

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

Por Hospital

Situação em 31 de março de 2024

Hospital	2019	2020	2021	2022	2023	2024 a)
HDES	416	197	396	373	423	101
Reclamações/Sugestões com resposta	416	197	385	329	349	28
Reclamações/Sugestões em tratamento	0	0	11	44	74	73
HSEIT	257	138	171	119	153	36
Reclamações/Sugestões com resposta	257	135	159	104	114	8
Reclamações/Sugestões em tratamento	0	3	12	15	39	28
HHOR	36	18	35	28	23	5
Reclamações/Sugestões com resposta	36	18	35	28	19	0
Reclamações/Sugestões em tratamento	0	0	0	0	4	5
Total Geral	709	353	602	520	599	142
Reclamações/Sugestões com resposta	709	350	579	461	482	36
Reclamações/Sugestões em tratamento	0	3	23	59	117	106

Fonte: SRSSS/DSPCS - DPQS.

Nota: a) Corresponde ao período de janeiro a março

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

Por hospital

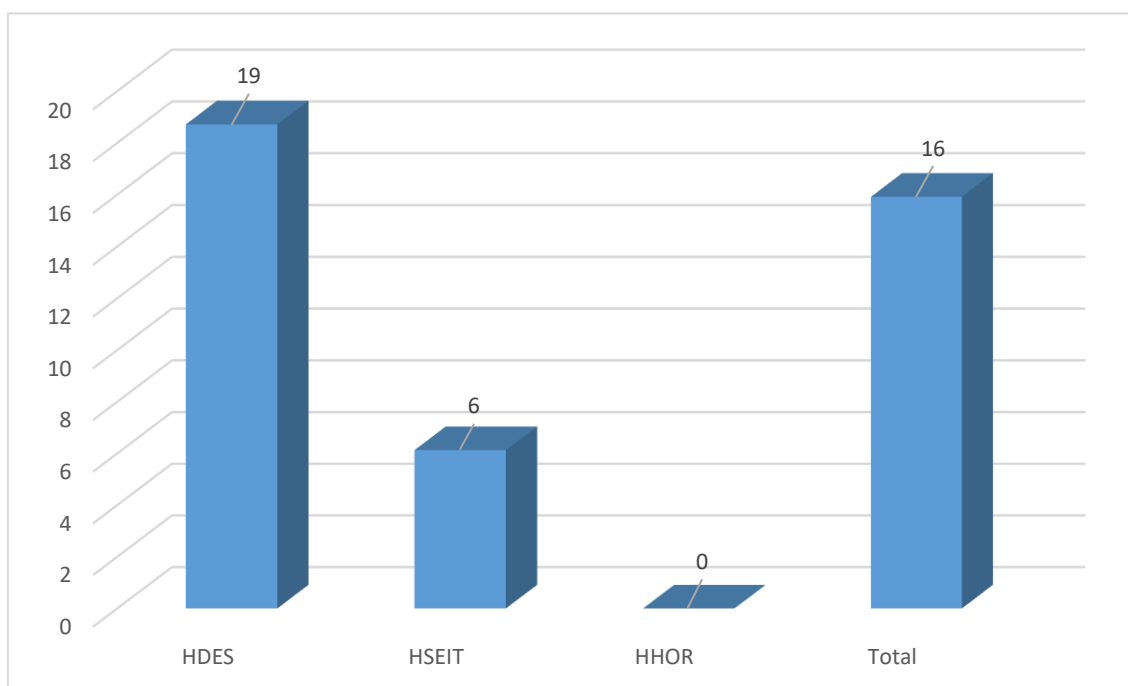
Ano de 2024 a)

Hospitais	Reclamações/Sugestões com resposta	Reclamações/Sugestões em tratamento	Total
HDES	28	73	101
HSEIT	8	28	36
HHOR	0	5	5
Total Geral	36	106	142

Fonte: SRSSS/DSPCS - DPQS.

Nota: a) Situação em 31 de março

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

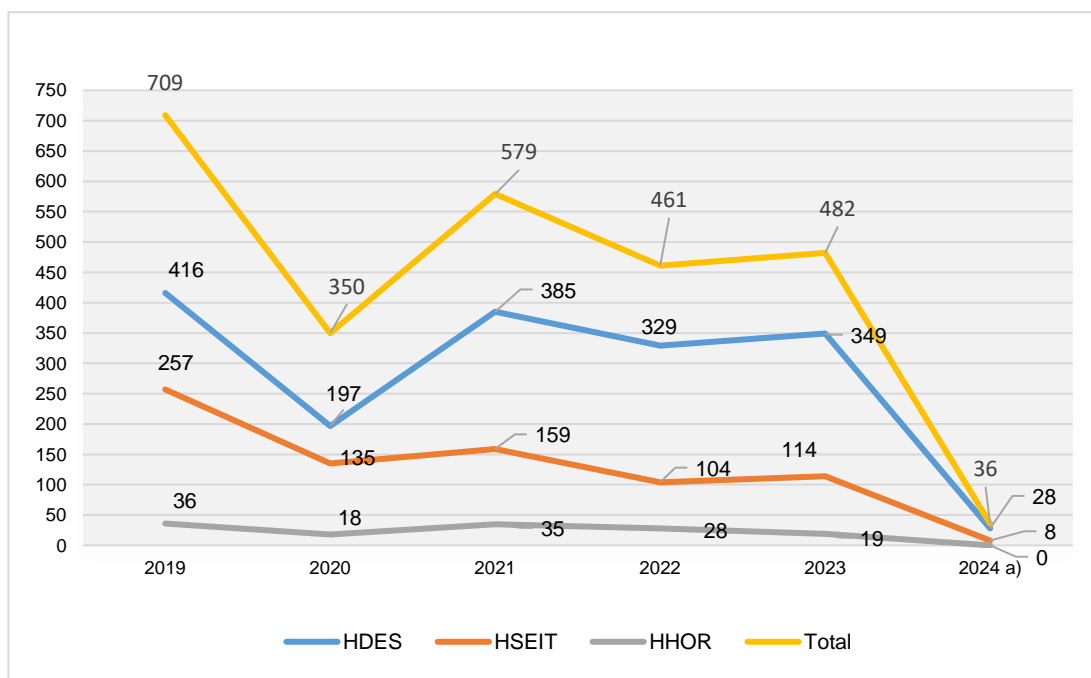


Fonte: SRSSS/DSPCS - DPQS.

Nota: a) Situação em 31 de março

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 31 de março

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

Hospitais

Situação em 31 de março de 2024

Hospitais	2019	2020	2021	2022	2023	2024 a)
Reclamações	682	326	555	442	450	24
Sugestões	27	24	24	19	32	12
Total Geral	709	350	579	461	482	36

Fonte: SRSSS/DSPCS - DPQS.

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

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

Por Hospital

Situação em 31 de março de 2024

Hospital	2019	2020	2021	2022	2023	2024 a)
HDES	416	197	385	329	349	28
Reclamações	407	190	376	321	329	18
Sugestões	9	7	9	8	20	10
HSEIT	257	135	159	104	114	8
Reclamações	239	118	144	93	102	6
Sugestões	18	17	15	11	12	2
HHOR	36	18	35	28	19	0
Reclamações	36	18	35	28	19	0
Sugestões	0	0	0	0	0	0
Total Geral	709	350	579	461	482	36

Fonte: SRSSS/DSPCS - DPQS.

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

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

Hospitais e Tipologia

Situação em 31 de março de 2024

Tipologia	Número total de reclamações com resposta					
	2019	2020	2021	2022	2023	2024 a)
Hospitais	682	326	555	442	450	24
Acesso	146	63	90	55	79	1
Aspectos Relacionais	29	12	29	21	11	0
Aspectos Técnicos e Funcionais	462	222	378	299	284	17
Acesso a processo clínico	39	13	30	14	35	1
Alimentação	5	2	5	2	5	0
Demora no atendimento	195	62	147	111	97	5
Desaparecimento de bens	0	6	5	6	3	0
Deslocação de doentes	7	3	10	8	7	0
Qualidade no atendimento	130	82	108	108	105	10
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	1
Gestão de Estruturas e Equipamentos	16	15	21	27	13	0
Gestão de Pessoal	5	3	6	7	9	0
Leis e Normas	8	11	26	29	45	3
Ignorada	16	0	5	4	9	3
Total Geral	682	326	555	442	450	24

Fonte: SRSSS/DSPCS - DPQS.

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

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

Por Hospital e Tipologia

Situação em 31 de março de 2024

Hospital/Tipologia	Número total de reclamações com resposta					
	2019	2020	2021	2022	2023	2024 a)
HDES	407	190	376	321	329	18
Acesso	45	37	61	42	63	0
Aspectos Relacionais	22	6	21	16	9	0
Aspectos Técnicos e Funcionais	305	131	254	217	206	13
Acesso a processo clínico	23	12	25	10	33	1
Alimentação	1	0	1	1	2	0
Demora no atendimento	148	46	123	91	74	3
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	70	8
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	1
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	16	27	3
Ignorada	12	0	5	3	8	2
HSEIT	239	118	144	93	102	6
Acesso	83	21	24	11	14	1
Aspectos Relacionais	7	6	4	5	2	0
Aspectos Técnicos e Funcionais	140	79	99	59	65	4
Acesso a processo clínico	16	1	4	4	2	0
Alimentação	4	2	2	1	3	0
Demora no atendimento	43	14	22	19	23	2
Desaparecimento de bens	0	2	1	2	0	0
Deslocação de doentes	4	1	2	1	2	0
Qualidade no atendimento	40	40	49	23	26	2
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	0

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

Por Hospital e Tipologia

Situação em 31 de março 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	0
Gestão de Pessoal	1	1	1	2	1	0
Leis e Normas	3	8	8	11	16	0
Ignorada	4	0	0	1	1	1
HHOR	36	18	35	28	19	0
Acesso	18	5	5	2	2	0
Aspectos Relacionais	0	0	4	0	0	0
Aspectos Técnicos e Funcionais	17	12	25	23	13	0
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	0
Deslocação de doentes	2	1	2	2	1	0
Qualidade no atendimento	8	9	9	14	9	0
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	0
Ignorada	0	0	0	0	0	0
Total Geral	682	326	555	442	450	24

Fonte: SRSSS/DSPCS - DPQS.

Nota: a) Corresponde ao período de janeiro a março

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

Situação em 31 de março de 2024

Tipologia	Número total de sugestões com resposta					
	2019	2020	2021	2022	2023	2024 a)
Hospitais						
Agradecimento	10	14	15	12	13	7
Elogio	7	6	5	4	12	1
Solicitação	1	0	0	0	0	0
Sugestão de melhoria	9	4	4	3	7	4
Total Geral	27	24	24	19	32	12

Fonte: SRSSS/DSPCS - DPQS.

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

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

Situação em 31 de março de 2024

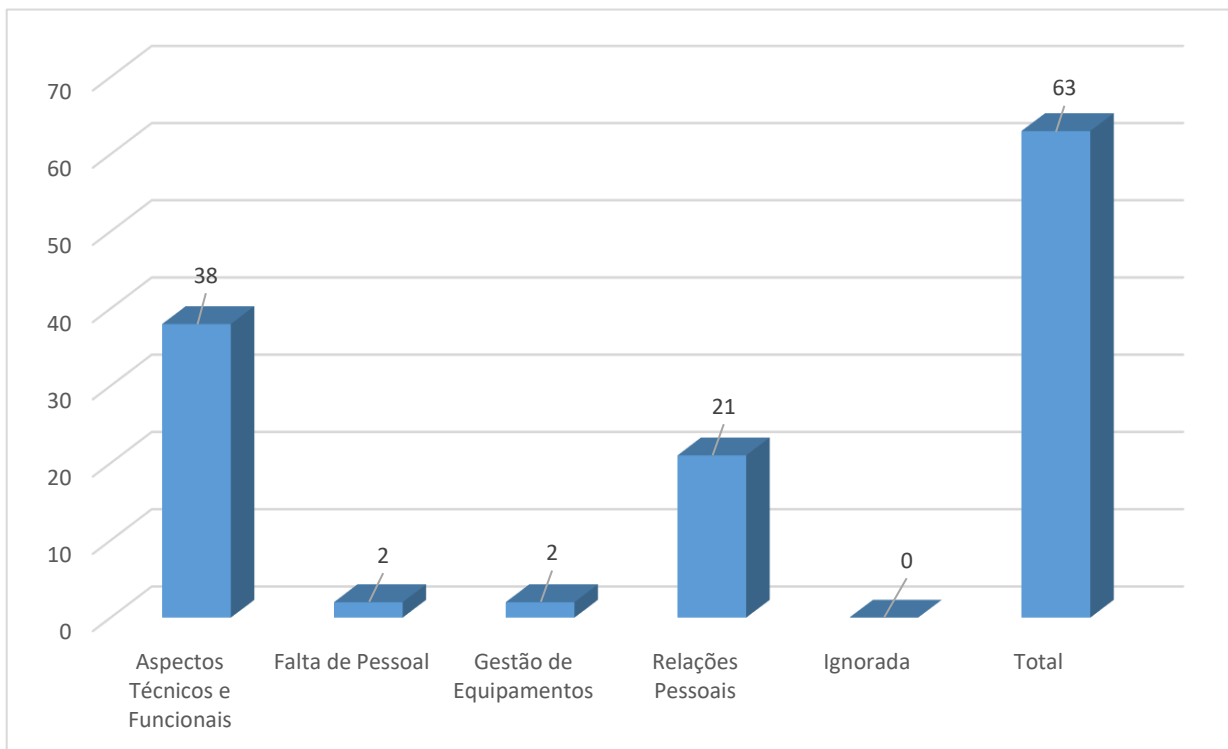
Hospital/Tipologia	Número total de sugestões com resposta					
	2019	2020	2021	2022	2023	2024 a)
HDES	9	7	9	8	20	10
Agradecimento	4	3	6	4	3	6
Elogio	1	1	0	1	10	1
Solicitação	0	0	0	0	0	0
Sugestão de melhoria	4	3	3	3	7	3
HSEIT	18	17	15	11	12	2
Agradecimento	6	11	9	8	10	1
Elogio	6	5	5	3	2	0
Solicitação	1	0	0	0	0	0
Sugestão de melhoria	5	1	1	0	0	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	27	24	24	19	32	12

Fonte: SRSSS/DSPCS - DPQS.

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

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 31 de março.

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	26	1	1	17	0	45
Sugestões	0	0	0	0	0	0
Reclamações	26	1	1	17	0	45
USI Terceira	2	1	1	3	0	7
Sugestões	0	0	0	0	0	0
Reclamações	2	1	1	3	0	7
USI Graciosa	0	0	0	0	0	0
Sugestões	0	0	0	0	0	0
Reclamações	0	0	0	0	0	0
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	8	0	0	1	0	9
Sugestões	0	0	0	0	0	0
Reclamações	8	0	0	1	0	9
USI Faial	1	0	0	0	0	1
Sugestões	0	0	0	0	0	0
Reclamações	1	0	0	0	0	1
USI Flores	1	0	0	0	0	1
Sugestões	0	0	0	0	0	0
Reclamações	1	0	0	0	0	1
USI Corvo	0	0	0	0	0	0
Sugestões	0	0	0	0	0	0
Reclamações	0	0	0	0	0	0
Total Geral	38	2	2	21	0	63

Fonte: DROAP/SRSSS/DSPCS - DPQS.

Nota: a) Situação em 31 de março.

Quadro 10. Número de reclamações/sugestões - SUGERE

Unidades de Saúde de Ilha

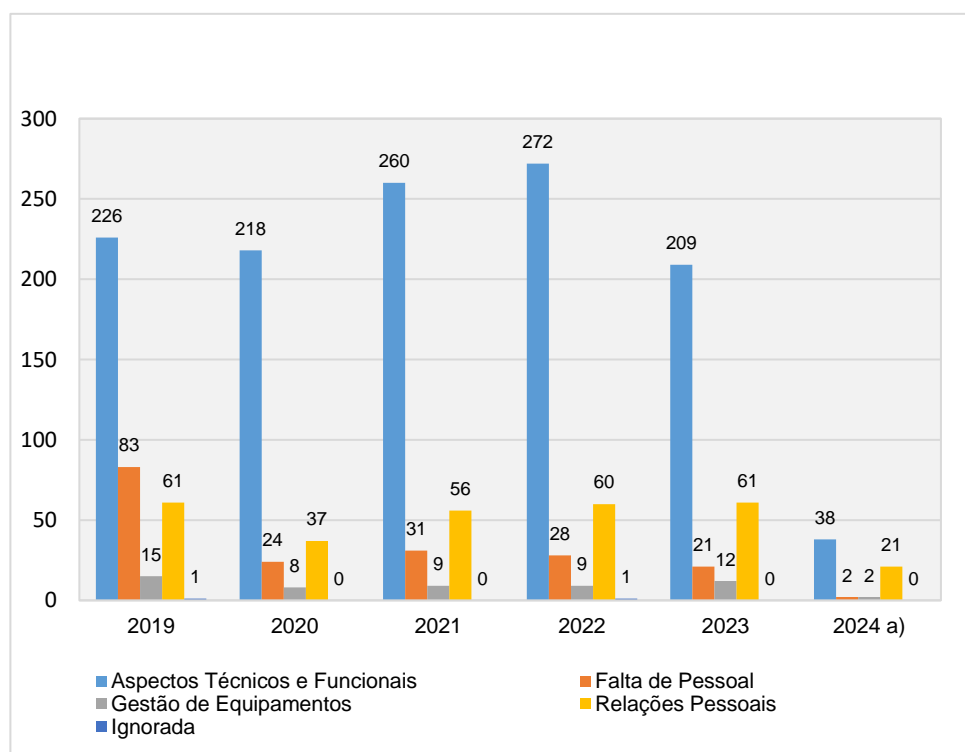
Anos de 2019 a 2024 a)

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	303	63
TOTAL	386	287	356	370	303	63

Fonte: DROAP/SRSSS/DSPCS - DPQS.

Nota: a) Situação em 31 de março.

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



Fonte: DROAP/SRSSS/DSPCS - DPQS.

Nota: a) Situação em 31 de março