

Para: **Serviços de Saúde do Serviço Regional de Saúde**  
Assunto: **Tratamento de reclamações, sugestões e elogios nos serviços de saúde do Serviço Regional de Saúde**  
Fonte: **Direção Regional da Saúde**  
Contacto na DRS: **Direção de Serviços de Cuidados de Saúde**

Class.:C/T. 2019/18; C/S.2019/12; C/R.2019/25

Considerando o disposto no Despacho Normativo n.º 53/91, de 19 de março, que determina a criação do Gabinete do Utente, junto de cada um dos hospitais e centros de saúde do Serviço Regional de Saúde (SRS);

Considerando o disposto no Despacho Normativo n.º 37/97, de 30 de janeiro, que determina a obrigatoriedade de os serviços de saúde do SRS possuírem livro de reclamações nos locais onde seja efetuado atendimento ao público;

Considerando o teor da Resolução n.º 178/2010, de 24 de dezembro, retificada pela Declaração de Retificação n.º 2/2011, de 25 de janeiro, que reforça a defesa dos direitos dos cidadãos, no âmbito da disponibilização de bens e prestação de serviços, pela administração regional autónoma da Região Autónoma dos Açores (RAA);

Considerando as orientações da Direção Regional da Saúde (DRS) às instituições do SRS, emanadas através do Ofício n.º DRS-Sai/2015/3623, de 08-09-2015, sobre cumprimento de prazos na resposta a solicitações de informação, designadamente em relação a reclamações dos utentes;

Considerando que o utente dos serviços de saúde tem direito a reclamar e apresentar queixa nos estabelecimentos de saúde, nos termos da lei, sendo obrigatória a resposta<sup>1</sup>;

Considerando que o tratamento de reclamações, sugestões e elogios permite aos serviços de saúde a deteção de oportunidades de melhoria e a avaliação de medidas corretivas implementadas, com os objetivos de assegurar a satisfação dos utentes e de melhorar a qualidade dos serviços prestados;

Assim, na sequência de despacho de Sua Excelência o Secretário Regional da Saúde, datado de 20 de março de 2019, determina-se o seguinte:

1. As Unidades de Saúde de Ilha (USI)/Centros de Saúde (CS), Hospitais, EPER e Centro de Oncologia dos Açores (COA) devem dispor de Gabinete do Utente (GU), que é um serviço de apoio à gestão na dependência do Conselho de Administração (CA).

<sup>1</sup> Lei n.º 15/2014, de 21 de março - direitos e deveres do utente dos serviços de saúde.



2. De entre as atribuições do GU, atento o estabelecido no Despacho Normativo n.º 53/91, de 19 de março, salientam-se:

2.1. Receber as reclamações, sugestões e elogios formulados pelo cidadão no que se refere à organização e funcionamento dos serviços e/ou sobre o comportamento dos funcionários;

2.2. Reduzir a escrito as exposições orais quando o utente/cidadão não o possa fazer;

2.3. Recolher as sugestões formuladas pelos utentes no que se refere à organização e funcionamento dos serviços.

3. A composição, funcionamento e atribuições do GU devem ser estabelecidos em regulamento próprio, o qual deverá ser homologado pelo CA.

3.1. O regulamento do GU deverá incluir um procedimento interno para tratamento de reclamações/sugestões/elogios de acordo com o seu suporte material/via de entrada. No procedimento deverão estar definidas as responsabilidades, os circuitos, os prazos e relatórios a produzir. Nos relatórios deverá constar não só a análise sumária das reclamações recebidas no período estabelecido (por exemplo, relatório anual que inclua tipologia, os serviços e os grupos profissionais visados, a via de entrada, tempo de resposta), mas também as propostas de melhoria a implementar decorrentes dessa análise. O GU deverá dispor de uma base de registo interna que permita a monitorização, a qualquer momento, da etapa em que se encontra o tratamento das reclamações/sugestões/elogios.

4. O utente do SRS tem o direito de, por si ou por quem o represente, apresentar reclamações/sugestões/elogios nos serviços de saúde. Para tal o utente pode recorrer:

4.1. Ao Livro de Reclamações, o qual deve estar colocado de forma visível em todos os locais onde seja efetuado atendimento ao público. O Livro de Reclamações tem de ser entregue imediatamente a qualquer utente que pretenda reclamar e a sua entrega não pode estar sujeita a condições impostas pelos serviços de saúde.

4.2. A caixas de sugestões/reclamações existentes nos serviços, junto das quais devem existir os respetivos impressos para preenchimento pelos utentes.

4.3. Ao envio livre de reclamações/sugestões/elogios aos serviços de saúde por correio eletrónico, formulários online, fax, correio postal ou entregues em mão.

4.4. Por contacto com o GU para redução a escrito as exposições orais quando o utente não o possa fazer. Quando o profissional do GU colabora na redação de uma reclamação, esse facto deve constar do próprio documento, assim como a menção de que o utente concorda com os termos usados e a identificação do redator. Caso o utente não saiba assinar, poderá recorrer-se a pessoa indicada pelo mesmo que, a seu rogo,

subscreva a exposição mencionando que os seus termos mereceram a concordância do rogante e que a assinatura foi feita a rogo daquele.

5. Os utentes podem ainda dirigir as reclamações/sugestões/elogios ao Provedor do Utente da Saúde ou à DRS, as quais são encaminhadas aos serviços de saúde visados para pronúncia, caso aplicável.
6. Os serviços de saúde do SRS devem garantir a privacidade do utente que pretenda efetuar uma reclamação, encaminhando-o para um espaço apropriado. Deve ser garantida a salvaguarda da confidencialidade de reclamações/sugestões já exaradas no Livro de Reclamações.
7. As caixas de sugestões deverão ser colocadas em locais acessíveis, mas reservados, com condições para a redação da sugestão.
8. Nos termos da lei, é obrigatória a resposta a reclamações/sugestões, apresentadas em Livro de Reclamações ou de modo avulso.
  - 8.1. O utente deverá obter a resposta final à sua reclamação/sugestão no prazo máximo de quinze dias úteis a contar da data da sua redação/em que dá entrada nos serviços de saúde, o que significa que este é o intervalo de tempo para os serviços averiguarem o sucedido, definirem as medidas de correção/melhoria a serem implementadas e remeterem ao utente informação sobre as decisões assumidas. No caso das reclamações/sugestões remetidas aos serviços de saúde pela DRS, deverão ser cumpridas as orientações constantes no ofício n.º DRS-Sai/2015/3623, de 08-09-2015.
  - 8.2. No circuito interno de tratamento de reclamações/sugestões/elogios dos serviços de saúde, deverão estar claramente definidos os tempos que devem ser cumpridos pelos intervenientes a serem auscultados. Recomenda-se que o tempo limite para a resposta a pedido de pronúncia não exceda os cinco dias úteis.
  - 8.3. Nos casos em que se conclua pela necessidade de alongar o prazo referido no ponto 8.1., deve o serviço dar informação intercalar ao utente da fase de tratamento do assunto em análise. Esta informação intercalar ao utente não deve ultrapassar os quinze dias úteis.
  - 8.4. Devem ser remetidas cópias das reclamações exaradas nos Livros de Reclamações dos serviços de saúde à SReS – Divisão de Estudos Planeamento e Documentação, no prazo de cinco dias úteis após terem sido redigidas.
9. Todos os funcionários das USI/CS, Hospitais, EPER e COA devem estar informados sobre o direito dos utentes ou seus representantes a apresentar reclamações/sugestões/elogios, bem como devem conhecer os circuitos instituídos para o seu tratamento de forma a poderem orientar os utentes.

10. Considerando a Resolução n.º 178/2010, de 24 de dezembro, retificada pela Declaração de Retificação n.º 2/2011, de 25 de janeiro, no caso das USI/CS e COA (em ambos os casos, incluindo respetivos serviços desconcentrados), concluído o processo de tratamento da reclamação e/ou sugestão, toda a informação e documentação deve ser introduzida na base de dados "SUGERE – Sistema de Gestão de Reclamações e Sugestões", que gere as reclamações e as sugestões recebidas nos serviços da Administração Pública da RAA (<http://www.vpgr.azores.gov.pt/Sites/livroReclamacoes/default.html>).

11. A presente circular entra em vigor nesta data.

O Diretor Regional



Tiago Lopes