

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)
HDES	197	396	369	417	312	317
Reclamações/Sugestões com resposta	197	385	331	355	256	236
Reclamações/Sugestões em tratamento	0	11	38	62	56	81
HSEIT	138	169	115	147	130	140
Reclamações/Sugestões com resposta	138	169	115	147	106	65
Reclamações/Sugestões em tratamento	0	0	0	0	24	75
HHOR	18	35	28	20	28	32
Reclamações/Sugestões com resposta	18	35	28	20	6	2
Reclamações/Sugestões em tratamento	0	0	0	0	22	30
Total Geral	353	600	512	584	470	489
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

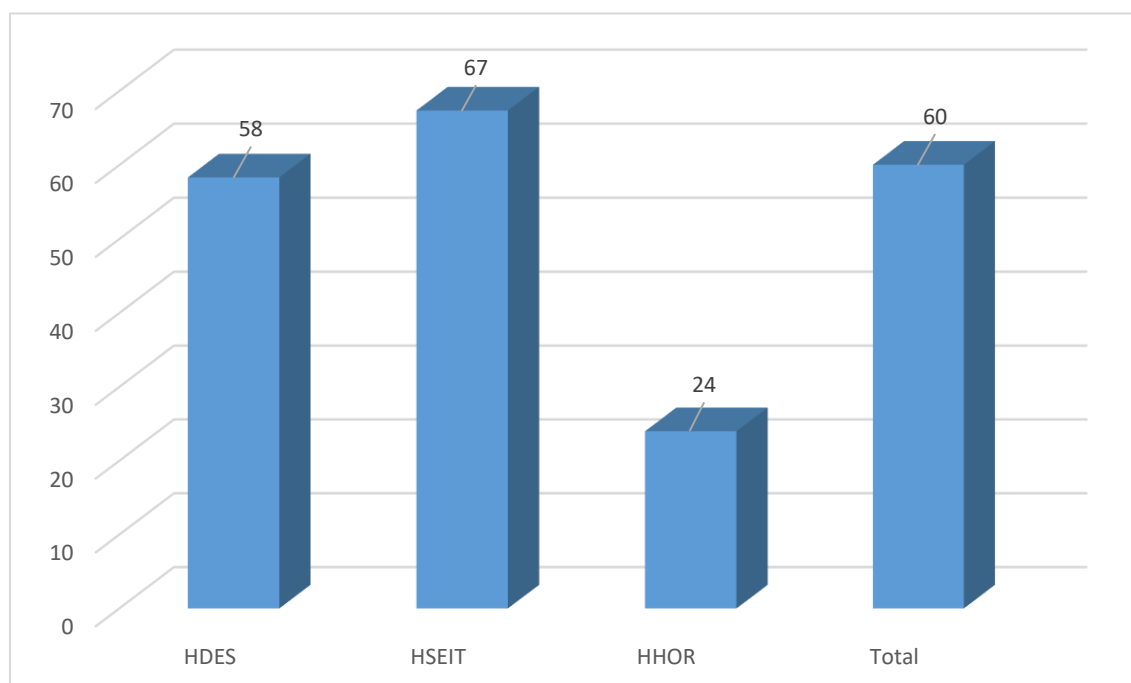
Ano de 2025 a)

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

Fonte: SRSSS/DSPCS - DQSPHVS.

Nota: a) Situação em 31 de dezembro

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

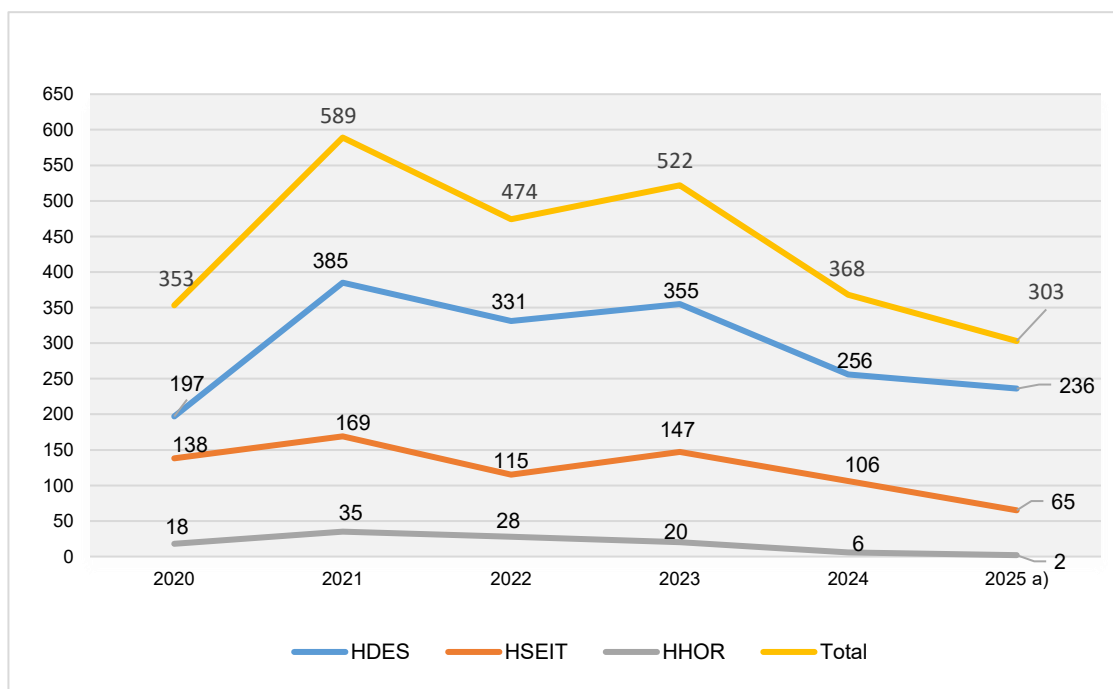


Fonte: SRSSS/DSPCS - DQSPHVS.

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
Total Geral	353	589	474	522	368	303

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

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)
Hospitais	329	565	454	488	332	273
Acesso	63	90	55	82	38	19
Aspectos Relacionais	14	30	22	12	8	3
Aspectos Técnicos e Funcionais	223	384	309	314	244	226
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
Gestão de Estruturas e Equipamentos	15	21	27	13	4	9
Gestão de Pessoal	3	6	7	9	1	2
Leis e Normas	11	29	30	49	16	7
Ignorada	0	5	4	9	21	7
Total Geral	329	565	454	488	332	273

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)
HDES	190	376	323	335	230	217
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
HSEIT	121	154	103	133	96	54
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)
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	4	0
Ignorada	0	0	1	1	5	0
HHOR	18	35	28	20	6	2
Reclamação	18	35	28	20	6	2
Acesso	5	5	2	2	1	0
Aspectos Relacionais	0	4	0	0	0	0
Aspectos Técnicos e Funcionais	12	25	23	14	4	2
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
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	454	488	332	273

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)
Hospitais						
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
Total Geral	24	24	20	34	36	30

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

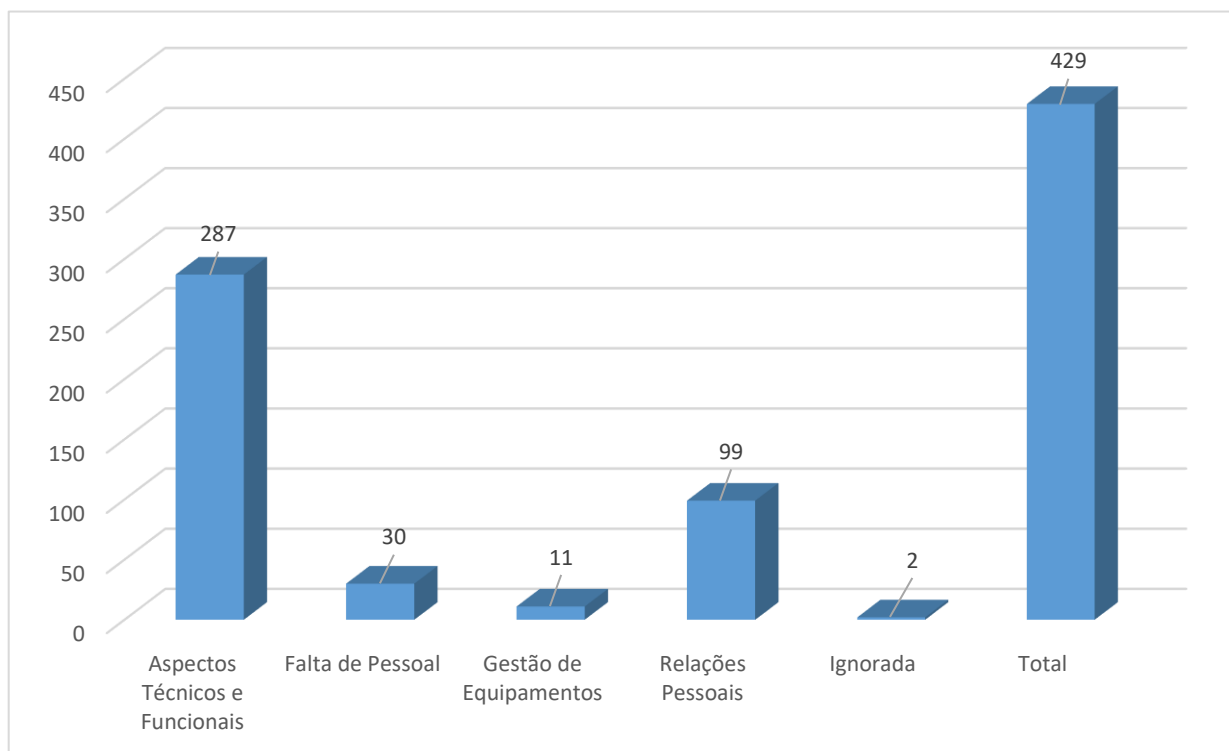
Hospital/Tipologia	Número total de sugestões com resposta					
	2020	2021	2022	2023	2024	2025 a)
HDES						
Agradecimento	3	6	4	3	14	4
Elogio	1	0	1	10	3	8
Solicitação	0	0	0	0	3	6
Sugestão de melhoria	3	3	3	7	6	1
HSEIT	17	15	12	14	10	11
Agradecimento	11	9	8	12	3	3
Elogio	5	5	4	2	5	7
Solicitação	0	0	0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

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

Fonte: DROPEP/SRSSS/DSPCS - DQSPHVS.

Nota: a) Situação em 31 de dezembro

Quadro 10. Número de reclamações/sugestões - SUGERE

Unidades de Saúde de Ilha

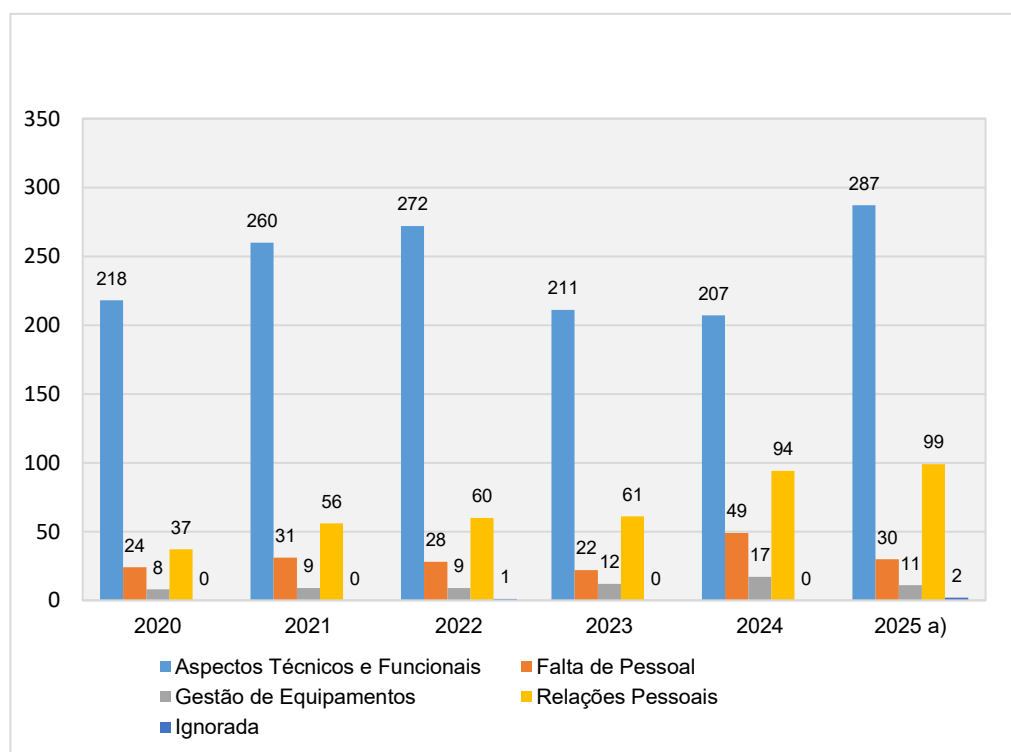
Anos de 2020 a 2025 a)

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
TOTAL	287	356	370	306	367	429

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