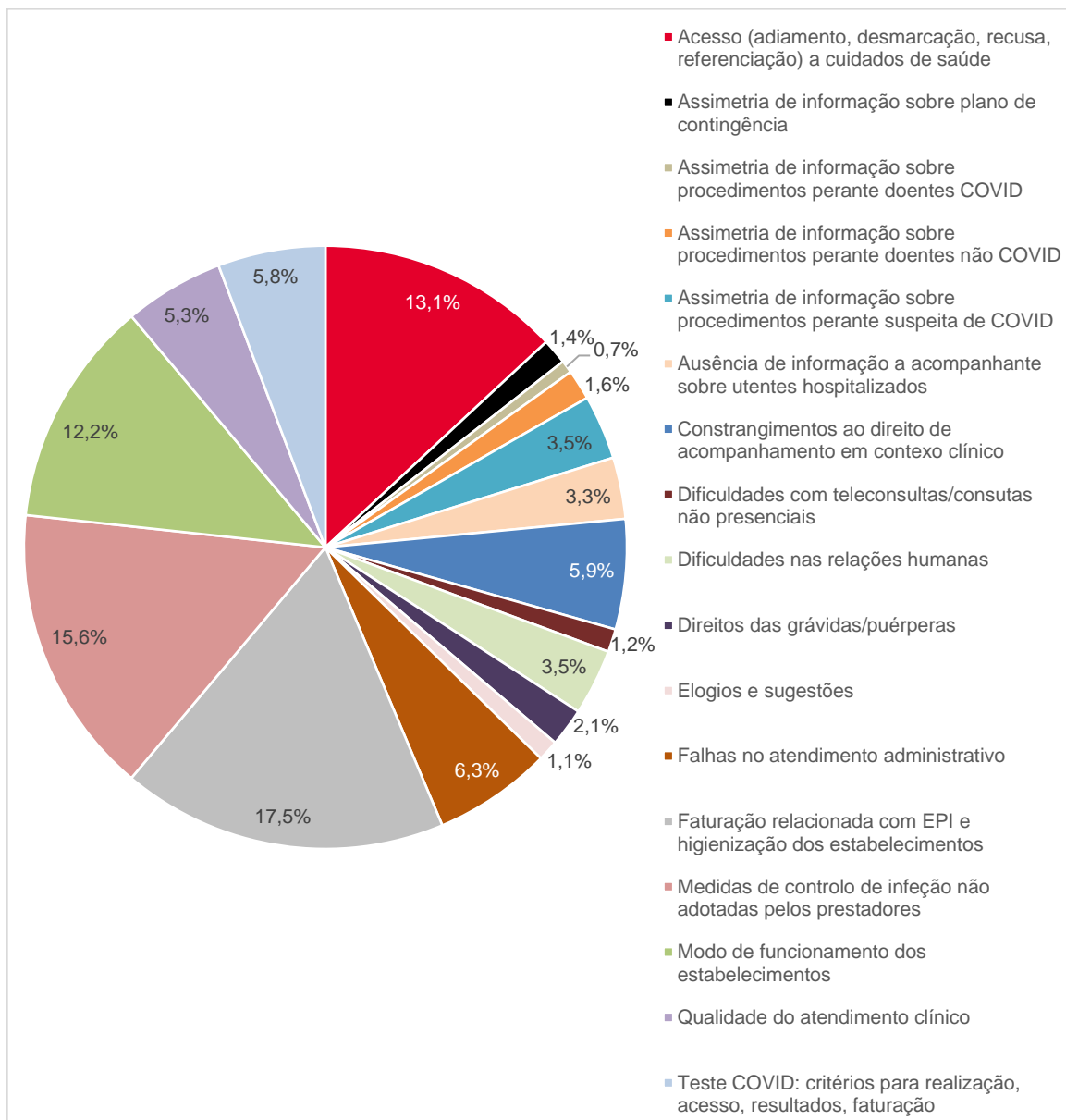
<sup>23</sup> A análise qualitativa por indução realizada *in casu*, resultou da leitura integral dos processos REC com menção ao assunto “COVID-19” e da criação, a partir da análise dos casos particulares integrados nesse universo de processos, de categorias específicas para as situações reportadas pelos utentes.

contingência, à aparente ausência de plano de contingência ou implementação de medidas insuficientes, e ainda a condições de higiene e segurança deficientes.

- **Acesso (adiamento, desmarcação, recusa, referenciação) a cuidados de saúde** (N=2.634), incluindo principalmente situações de continuidade dos cuidados comprometida pela situação de contingência, de entraves à obtenção de número de utente (imigrantes) e de falhas na referenciação da linha Saúde 24 para as Unidades de Saúde.
- **Modo de funcionamento dos estabelecimentos** (N=2.452), categoria onde as reclamações incidiram sobre atrasos/demora no tempo de atendimento, dificuldades no contacto não presencial (telefone, SMS, email) com as unidades de saúde, com consequentes deslocações desnecessárias aos estabelecimentos, falta de qualidade da informação administrativa, condições físicas de espera (filas, aglomerados, exterior) para marcação/efetivação/pagamento de consultas/MCDT, e ainda atendimento condicionado à utilização de EPI da unidade (com inutilização do EPI pessoal).
- **Falhas no atendimento administrativo** (N=1.275), designadamente dificuldades na obtenção de declaração de isolamento profilático, demora no contacto/informação do Delegado de Saúde, dificuldades no acesso a junta médica/declaração multiusos, deficiências no procedimento de alta/falta de informação aos acompanhantes e dificuldades na obtenção de receituário/medicação crónica.
- **Constrangimentos ao direito de acompanhamento em contexto clínico** (N=1.188), com particular ênfase em problemas motivados por assimetria de informação sobre direito de acompanhamento em consultas/exames, em contexto de internamento e em contexto de SU/AMP.
- **Teste COVID: critérios para realização, acesso, resultados, faturação** (N=1.162), incluindo o atendimento condicionado à realização de teste COVID (faturado), a demora na obtenção de resultados de teste COVID, ou mesmo, num período inicial, dificuldades no acesso a realização de testes COVID (escassez de testes).
- **Qualidade do atendimento clínico** (N=1.077), com o maior número de menções relacionado, por um lado, com falhas no atendimento perante suspeita de COVID, por outro, com a aparente desvalorização de problemas de saúde não COVID, e

transversalmente, com a percepção da qualidade dos cuidados ficar condicionada pela situação de contingência.

**Gráfico 12 – Principais categorias nos processos REC submetidos à ERS relacionados com COVID-19**



Fonte: ERS – Análise qualitativa por indução, com base em informação do SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações)

### 5.3. Elogios e sugestões

Os resultados seguidamente apresentados reportam-se ao número total de menções a elogios (10.698) e sugestões (1.336) nos processos que foram apreciados pela ERS em 2020<sup>24</sup>, independentemente da sua data de ocorrência ou de submissão à ERS.

#### 5.3.1. Elogios e Sugestões apreciados em 2020, por Região de Saúde

No que se refere aos processos apreciados pela ERS em 2020, foi possível constatar que se registou um maior número de elogios nos estabelecimentos da Região de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo e um maior número de sugestões nos estabelecimentos da Região de Saúde do Norte.

Tabela 25 – Elogios e Sugestões apreciados em 2020, por Região de Saúde

Região de Saúde	Elogios	%	Sugestões	%
Norte	3.572	33,4	645	48,3
Centro	959	9,0	197	14,7
LVT	5.678	53,1	472	35,3
Alentejo	174	1,6	7	0,5
Algarve	315	2,9	15	1,1
<b>Total</b>	<b>10.698</b>		<b>1.336</b>	

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

#### 5.3.2. Elogios e Sugestões apreciados em 2020, 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>24</sup> Cf. Tabelas 18 e 19, nas páginas 31 e 32 do presente relatório.



**Tabela 26 – Elogios e Sugestões apreciados em 2020, por tipologia de prestador**

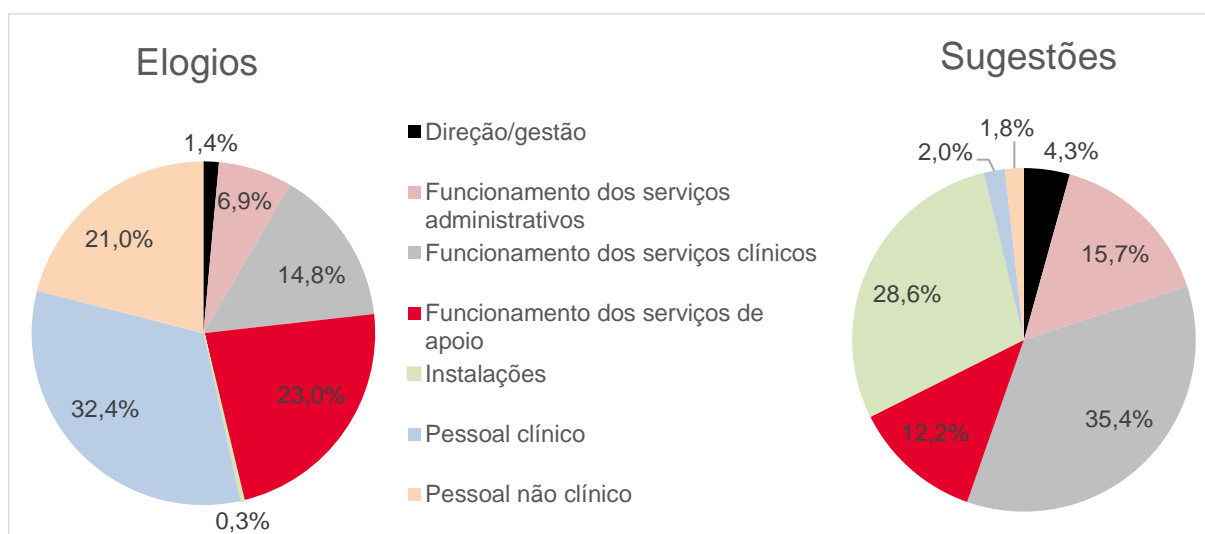
Tipologia de estabelecimento	Elogios	%	Sugestões	%
Setor público, com Internamento	6.010	56,18	768	57,49
Setor público, sem Internamento	2.039	19,06	220	16,47
Setor privado, com Internamento	2.009	18,78	264	19,76
Setor privado, sem Internamento	594	5,55	81	6,06
Setor social, com Internamento	42	0,39	0	-
Setor social, sem Internamento	4	0,04	3	0,22
<b>Total</b>	<b>10.698</b>		<b>1.336</b>	

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

### 5.3.3. Elementos visados nos Elogios e Sugestões apreciados em 2020

Os elogios apreciados em 2020 foram mais frequentemente dirigidos ao pessoal clínico (32,4%) seguindo-se o funcionamento dos serviços de apoio (23,0%). No que respeita às sugestões apreciadas em 2020, o funcionamento dos serviços clínicos (34,4%) e as instalações (28,6%) foram os elementos mais frequentemente mencionados.

**Gráfico 13 – Elementos visados nos elogios e sugestões apreciados em 2020**



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

## 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, 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/medidas corretivas;
- Terminado com indicação de atuação ao prestador.

Quando são detetados indícios de incumprimento reiterado 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, 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 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, a decisão que cai sobre o processo REC é de **Transferência interna**, para avaliar da

necessidade de intervenção adicional da ERS e, caso necessário, concretizar essa intervenção.

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 considerar ter incumbências específicas para análise da matéria em causa, decisão que adota a designação de **Encaminhamento externo**.



Foi já referido que, com o intuito de acompanhar, de forma contemporânea, a resposta do sistema de saúde à situação de pandemia, a 01/04/2020 a ERS solicitou aos prestadores de cuidados de saúde, através do [Alerta de Supervisão n.º 5/2020](#), que submetessem as suas reclamações, elogios e sugestões no prazo de três dias úteis.

Foi também já mencionado que, para operacionalização desta orientação, permitiu-se que os processos REC fossem submetidos à ERS incompletos – sem alegações do prestador e sem informação final ao reclamante – possibilitando-se que essa documentação fosse remetida posteriormente, através da plataforma.

A fim de reduzir o impacto desta opção no volume de processos decididos, foram igualmente feitas alterações internas, a título transitório, ao procedimento de monitorização e apreciação de REC pela ERS.

Em concreto, implementou-se um novo automatismo na plataforma do SGREC que seleciona, para atribuição e análise prioritária, os processos com menção ao assunto “COVID-19”. Adicionalmente, definiu-se que nas situações potencialmente passíveis de intervenção suplementar, pela ERS ou por outras Entidades/Instituições, o processo poderia ser transferido ou encaminhado ainda sem a documentação completa, transitando para o estado “Decidido”, apesar de se dar continuidade à monitorização dos prazos de envio da documentação em falta.

Este procedimento transitório permitiu que, a 31 de dezembro, tivesse já sido emitida decisão sobre 93% dos processos com data de ocorrência no período de contingência e com menção ao assunto “COVID-19”.

## 5.5. Decisões sobre processos REC

Em 2020 a ERS emitiu decisão relativamente a **96.594** processos REC, o que representa um decréscimo de 33,9% em relação ao período homólogo do ano anterior<sup>25</sup>. Destes, 94,4% foram submetidos à ERS em 2020<sup>26</sup>, mas apenas 65% têm data de ocorrência já em 2020<sup>27</sup>.

Dos processos REC decididos pela ERS em 2020 foram terminados 81,3% enquanto 17,1% continuaram a ser analisados à luz das demais competências da ERS, no exercício dos seus poderes de regulação e supervisão, e 0,9% foram encaminhados externamente. Adicionalmente, 0,6% dos processos decididos foram simultaneamente transferidos internamente e levados ao conhecimento de entidade externa, pelo que serão adicionados aos respetivos totais nas tabelas seguintes.

Tabela 27 – Decisões em 2020 sobre processos REC

Tipo de Decisão	Total REC		Data de ocorrência			
			em 2020		até 31/12/2019	
Transferência interna	<b>16.494</b>	<b>17,1%</b>	12.474	19,8%	4.020	12,0%
Encaminhamento externo	<b>908</b>	<b>0,9%</b>	556	0,9%	352	1,1%
Terminado	<b>78.571</b>	<b>81,3%</b>	49.690	78,7%	28.881	86,3%
Transferência interna + Encaminhamento externo [*]	<b>621</b>	<b>0,6%</b>	409	1,1%	212	0,6%
<b>TOTAL</b>	<b>96.594</b>	<b>100%</b>	<b>63.129</b>		<b>33.465</b>	

[\*] Os processos que foram simultaneamente transferidos internamente e 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>25</sup> Cf. Tabela 15, na página 30 do presente relatório.

<sup>26</sup> Cf. Tabela 16, na página 30 do presente relatório.

<sup>27</sup> Cf. Tabela 17, na página 31 do presente relatório.

### 5.5.1. Processos transferidos internamente

Dos 17.115<sup>28</sup> processos objeto de transferência interna, 42,5% foram terminados por, após avaliação suplementar, não ter sido considerada necessária intervenção adicional pela ERS, enquanto 6,6% estavam ainda em análise a 31/12/2020.

**Tabela 28 – Resultado da transferência interna em REC decididos em 2020**

Resultado da transferência interna	Total REC		Data de ocorrência			
			em 2020		até 31/12/2019	
Com intervenção regulatória adicional	<b>8.703</b>	<b>50,9%</b>	5.707	44,3%	2.996	70,8%
Sem intervenção regulatória adicional	<b>7.275</b>	<b>42,5%</b>	6.559	50,9%	716	16,9%
Em análise	<b>1.137</b>	<b>6,6%</b>	617	4,8%	520	12,3%
<b>TOTAL</b>	<b>17.115</b>		<b>12.883</b>		<b>4.232</b>	

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

De entre os 8.703 processos que foram objeto de intervenção regulatória adicional, 83,3% teve como destino a apensação a outros processos (de avaliação, de inquérito ou de monitorização) já em curso na ERS.

**Tabela 29 – Intervenção regulatória adicional em REC transferidos internamente em 2020**

Tipo de intervenção regulatória adicional	Total REC		Data de ocorrência			
			em 2020		até 31/12/2019	
Orientação de atuação ao prestador	<b>653</b>	<b>7,50%</b>	649	11,4%	4	0,1%
Resolução da situação/adoção de medidas corretivas	<b>325</b>	<b>3,7%</b>	306	5,4%	19	0,6%
Abertura de processo de inquérito (INQ)	<b>37</b>	<b>0,4%</b>	28	0,5%	9	0,3%
Abertura de processo de contraordenação (PCO)	<b>4</b>	<b>0,05%</b>	1	0,02%	3	0,1%
Inscrição no mapa de fiscalizações da ERS	<b>59</b>	<b>0,7%</b>	46	0,8%	13	0,4%
Proposta de mediação	<b>55</b>	<b>0,6%</b>	42	0,7%	13	0,4%
Apensação a processo (≠ de REC) já em curso	<b>7.570</b>	<b>87,0%</b>	4.635	81,2%	2.935	98,0%
<b>TOTAL</b>	<b>8.703</b>		<b>5.707</b>		<b>2.996</b>	

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

<sup>28</sup> Corresponde à soma dos 16.494 processos transferidos com os 621 processos simultaneamente transferidos e encaminhados – cf. Tabela 27, na página 50 do presente documento.

No que respeita aos 2.935 REC com data de ocorrência anterior a 2020 que foram objeto de transferência interna com apensação a processo ( $\neq$  de REC) já em curso, cumpre esclarecer que eram maioritariamente processos cuja resolução não tinha sido ainda possível porque, apesar de não configurarem situações graves, não estavam cumpridos todos os requisitos processuais. Assim, prosseguindo a estratégia 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 encaminhados externamente

Dos 1.529<sup>29</sup> processos cuja decisão foi no sentido do encaminhamento para entidade externa, por conterem matéria que extravasa as competências da ERS, a maioria (59,1%) foi remetida para a Ordem dos Médicos.

**Tabela 30 – Destinatários dos encaminhamentos externos em REC encaminhados em 2020**

Entidade/Instituição	Total REC	Data de ocorrência			
		em 2020		até 31/12/2019	
Comissão Nacional de Proteção de Dados	<b>35</b> <b>2,3%</b>	15	1,6%	20	3,5%
Ministério Público	<b>12</b> <b>0,8%</b>	4	0,4%	8	1,4%
Direção-Geral da Saúde	<b>103</b> <b>6,7%</b>	103	10,7%	0	0,0%
Ordem dos Enfermeiros	<b>143</b> <b>9,4%</b>	80	8,3%	63	11,2%
Ordem dos Médicos	<b>1.060</b> <b>69,3%</b>	652	67,6%	408	72,3%
Ordem dos Médicos Dentistas	<b>106</b> <b>6,9%</b>	75	7,8%	31	5,5%
Outras reguladoras setoriais	<b>56</b> <b>3,7%</b>	31	3,2%	25	4,4%
Outras instituições	<b>14</b> <b>0,9%</b>	5	0,5%	9	1,6%
<b>TOTAL</b>	<b>1.529</b>	<b>965</b>		<b>564</b>	

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

<sup>29</sup> Corresponde à soma dos 908 processos encaminhados com os 621 processos simultaneamente transferidos e encaminhados – cf. Tabela 27, na página 50 do presente documento.



Cumpra também salientar os 103 processos (6,7% dos REC objeto de encaminhamento) remetidos pela ERS à Direção-Geral da Saúde, em estreita cooperação institucional, de particular relevância na situação de pandemia que atualmente se atravessa, atentas as competências daquela instituição no âmbito da Saúde Pública.

### 5.5.3. Processos terminados

Para além da apreciação e monitorização do seguimento que lhes foi dispensado pelos prestadores visados, em 81,4% dos processos terminados em 2020 não houve necessidade de adoção de medidas adicionais pela ERS, enquanto 0,9% das situações foram objeto de medidas corretivas e resolvidas na sequência da apresentação da reclamação.

Tabela 31 – Fundamentação da decisão de REC terminados em 2020

Fundamentação	Total REC		Data de ocorrência			
			em 2020		até 31/12/2019	
Terminado - elogio	<b>10.490</b>	<b>13,35%</b>	7.845	15,79%	2.645	9,16%
Terminado - sem fundamento/não colaboração do reclamante	<b>67</b>	<b>0,09%</b>	39	0,08%	28	0,10%
Terminado com resolução da situação/medidas corretivas	<b>684</b>	<b>0,87%</b>	489	0,98%	195	0,68%
Terminado liminarmente - fora das atribuições da ERS	<b>28</b>	<b>0,04%</b>	17	0,03%	11	0,04%
Terminado liminarmente - reclamação anónima ou anulada	<b>2.375</b>	<b>3,02%</b>	1883	3,79%	492	1,70%
Terminado liminarmente - reclamação duplicada	<b>990</b>	<b>1,26%</b>	699	1,41%	291	1,01%
Terminado por não se justificar a intervenção da ERS	<b>63.937</b>	<b>81,37%</b>	38.718	77,92%	25.219	87,32%
<b>TOTAL</b>	<b>78.571</b>		<b>49.690</b>		<b>28.881</b>	

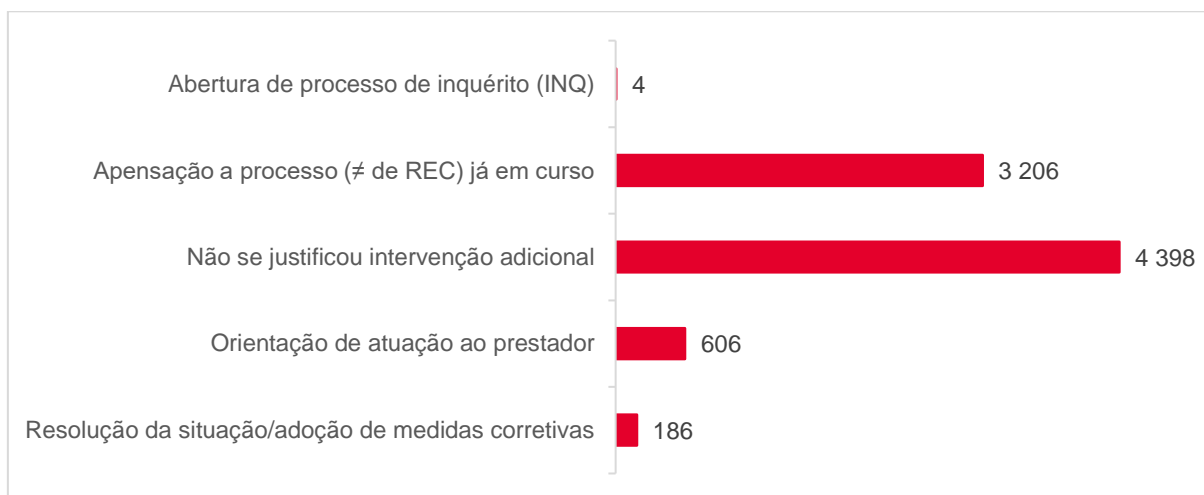
Fonte: ERS – SGREC (Sistema de Gestão de Reclamações).



A 31 de dezembro tinha já sido emitida decisão sobre 93% dos processos com data de ocorrência no período de contingência e menção ao assunto “COVID-19”: 3.932 foram dados como terminados, 42 foram encaminhados para outras instituições, em 8.561 deu-se continuidade à apreciação da situação descrita na reclamação, fora do âmbito do processo REC e 127 foram simultaneamente encaminhados externamente e transferidos internamente.

No que respeita aos 8.688<sup>30</sup> processos em que se decidiu pela investigação adicional da questão reclamada, no final do ano de 2020 ainda estavam em análise 288 (3%). Dos que tinham já sido analisados, em 52% concluiu-se não haver necessidade de qualquer atuação complementar por parte da ERS, mas 0,05% originaram processos de inquérito, e foram emitidas orientações de atuação aos prestadores visados em 7% dos casos.

**Gráfico 14 – Resultado da intervenção adicional nos processos com menção ao assunto “COVID-19” objeto de decisão de transferência interna em 2020**



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

<sup>30</sup> Resultado da soma dos 8.561 transferidos internamente com os 127 simultaneamente transferidos e encaminhados.



**Tabela 32 – Visão global das decisões sobre REC em 2020**

Tipo de Decisão	Total REC	%	Ocorrência em 2020	Ocorrência até 31/12/2019
<b>Transferência interna</b>	<b>17.115</b>	<b>17,7</b>	<b>12.883</b>	<b>4.232</b>
<b>Com intervenção regulatória adicional</b>	<b>8.703</b>	<b>9,0</b>	<b>5.707</b>	<b>2.996</b>
<i>Sugestão de atuação ao prestador</i>	653	0,68	649	4
<i>Resolução da situação/adoção de medidas corretivas</i>	325	0,34	306	19
<i>Abertura de processo de inquérito (INQ)</i>	37	0,04	28	9
<i>Abertura de processo de contraordenação (PCO)</i>	4	0,004	1	3
<i>Inscrição no mapa de fiscalizações da ERS</i>	59	0,06	46	13
<i>Proposta de mediação</i>	55	0,06	42	13
<i>Apensação a processo (≠ de REC) já em curso</i>	7.570	7,84	4.635	2.935
<b>Sem intervenção regulatória adicional</b>	<b>7.275</b>	<b>7,5</b>	<b>6.559</b>	<b>716</b>
<b>Em análise</b>	<b>1.137</b>	<b>1,2</b>	<b>617</b>	<b>520</b>
<b>Encaminhamento externo</b>	<b>1.529</b>	<b>1,6</b>	<b>965</b>	<b>564</b>
<i>Comissão Nacional de Proteção de Dados</i>	35	0,04	15	20
<i>Ministério Público</i>	12	0,01	4	8
<i>Direção-Geral da Saúde</i>	103	0,11	103	0
<i>Ordem dos Enfermeiros</i>	143	0,15	80	63
<i>Ordem dos Médicos</i>	1.060	1,10	652	408
<i>Ordem dos Médicos Dentistas</i>	106	0,11	75	31
<i>Outras reguladoras setoriais</i>	56	0,06	31	25
<i>Outras instituições</i>	14	0,01	5	9
<b>Terminado</b>	<b>78.571</b>	<b>81,3</b>	<b>49.690</b>	<b>28.881</b>
<i>Elogio</i>	10.490	10,86	7.845	2.645
<i>Sem fundamento/não colaboração do reclamante</i>	67	0,07	39	28
<i>Resolução da situação/medidas corretivas</i>	684	0,71	489	195
<i>Fora das atribuições da ERS</i>	28	0,03	17	11
<i>Reclamação anónima ou anulada</i>	2.375	2,46	1.883	492
<i>Reclamação duplicada</i>	990	1,02	699	291
<i>Terminado por não se justificar a intervenção da ERS</i>	63.937	66,2	38.718	25.219
<b>Semi-TOTAL</b>	<b>97.215</b>	-	<b>63.538</b>	<b>33.677</b>
<b>Transferência interna + Encaminhamento externo *</b>	<b>-621</b>	-	<b>-409</b>	<b>-212</b>
<b>Total de processos REC decididos no ano de 2020</b>	<b>96.594</b>	<b>100</b>	<b>63.129</b>	<b>33.465</b>

\* 621 REC (409 de 2020 e 212 de anos anteriores) foram simultaneamente transferidos internamente e levados ao conhecimento de entidade externa; uma vez que constam em ambas as listagens (de transferidos e de encaminhados), e para que os processos não sejam contabilizados em duplicado, estes valores foram subtraídos ao semi-total, para que o valor final de processos decididos seja o correto.

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



**ERS**

ENTIDADE  
REGULADORA  
DA SAÚDE

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