

*Aprovado.*

*Referir-se CI, dando  
a conhecer o presente regulamento  
e divulgar no  
intranet e nosite*

## GABINETE DO CIDADÃO

### Centro Hospitalar Psiquiátrico de Lisboa

*Luis Galhanas*  
Conselho de Administração  
Enfermeiro Diretor

*Sandra Silveira*  
Conselho de Administração  
(Vogal Executiva)

*Isabel Paixão*  
Conselho de Administração  
(Presidente)  
21/5/2016

## REGULAMENTO INTERNO

02 de maio de 2016

## Preâmbulo

Os Gabinetes do Utente são criados pelo Despacho Ministerial nº26/1986 de 24 julho, passando os mesmos a designar-se por Gabinetes do Cidadão (adiante designado GC) por força do Despacho nº 8958/2013 de 9 de julho.

Os cidadãos, enquanto elementos centrais do Sistema da Saúde, têm ao seu dispor vários mecanismos promotores de uma cidadania ativa, nos quais se enquadra o GC, constituindo um espaço privilegiado de acolhimento dos cidadãos, de recolha, tratamento e monitorização das suas exposições, as quais constituem um instrumento de intervenção na estrutura organizacional e nas questões relativas às relações interpessoais.

O presente regulamento interno, elaborado em novembro de 2015 estabelece a organização e funcionamento do GC do Centro Hospitalar Psiquiátrico de Lisboa (adiante designado CHPL), regendo-se pela legislação em vigor.

## **CAPÍTULO I**

### **Disposições Gerais**

#### **Caracterização do Gabinete do Cidadão**

##### **Artigo 1º**

###### **Objeto**

O GC visa promover o exercício dos direitos e deveres dos cidadãos no âmbito da utilização do Serviço Nacional de Saúde, (adiante designado SNS) constituindo-se como uma manifestação concreta do direito de petição constitucionalmente consagrado, por via do qual todos os cidadãos têm o direito de apresentar reclamações para defesa dos seus direitos.

##### **Artigo 2º**

###### **Âmbito**

O presente regulamento estabelece as normas gerais que regem a atividade do GC do CHPL, funcionando na dependência do Conselho de Administração (adiante designado CA).

##### **Artigo 3º**

###### **Princípios e valores**

O G.C. rege-se pelos seguintes princípios e valores:

- a) Princípio da participação, valorizando as exposições;
- b) Princípio da equidade e justiça social;
- c) Princípio da ética, preconizando a salvaguarda da dignidade e direitos dos cidadãos;
- d) Princípio do compromisso com o cidadão e com a causa pública;
- e) Princípio da transparência na gestão das situações;
- f) Princípio da confidencialidade e privacidade;
- g) Princípio da imparcialidade, objetividade e responsabilidade.

## **Artigo 4º**

### **Objetivos**

O G.C. rege-se pelos seguintes objetivos:

- a) Promover a participação dos cidadãos enquanto agentes ativos e responsáveis, detentores de direitos e deveres;
- b) Rececionar, tratar e encaminhar as exposições que visem o funcionamento do CHPL;
- c) Promover a eficácia e qualidade dos serviços;
- d) Produzir instrumentos indicadores de apoio à gestão e à tomada de decisões do CA, com base na análise e monitorização das exposições;
- e) Melhorar a acessibilidade aos serviços;
- f) Avaliar o grau de satisfação dos utentes e a qualidade dos serviços prestados pelo CHPL, através da aplicação de inquéritos anuais.

## **CAPÍTULO II**

### **Organização e Funcionamento**

#### **Artigo 5º**

##### **Competências e Atribuições**

Tendo por base o disposto no artigo 37º do Decreto-Lei nº 28/2008 de 22 de Fevereiro, compete ao GC do CHPL:

1. Atendimento personalizado aos utentes que recorrem ao Gabinete, informando-os sobre os seus direitos e deveres, nomeadamente sobre o funcionamento e circuitos normativos do SNS;
2. Verificação das condições de acesso dos utentes aos cuidados de saúde;
3. Assegurar meios de participação e a mediação entre os serviços de saúde e os direitos dos cidadãos;
4. Atendimento a qualquer utente dos serviços públicos de saúde, independentemente de estar ou não inscrito no CHPL, cabendo-lhe o encaminhamento da exposição para a Unidade visada;

5. Garantir a existência e funcionamento das Caixas de Sugestões e do Livro de Reclamações em todos os locais de atendimento ao público, assegurando que os cidadãos usufruam de privacidade quando pretendem apresentar uma reclamação;
6. Receber todas as exposições relativas a reclamações, sugestões, elogios e agradecimentos;
7. Colaborar na redação de reclamações orais, quando os reclamantes estejam incapacitados de o fazer;
8. Convocar quando necessário o exponente para entrevista, a qual deve ser dispensada se o contacto telefónico for considerado suficiente quer para o cidadão quer para o GC;
9. Encaminhar as exposições que saiam do seu âmbito de atuação;
10. O registo, análise e tratamento das exposições dos cidadãos através do suporte informático da Entidade Reguladora da Saúde (adiante designada ERS), o Sistema de Gestão de Reclamações (SGREC), independentemente do local e forma de entrada;
11. O envio de resposta ao cidadão dentro dos prazos legais estabelecidos para o efeito;
12. A elaboração de relatório anual das atividades do GC;
13. Participação em comissões, grupos de trabalho e auditorias (Comissão da Qualidade e Segurança, Comissão de Humanização e Qualidade dos Serviços, grupos de trabalho no âmbito do Processo de Acreditação);
14. Verificar regularmente o grau de satisfação dos utentes utilizadores dos serviços do CHPL.

**Saem fora do âmbito de competências do GC em termos de tratamento:**

1. As exposições relativas a membros do órgão dirigente de topo do CHPL e de responsáveis pelo GC, sendo as mesmas objeto de tratamento por parte da ERS;
2. As matérias que recaem no âmbito da competência da Inspeção Geral das Atividades em Saúde (IGAS);
3. As “Segundas Reclamações” (contestação à primeira), as quais são da competência da ERS ;
4. A matéria cuja decisão do CA remeta para inquérito interno.

## **Artigo 6º**

### **Constituição**

1. O GC é constituído por três profissionais de Serviço Social nomeados pelo CA, os quais asseguram o seu funcionamento, sendo um efetivo, assumindo a coordenação e dois prestando colaboração regular, sem prejuízo da participação de qualquer outro elemento afeto ao Serviço Social quando necessário;

2. O coordenador do GC é substituído nas suas férias, faltas e impedimentos pelos outros dois elementos que o constituem.

## **Artigo 7º**

### **Local e Horário de funcionamento**

1. O GC localiza-se na Consulta Externa, dispondo de um espaço físico definido, onde exerce a sua atividade com condições adequadas à prossecução da sua missão, nomeadamente apoio logístico. O GC encontra-se devidamente assinalado.

2. O GC tem um horário de funcionamento das 09:00h às 17:00h.

3. Fora deste horário pode ser contactado pelo endereço eletrónico [gabutente@chpl.min-saude.pt](mailto:gabutente@chpl.min-saude.pt).

## **CAPÍTULO III**

### **Procedimentos**

## **Artigo 8º**

### **Audição e Participação dos Cidadãos**

1. O atendimento é efetuado presencialmente e via telefone pelos responsáveis do GC, sem prejuízo das seguintes vias de comunicação:

a) Livro de Reclamações (Resolução do Conselho de Ministros nº 189/96, 28 de novembro e Portaria nº 355, de 28 de maio);

b) Colocação de exposições em Caixas de Sugestões/Opiniões existentes nos serviços, junto das quais devem existir os respetivos impressos homologados pelo CA;

c) Envio de exposições via correio eletrónico, correio postal, ou por mão própria.

2 - Os documentos entrados no GC, qualquer que seja o seu suporte físico ou via de entrada, merecem igual dignidade de tratamento e resposta.

3. O CHPL está obrigado a dispor de Livro de Reclamações em todos os locais onde se efetua atendimento ao público, devendo a sua existência ser divulgado aos utentes de forma visível.

4. O Livro de Reclamações só pode ser utilizado após o termo de abertura, mediante a rubrica de todas as folhas e respetiva numeração por parte da(o) Presidente do CA.

5. Quando todas as folhas numeradas do Livro de Reclamações estiverem preenchidas, devem os serviços de imediato devolvê-lo ao GC, o qual diligenciará junto do CA no sentido do seu termo de encerramento e procederá ao seu arquivamento.

## **Artigo 9º**

### **Audições Internas e audiência dos interessados**

1. Os pedidos de audição são sempre efetuados diretamente aos profissionais visados e Diretores do respetivo serviço, sem prejuízo do parecer do administrador da área em causa e/ou membros do CA quando se afigure necessário.

2. O tempo limite para a resposta às audições é de 5 dias úteis.

3. No caso de incumprimento do prazo de resposta à audição, deverá o GC dar conhecimento ao membro do CA responsável, para que aja em conformidade.

4. Na resposta ao pedido de audição deverão ser apresentadas propostas a adotar ou adotadas, com vista à resolução do problema.

5. Se a resposta ao pedido de audição não for esclarecedora, devem ser solicitadas informações adicionais.

6. O GC pode solicitar a audição dos exponentes, através dos recursos disponíveis (telefone, entrevista) com vista ao aprofundamento da análise dos factos relatados.

## **Artigo 10º**

### **Segundas Reclamações**

As reclamações que contestem a resposta dada à primeira ou a falta da mesma em tempo útil, não dão em regra origem a novo processo, sendo registadas no SGREC através da funcionalidade “Segunda reclamação”, em referência ao número da primeira, sendo tratada pela Entidade Reguladora da Saúde (ERS).

## **Artigo 11º**

### **Círculo das Exposições**

O círculo das exposições deverá ser efetuado de acordo com o previsto na circular informativa do CHPL nº 31, de 02 de julho de 2015 (referência 8), a qual faz referência ao procedimento do tratamento das reclamações:

- 1- O GC analisa e tipifica as exposições, introduzindo-as no sistema SGREC;
2. O GC emite e envia a exposição para audição aos visados e responsáveis dos serviços visados;
3. O GC envia ao exponente ofício a acusar a receção da exposição;
4. O GC elabora proposta de resposta ao exponente, tendo por base os elementos recolhidos nas audições realizadas;
5. O GC submete a resposta final à apreciação do CA para respetiva homologação;
6. O GC envia a resposta ao exponente;
7. O GC propõe ao CA o arquivamento das exposições, quando estas não são passíveis de tratamento, seja pelo conteúdo, seja pela ilegibilidade;
8. Sempre que as exposições derem entrada através do Livro de Reclamações, nos termos e prazos da legislação em vigor o GC envia as respetivas vias aos órgãos de Tutela (cinco dias);
9. Sempre que as exposições visem outras unidades funcionais que não o CHPL, o GC reencaminha-as para a unidade visada.



## **CAPÍTULO IV**

### **Artigo 12º**

#### **Disposições finais e transitórias**

1. A resolução das dúvidas e omissões suscitadas pela aplicação do presente regulamento são da competência do CA.
2. O presente regulamento poderá ser objeto das alterações consideradas necessárias mediante a aprovação do CA ou alterações legislativas.

## **CAPÍTULO V**

### **Legislação**

O GC rege-se de acordo com os seguintes diplomas:

- Circular informativa do CHPL nº 31, de 02 de julho de 2015
- Decreto-Lei nº 126/2014, de 22 de agosto - Atribui a competência da apreciação das reclamações à Entidade Reguladora da Saúde;
- Despacho nº 8958/2013, de 9 de julho – Cria a designação de Gabinete do Cidadão;
- Decreto-Lei nº 135/99, de 22 de abril - obriga à instalação nos locais de atendimento de Caixas de Sugestões e Opiniões;
- Portaria nº 355/97, de 28 de maio - Aprova o modelo do Livro de Reclamações;
- Resolução do Conselho de Ministros nº 189/96, de 28 de novembro - Institui o Livro de Reclamações;
- Despacho nº 26/86, de 24 de julho - Atribui ao Gabinete do Utente a responsabilidade da receção e tratamento das reclamações.

## REFERÊNCIAS

- Referência 1 - Despacho Ministerial nº26/1986 de 24 de julho
- Referência 2 - Despacho nº 8958/2013 de 9 de julho
- Referência 3 - Artigo 37º do Decreto-Lei nº 28/2008 de 22 de Fevereiro
- Referência 4 - Guia de Apoio ao Utilizador - Sistema de Gestão de Reclamações (SGREC)
- Referência 5 - Decreto-Lei nº 126/2014, de 22 de agosto - Atribui a competência da apreciação das reclamações à Entidade Reguladora da Saúde
- Referência 6 - Resolução do Conselho de Ministros nº 189/96, 28 de novembro
- Referência 7 - Circular informativa do CHPL nº 31, de 02 de julho de 2015
- Referência 8 - Decreto-Lei nº 135/99, de 22 de abril - obriga à instalação nos locais de atendimento de Caixas de Sugestões e Opiniões; Alterado pelo Decreto –Lei nº 73/2014, 13 de maio
- Referência 9 - Portaria nº 355/97, de 28 de maio - Aprova o modelo do Livro de Reclamações