

Quadro 1. Número total de reclamações/sugestões com resposta e em tratamento, por ano da reclamação

Por Hospital

Situação em 30 de junho de 2025

Hospital	2020	2021	2022	2023	2024	2025 a)
HDES	197	396	369	417	331	205
Reclamações/Sugestões com resposta	197	385	331	355	217	103
Reclamações/Sugestões em tratamento	0	11	38	62	114	102
HSEIT	138	169	115	149	136	71
Reclamações/Sugestões com resposta	138	169	110	133	80	18
Reclamações/Sugestões em tratamento	0	0	5	16	56	53
HHOR	18	35	28	20	28	20
Reclamações/Sugestões com resposta	18	35	28	20	6	0
Reclamações/Sugestões em tratamento	0	0	0	0	22	20
Total Geral	353	600	512	586	495	296
Reclamações/Sugestões com resposta	353	589	469	508	303	121
Reclamações/Sugestões em tratamento	0	11	43	78	192	175

Fonte: SRSSS/DSPCS - DQSPHVS.

Nota: a) Corresponde ao período de janeiro a junho

Quadro 2. Número total de reclamações/sugestões com resposta e em tratamento

Por hospital

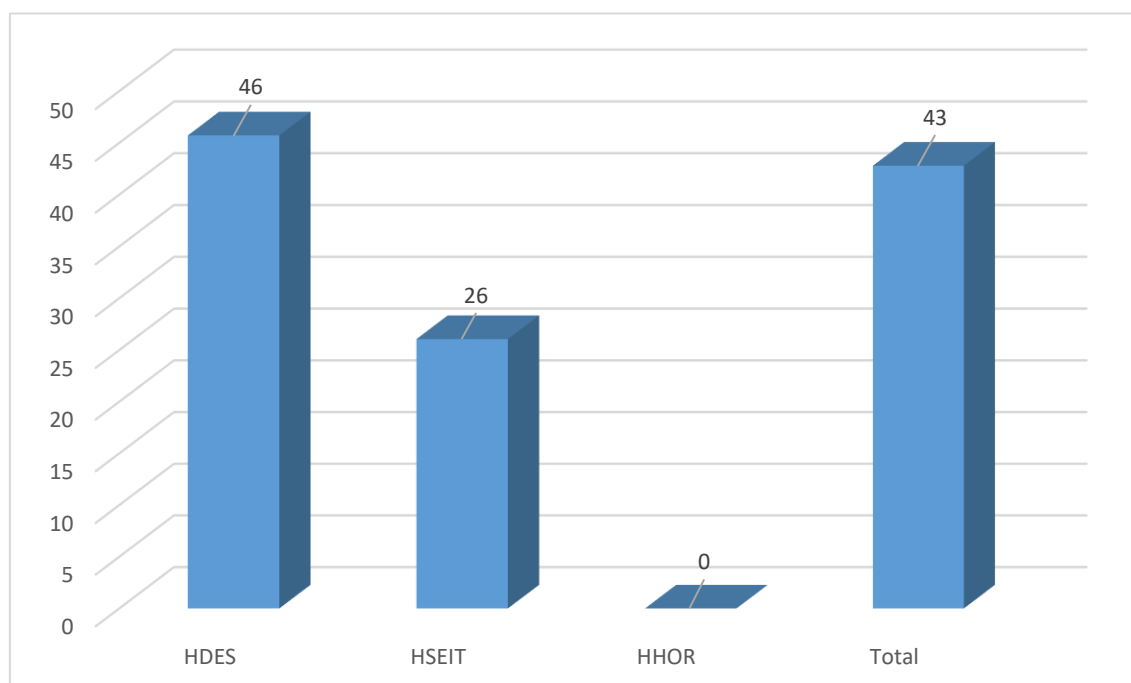
Ano de 2025 a)

Hospitais	Reclamações/Sugestões com resposta	Reclamações/Sugestões em tratamento	Total
HDES	103	102	205
HSEIT	18	53	71
HHOR	0	20	20
Total Geral	121	175	296

Fonte: SRSSS/DSPCS - DQSPHVS.

Nota: a) Situação em 30 de junho

Figura 1. Número médio de dias de resposta por hospital 2025 a)

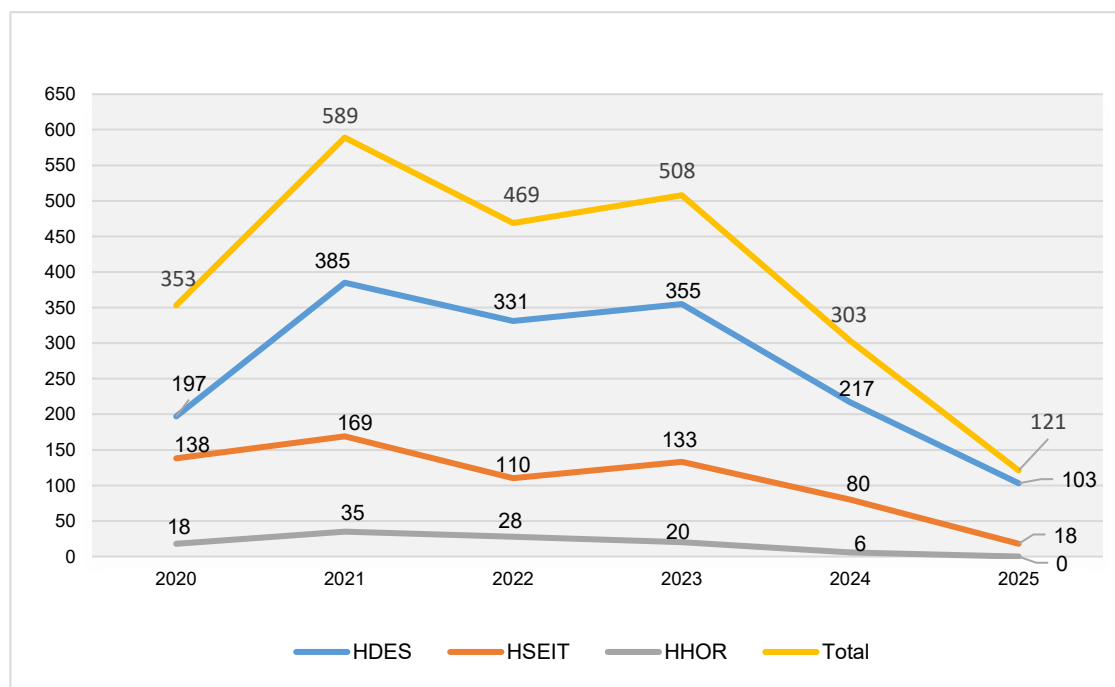


Fonte: SRSSS/DSPCS - DQSPHVS.

Nota: a) Situação em 30 de junho

Reclamações/Sugestões com resposta dos Hospitais Anos de 2020 a 2025

Figura 2. Número total de reclamações/sugestões com resposta, por hospital e ano da reclamação



Fonte: SRSSS/DSPCS - DQSPHVS.

Nota: a) Situação em 30 de junho

Quadro 3. Número total de reclamações/sugestões com resposta, por ano da reclamação

Hospitais

Situação em 30 de junho de 2025

Hospitais	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Reclamações	329	565	449	474	275	111
Sugestões	24	24	20	34	28	10
Total Geral	353	589	469	508	303	121

Fonte: SRSSS/DSPCS - DQSPHVS.

Nota: a) Corresponde ao período de janeiro a junho

Quadro 4. Número total de reclamações/sugestões com resposta, por ano da reclamação

Por Hospital

Situação em 30 de junho de 2025

Hospital	2020	2021	2022	2023	2024	2025 a)
HDES	197	385	331	355	217	103
Reclamações	190	376	323	335	198	97
Sugestões	7	9	8	20	19	6
HSEIT	138	169	110	133	80	18
Reclamações	121	154	98	119	71	14
Sugestões	17	15	12	14	9	4
HHOR	18	35	28	20	6	0
Reclamações	18	35	28	20	6	0
Sugestões	0	0	0	0	0	0
Total Geral	353	589	469	508	303	121

Fonte: SRSSS/DSPCS - DQSPHVS.

Nota: a) Corresponde ao período de janeiro a junho

Quadro 5. Número total de reclamações com resposta, por ano da reclamação

Hospitais e Tipologia

Situação em 30 de junho de 2025

Tipologia	Número total de reclamações com resposta					
	2020	2021	2022	2023	2024	2025 a)
Hospitais	329	565	449	474	275	111
Acesso	63	90	55	82	38	17
Aspectos Relacionais	14	30	21	11	8	2
Aspectos Técnicos e Funcionais	223	384	305	301	188	73
Acesso a processo clínico	13	30	14	36	12	2
Alimentação	2	5	2	5	4	2
Demora no atendimento	63	148	112	106	73	31
Desaparecimento de bens	6	6	6	3	2	2
Deslocação de doentes	3	10	8	8	2	0
Qualidade no atendimento	82	112	112	111	70	27
Reembolsos	2	2	2	3	1	0
Taxas Moderadoras	1	1	1	0	0	0
Transporte de doentes em ambulância	0	1	0	4	1	0
Outra	51	69	48	25	23	9
Gestão de Estruturas e Equipamentos	15	21	27	13	4	8
Gestão de Pessoal	3	6	7	9	1	2
Leis e Normas	11	29	30	49	15	7
Ignorada	0	5	4	9	21	2
Total Geral	329	565	449	474	275	111

Fonte: SRSSS/DSPCS - DQSPHVS.

Nota: a) Corresponde ao período de janeiro a junho

Quadro 6. Número total de reclamações com resposta, por ano da reclamação

Por Hospital e Tipologia

Situação em 30 de junho de 2025

Hospital/Tipologia	Número total de reclamações com resposta					
	2020	2021	2022	2023	2024	2025
HDES	190	376	323	335	198	97
Acesso	37	61	42	65	27	13
Aspectos Relacionais	6	21	16	9	7	2
Aspectos Técnicos e Funcionais	131	254	218	208	134	65
Acesso a processo clínico	12	25	10	34	11	2
Alimentação	0	1	1	2	2	2
Demora no atendimento	46	123	91	74	51	28
Desaparecimento de bens	4	4	4	3	2	1
Deslocação de doentes	1	6	5	4	0	0
Qualidade no atendimento	33	50	71	71	46	25
Reembolsos	2	2	1	2	1	0
Taxas Moderadoras	0	0	1	0	0	0
Transporte de doentes em ambulância	0	0	0	2	1	0
Outra	33	43	34	16	20	7
Gestão de Estruturas e Equipamentos	12	13	22	9	2	7
Gestão de Pessoal	2	5	5	7	1	1
Leis e Normas	2	17	17	29	11	7
Ignorada	0	5	3	8	16	2
HSEIT	121	154	98	119	71	14
Acesso	21	24	11	15	10	4
Aspectos Relacionais	8	5	5	2	1	0
Aspectos Técnicos e Funcionais	80	105	64	79	50	8
Acesso a processo clínico	1	4	4	2	1	0
Alimentação	2	2	1	3	2	0
Demora no atendimento	15	23	20	32	21	3
Desaparecimento de bens	2	2	2	0	0	1
Deslocação de doentes	1	2	1	3	2	0
Qualidade no atendimento	40	53	27	30	22	2
Reembolsos	0	0	0	1	0	0
Taxas Moderadoras	1	1	0	0	0	0
Transporte de doentes em ambulância	0	1	0	2	0	0
Outra	18	17	9	6	2	2

Quadro 6. Número total de reclamações com resposta, por ano da reclamação

Por Hospital e Tipologia

Situação em 30 de junho de 2025

Hospital/Tipologia	Número total de reclamações com resposta					
	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Gestão de Estruturas e Equipamentos	3	8	4	3	2	1
Gestão de Pessoal	1	1	2	1	0	1
Leis e Normas	8	11	11	18	3	0
Ignorada	0	0	1	1	5	0
HHOR	18	35	28	20	6	0
Reclamação	18	35	28	20	6	0
Acesso	5	5	2	2	1	0
Aspectos Relacionais	0	4	0	0	0	0
Aspectos Técnicos e Funcionais	12	25	23	14	4	0
Acesso a processo clínico	0	1	0	0	0	0
Alimentação	0	2	0	0	0	0
Demora no atendimento	2	2	1	0	1	0
Deslocação de doentes	1	2	2	1	0	0
Qualidade no atendimento	9	9	14	10	2	0
Reembolsos	0	0	1	0	0	0
Taxas Moderadoras	0	0	0	0	0	0
Transporte de doentes em ambulância	0	0	0	0	0	0
Outra	0	9	5	3	1	0
Gestão de Estruturas e Equipamentos	0	0	1	1	0	0
Gestão de Pessoal	0	0	0	1	0	0
Leis e Normas	1	1	2	2	1	0
Ignorada	0	0	0	0	0	0
Total Geral	329	565	449	474	275	111

Fonte: SRSSS/DSPCS - DQSPHVS.

Nota: a) Corresponde ao período de janeiro a junho

Quadro 7. Número total de sugestões com resposta, por ano da reclamação Hospitais e Tipologia

Situação em 30 de junho de 2025

Tipologia	Número total de sugestões com resposta					
	2020	2021	2022	2023	2024	2025 a)
Hospitais						
Agradecimento	14	15	12	15	17	7
Elogio	6	5	5	12	6	3
Solicitação	0	0	0	0	0	0
Sugestão de melhoria	4	4	3	7	5	0
Total Geral	24	24	20	34	28	10

Fonte: SRSSS/DSPCS - DQSPHVS.

Nota: a) Corresponde ao período de janeiro a junho

Quadro 8. Número total de sugestões com resposta, por ano da reclamação Por Hospital e Tipologia

Situação em 30 de junho de 2025

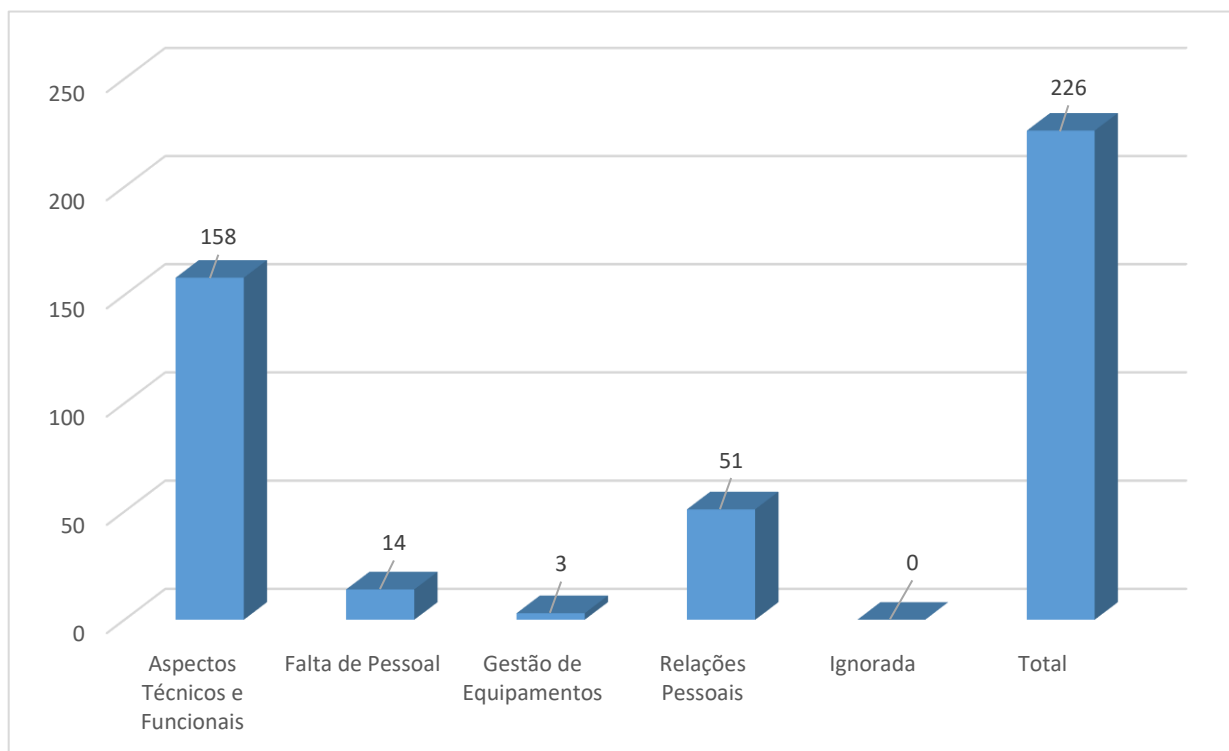
Hospital/Tipologia	Número total de sugestões com resposta					
	2020	2021	2022	2023	2024	2025 a)
HDES						
Agradecimento	3	6	4	3	14	4
Elogio	1	0	1	10	2	2
Solicitação	0	0	0	0	0	0
Sugestão de melhoria	3	3	3	7	3	0
HSEIT	17	15	12	14	9	4
Agradecimento	11	9	8	12	3	3
Elogio	5	5	4	2	4	1
Solicitação	0	0	0	0	0	0
Sugestão de melhoria	1	1	0	0	2	0
HHOR	0	0	0	0	0	0
Agradecimento	0	0	0	0	0	0
Elogio	0	0	0	0	0	0
Solicitação	0	0	0	0	0	0
Sugestão de melhoria	0	0	0	0	0	0
Total Geral	24	24	20	34	28	10

Fonte: SRSSS/DSPCS - DQSPHVS.

Nota: a) Corresponde ao período de janeiro a junho

Reclamações/Sugestões - SUGERE
Unidades de Saúde de Ilha
2025 a)

Figura 3. Número de Reclamações/Sugestões - SUGERE, por Tipologia



Fonte: DROAP/SRSSS/DSPCS - DQSPHVS.

Nota: a) Situação em 30 de junho

Quadro 9. Número de reclamações/sugestões - SUGERE
Por Unidades de Saúde de Ilha e Tipologia

Ano de 2025 a)

Unidades de Saúde de Ilha	Aspectos Técnicos e Funcionais	Falta de Pessoal	Gestão de Equipamentos	Relações Pessoais	Ignorada	Total
USI Santa Maria	11	1	0	0	0	12
Sugestões	0	0	0	0	0	0
Reclamações	11	1	0	0	0	12
USI São Miguel	85	9	1	42	0	137
Sugestões	0	0	0	0	0	0
Reclamações	85	9	1	42	0	137
USI Terceira	18	2	1	4	0	25
Sugestões	0	0	1	0	0	1
Reclamações	18	2	0	4	0	24
USI Graciosa	2	0	0	0	0	2
Sugestões	0	0	0	0	0	0
Reclamações	2	0	0	0	0	2
USI São Jorge	11	2	0	1	0	14
Sugestões	0	0	0	0	0	0
Reclamações	11	2	0	1	0	14
USI Pico	27	0	1	4	0	32
Sugestões	0	0	0	0	0	0
Reclamações	27	0	1	4	0	32
USI Faial	4	0	0	0	0	4
Sugestões	0	0	0	0	0	0
Reclamações	4	0	0	0	0	4
USI Flores	0	0	0	0	0	0
Sugestões	0	0	0	0	0	0
Reclamações	0	0	0	0	0	0
USI Corvo	0	0	0	0	0	0
Sugestões	0	0	0	0	0	0
Reclamações	0	0	0	0	0	0
Total Geral	158	14	3	51	0	226

Fonte: DROAP/SRSSS/DSPCS - DQSPHVS.

Nota: a) Situação em 30 de junho

Quadro 10. Número de reclamações/sugestões - SUGERE

Unidades de Saúde de Ilha

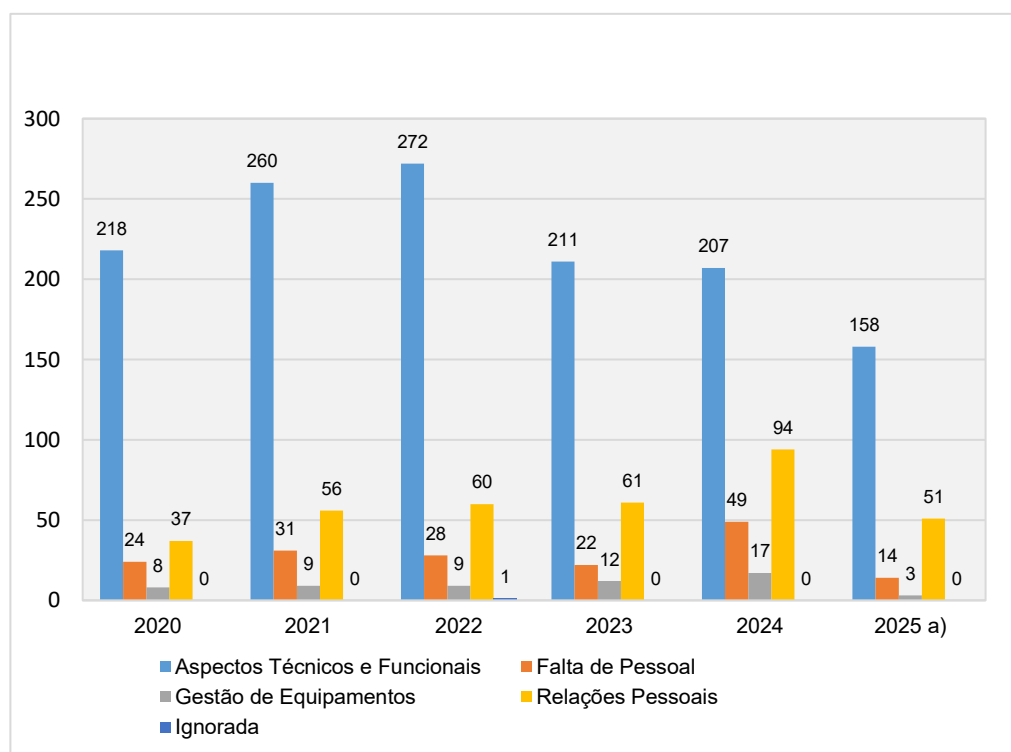
Anos de 2020 a 2025 a)

Unidades de Saúde de Ilha	Ano da Reclamação					
	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Sugestões	0	0	0	0	0	1
Reclamações	287	356	370	306	367	225
TOTAL	287	356	370	306	367	226

Fonte: DROAP/SRSSS/DSPCS - DQSPHVS.

Nota: a) Situação em 30 de junho

Figura 4. Número de reclamações/sugestões - SUGERE, por ano da reclamação e tipologia



Fonte: DROAP/SRSSS/DSPCS - DQSPHVS.

Nota: a) Situação em 30 de junho