

NÚMERO: 001/2015

DATA: 30/01/2015

---

ASSUNTO: Extinção do Sistema Sim-Cidadão  
PALAVRAS-CHAVE: SIM-Cidadão  
PARA: Organismos Centrais do Ministério da Saúde, Administrações Regionais de Saúde e serviços prestadores de cuidados de saúde do Serviço Nacional de Saúde.  
CONTACTOS: Departamento da Qualidade na Saúde

---

1. Nos termos dos seus Estatutos, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 126/2014, de 22 de agosto, incumbe à Entidade Reguladora da Saúde apreciar as queixas e reclamações dos utentes do Serviço Nacional de Saúde e monitorizar o seguimento dado pelos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde às mesmas, garantindo o direito de acesso pela Direção-Geral da Saúde e pela Direção-Geral do Consumidor à informação quanto à natureza, tipologia e volume das causas mais prevalentes de reclamações, bem como proceder ao envio de relatórios periódicos às mesmas entidades.

2. Assim, tendo em consideração que a Entidade Reguladora da Saúde, assumiu, nos termos dos respetivos estatutos, as competências que estavam conferidas ao Sistema SIM-Cidadão, fixadas pelo Despacho n.º 8958/2013, de 27 de junho, informa-se o seguinte:

- a) As reclamações, sugestões e elogios apresentadas por utentes deixam de ser registadas no Sistema de Gestão de Reclamações e Sugestões, plataforma informática de apoio ao Sistema Sim-Cidadão, a partir do dia 2 de fevereiro de 2015.
- b) O Observatório Nacional do Sistema SIM-Cidadão, por força da extinção do Sistema SIM-Cidadão, deixa de operar, mantendo-se, naturalmente, em funcionamento os gabinetes do cidadão existentes na rede de cuidados primários e hospitalares, em virtude de configurarem estruturas funcionais integradas na orgânica dos Agrupamentos de Centros de Saúde, dos hospitais e centros hospitalares, nos termos da legislação que lhes é aplicável, respetivamente.



Francisco George  
Diretor-Geral da Saúde