

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

**Por Hospital**

Situação em 31 de março de 2026

Hospital	2021	2022	2023	2024	2025	2026 a)
<b>HDES</b>	<b>402</b>	<b>379</b>	<b>437</b>	<b>305</b>	<b>327</b>	<b>23</b>
Reclamações/Sugestões com resposta	391	341	375	260	251	23
Reclamações/Sugestões em tratamento	11	38	62	45	76	0
<b>HSEIT</b>	<b>169</b>	<b>115</b>	<b>148</b>	<b>145</b>	<b>146</b>	<b>9</b>
Reclamações/Sugestões com resposta	169	115	148	123	74	6
Reclamações/Sugestões em tratamento	0	0	0	22	72	3
<b>HHOR</b>	<b>35</b>	<b>28</b>	<b>20</b>	<b>28</b>	<b>42</b>	<b>0</b>
Reclamações/Sugestões com resposta	35	28	20	6	2	0
Reclamações/Sugestões em tratamento	0	0	0	22	40	0
<b>Total Geral</b>	<b>606</b>	<b>522</b>	<b>605</b>	<b>478</b>	<b>515</b>	<b>32</b>
Reclamações/Sugestões com resposta	595	484	543	389	327	29
Reclamações/Sugestões em tratamento	11	38	62	89	188	3

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**

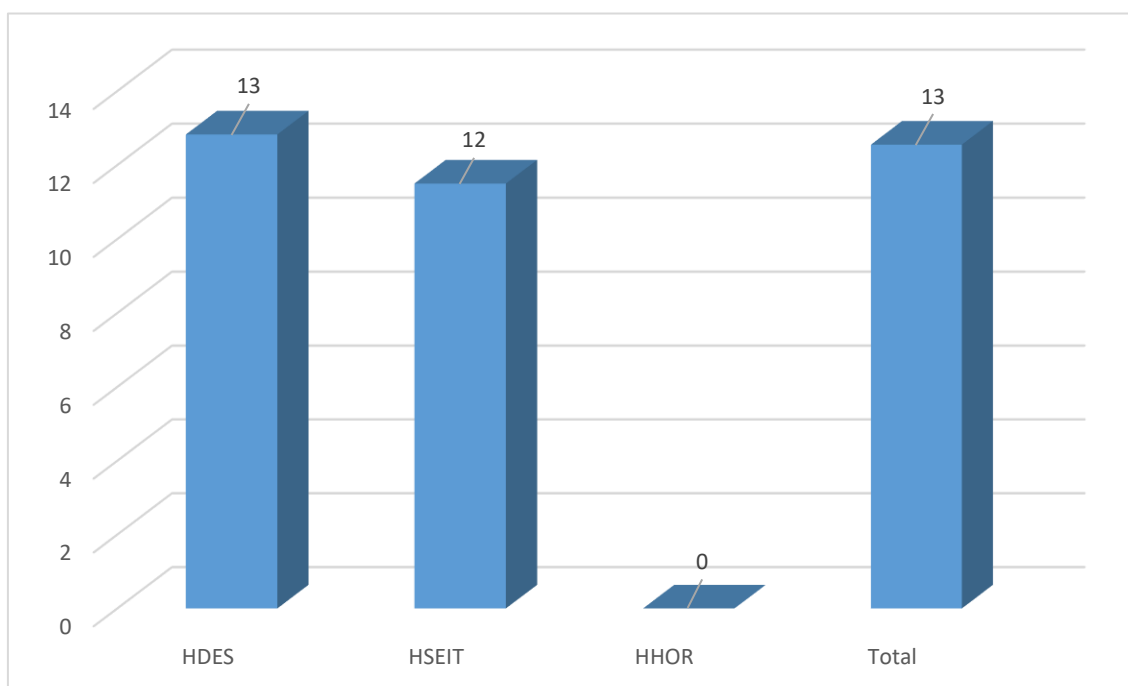
Ano de 2026 a)

Hospitais	Reclamações/Sugestões com resposta	Reclamações/Sugestões em tratamento	Total
HDES	23	0	23
HSEIT	6	3	9
HHOR	0	0	0
<b>Total Geral</b>	<b>29</b>	<b>3</b>	<b>32</b>

Fonte: SRSSS/DSPCS - DQSPHVS.

Nota: a) Situação em 31 de março

**Figura 1. Número médio de dias de resposta por hospital 2026 a)**

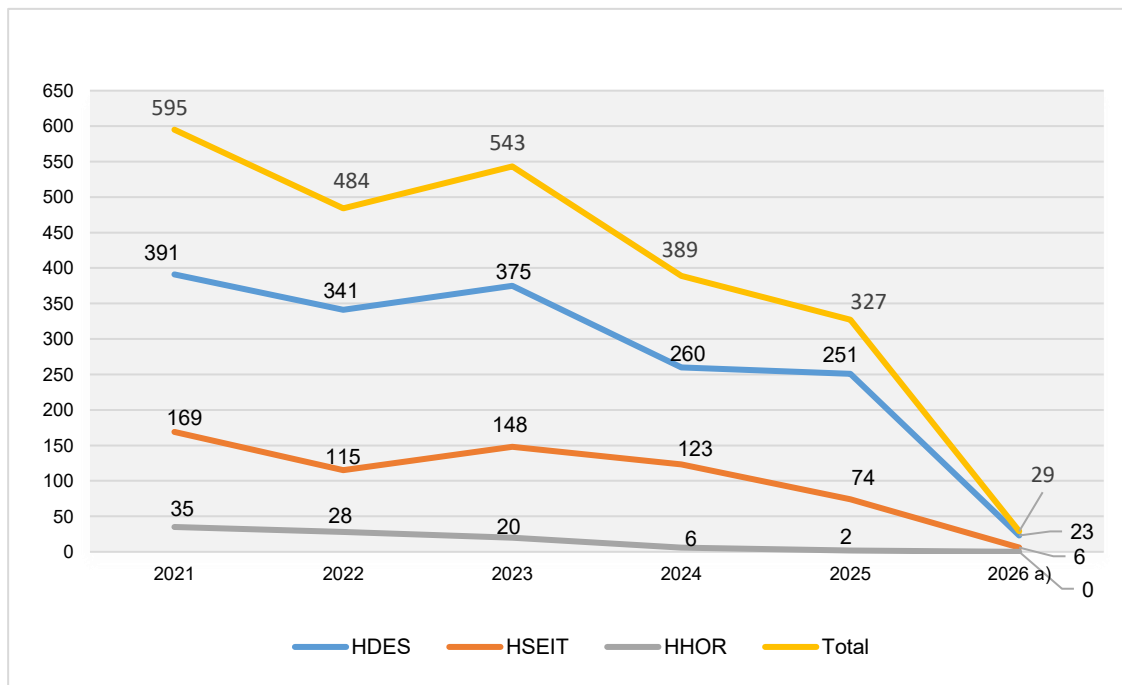


Fonte: SRSSS/DSPCS - DQSPHVS.

Nota: a) Situação em 31 de março

## Reclamações/Sugestões com resposta dos Hospitais Anos de 2021 a 2026

**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 2026

Hospitais	2021	2022	2023	2024	2025	2026 a)
Reclamações	571	463	509	353	295	28
Sugestões	24	21	34	36	32	1
<b>Total Geral</b>	<b>595</b>	<b>484</b>	<b>543</b>	<b>389</b>	<b>327</b>	<b>29</b>

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 2026

Hospital	2021	2022	2023	2024	2025	2026 a)
<b>HDES</b>	<b>391</b>	<b>341</b>	<b>375</b>	<b>260</b>	<b>251</b>	<b>23</b>
Reclamações	382	332	355	234	232	23
Sugestões	9	9	20	26	19	0
<b>HSEIT</b>	<b>169</b>	<b>115</b>	<b>148</b>	<b>123</b>	<b>74</b>	<b>6</b>
Reclamações	154	103	134	113	61	5
Sugestões	15	12	14	10	13	1
<b>HHOR</b>	<b>35</b>	<b>28</b>	<b>20</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>0</b>
Reclamações	35	28	20	6	2	0
Sugestões	0	0	0	0	0	0
<b>Total Geral</b>	<b>595</b>	<b>484</b>	<b>543</b>	<b>389</b>	<b>327</b>	<b>29</b>

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 2026

Tipologia	Número total de reclamações com resposta					
	2021	2022	2023	2024	2025	2026 a)
<b>Hospitais</b>	<b>571</b>	<b>463</b>	<b>509</b>	<b>353</b>	<b>295</b>	<b>28</b>
<b>Acesso</b>	<b>90</b>	<b>55</b>	<b>82</b>	<b>38</b>	<b>19</b>	<b>0</b>
<b>Aspectos Relacionais</b>	<b>30</b>	<b>22</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>0</b>
<b>Aspectos Técnicos e Funcionais</b>	<b>390</b>	<b>318</b>	<b>335</b>	<b>265</b>	<b>247</b>	<b>27</b>
Acesso a processo clínico	32	23	49	13	2	0
Alimentação	5	2	5	4	3	0
Demora no atendimento	150	114	115	104	102	11
Desaparecimento de bens	6	6	3	4	5	1
Deslocação de doentes	10	8	8	2	0	0
Qualidade no atendimento	114	114	122	111	123	15
Reembolsos	2	2	3	1	0	0
Taxas Moderadoras	1	1	0	0	0	0
Transporte de doentes em ambulância	1	0	4	1	0	0
Outra	69	48	26	25	12	0
<b>Gestão de Estruturas e Equipamentos</b>	<b>21</b>	<b>27</b>	<b>13</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>0</b>
<b>Gestão de Pessoal</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>
<b>Leis e Normas</b>	<b>29</b>	<b>30</b>	<b>49</b>	<b>16</b>	<b>7</b>	<b>0</b>
<b>Ignorada</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>21</b>	<b>8</b>	<b>1</b>
<b>Total Geral</b>	<b>571</b>	<b>463</b>	<b>509</b>	<b>353</b>	<b>295</b>	<b>28</b>

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 2026

Hospital/Tipologia	Número total de reclamações com resposta					
	2021	2022	2023	2024	2025	2026 a)
<b>HDES</b>	<b>382</b>	<b>332</b>	<b>355</b>	<b>234</b>	<b>232</b>	<b>23</b>
<b>Acesso</b>	<b>61</b>	<b>42</b>	<b>65</b>	<b>27</b>	<b>15</b>	<b>0</b>
<b>Aspectos Relacionais</b>	<b>21</b>	<b>16</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>0</b>
<b>Aspectos Técnicos e Funcionais</b>	<b>260</b>	<b>227</b>	<b>228</b>	<b>170</b>	<b>191</b>	<b>22</b>
Acesso a processo clínico	27	18	47	12	2	0
Alimentação	1	1	2	2	3	0
Demora no atendimento	125	92	79	57	82	9
Desaparecimento de bens	4	4	3	4	3	1
Deslocação de doentes	6	5	4	0	0	0
Qualidade no atendimento	52	71	73	72	93	12
Reembolsos	2	1	2	1	0	0
Taxas Moderadoras	0	1	0	0	0	0
Transporte de doentes em ambulância	0	0	2	1	0	0
Outra	43	34	16	21	8	0
<b>Gestão de Estruturas e Equipamentos</b>	<b>13</b>	<b>22</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>0</b>
<b>Gestão de Pessoal</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>Leis e Normas</b>	<b>17</b>	<b>17</b>	<b>29</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>0</b>
<b>Ignorada</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>1</b>
<b>HSEIT</b>	<b>154</b>	<b>103</b>	<b>134</b>	<b>113</b>	<b>61</b>	<b>5</b>
<b>Acesso</b>	<b>24</b>	<b>11</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>0</b>
<b>Aspectos Relacionais</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>Aspectos Técnicos e Funcionais</b>	<b>105</b>	<b>68</b>	<b>93</b>	<b>91</b>	<b>54</b>	<b>5</b>
Acesso a processo clínico	4	5	2	1	0	0
Alimentação	2	1	3	2	0	0
Demora no atendimento	23	21	36	46	20	2
Desaparecimento de bens	2	2	0	0	1	0
Deslocação de doentes	2	1	3	2	0	0
Qualidade no atendimento	53	29	39	37	29	3
Reembolsos	0	0	1	0	0	0
Taxas Moderadoras	1	0	0	0	0	0
Transporte de doentes em ambulância	1	0	2	0	0	0
Outra	17	9	7	3	4	0

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

**Por Hospital e Tipologia**

Situação em 31 de março de 2026

Hospital/Tipologia	Número total de reclamações com resposta					
	2021	2022	2023	2024	2025	2026 a)
<b>Gestão de Estruturas e Equipamentos</b>	8	4	3	2	1	0
<b>Gestão de Pessoal</b>	1	2	1	0	1	0
<b>Leis e Normas</b>	11	11	18	4	0	0
<b>Ignorada</b>	0	1	1	5	0	0
<b>HHOR</b>	35	28	20	6	2	0
<b>Acesso</b>	5	2	2	1	0	0
<b>Aspectos Relacionais</b>	4	0	0	0	0	0
<b>Aspectos Técnicos e Funcionais</b>	25	23	14	4	2	0
Acesso a processo clínico	1	0	0	0	0	0
Alimentação	2	0	0	0	0	0
Demora no atendimento	2	1	0	1	0	0
Desaparecimento de bens	0	0	0	0	1	0
Deslocação de doentes	2	2	1	0	0	0
Qualidade no atendimento	9	14	10	2	1	0
Reembolsos	0	1	0	0	0	0
Taxas Moderadoras	0	0	0	0	0	0
Transporte de doentes em ambulância	0	0	0	0	0	0
Outra	9	5	3	1	0	0
<b>Gestão de Estruturas e Equipamentos</b>	0	1	1	0	0	0
<b>Gestão de Pessoal</b>	0	0	1	0	0	0
<b>Leis e Normas</b>	1	2	2	1	0	0
<b>Ignorada</b>	0	0	0	0	0	0
<b>Total Geral</b>	<b>571</b>	<b>463</b>	<b>509</b>	<b>353</b>	<b>295</b>	<b>28</b>

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

Situação em 31 de março de 2026

Tipologia	Número total de sugestões com resposta					
	2021	2022	2023	2024	2025	2026 a)
<b>Hospitais</b>						
Agradecimento	15	12	15	17	7	0
Elogio	5	5	12	8	17	1
Solicitação	0	1	0	3	6	0
Sugestão de melhoria	4	3	7	8	2	0
<b>Total Geral</b>	<b>24</b>	<b>21</b>	<b>34</b>	<b>36</b>	<b>32</b>	<b>1</b>

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 2026

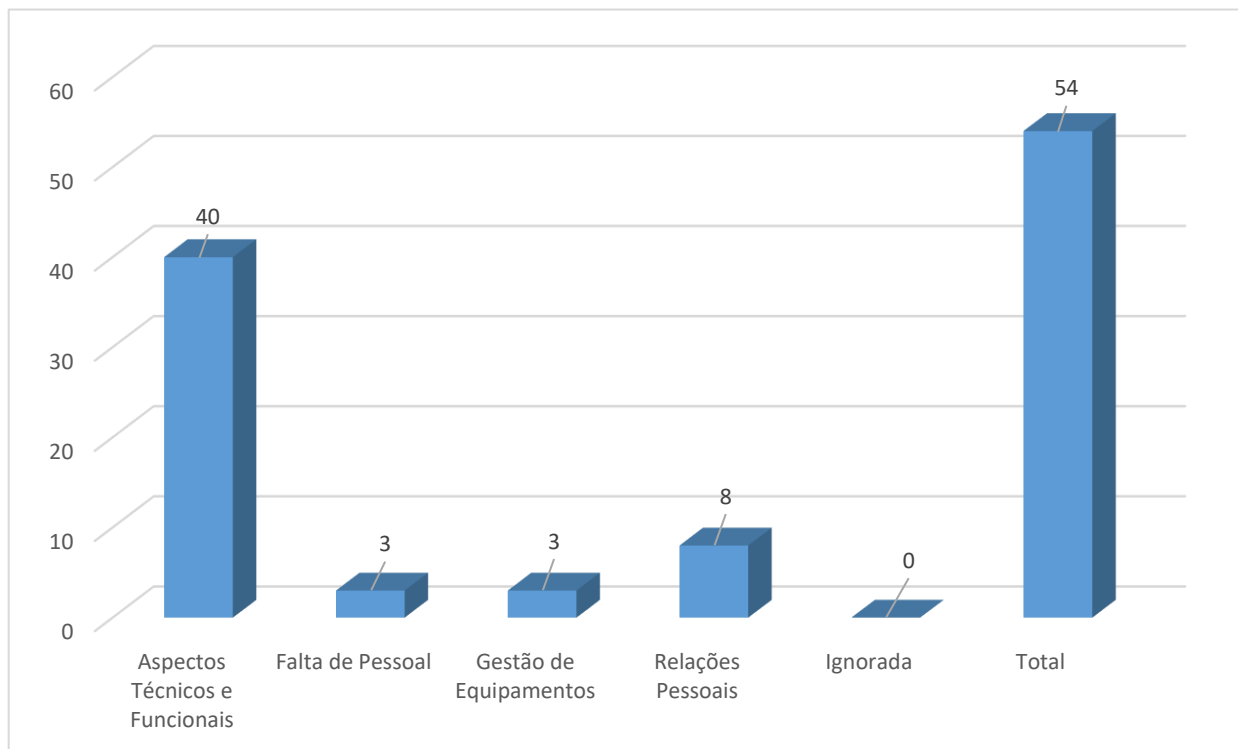
Hospital/Tipologia	Número total de sugestões com resposta					
	2021	2022	2023	2024	2025	2026 a)
<b>HDES</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>20</b>	<b>26</b>	<b>19</b>	<b>0</b>
Agradecimento	6	4	3	14	4	0
Elogio	0	1	10	3	8	0
Solicitação	0	1	0	3	6	0
Sugestão de melhoria	3	3	7	6	1	0
<b>HSEIT</b>	<b>15</b>	<b>12</b>	<b>14</b>	<b>10</b>	<b>13</b>	<b>1</b>
Agradecimento	9	8	12	3	3	0
Elogio	5	4	2	5	9	1
Solicitação	0	0	0	0	0	0
Sugestão de melhoria	1	0	0	2	1	0
<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>21</b>	<b>34</b>	<b>36</b>	<b>32</b>	<b>1</b>

Fonte: SRSSS/DSPCS - DQSPHVS.

Nota: a) Corresponde ao período de janeiro a março

Reclamações/Sugestões - SUGERE  
Unidades de Saúde de Ilha  
2026 a)

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



Fonte: DROPEP/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 2026 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>	0	0	0	0	0	0
Sugestões	0	0	0	0	0	0
Reclamações	0	0	0	0	0	0
<b>USI São Miguel</b>	31	2	3	7	0	43
Sugestões	1	0	0	0	0	1
Reclamações	30	2	3	7	0	42
<b>USI Terceira</b>	0	0	0	0	0	0
Sugestões	0	0	0	0	0	0
Reclamações	0	0	0	0	0	0
<b>USI Graciosa</b>	0	0	0	0	0	0
Sugestões	0	0	0	0	0	0
Reclamações	0	0	0	0	0	0
<b>USI São Jorge</b>	0	0	0	0	0	0
Sugestões	0	0	0	0	0	0
Reclamações	0	0	0	0	0	0
<b>USI Pico</b>	8	1	0	1	0	10
Sugestões	0	0	0	0	0	0
Reclamações	8	1	0	1	0	10
<b>USI Faial</b>	0	0	0	0	0	0
Sugestões	0	0	0	0	0	0
Reclamações	0	0	0	0	0	0
<b>USI Flores</b>	1	0	0	0	0	1
Sugestões	0	0	0	0	0	0
Reclamações	1	0	0	0	0	1
<b>USI Corvo</b>	0	0	0	0	0	0
Sugestões	0	0	0	0	0	0
Reclamações	0	0	0	0	0	0
<b>Total Geral</b>	<b>40</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>54</b>

Fonte: DROPEP/SRSSS/DSPCS - DQSPHVS.

Nota: a) Situação em 31 de março

### Quadro 10. Número de reclamações/sugestões - SUGERE

#### Unidades de Saúde de Ilha

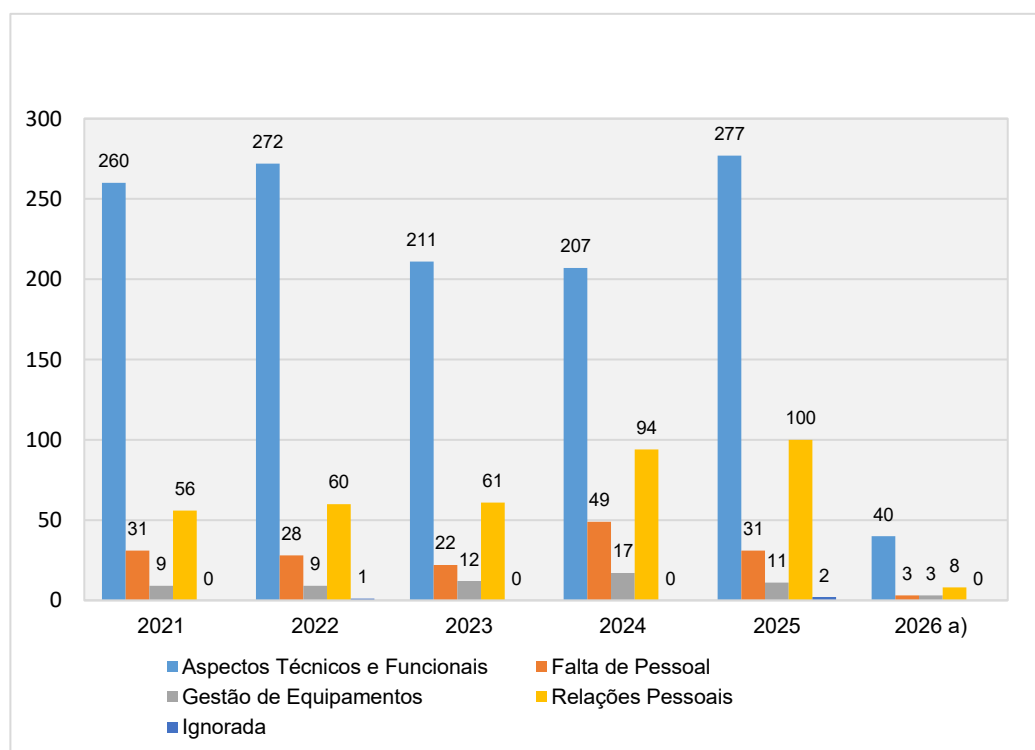
Anos de 2021 a 2026 a)

Unidades de Saúde de Ilha	Ano da Reclamação					
	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Sugestões	0	0	0	0	19	1
Reclamações	356	370	306	367	402	53
<b>TOTAL</b>	<b>356</b>	<b>370</b>	<b>306</b>	<b>367</b>	<b>421</b>	<b>54</b>

Fonte: DROPEP/SRSSS/DSPCS - DQSPHVS.

Nota: a) Situação em 31 de março

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



Fonte: DROPEP/SRSSS/DSPCS - DQSPHVS.

Nota: a) Situação em 31 de março