

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

**Por Hospital**

**Situação em 31 de dezembro de 2025**

Hospital	2020	2021	2022	2023	2024	2025 a)
<b>HDES</b>	<b>197</b>	<b>396</b>	<b>369</b>	<b>417</b>	<b>312</b>	<b>317</b>
Reclamações/Sugestões com resposta	197	385	331	355	256	236
Reclamações/Sugestões em tratamento	0	11	38	62	56	81
<b>HSEIT</b>	<b>138</b>	<b>169</b>	<b>115</b>	<b>147</b>	<b>130</b>	<b>140</b>
Reclamações/Sugestões com resposta	138	169	115	147	106	65
Reclamações/Sugestões em tratamento	0	0	0	0	24	75
<b>HHOR</b>	<b>18</b>	<b>35</b>	<b>28</b>	<b>20</b>	<b>28</b>	<b>32</b>
Reclamações/Sugestões com resposta	18	35	28	20	6	2
Reclamações/Sugestões em tratamento	0	0	0	0	22	30
<b>Total Geral</b>	<b>353</b>	<b>600</b>	<b>512</b>	<b>584</b>	<b>470</b>	<b>489</b>
Reclamações/Sugestões com resposta	353	589	474	522	368	303
Reclamações/Sugestões em tratamento	0	11	38	62	102	186

Fonte: SRSSS/DSPCS - DQSPHVS.

Nota: a) Corresponde ao período de janeiro a dezembro

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

**Por hospital**

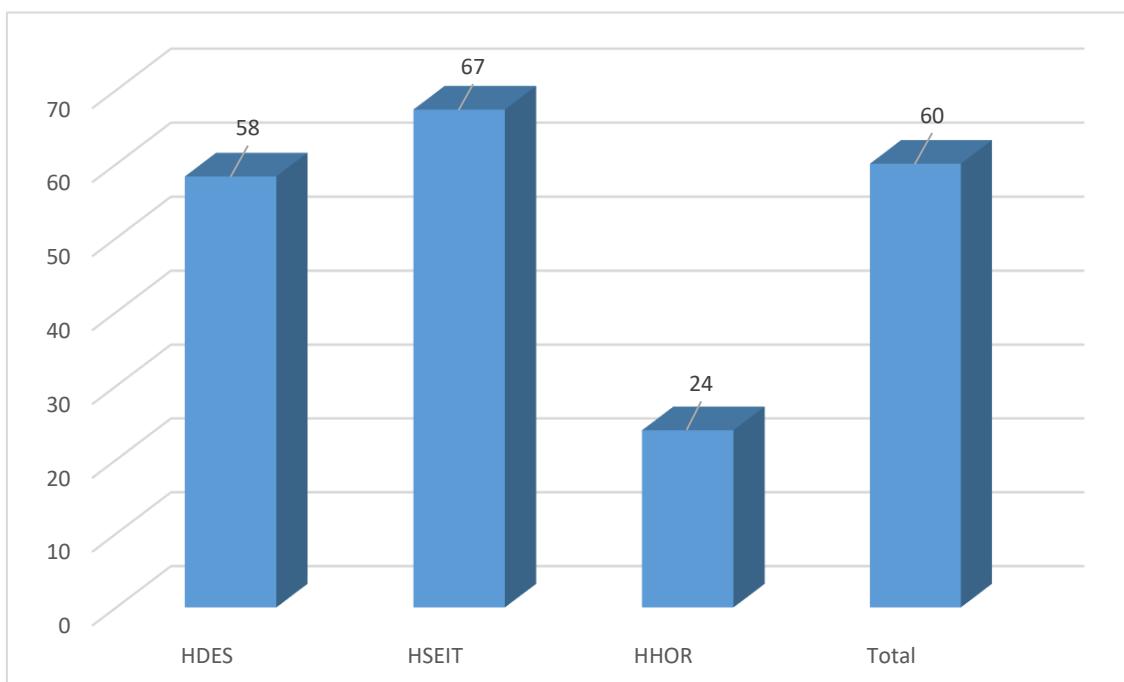
Ano de 2025 a)

Hospitais	Reclamações/Sugestões com resposta	Reclamações/Sugestões em tratamento	Total
HDES	236	81	317
HSEIT	65	75	140
HHOR	2	30	32
<b>Total Geral</b>	<b>303</b>	<b>186</b>	<b>489</b>

Fonte: SRSSS/DSPCS - DQSPHVS.

Nota: a) Situação em 31 de dezembro

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

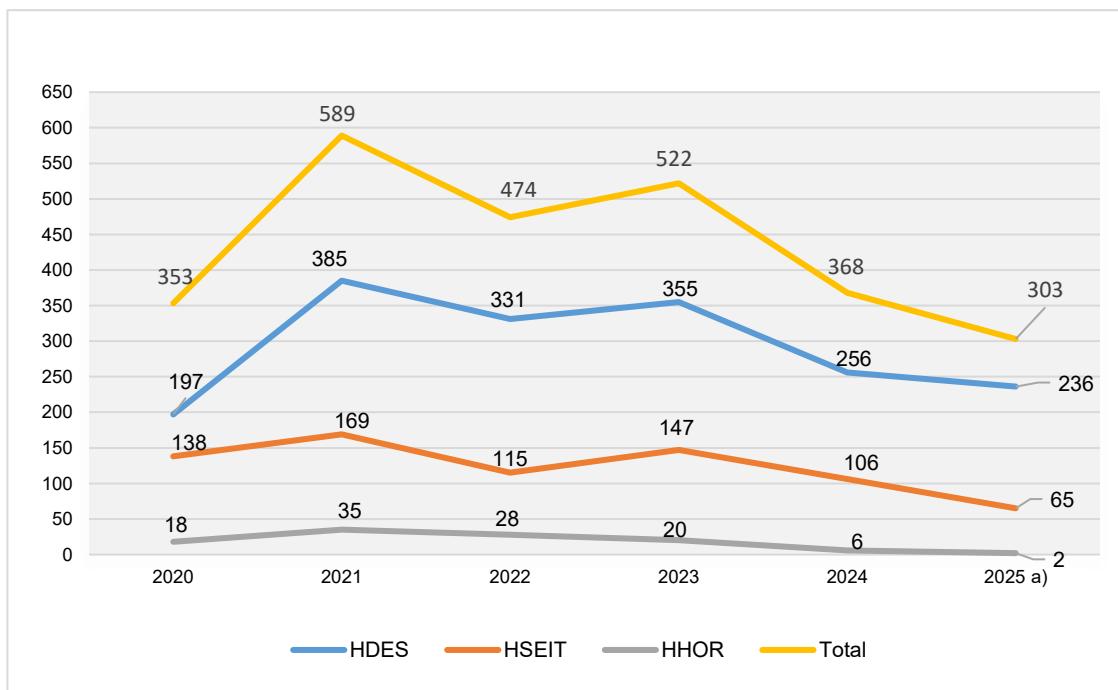


Fonte: SRSSS/DSPCS - DQSPHVS.

Nota: a) Situação em 31 de dezembro

## 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 31 de dezembro

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

**Hospitais**

*Situação em 31 de dezembro de 2025*

Hospitais	2020	2021	2022	2023	2024	2025 a)
Reclamações	329	565	454	488	332	273
Sugestões	24	24	20	34	36	30
<b>Total Geral</b>	<b>353</b>	<b>589</b>	<b>474</b>	<b>522</b>	<b>368</b>	<b>303</b>

Fonte: SRSSS/DSPCS - DQSPHVS.

Nota: a) Corresponde ao período de janeiro a dezembro

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

**Por Hospital**

*Situação em 31 de dezembro de 2025*

Hospital	2020	2021	2022	2023	2024	2025 a)
<b>HDES</b>	<b>197</b>	<b>385</b>	<b>331</b>	<b>355</b>	<b>256</b>	<b>236</b>
Reclamações	190	376	323	335	230	217
Sugestões	7	9	8	20	26	19
<b>HSEIT</b>	<b>138</b>	<b>169</b>	<b>115</b>	<b>147</b>	<b>106</b>	<b>65</b>
Reclamações	121	154	103	133	96	54
Sugestões	17	15	12	14	10	11
<b>HHOR</b>	<b>18</b>	<b>35</b>	<b>28</b>	<b>20</b>	<b>6</b>	<b>2</b>
Reclamações	18	35	28	20	6	2
Sugestões	0	0	0	0	0	0
<b>Total Geral</b>	<b>353</b>	<b>589</b>	<b>474</b>	<b>522</b>	<b>368</b>	<b>303</b>

Fonte: SRSSS/DSPCS - DQSPHVS.

Nota: a) Corresponde ao período de janeiro a dezembro

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

**Hospitais e Tipologia**

*Situação em 31 de dezembro de 2025*

Tipologia	Número total de reclamações com resposta					
	2020	2021	2022	2023	2024	2025 a)
<b>Hospitais</b>	<b>329</b>	<b>565</b>	<b>454</b>	<b>488</b>	<b>332</b>	<b>273</b>
<b>Acesso</b>	<b>63</b>	<b>90</b>	<b>55</b>	<b>82</b>	<b>38</b>	<b>19</b>
<b>Aspectos Relacionais</b>	<b>14</b>	<b>30</b>	<b>22</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>3</b>
<b>Aspectos Técnicos e Funcionais</b>	<b>223</b>	<b>384</b>	<b>309</b>	<b>314</b>	<b>244</b>	<b>226</b>
Acesso a processo clínico	13	30	15	36	12	2
Alimentação	2	5	2	5	4	3
Demora no atendimento	63	148	113	110	99	95
Desaparecimento de bens	6	6	6	3	4	5
Deslocação de doentes	3	10	8	8	2	0
Qualidade no atendimento	82	112	114	119	96	109
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	26	25	12
<b>Gestão de Estruturas e Equipamentos</b>	<b>15</b>	<b>21</b>	<b>27</b>	<b>13</b>	<b>4</b>	<b>9</b>
<b>Gestão de Pessoal</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
<b>Leis e Normas</b>	<b>11</b>	<b>29</b>	<b>30</b>	<b>49</b>	<b>16</b>	<b>7</b>
<b>Ignorada</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>21</b>	<b>7</b>
<b>Total Geral</b>	<b>329</b>	<b>565</b>	<b>454</b>	<b>488</b>	<b>332</b>	<b>273</b>

Fonte: SRSSS/DSPCS - DQSPHVS.

Nota: a) Corresponde ao período de janeiro a dezembro

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

**Por Hospital e Tipologia**

*Situação em 31 de dezembro de 2025*

Hospital/Tipologia	Número total de reclamações com resposta					
	2020	2021	2022	2023	2024	2025 a)
<b>HDES</b>	<b>190</b>	<b>376</b>	<b>323</b>	<b>335</b>	<b>230</b>	<b>217</b>
Acesso	37	61	42	65	27	15
Aspectos Relacionais	6	21	16	9	7	2
Aspectos Técnicos e Funcionais	131	254	218	208	166	177
Acesso a processo clínico	12	25	10	34	11	2
Alimentação	0	1	1	2	2	3
Demora no atendimento	46	123	91	74	57	77
Desaparecimento de bens	4	4	4	3	4	3
Deslocação de doentes	1	6	5	4	0	0
Qualidade no atendimento	33	50	71	71	69	84
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	21	8
Gestão de Estruturas e Equipamentos	12	13	22	9	2	8
Gestão de Pessoal	2	5	5	7	1	1
Leis e Normas	2	17	17	29	11	7
Ignorada	0	5	3	8	16	7
<b>HSEIT</b>	<b>121</b>	<b>154</b>	<b>103</b>	<b>133</b>	<b>96</b>	<b>54</b>
Acesso	21	24	11	15	10	4
Aspectos Relacionais	8	5	6	3	1	1
Aspectos Técnicos e Funcionais	80	105	68	92	74	47
Acesso a processo clínico	1	4	5	2	1	0
Alimentação	2	2	1	3	2	0
Demora no atendimento	15	23	21	36	41	18
Desaparecimento de bens	2	2	2	0	0	1
Deslocação de doentes	1	2	1	3	2	0
Qualidade no atendimento	40	53	29	38	25	24
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	7	3	4

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

**Por Hospital e Tipologia**

*Situação em 31 de dezembro de 2025*

Hospital/Tipologia	Número total de reclamações com resposta					
	2020	2021	2022	2023	2024	2025 a)
<b>Gestão de Estruturas e Equipamentos</b>	3	8	4	3	2	1
<b>Gestão de Pessoal</b>	1	1	2	1	0	1
<b>Leis e Normas</b>	8	11	11	18	4	0
<b>Ignorada</b>	0	0	1	1	5	0
<b>HHOR</b>	<b>18</b>	<b>35</b>	<b>28</b>	<b>20</b>	<b>6</b>	<b>2</b>
<b>Reclamação</b>	<b>18</b>	<b>35</b>	<b>28</b>	<b>20</b>	<b>6</b>	<b>2</b>
<b>Acesso</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>Aspectos Relacionais</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Aspectos Técnicos e Funcionais</b>	<b>12</b>	<b>25</b>	<b>23</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>2</b>
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
Desaparecimento de bens	0	0	0	0	0	1
Deslocação de doentes	1	2	2	1	0	0
Qualidade no atendimento	9	9	14	10	2	1
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
<b>Gestão de Estruturas e Equipamentos</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Gestão de Pessoal</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Leis e Normas</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>Ignorada</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Total Geral</b>	<b>329</b>	<b>565</b>	<b>454</b>	<b>488</b>	<b>332</b>	<b>273</b>

Fonte: SRSSS/DSPCS - DQSPHVS.

Nota: a) Corresponde ao período de janeiro a dezembro

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

*Situação em 31 de dezembro de 2025*

Tipologia	Número total de sugestões com resposta					
	2020	2021	2022	2023	2024	2025 a)
<b>Hospitais</b>						
Agradecimento	14	15	12	15	17	7
Elogio	6	5	5	12	8	15
Solicitação	0	0	0	0	3	6
Sugestão de melhoria	4	4	3	7	8	2
<b>Total Geral</b>	<b>24</b>	<b>24</b>	<b>20</b>	<b>34</b>	<b>36</b>	<b>30</b>

Fonte: SRSSS/DSPCS - DQSPHVS.

Nota: a) Corresponde ao período de janeiro a dezembro

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

*Situação em 31 de dezembro de 2025*

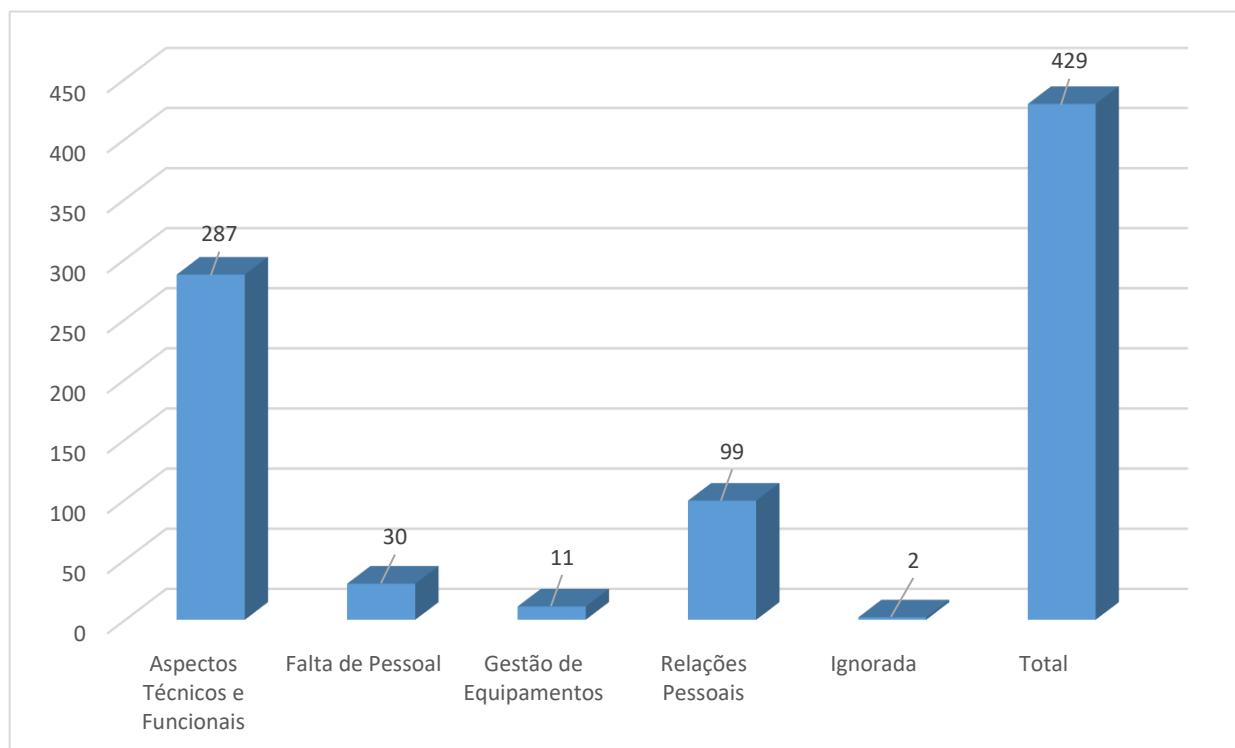
Hospital/Tipologia	Número total de sugestões com resposta					
	2020	2021	2022	2023	2024	2025 a)
<b>HDES</b>						
Agradecimento	3	6	4	3	14	4
Elogio	1	0	1	10	3	8
Solicitação	0	0	0	0	3	6
Sugestão de melhoria	3	3	3	7	6	1
<b>HSEIT</b>	<b>17</b>	<b>15</b>	<b>12</b>	<b>14</b>	<b>10</b>	<b>11</b>
Agradecimento	11	9	8	12	3	3
Elogio	5	5	4	2	5	7
Solicitação	0	0	0	0	0	0
Sugestão de melhoria	1	1	0	0	2	1
<b>HHOR</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
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
<b>Total Geral</b>	<b>24</b>	<b>24</b>	<b>20</b>	<b>34</b>	<b>36</b>	<b>30</b>

Fonte: SRSSS/DSPCS - DQSPHVS.

Nota: a) Corresponde ao período de janeiro a dezembro

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

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



Fonte: DROPEP/SRSSS/DSPCS - DQSPHVS.

Nota: a) Situação em 31 de dezembro

**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
<b>USI Santa Maria</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>17</b>
Sugestões	0	0	0	0	0	0
Reclamações	12	4	0	1	0	17
<b>USI São Miguel</b>	<b>157</b>	<b>19</b>	<b>7</b>	<b>69</b>	<b>0</b>	<b>252</b>
Sugestões	6	0	0	1	0	7
Reclamações	151	19	7	68	0	245
<b>USI Terceira</b>	<b>34</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>49</b>
Sugestões	0	0	1	0	0	1
Reclamações	34	4	1	7	2	48
<b>USI Graciosa</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>4</b>
Sugestões	0	0	0	0	0	0
Reclamações	2	0	1	1	0	4
<b>USI São Jorge</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>24</b>
Sugestões	0	0	0	0	0	0
Reclamações	14	0	0	10	0	24
<b>USI Pico</b>	<b>52</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>67</b>
Sugestões	0	0	1	7	0	8
Reclamações	52	3	0	4	0	59
<b>USI Faial</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>16</b>
Sugestões	7	0	0	0	0	7
Reclamações	9	0	0	0	0	9
<b>USI Flores</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Sugestões	0	0	0	0	0	0
Reclamações	0	0	0	0	0	0
<b>USI Corvo</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Sugestões	0	0	0	0	0	0
Reclamações	0	0	0	0	0	0
<b>Total Geral</b>	<b>287</b>	<b>30</b>	<b>11</b>	<b>99</b>	<b>2</b>	<b>429</b>

Fonte: DROPEP/SRSSS/DSPCS - DQSPHVS.

Nota: a) Situação em 31 de dezembro

**Quadro 10. Número de reclamações/sugestões - SUGERE  
Unidades de Saúde de Ilha**

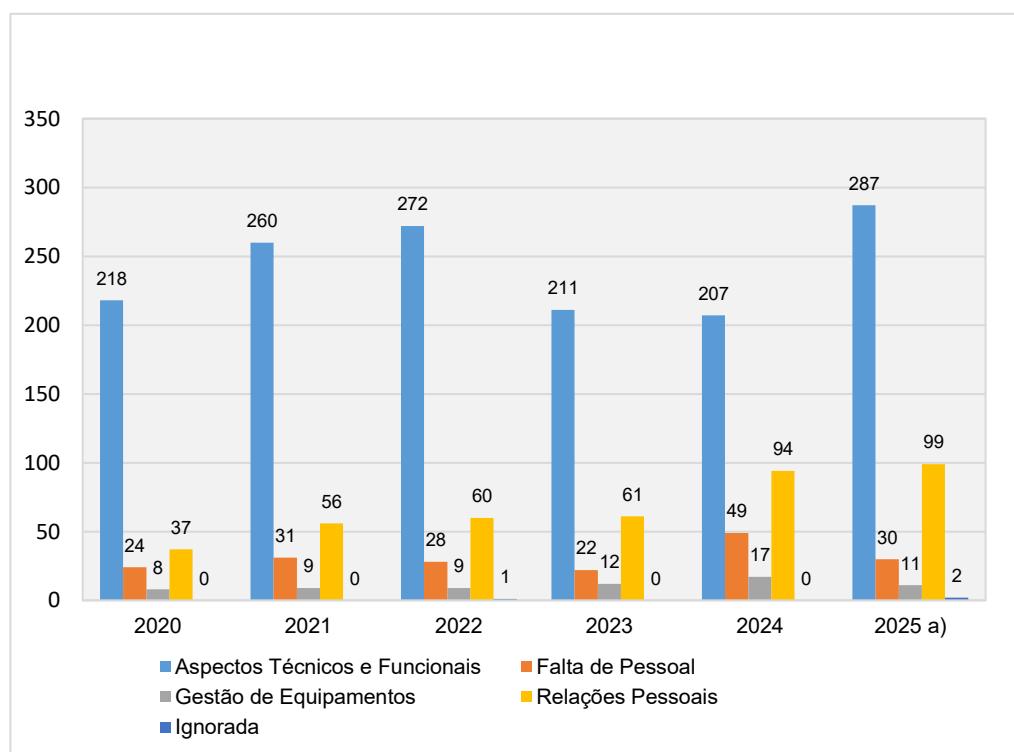
Anos de 2020 a 2025 a)

Unidades de Saúde de Ilha	Ano da Reclamação					
	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Sugestões	0	0	0	0	0	23
Reclamações	287	356	370	306	367	406
<b>TOTAL</b>	<b>287</b>	<b>356</b>	<b>370</b>	<b>306</b>	<b>367</b>	<b>429</b>

Fonte: DROPEP/SRSSS/DSPCS - DQSPHVS.

Nota: a) Situação em 31 de dezembro

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



Fonte: DROPEP/SRSSS/DSPCS - DQSPHVS.

Nota: a) Situação em 31 de dezembro