

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

Por Hospital

Situação em 30 de setembro de 2024

Hospital	2019	2020	2021	2022	2023	2024 a)
HDES	416	197	396	373	422	301
Reclamações/Sugestões com resposta	416	197	385	330	352	76
Reclamações/Sugestões em tratamento	0	0	11	43	70	225
HSEIT	257	138	171	118	152	116
Reclamações/Sugestões com resposta	257	135	161	110	129	55
Reclamações/Sugestões em tratamento	0	3	10	8	23	61
HHOR	36	18	35	28	21	17
Reclamações/Sugestões com resposta	36	18	35	28	20	4
Reclamações/Sugestões em tratamento	0	0	0	0	1	13
Total Geral	709	353	602	519	595	434
Reclamações/Sugestões com resposta	709	350	581	468	501	135
Reclamações/Sugestões em tratamento	0	3	21	51	94	299

Fonte: SRSSS/DSPCS - DPQS.

Nota: a) Corresponde ao período de janeiro a setembro

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

Por hospital

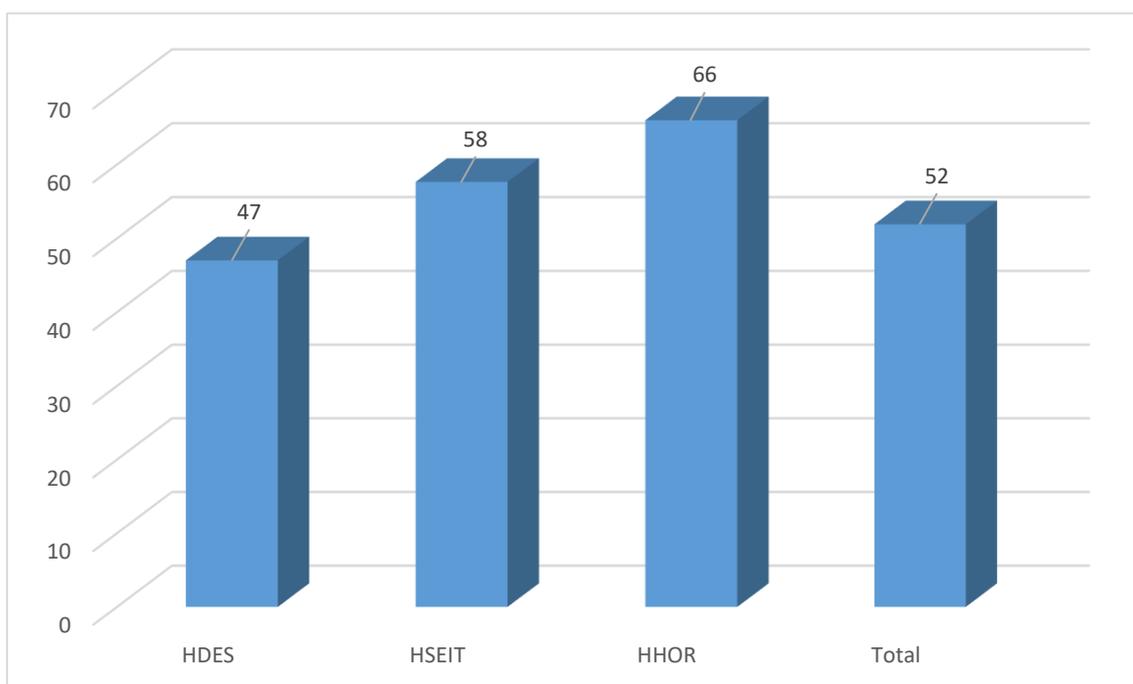
Ano de 2024 a)

Hospitais	Reclamações/Sugestões com resposta	Reclamações/Sugestões em tratamento	Total
HDES	76	225	301
HSEIT	55	61	116
HHOR	4	13	17
Total Geral	135	299	434

Fonte: SRSSS/DSPCS - DPQS.

Nota: a) Situação em 30 de setembro

Figura 1. Número médio de dias de resposta por hospital 2024 a)

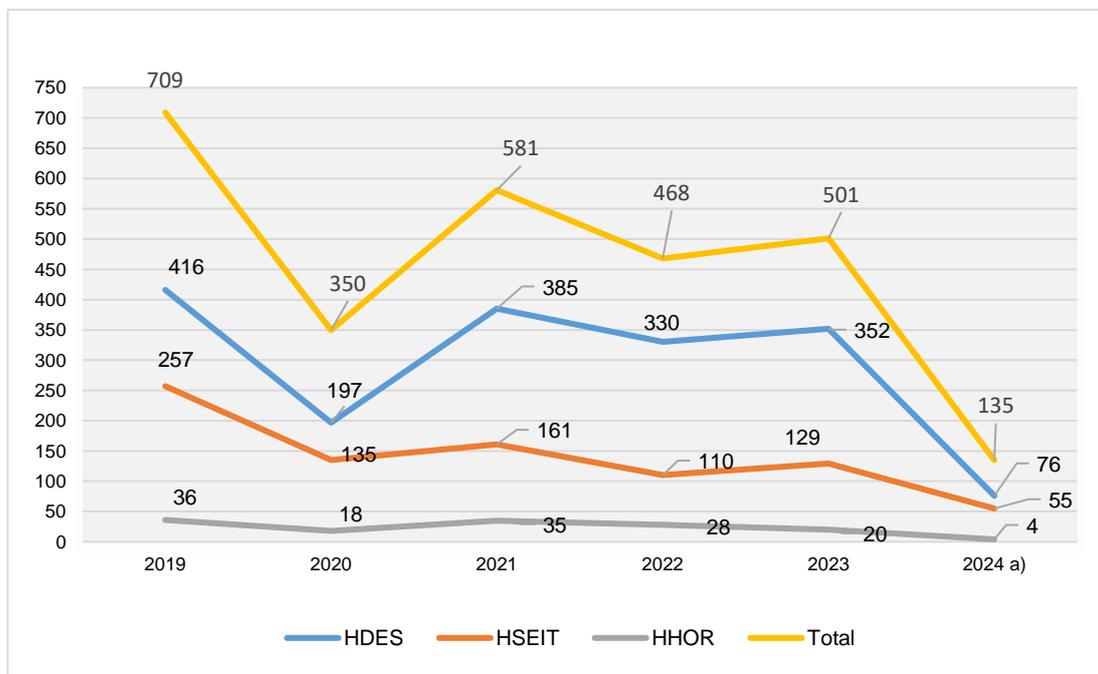


Fonte: SRSSS/DSPCS - DPQS.

Nota: a) Situação em 30 de setembro

Reclamações/Sugestões com resposta dos Hospitais Anos de 2019 a 2024

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



Fonte: SRSSS/DSPCS - DPQS.

Nota: a) Situação em 30 de setembro

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

Hospitais

Situação em 30 de setembro de 2024

Hospitais	2019	2020	2021	2022	2023	2024 a)
Reclamações	682	326	557	448	467	114
Sugestões	27	24	24	20	34	21
Total Geral	709	350	581	468	501	135

Fonte: SRSSS/DSPCS - DPQS.

Nota: a) Corresponde ao período de janeiro a setembro

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

Por Hospital

Situação em 30 de setembro de 2024

Hospital	2019	2020	2021	2022	2023	2024 a)
HDES	416	197	385	330	352	76
Reclamações	407	190	376	322	332	64
Sugestões	9	7	9	8	20	12
HSEIT	257	135	161	110	129	55
Reclamações	239	118	146	98	115	46
Sugestões	18	17	15	12	14	9
HHOR	36	18	35	28	20	4
Reclamações	36	18	35	28	20	4
Sugestões	0	0	0	0	0	0
Total Geral	709	350	581	468	501	135

Fonte: SRSSS/DSPCS - DPQS.

Nota: a) Corresponde ao período de janeiro a setembro

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

Hospitais e Tipologia

Situação em 30 de setembro de 2024

Tipologia	Número total de reclamações com resposta					
	2019	2020	2021	2022	2023	2024 a)
Hospitais	682	326	557	448	467	114
Acesso	146	63	90	55	80	13
Aspectos Relacionais	29	12	29	21	11	1
Aspectos Técnicos e Funcionais	462	222	379	304	297	78
Acesso a processo clínico	39	13	30	14	35	5
Alimentação	5	2	5	2	5	2
Demora no atendimento	195	62	147	112	105	29
Desaparecimento de bens	0	6	5	6	3	0
Deslocação de doentes	7	3	10	8	8	2
Qualidade no atendimento	130	82	109	112	109	31
Reembolsos	2	2	2	2	3	0
Taxas Moderadoras	6	1	1	1	0	0
Transporte de doentes em ambulância	2	0	1	0	4	0
Outra	76	51	69	47	25	9
Gestão de Estruturas e Equipamentos	16	15	21	27	13	1
Gestão de Pessoal	5	3	6	7	9	0
Leis e Normas	8	11	27	30	48	9
Ignorada	16	0	5	4	9	12
Total Geral	682	326	557	448	467	114

Fonte: SRSSS/DSPCS - DPQS.

Nota: a) Corresponde ao período de janeiro a setembro

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

Por Hospital e Tipologia

Situação em 30 de setembro de 2024

Hospital/Tipologia	Número total de reclamações com resposta					
	2019	2020	2021	2022	2023	2024 a)
HDES	407	190	376	322	332	64
Acesso	45	37	61	42	63	9
Aspectos Relacionais	22	6	21	16	9	1
Aspectos Técnicos e Funcionais	305	131	254	217	207	41
Acesso a processo clínico	23	12	25	10	33	4
Alimentação	1	0	1	1	2	0
Demora no atendimento	148	46	123	91	74	12
Desaparecimento de bens	0	4	4	4	3	0
Deslocação de doentes	1	1	6	5	4	0
Qualidade no atendimento	82	33	50	71	71	17
Reembolsos	1	2	2	1	2	0
Taxas Moderadoras	3	0	0	1	0	0
Transporte de doentes em ambulância	1	0	0	0	2	0
Outra	45	33	43	33	16	8
Gestão de Estruturas e Equipamentos	14	12	13	22	9	0
Gestão de Pessoal	4	2	5	5	7	0
Leis e Normas	5	2	17	17	29	6
Ignorada	12	0	5	3	8	7
HSEIT	239	118	146	98	115	46
Acesso	83	21	24	11	15	4
Aspectos Relacionais	7	6	4	5	2	0
Aspectos Técnicos e Funcionais	140	79	100	64	76	34
Acesso a processo clínico	16	1	4	4	2	1
Alimentação	4	2	2	1	3	2
Demora no atendimento	43	14	22	20	31	16
Desaparecimento de bens	0	2	1	2	0	0
Deslocação de doentes	4	1	2	1	3	2
Qualidade no atendimento	40	40	50	27	28	12
Reembolsos	1	0	0	0	1	0
Taxas Moderadoras	3	1	1	0	0	0
Transporte de doentes em ambulância	1	0	1	0	2	0
Outra	28	18	17	9	6	1

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

Por Hospital e Tipologia

Situação em 30 de setembro de 2024

Hospital/Tipologia	Número total de reclamações com resposta					
	2019	2020	2021	2022	2023	2024 a)
Gestão de Estruturas e Equipamentos	1	3	8	4	3	1
Gestão de Pessoal	1	1	1	2	1	0
Leis e Normas	3	8	9	11	17	2
Ignorada	4	0	0	1	1	5
HHOR	36	18	35	28	20	4
Acesso	18	5	5	2	2	0
Aspectos Relacionais	0	0	4	0	0	0
Aspectos Técnicos e Funcionais	17	12	25	23	14	3
Acesso a processo clínico	0	0	1	0	0	0
Alimentação	0	0	2	0	0	0
Demora no atendimento	4	2	2	1	0	1
Deslocação de doentes	2	1	2	2	1	0
Qualidade no atendimento	8	9	9	14	10	2
Reembolsos	0	0	0	1	0	0
Taxas Moderadoras	0	0	0	0	0	0
Transporte de doentes em ambulância	0	0	0	0	0	0
Outra	3	0	9	5	3	0
Gestão de Estruturas e Equipamentos	1	0	0	1	1	0
Gestão de Pessoal	0	0	0	0	1	0
Leis e Normas	0	1	1	2	2	1
Ignorada	0	0	0	0	0	0
Total Geral	682	326	557	448	467	114

Fonte: SRSSS/DSPCS - DPQS.

Nota: a) Corresponde ao período de janeiro a setembro

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

Situação em 30 de setembro de 2024

Tipologia	Número total de sugestões com resposta					
	2019	2020	2021	2022	2023	2024 a)
Hospitais						
Agradecimento	10	14	15	12	15	11
Elogio	7	6	5	5	12	5
Solicitação	1	0	0	0	0	0
Sugestão de melhoria	9	4	4	3	7	5
Total Geral	27	24	24	20	34	21

Fonte: SRSSS/DSPCS - DPQS.

Nota: a) Corresponde ao período de janeiro a setembro.

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

Situação em 30 de setembro de 2024

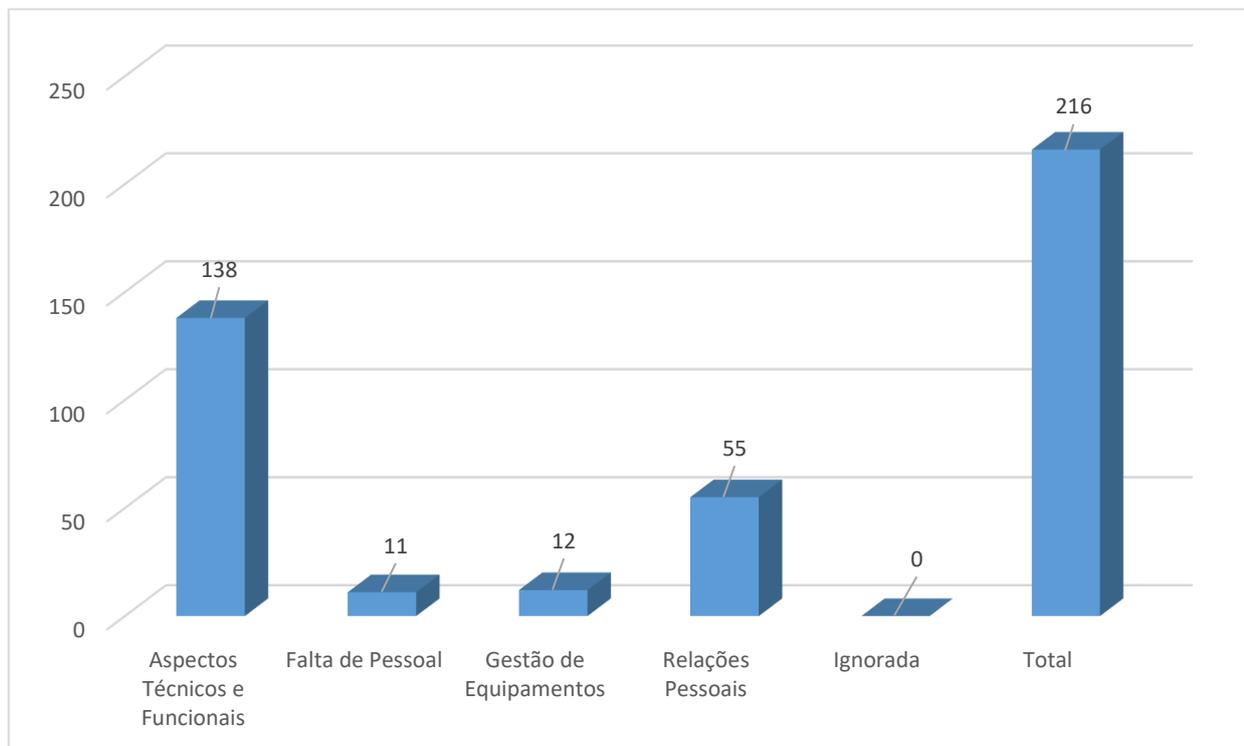
Hospital/Tipologia	Número total de sugestões com resposta					
	2019	2020	2021	2022	2023	2024 a)
HDES	9	7	9	8	20	12
Agradecimento	4	3	6	4	3	8
Elogio	1	1	0	1	10	1
Solicitação	0	0	0	0	0	0
Sugestão de melhoria	4	3	3	3	7	3
HSEIT	18	17	15	12	14	9
Agradecimento	6	11	9	8	12	3
Elogio	6	5	5	4	2	4
Solicitação	1	0	0	0	0	0
Sugestão de melhoria	5	1	1	0	0	2
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	27	24	24	20	34	21

Fonte: SRSSS/DSPCS - DPQS.

Nota: a) Corresponde ao período de janeiro a setembro.

Reclamações/Sugestões - SUGERE
Unidades de Saúde de Ilha
2024 a)

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



Fonte: DROAP/SRSSS/DSPCS - DPQS.

Nota: a) Situação em 30 de setembro.

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

Ano de 2024 a)

Unidades de Saúde de Ilha	Aspectos Técnicos e Funcionais	Falta de Pessoal	Gestão de Equipamentos	Relações Pessoais	Ignorada	Total
USI Santa Maria	0	0	0	0	0	0
Sugestões	0	0	0	0	0	0
Reclamações	0	0	0	0	0	0
USI São Miguel	92	8	10	50	0	160
Sugestões	0	0	0	0	0	0
Reclamações	92	8	10	50	0	160
USI Terceira	3	1	1	3	0	8
Sugestões	0	0	0	0	0	0
Reclamações	3	1	1	3	0	8
USI Graciosa	1	1	0	0	0	2
Sugestões	0	0	0	0	0	0
Reclamações	1	1	0	0	0	2
USI São Jorge	0	0	0	0	0	0
Sugestões	0	0	0	0	0	0
Reclamações	0	0	0	0	0	0
USI Pico	24	0	0	2	0	26
Sugestões	0	0	0	0	0	0
Reclamações	24	0	0	2	0	26
USI Faial	13	0	1	0	0	14
Sugestões	0	0	0	0	0	0
Reclamações	13	0	1	0	0	14
USI Flores	5	1	0	0	0	6
Sugestões	0	0	0	0	0	0
Reclamações	5	1	0	0	0	6
USI Corvo	0	0	0	0	0	0
Sugestões	0	0	0	0	0	0
Reclamações	0	0	0	0	0	0
Total Geral	138	11	12	55	0	216

Fonte: DROAP/SRSSS/DSPCS - DPQS.

Nota: a) Situação em 30 de setembro.

Quadro 10. Número de reclamações/sugestões - SUGERE

Unidades de Saúde de Ilha

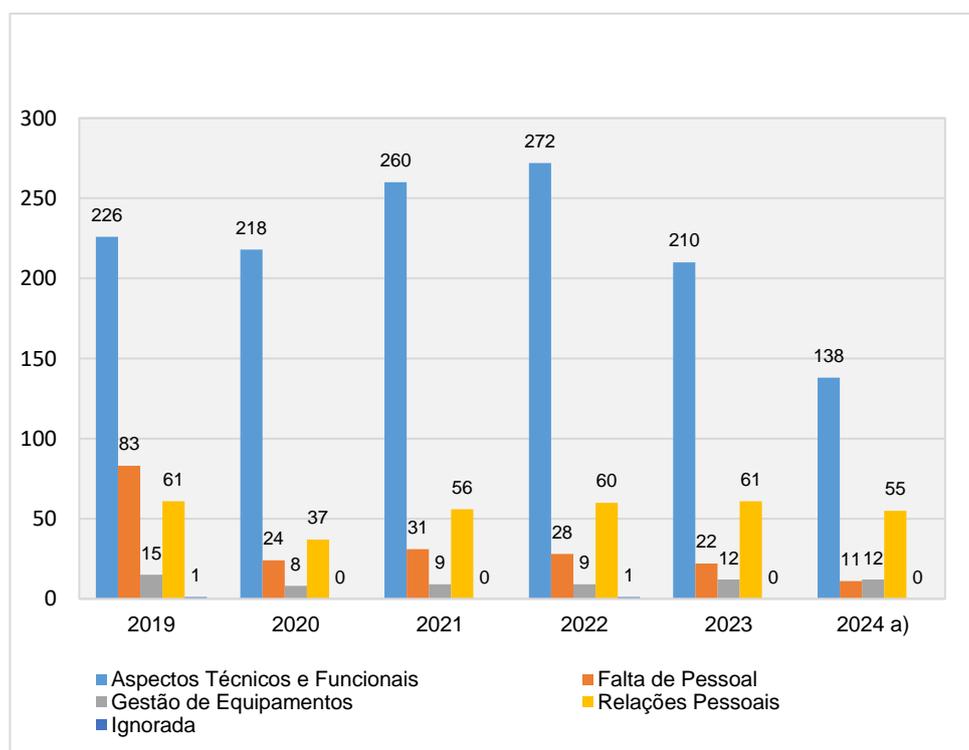
Anos de 2019 a 2024 a)

Unidades de Saúde de Ilha	Ano da Reclamação					
	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Sugestões	0	0	0	0	0	0
Reclamações	386	287	356	370	305	216
TOTAL	386	287	356	370	305	216

Fonte: DROAP/SRSSS/DSPCS - DPQS.

Nota: a) Situação em 30 de setembro.

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



Fonte: DROAP/SRSSS/DSPCS - DPQS.

Nota: a) Situação em 30 de setembro.