

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

Por Hospital

Situação em 31 de março de 2025

Hospital	2020	2021	2022	2023	2024	2025 a)
HDES	197	396	373	419	341	117
Reclamações/Sugestões com resposta	197	385	331	353	202	32
Reclamações/Sugestões em tratamento	0	11	42	66	139	85
HSEIT	138	169	115	149	135	22
Reclamações/Sugestões com resposta	135	161	110	133	76	3
Reclamações/Sugestões em tratamento	3	8	5	16	59	19
HHOR	18	35	28	20	28	11
Reclamações/Sugestões com resposta	18	35	28	20	6	0
Reclamações/Sugestões em tratamento	0	0	0	0	22	11
Total Geral	353	600	516	588	504	150
Reclamações/Sugestões com resposta	350	581	469	506	284	35
Reclamações/Sugestões em tratamento	3	19	47	82	220	115

Fonte: SRSSS/DSPCS - DQSPHVS.

Nota: a) Corresponde ao período de janeiro a março

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

Por hospital

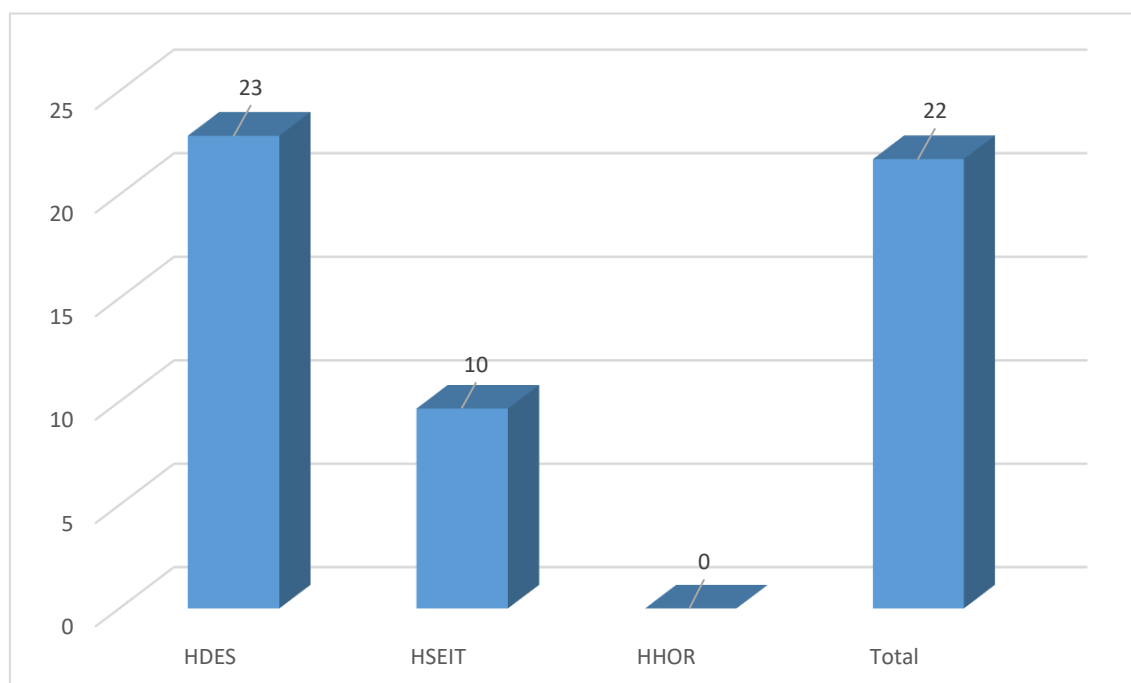
Ano de 2025 a)

Hospitais	Reclamações/Sugestões com resposta	Reclamações/Sugestões em tratamento	Total
HDES	32	85	117
HSEIT	3	19	22
HHOR	0	11	11
Total Geral	35	115	150

Fonte: SRSSS/DSPCS - DQSPHVS.

Nota: a) Situação em 31 de março

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

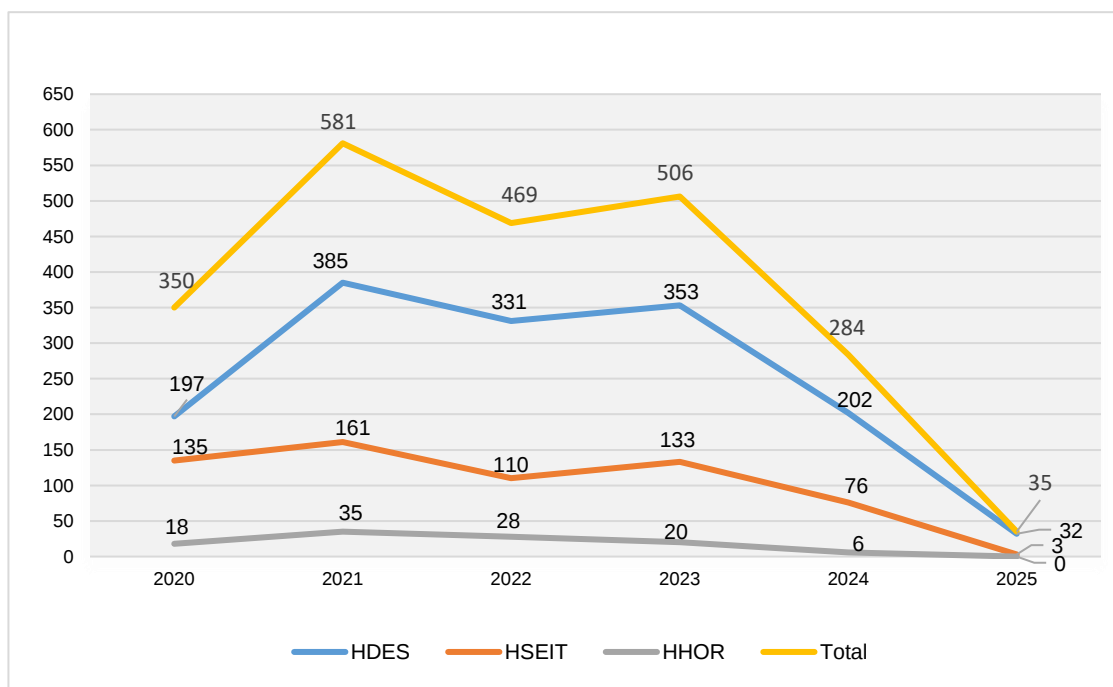


Fonte: SRSSS/DSPCS - DQSPHVS.

Nota: a) Situação em 31 de março

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 março

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

Hospitais

Situação em 31 de março de 2025

Hospitais	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Reclamações	326	557	449	472	256	31
Sugestões	24	24	20	34	28	4
Total Geral	350	581	469	506	284	35

Fonte: SRSSS/DSPCS - DQSPHVS.

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 2025

Hospital	2020	2021	2022	2023	2024	2025 a)
HDES	197	385	331	353	202	32
Reclamações	190	376	323	333	183	30
Sugestões	7	9	8	20	19	2
HSEIT	135	161	110	133	76	3
Reclamações	118	146	98	119	67	1
Sugestões	17	15	12	14	9	2
HHOR	18	35	28	20	6	0
Reclamações	18	35	28	20	6	0
Sugestões	0	0	0	0	0	0
Total Geral	350	581	469	506	284	35

Fonte: SRSSS/DSPCS - DQSPHVS.

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 2025

Tipologia	Número total de reclamações com resposta					
	2020	2021	2022	2023	2024	2025 a)
Hospitais	326	557	449	472	256	31
Acesso	63	90	55	80	35	2
Aspectos Relacionais	12	29	21	11	6	0
Aspectos Técnicos e Funcionais	222	379	305	301	175	25
Acesso a processo clínico	13	30	14	36	12	0
Alimentação	2	5	2	5	4	0
Demora no atendimento	62	147	112	106	67	14
Desaparecimento de bens	6	5	6	3	2	2
Deslocação de doentes	3	10	8	8	2	0
Qualidade no atendimento	82	109	112	111	64	8
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	22	1
Gestão de Estruturas e Equipamentos	15	21	27	13	4	2
Gestão de Pessoal	3	6	7	9	1	0
Leis e Normas	11	27	30	49	14	1
Ignorada	0	5	4	9	21	1
Total Geral	326	557	449	472	256	31

Fonte: SRSSS/DSPCS - DQSPHVS.

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 2025

Hospital/Tipologia	Número total de reclamações com resposta					
	2020	2021	2022	2023	2024	2025
HDES	190	376	323	333	183	30
Acesso	37	61	42	63	25	2
Aspectos Relacionais	6	21	16	9	5	0
Aspectos Técnicos e Funcionais	131	254	218	208	124	24
Acesso a processo clínico	12	25	10	34	11	0
Alimentação	0	1	1	2	2	0
Demora no atendimento	46	123	91	74	46	14
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	42	8
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	19	1
Gestão de Estruturas e Equipamentos	12	13	22	9	2	2
Gestão de Pessoal	2	5	5	7	1	0
Leis e Normas	2	17	17	29	10	1
Ignorada	0	5	3	8	16	1
HSEIT	118	146	98	119	67	1
Acesso	21	24	11	15	9	0
Aspectos Relacionais	6	4	5	2	1	0
Aspectos Técnicos e Funcionais	79	100	64	79	47	1
Acesso a processo clínico	1	4	4	2	1	0
Alimentação	2	2	1	3	2	0
Demora no atendimento	14	22	20	32	20	0
Desaparecimento de bens	2	1	2	0	0	1
Deslocação de doentes	1	2	1	3	2	0
Qualidade no atendimento	40	50	27	30	20	0
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	0

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

Por Hospital e Tipologia

Situação em 31 de março 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	0
Gestão de Pessoal	1	1	2	1	0	0
Leis e Normas	8	9	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	326	557	449	472	256	31

Fonte: SRSSS/DSPCS - DQSPHVS.

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 2025

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

Fonte: SRSSS/DSPCS - DQSPHVS.

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 2025

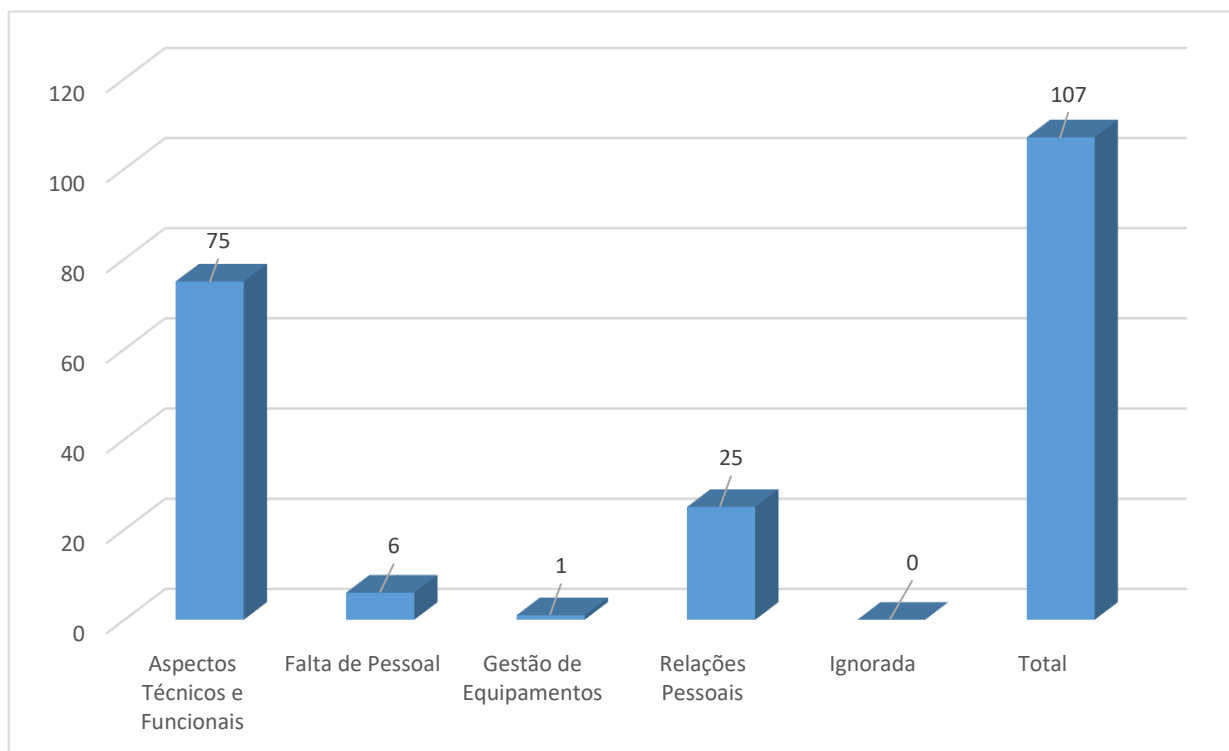
Hospital/Tipologia	Número total de sugestões com resposta					
	2020	2021	2022	2023	2024	2025 a)
HDES						
Agradecimento	3	6	4	3	14	2
Elogio	1	0	1	10	2	0
Solicitação	0	0	0	0	0	0
Sugestão de melhoria	3	3	3	7	3	0
HSEIT	17	15	12	14	9	2
Agradecimento	11	9	8	12	3	2
Elogio	5	5	4	2	4	0
Solicitação	0	0	0	0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

Fonte: SRSSS/DSPCS - DQSPHVS.

Nota: a) Corresponde ao período de janeiro a março

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 31 de março.

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	5	0	0	0	0	5
Sugestões	0	0	0	0	0	0
Reclamações	5	0	0	0	0	5
USI São Miguel	47	6	1	23	0	77
Sugestões	0	0	0	0	0	0
Reclamações	47	6	1	23	0	77
USI Terceira	0	0	0	0	0	0
Sugestões	0	0	0	0	0	0
Reclamações	0	0	0	0	0	0
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	0	0	0	0	0	0
Sugestões	0	0	0	0	0	0
Reclamações	0	0	0	0	0	0
USI Pico	18	0	0	2	0	20
Sugestões	0	0	0	0	0	0
Reclamações	18	0	0	2	0	20
USI Faial	3	0	0	0	0	3
Sugestões	0	0	0	0	0	0
Reclamações	3	0	0	0	0	3
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	75	6	1	25	0	107

Fonte: DROAP/SRSSS/DSPCS - DQSPHVS.

Nota: a) Situação em 31 de março.

Quadro 10. Número de reclamações/sugestões - SUGERE

Unidades de Saúde de Ilha

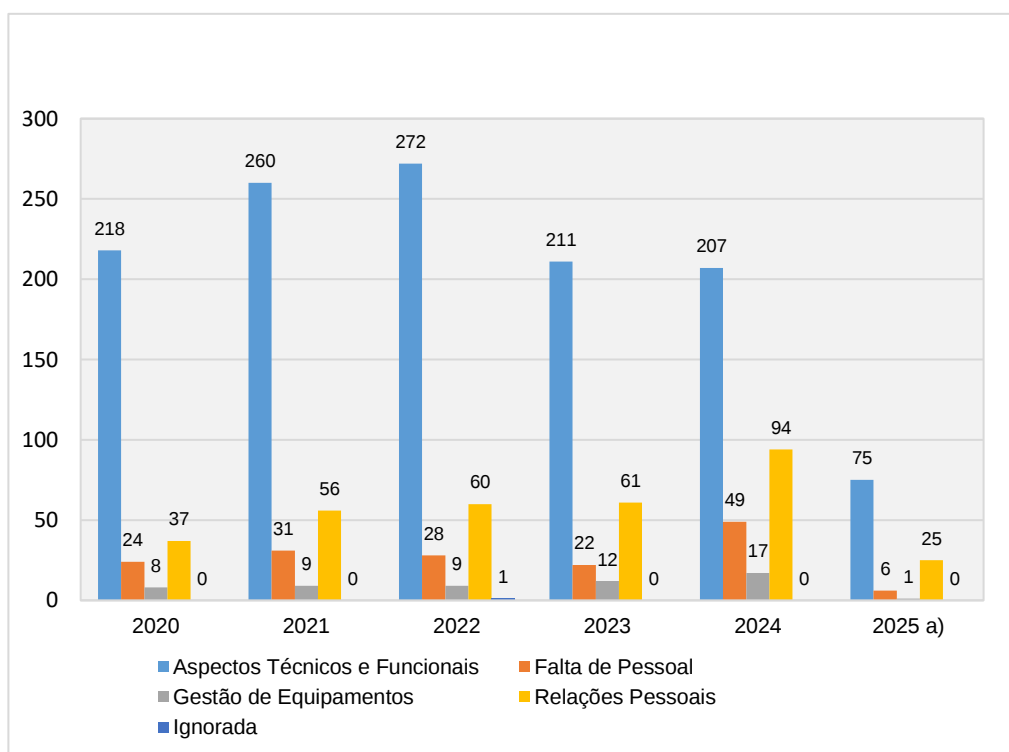
Anos de 2020 a 2025 a)

Unidades de Saúde de Ilha	Ano da Reclamação					
	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Sugestões	0	0	0	0	0	0
Reclamações	287	356	370	306	367	107
TOTAL	287	356	370	306	367	107

Fonte: DROAP/SRSSS/DSPCS - DQSPHVS.

Nota: a) Situação em 31 de março.

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



Fonte: DROAP/SRSSS/DSPCS - DQSPHVS.

Nota: a) Situação em 31 de março.