

# Sistema SIM-Cidadão

Relatório 2011

cidade  
cidadão

SIM  CIDADÃO

1899-2012  
**112** anos

Direção-Geral da Saúde  
[www.dgs.pt](http://www.dgs.pt)



Ministério da Saúde

 Departamento da  
Qualidade na Saúde

Lisboa 2012



# Sistema SIM-Cidadão

Relatório 2011


**SIM**  **CIDADÃO**

1999-2012  
**112** anos

Direção-Geral da Saúde  
[www.dgs.pt](http://www.dgs.pt)



Ministério da Saúde

 Departamento da  
Qualidade na Saúde

Lisboa 2012

*João Gomes – Administrador Hospitalar - Coordenador Nacional do Sistema SIM-Cidadão*  
*Alexandra Gomes – Socióloga – Coordenadora Regional - Observatório Regional Norte/Gabinete do Cidadão*  
*Joana Andrade – Assistente Social – Coordenadora Regional - Observatório Regional Centro*  
*Isaura Costa – Assistente Social – Coordenadora Regional - Observatório Regional Lisboa e Vale do Tejo*  
*Carmen Martins – Socióloga – Coordenadora Regional em exercício – Observatório Regional Alentejo*  
*José Esteves – Psicólogo – Coordenador Regional – Observatório Regional Algarve*  
*Branca Miguel – Assistente Social - Observatório Regional Norte/Gabinete do Cidadão*  
*Manuel Tavares – Coordenador do Gabinete Jurídico e do Cidadão – Observatório Regional Lisboa e Vale do Tejo*  
*Maria Luiza Lopes – Jurista – Observatório Regional Alentejo*  
*Alexandra Alexandre – Assistente Social – Observatório Regional Algarve*

**Colaboração:**

*Carlos Vaz – Médico – Direção-Geral da Saúde*  
*Elis Nery - Informática*

**Contacto:**

simcidadao@dgs.pt



**Direção-Geral da Saúde**  
**Departamento da Qualidade na Saúde**

Alameda D. Afonso Henriques, 45 – 1050-005 Lisboa | Portugal  
Telefone Geral: 21 843 05 00 | FAX: 21 843 05 30

[www.dgs.pt](http://www.dgs.pt)

## Acrónimos e Siglas

<b>AA</b>	Atividade assistencial
<b>ACES</b>	Agrupamento de centros de saúde
<b>ACSS</b>	Administração Central do Sistema de Saúde
<b>ARS</b>	Administração Regional de Saúde
<b>CSP</b>	Cuidados de saúde primários
<b>DGS</b>	Direção-Geral da Saúde
<b>IGAS</b>	Inspeção-Geral das Atividades em Saúde
<b>MCDT</b>	Meios complementares de diagnóstico e terapêutica
<b>MS</b>	Ministério da Saúde
<b>ON</b>	Observatório nacional
<b>OR</b>	Observatório regional
<b>RS</b>	Região de saúde
<b>SAP</b>	Serviço de atendimento permanente
<b>SGSR</b>	Sistema de Gestão de Sugestões e Reclamações
<b>SNS</b>	Serviço Nacional de Saúde
<b>SUB</b>	Serviço de urgência básico
<b>TExp</b>	Total de exposições
<b>TR</b>	Total de reclamações
<b>UCH</b>	Unidades e centros hospitalares
<b>ULS</b>	Unidade local de saúde
<b>NA</b>	Não apurado
<b>Δ</b>	Variação
<b>%</b>	Porcentagem
<b>‰</b>	Permilagem

## Índice

<b>0 INTRODUÇÃO</b> .....	<b>3</b>
<b>1 APRESENTAÇÃO</b> .....	<b>4</b>
1.1. <b>CONCEPTUALIZAÇÕES</b> .....	<b>4</b>
1.2. <b>CIRCUITO DAS EXPOSIÇÕES</b> .....	<b>5</b>
1.2.1. <b>LIVRO DE RECLAMAÇÕES ONLINE</b> .....	<b>6</b>
1.3. <b>METODOLOGIA DE ANÁLISE</b> .....	<b>6</b>
1.4. <b>OBJETIVOS</b> .....	<b>8</b>
<b>2 ANÁLISE</b> .....	<b>9</b>
<b>3 NOTAS FINAIS</b> .....	<b>13</b>
<b>4 CONTACTOS DOS GABINETES DO CIDADÃO (ACES) E DOS GABINETES DO UTENTE (UCH)</b> .....	<b>15</b>
<b>ANEXOS - INDICADORES – CADERNO TÉCNICO</b> .....	<b>20</b>
<b>1. Serviços Nacional de Saúde (SNS)</b>	
1.1. Exposições por tipologia no SNS	
1.2. Exposições por RS	
1.2.1. Exposições por tipologia e por RS	
1.3. Elogios e Reclamações	
1.3.1. Elogios e reclamações por grupo profissional no SNS	
1.3.2. Reclamações por tipo de problemas no SNS	
1.3.3. As 10 causas mais mencionadas nas reclamações no SNS	
1.3.4. Os 10 serviços mais visados nas reclamações no SNS	
1.3.5. Médias dos tempos de resposta às reclamações no SNS	
1.4. Atividade assistencial por RS	
1.5. Atividade assistencial por ULS	
<b>2. Regiões de Saúde (RS)</b>	
2.1. Permilagem de exposições por RS	
2.2. As 10 causas mais mencionadas nas reclamações por RS	
2.3. Os 10 serviços mais visados nas reclamações por RS	
2.4. Médias dos tempos de resposta às reclamações por RS	
<b>3. Unidades Locais de Saúde (ULS)</b>	
3.1. Permilagem de reclamações por ULS	
3.2. As 10 causas mais mencionadas nas reclamações nas ULS	
3.3. Os 10 serviços mais visados nas reclamações nas ULS	
3.4. Médias dos tempos de resposta às reclamações por ULS	

3.5. Percentagem de reclamações pendentes no triénio 2009-2010 (de resposta a pedidos de audição com mais de 30 dias), por ULS

#### **4. Agrupamentos de Centros de Saúde (ACES)**

4.1. Permilagem de reclamações por ACES

4.2. As 10 causas mais mencionadas nas reclamações nos ACES

4.3. Os 10 serviços mais visados nas reclamações nos ACES

4.4. Médias dos tempos de resposta às reclamações por ACES

4.5. Percentagem de reclamações pendentes no quinquénio 2007-2011 (de resposta a pedidos de audição com mais de 30 dias), por ACES

4.6. Exposições com resposta ao Cidadão em atraso (>30 dias), por ACES

#### **5. Unidades e Centros Hospitalares (UCH)**

5.1. Permilagem de reclamações por UCH

5.2. As 10 causas mais mencionadas nas reclamações nos UCH

5.3. Os 10 serviços mais visados nas reclamações nos UCH

5.4. Médias dos tempos de resposta às reclamações por UCH

5.5. Percentagem de reclamações pendentes no quinquénio 2007-2011 (de resposta a pedidos de audição com mais de 30 dias), por UCH

5.6. Exposições com resposta ao Cidadão em atraso (> 30 dias), por UCH

## 0

---

## Introdução

No cumprimento do seu objeto de ação, o Sistema SIM-Cidadão, atento às alterações entretanto operadas no Serviço Nacional de Saúde (SNS) e às expectativas e necessidades dos Cidadãos, tem acompanhado a relação existente entre os utilizadores dos serviços de saúde e os prestadores, analisando indicadores de processo e de resultado considerando o seu comportamento e linhas de tendências.

À semelhança do ano transato, e pelo segundo ano consecutivo, a Direção-Geral da Saúde por intermédio do Observatório Nacional do Sistema SIM-Cidadão, publica o presente Relatório 2011, cumprindo assim as suas atribuições de monitorização e divulgação de resultados.

O relatório está dividido da seguinte forma:

0. **Introdução:** objetivos e descrição do documento;
1. **Apresentação:** noções prévias e conceptuais do registo, análise e tratamento das exposições. Metodologia de análise dos resultados apresentados;
2. **Análise:** observações resultantes do tratamento dos dados apresentados no caderno técnico de indicadores;
3. **Notas Finais:** propostas de melhoria a implementar;
4. **Contactos:** endereços eletrónicos de contacto dos Gabinetes do Utente e do Cidadão por unidade local de saúde, unidade hospitalar e por agrupamento de centros de saúde.

**Anexos Indicadores – Caderno Técnico:** resultados apurados nas consultas efectuadas pelos indicadores.

## 1

## Apresentação

### 1.1. Conceptualizações

Com o objetivo de tornar clara a metodologia de análise e tratamento dos dados apresentados, é fundamental tecer algumas considerações conceptuais prévias:

1. O Sistema SIM-Cidadão foi desenhado para permitir ao Cidadão a apresentação das suas exposições em qualquer entidade prestadora de cuidados de saúde do SNS;
2. Cada entidade tem a responsabilidade de inserir e registar as exposições no sistema, em tempo real;
3. Não obstante a entidade onde é registada, o sistema prevê o reencaminhamento em tempo real da exposição recebida para a entidade visada (responsável pelo tratamento e resposta);
4. A cada exposição o sistema permite o registo de 3 ocorrências no máximo desde que de diferente tipologia (reclamação, elogio e sugestão);
5. A cada ocorrência o sistema possibilita a tipificação visando um ou mais problemas, um ou mais serviços, um ou mais grupos profissionais e uma ou mais causas.

Quadro 1: Problemas de Nível I e II

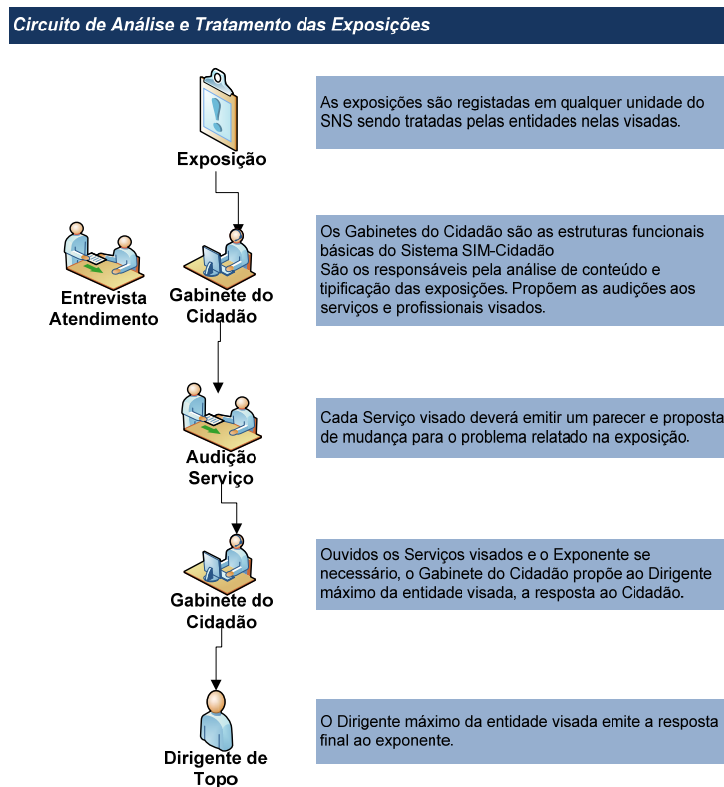
Problemas de nível I	Problemas de nível II
Prestação de Cuidados de Saúde	Cuidados Desadequados
	Doente sem Cuidados
	Tempo de Espera para Cuidados
Actos Administrativos / Gestão	Procedimentos
	Sistema de Informação
	Leis / Regras / Normas
Relacionais / Comportamentais	Atendimento
Infraestruturas / Amenidades	Cuidados Hoteleiros
	Instalações e Equipamentos

O processo de tipificação das exposições faz-se por análise de conteúdo em sede dos Gabinetes do Utente nas unidades e centros hospitalares, e dos Gabinetes do Cidadão nos cuidados de saúde primários categorizando-as em elogios, sugestões ou reclamações. No que concerne ao tratamento das reclamações, estas são tipificadas consoante o seu motivo desencadeante sendo classificadas em dois níveis de problemas (Quadro 1).

## 1.2. Circuito das Exposições

Cada exposição apresentada segue o seguinte *workflow* básico de registo, análise, tratamento e resposta das exposições:

**Figura 1:** Circuito de registo, análise, tratamento e resposta da Exposição



No cumprimento do número 5 do artigo 38º do Decreto-Lei nº 135/99, de 22 de Abril, as entidades visadas obrigam-se à resposta aos exponentes num prazo de 15 dias. Nessa medida, as organizações devem estar estruturadas por forma a que as etapas processuais de registo, análise e tratamento das exposições cumpram este requisito. Contudo, dada a eventual complexidade de

algumas exposições entende-se a possibilidade dos prazos de resposta poderem ser alargados sendo que para tal deverá ser informado o exponente.

A Circular Normativa nº 12/DQS/DSD, de 4 de Agosto de 2009, da Direção-Geral da Saúde, no contexto do novo modelo organizativo dos cuidados de saúde primários, com a criação dos agrupamentos de centros de saúde (ACES) e a conseqüente extinção das subregiões de saúde, determina que em qualquer ponto do SNS, as exposições dão entrada imediata no SGSR.

### **1.2.1. Livro de Reclamações Online**

Com o objectivo de potenciar e agilizar a participação do Cidadão para a tomada de decisões em saúde, foi colocado em produção no início de novembro de 2011, o Livro de Reclamações Online.

Trata-se de um *webservice* alojado nos servidores da Direção-Geral da Saúde e que consiste num formulário electrónico para o registo das exposições. Mantendo o cuidado de reserva dos conteúdos registados, todas as exposições são direccionadas diretamente à entidade nelas visada por intermédio do Sistema de Gestão de Sugestões e Reclamações.

Ao Cidadão é remetida de forma automática e para o endereço de correio electrónico por este mencionado, uma cópia da exposição por si apresentada.

Este recurso pretende facilitar o processo de participação dos Cidadãos numa linha estratégica de desburocratização e de desmaterialização das exposições, constituindo uma alternativa ágil e simples em relação às demais formas de participação em vigor. Entende-se por isso, que este é um mecanismo facilitador do exercício da cidadania.

## **1.3. Metodologia de Análise**

Os dados constantes no presente relatório foram apurados, em matéria de produção de atos médicos e de enfermagem, junto das Administrações Regionais de Saúde (ARS) que assumem a responsabilidade pelos mesmos e, em relação às exposições apresentadas pelos Cidadãos, na base de dados do SGSR.

As análises comparativas foram adotadas considerando uma vertente de *benchmarking*<sup>1</sup> tendo-se efectuado o ajustamento à atividade assistencial.

As variáveis usadas para a determinação da atividade assistencial, doravante assinalada como AA, foram as seguintes:

**Unidades e Centros Hospitalares (UCH):** soma de a)+b)+c)

- a) número de atendimentos na urgência (geral, pediátrica e obstétrica)
- b) número de consultas médicas (primeiras e subsequentes) - externas
- c) número de doentes saídos

**Cuidados de Saúde Primários (CSP):** soma de a)+b)+c)

- a) número de consultas médicas
- b) número de atos de enfermagem
- c) atendimentos em SAP e SUB

Esta análise considerou os registos presentes no SGSR, mas foram excluídos os registos anulados pelos Gabinetes ou outros legalmente previstos.

As entidades foram ordenadas por tipologia e com o devido ajustamento à AA, salvo as exceções devidamente assinaladas.

A análise formulada no presente relatório é sustentada pelos dados técnicos apensos em anexo.

Contudo, na impossibilidade de apurar dados da AA das unidades hospitalares agregadas em centros hospitalares, determinou-se que os centros hospitalares são representados pelos dados das suas unidades não sendo possível, por isso, determinar com maior detalhe os seus níveis de desempenho nas matérias em apreço.

Atendendo a que, o apuramento dos dados em análise se apurou no decurso dos meses de fevereiro a abril, consideram-se justificadas algumas diferenças nos valores apresentados. Tal deve-se ao facto de existirem exposições de 2011 ainda em processo de análise, tratamento e tipificação.

---

<sup>1</sup> *Benchmarking* é um processo sistemático e contínuo de avaliação de produtos, serviços e processos de trabalho das organizações e que são reconhecidas como representantes das melhores práticas com a finalidade de comparar desempenhos e identificar oportunidades de melhoria na organização.

#### 1.4. Objetivos

Pretende-se com o presente relatório:

1. Disponibilizar informação ao Cidadão sobre o desempenho das unidades prestadoras em matéria de volume de exposições apresentadas, sua tipificação e tempos de resposta;
2. Co-responsabilizar os intervenientes no Sistema SIM-Cidadão para a melhor efetividade do sistema, focalizando-o no Cidadão;
3. Contribuir para a melhoria do SGSR enquanto recurso de registo, análise e tratamento das exposições apresentadas no SNS;
4. Aplicar estratégias de *benchmarking* como estímulo para a melhoria do processo de participação dos Cidadãos junto das entidades de saúde;
5. Contribuir para uma cultura de transparência com a publicação de resultados potenciando uma gestão participativa, a co-responsabilização e proatividade na gestão em saúde por todos os seus intervenientes;
6. Responsabilizar os dirigentes para a adoção de práticas consentâneas com as expectativas e expectativas dos Cidadãos;
7. Proporcionar um estímulo de mudança para a melhoria dos cuidados de saúde prestados aos Cidadãos por todas as entidades do SNS.

# 2

## Análise

No cumprimento das suas atribuições, é reconhecida à DGS e em sede do Departamento da Qualidade na Saúde, “Gerir os sistemas de monitorização e perceção da qualidade dos serviços pelos utentes e profissionais de saúde, designadamente o sistema nacional de reclamações, sugestões e elogios dos utentes do Serviço Nacional de Saúde, designado “SIM-Cidadão”, e promover a avaliação sistemática da satisfação” (al. d) do art.º 2º da Portaria nº 159/2012).

Concomitantemente, o Despacho nº 5081/2005, ao criar o Observatório Nacional (ON) do Sistema SIM-Cidadão, determina a necessidade de monitorização e acompanhamento do desempenho dos Gabinetes, dos indicadores de satisfação e nível de participação dos utentes do SNS. Por outro lado, é competência da Inspeção-Geral das Atividades em Saúde (IGAS) a ação inspetiva sobre o sistema e seus intervenientes, verificando o cumprimento das disposições legais e das orientações aplicáveis por qualquer entidade ou profissional (al. a) do n.º 2 do art. 2º do Decreto-Lei nº 33/2012).

Assim, e da análise dos dados apurados de acordo com a metodologia atrás mencionada e no cumprimento estrito das suas competências, o ON observou no ano de 2011:

1. **Exposições.** Foram apresentadas mais 5075 exposições (+9%) em relação ao ano anterior em contraposição com o decréscimo (-15%) da AA realizada. A variação negativa da AA poderá estar associada, de acordo com as ARS's, a dificuldades no registo dos atos médicos e de enfermagem por parte dos ACES - Anexos 1.1 e 1.4;
2. **Tipologia das exposições.** Verificou-se que 91% das exposições corresponderam a reclamações enquanto que os elogios/louvores representaram 7% e as sugestões 2%. Salienta-se o aumento de 26% das sugestões face ao registado ano anterior - Anexo 1.1;
3. **Grupos profissionais.** No que respeita às reclamações, o pessoal médico foi o mais visado (46%) seguido dos dirigentes (24%) e dos assistentes técnicos

(13%), ordenação em tudo semelhante ao cenário identificado no ano anterior. Observou-se que o pessoal médico (32%), pessoal de enfermagem (25%) e os assistentes operacionais (16%) lideraram os elogios/louvores recolhidos dos Cidadãos. – Anexo 1.3.1;

4. **Permilagem das reclamações.** Em todas as regiões de saúde, observou-se um valor médio de 0,7 reclamações por cada 1000 atos<sup>2</sup>. O Hospital de Cascais, HPP<sup>3</sup> apresentou um valor de 6,5‰, o ACES Algarve I - Central apresentou 1,1‰ e a unidade local de saúde (ULS) Matosinhos, 0,5‰ – Anexos 2.1, 3.1, 4.1 e 5.1;
5. **As 10 causas das reclamações.** Enquanto que no todo nacional, as causas mais invocadas foram o “tempo de espera no serviço de urgência” confirmando-se também nas UCH e ULS Norte Alentejo e Castelo Branco, nas ULS Alto Minho, Matosinhos e Baixo Alentejo foi o “tempo de espera para atendimento”, assinalando-se que a “falta de cortesia” foi a mais mencionada na ULS Guarda. Nos ACES foi a “dificuldade de marcação de consulta”. De salientar que nas UCH as duas principais causas referem-se a tempos de atendimento (27%) enquanto que nos ACES as duas causas mais referidas devem-se à dificuldade no acesso a consultas (19%) – Anexos 1.3.3, 2.2, 3.2, 4.2 e 5.2;
6. **Os 10 serviços mais visados nas reclamações.** Observou-se que no SNS o serviço mais visado nas reclamações foi o “serviço de urgência” (29%), facto este consolidado nas UCH com um crescimento de 17 pontos percentuais em relação a 2010 (45%). Nos ACES foi o serviço “medicina geral e familiar” (27%) – Anexos 1.3.4, 2.3, 3.3, 4.3 e 5.3;
7. **Médias dos tempos de resposta às reclamações.** As exposições relativas a 2010 registaram uma média de resposta de 75 dias sendo que as exposições registadas em 2011 e já concluídas, demoraram em média 50 dias até à resposta final ao Cidadão, correspondendo a um decréscimo de

---

<sup>2</sup> Consideram-se os atos médicos e de enfermagem.

<sup>3</sup> Foi promovida pela IGAS uma ação inspectiva ao Gabinete do Cidadão no decurso de 2011. Regista-se contudo uma variação de mais 109% no volume de reclamações em relação ao ano de 2010.

33%. O ACES Pinhal Interior Norte II registou uma média de 309 dias, no Centro Hospital Cova da Beira, 190 dias e na ULS Baixo Alentejo, 88 dias – Anexos 1.3.5, 2.4, 3.4, 4.4 e 5.4;

8. **Reclamações pendentes de resposta a pedidos de audição há mais de 30 dias.** Para esta análise foram recenseados os dados inscritos no SGSR a 2012.03.26 tendo-se verificado a existência de 2,1% de reclamações pendentes nos ACES e de 7% nos UCH. Registam-se os maiores incumprimentos no Centro Hospitalar Oeste Norte (45%) e no ACES Grande Lisboa IV-Oeiras (12%) – Anexos 3.5, 4.5 e 5.5;
9. **Reclamações com resposta ao Cidadão em atraso (>30 dias).** Efetuada a consulta a todas as exposições registadas no sistema e que se encontram por concluir, ou seja, aquelas que ainda não foram respondidas ao Cidadão e com um atraso de 30 dias em relação à data de registo. Assim, a 2012.04.03, o ACES Península de Setúbal II – Seixal/Sesimbra (918 exposições) e o Hospital Professor Fernando Fonseca, EPE<sup>4</sup> (1649 exposições) lideram a lista de entidades que evidenciam maiores incumprimentos – Anexos 4.6 e 5.6;
10. **Livro de Reclamações Online.** Em funcionamento desde 2 de novembro de 2011, o Livro de Reclamações Online tem como principal desígnio potenciar a participação do Cidadão, facilitando-lhe o acesso ao sistema e estimulando a apresentação de qualquer tipo de exposição. Foi proposto que cada ARS adotasse o formulário já disponível em [www.dgs.pt](http://www.dgs.pt), [www.portaldasaude.pt](http://www.portaldasaude.pt) e em [www.igas.min-saude.pt](http://www.igas.min-saude.pt).

Da análise efetuada, verifica-se em maio de 2012 que todas as ARS adotaram o novo formulário, genericamente, com bons níveis de visibilidade, a saber:

---

<sup>4</sup> Foi promovida pela IGAS em 2011, uma auditoria disciplinar ao Hospital Prof. Dr. Fernando Fonseca, EPE. Unidade do SNS acreditada pela Unidade de Acreditação e Qualidade dos Cuidados de Saúde do CHKS.

<b>ARS</b>	<b>Localização</b>	<b>Acessibilidade</b>
<b>Norte</b>	<i>Link no rodapé e banner na coluna esquerda da homepage</i>	Acessível e adequado
<b>Centro</b>	<i>Banner colocado na coluna esquerda da homepage</i>	Acessível
<b>Lisboa e Vale do Tejo</b>	<i>Banner colocado na coluna esquerda da homepage</i>	Acessível
<b>Alentejo</b>	<i>Link na coluna "Serviços Online" na homepage.</i>	Acessível
<b>Algarve</b>	<i>Link e banner na homepage</i>	Acessível e adequado

## 3

---

## Notas Finais

Pretende-se com esta metodologia de análise, tratamento e divulgação dos dados, sensibilizar e responsabilizar todos os intervenientes no SNS, para o seu papel no setor público da saúde:

- a) ao **Cidadão** enquanto principal interessado em participar ativa e construtivamente nas decisões em saúde;
- b) aos **profissionais de saúde** proporcionando-lhes o resultado do impacto das suas acções;
- c) aos **gestores** disponibilizando-lhes um imprescindível instrumento de regulação interna bem como de auscultação das opiniões dos utentes.

Ao **nível organizacional** e após a divulgação do relatório de 2010, seria expectável que em 2011, os indicadores de processo espelhassem um melhor desempenho. Os tempos para a análise das exposições, audições internas aos serviços visados e as respostas aos Cidadãos, podem por certo ainda ser melhorados caso se apliquem adequadamente os mecanismos internos de regulação organizacional. Contudo, sublinha-se o esforço de melhoria colocada em prática pela maioria das entidades do SNS, fruto da dedicação dos inúmeros profissionais dos Gabinetes do Cidadão e do Utente.

Por outro lado, o **Sistema SIM-Cidadão** bem como a aplicação informática que lhe dá suporte (SGSR), continua a aguardar a aprovação e publicação do seu Regulamento, fundamental para a definição da estrutura do próprio sistema. À semelhança do regulamento, e conforme já descrito no relatório de 2010, a resolução das fragilidades do atual sistema informático, aguarda autorização para o desenvolvimento e entrada em produção da sua nova versão, essencialmente mais ágil, desburocratizada e amigável, proporcionando uma maior acessibilidade e envolvimento dos Cidadãos.

Em suma, mais do que um sistema que dê resposta às expectativas manifestadas pelos Cidadãos, o Sistema SIM-Cidadão enquanto instrumento de participação cívica, deverá consolidar-se como um recurso fundamental e único para resolução dos problemas identificados pelos utilizadores do SNS. Nessa medida,

entende-se que este documento resume um conjunto de fragilidades identificadas pelos utilizadores do SNS às quais, cada entidade deverá responder cabalmente por forma a aproximar as expectativas às necessidades do Cidadãos.

É por isso expectável que cada entidade faça a sua análise interna e que proceda à correção dos desvios agora identificados.

A boa resolução de todas estas questões, trará por certo uma melhor imagem ao SNS que se quer centrado no Cidadão e no qual este último se reveja como elemento fulcral das decisões em saúde. Como linha estratégica, estamos orientados para a potenciação de uma participação cívica proativa que se consolide em decisões partilhadas por todos os elementos deste palco social.

A partir do presente relatório, passa a ser integrada a listagem das entidades do SNS e os contactos dos respetivos Gabinetes do Cidadão, ordenada alfabeticamente por ARS.

### **Recomendações:**

Face ao exposto, recomenda-se:

1. a aprovação do Regulamento do Sistema SIM-Cidadão bem como a entrada em funcionamento da nova versão informática do sistema de gestão de sugestões e reclamações;
2. um maior acompanhamento dos indicadores de desempenho em sede do Sistema SIM-Cidadão, por parte dos órgãos de administração competentes;
3. a retificação das causas que conduziram às reclamações apresentadas pelos Cidadãos junto das unidades prestadoras, nomeadamente no que se refere aos tempos de atendimento nos serviços de urgência, ao acesso a consultas médicas nos cuidados de saúde primários e às questões relacionais;
4. revisão das causas inerentes ao avolumar das reclamações registadas no HPP Hospital de Cascais Dr. José de Almeida, nomeadamente os tempos de atendimento no serviço de urgência;
5. retificação dos processos de análise e tratamento das exposições nos ACES Pinhal Litoral Norte II, Península de Setúbal II, Península de Setúbal III, Hospital Prof. Dr. Fernando Fonseca, EPE e Centro Hospitalar da Cova da Beira, EPE, por forma a garantir uma resposta atempada aos Cidadãos;
6. retificação dos processos internos de pedidos de audição às exposições apresentadas no Centro Hospitalar do Oeste Norte e no Centro Hospitalar Tondela Viseu, EPE.

## Contactos dos Gabinetes do Cidadão (ACES) e dos Gabinetes do Utente (UCH)

ARS	Entidade	Coordenador Local	Contacto
ARS Alentejo	ACES Alentejo Central I	Fátima de Jesus Chibante Camões Pinheiro	
ARS Alentejo	ACES Alentejo Central II	Maria de Fátima das Neves Freitas Lindo	gabinete.cidadao@alentejocentral2.min-saude.pt
ARS Alentejo	ACES Alentejo Litoral	Maria Cristina Patronilho dos Santos	gabcidadao@alentejolitoral.min-saude.pt
ARS Alentejo	ACES Baixo Alentejo - ULS do Baixo Alentejo, EPE	Isabel Maria Sevinate	gu@ulsba.min-saude.pt
ARS Alentejo	ACES Caia - ULS do Norte Alentejano, EPE	Ana Paula Baptista da Graça	gu.aces.caia@ulsna.min-saude.pt
ARS Alentejo	ACES São Mamede - ULS do Norte Alentejano, EPE	Paula Sofia Brazete Brandão Lopes	gu.aces.saomamede@ulsna.min-saude.pt
ARS Alentejo	Hospital do Espírito Santo, EPE - Évora	Maria Luísa Vacas de Carvalho Martins de Sousa	gab.utente@hevora.min-saude.pt
ARS Alentejo	Hospital do Litoral Alentejano, EPE - Santiago do Cacém	Isabel Maria	gabinete.utente@hlalentejano.min-saude.pt
ARS Alentejo	ULS do Baixo Alentejo, EPE	Isabel Maria Sevinate	gu@ulsba.min-saude.pt
ARS Alentejo	ULS do Norte Alentejano, EPE	Maria Luíza Nunes Lopes	gu.hsle@ulsna.min-saude.pt
ARS Algarve	ACES Algarve I - Central	Sandra de Fátima Nobre Vaz	gabcidadao@acescentral.min-saude.pt
ARS Algarve	ACES Algarve II - Barlavento	Sandra Marisa Castro Sequeiros	gabcidadao@acesbarlavento.min-saude.pt
ARS Algarve	ACES Algarve III - Sotavento	Maria Manuela Pedro Gonçalves	gabutente-vrs@acessotavento.min-saude.pt
ARS Algarve	Centro de Medicina de Reabilitação da Região Sul		
ARS Algarve	Centro Hospitalar do Barlavento Algarvio, EPE	Gina Maria Fernandes Bento	gabutente@hbalgarvio.min-saude.pt
ARS Algarve	Hospital de Faro, EPE	Cristina Isabel Passos Ribeiro Fé Santos	sgrs@hdfaro.min-saude.pt
ARS Centro	ACES Baixo Mondego I	Maria Cecília Cabral da Almeida Coxito	gc.acesbm1@srscoimbra.min-saude.pt
ARS Centro	ACES Baixo Mondego II	Isabel Maria Alves Pereira Ferreira	guffoz@srscoimbra.min-saude.pt
ARS Centro	ACES Baixo Mondego III	Carla Maria Figueiredo Oliveira Rodrigues	gucantanhede@srscoimbra.min-saude.pt
ARS Centro	ACES Baixo Vouga I	Cristina Maria da Silva Marnoto Meneses de Almeida	gu-agueda@csagueda.min-saude.pt

ARS Centro	ACES Baixo Vouga II	Eunice Vera Pires Fresco de Almeida	gu-ilhavo@csilhavo.min-saude.pt
ARS Centro	ACES Baixo Vouga III	Maria de Fátima Valente Martins Fernandes	gu-estarreja@csestarreja.min-saude.pt
ARS Centro	ACES Beira Interior Sul - ULS de Castelo Branco, EPE	Maria Margarida Lemos Vieira Esteves Mendes Santos	gab.utente@ulscb.min-saude.pt
ARS Centro	ACES Cova da Beira	Joaquim Carrasco Toscano	gucscovilha@srsbranco.min-saude.pt
ARS Centro	ACES Dão Lafões I	Ana Maria Garcês Lopes Ribeiro Gonçalves	guviseu1@srsviseu.min-saude.pt
ARS Centro	ACES Dão Lafões II	Maria Teresa Correia Martins Duarte Moutinho	guspsul@srsviseu.min-saude.pt
ARS Centro	ACES Dão Lafões III	Maria Margarida Martins Coelho Messias	gumangualde@srsviseu.min-saude.pt
ARS Centro	ACES Guarda -ULS da Guarda, EPE	Teresa Maria Proença de Oliveira Brás Ferreira	gabut@ulsguarda.min-saude.pt
ARS Centro	ACES Pinhal Interior Norte I	Joana Maria Carvalho Simões	gc.acespin1@srscoimbra.min-saude.pt
ARS Centro	ACES Pinhal Interior Norte II	Marta Alexandra Ferreira Belo Santos Rovira	gupenela@srscoimbra.min-saude.pt
ARS Centro	ACES Pinhal Interior Sul - ULS de Castelo Branco, EPE	Maria Margarida Lemos Vieira Esteves Mendes Santos	gab.utente@ulscb.min-saude.pt
ARS Centro	ACES Pinhal Litoral I	Ana Sofia Alves Jesus	gcidadao@acespl1.min-saude.pt
ARS Centro	ACES Pinhal Litoral II	António João Barros Faustino	gutente@srsleiria.min-saude.pt
ARS Centro	Centro de Medicina de Reabilitação da Região Centro Rovisco Pais	Marília Teresa de Campos Rodrigues	gu@roviscopais.min-saude.pt
ARS Centro	Centro Hospitalar Cova da Beira, EPE	Nuno Miguel Borges Abreu	utente@chcbeira.min-saude.pt
ARS Centro	Centro Hospitalar do Baixo Vouga, EPE	Silvina Maria Carvalho Loureiro	gabut@hdaveiro.min-saude.pt
ARS Centro	Centro Hospitalar Leiria - Pombal, EPE	Maria Amélia Fontinha Magalhães	gab.utente@hsaleiria.min-saude.pt
ARS Centro	Centro Hospitalar Tondela - Viseu, EPE	Maria Clara Pina Almeida Gueidão	gabut@hstviseu.min-saude.pt
ARS Centro	Hospital Arcebispo João Crisóstomo - Cantanhede	Alice Margarida Costa Lopes Garrido	gu@hdcantanhede.min-saude.pt
ARS Centro	Hospital Distrital da Figueira da Foz, EPE	Ana Isabel Casca de Jesus Carlos Ferreira	gab.utente@hdfigueira.min-saude.pt
ARS Centro	Hospital Dr. Francisco Zagalo - Ovar	Maria Helena Costa Alçada	gu@hoavar.min-saude.pt
ARS Centro	Hospital Geral de Coimbra - Centro Hospitalar e Universitário de Coimbra, EPE	Maria Manuela Portela Moreira	guhg@chc.min-saude.pt
ARS Centro	Hospital José Luciano de Castro - Anadia	Ana Paula Batista Rodrigues Ferreira	gabutente@hdanadia.min-saude.pt
ARS Centro	Hospital Pediátrico de Coimbra - Centro Hospitalar e Universitário de Coimbra, EPE	Maria Filomena Oliveira Freitas	guh@chc.min-saude.pt
ARS Centro	Hospital Psiquiátrico de Coimbra - Centro Hospitalar e Universitário de Coimbra, EPE	Arminda Conceição Morais Nunes Ventura	gabinete.cidadao@chpc.min-saude.pt
ARS Centro	Hospital Universidade de Coimbra - Centro Hospitalar e Universitário de Coimbra, EPE	Maria de Fátima Martins Taneiro	gutente@huc.min-saude.pt
ARS Centro	Instituto Português de Oncologia de Coimbra Francisco Gentil, EPE	Pedro Filipe Esteves Simões	gutente@ipocoimbra.min-saude.pt
ARS Centro	Maternidade Bissaya Barreto - Centro Hospitalar e Universitário de Coimbra, EPE	Maria Severina Ribeiro Araújo	ssmbb@chc.min-saude.pt
ARS Centro	ULS da Guarda, EPE	Teresa Maria Proença de Oliveira Brás Ferreira	gabut@ulsguarda.min-saude.pt
ARS Centro	ULS de Castelo Branco, EPE	Maria Margarida Lemos Vieira Esteves Mendes Santos	gab.utente@ulscb.min-saude.pt
ARS LVT	ACES Grande Lisboa I - Lisboa Norte	Maria Otília dos Reis Silva	simcidadeo@csseterios.min-saude.pt
ARS LVT	ACES Grande Lisboa II - Lisboa Oriental	Maria Antónia Chora Farçadas	simcidadeo@csolivais.min-saude.pt

ARS LVT	ACES Grande Lisboa III - Lisboa Central	Teresa de Jesus Pombo Martins	gabcidadao.aces3@gmail.com
ARS LVT	ACES Grande Lisboa IV - Oeiras	Mónica Isabel Gonçalves Alfiate Santos	gabutente@cscarnaxide.min-saude.pt
ARS LVT	ACES Grande Lisboa IX - Algueirão / Rio de Mouro	Ana Isabel da Cruz Fernandes Paisana	simcidadao@csrrouro.min-saude.pt
ARS LVT	ACES Grande Lisboa V - Odivelas	Maria Fernanda Horta Ramos Martins	simcidadao@cspontinha.min-saude.pt
ARS LVT	ACES Grande Lisboa VI - Loures	Tânia Marisa Rosa Ferreira	simcidadao@cssacavem.min-saude.pt
ARS LVT	ACES Grande Lisboa VII - Amadora		
ARS LVT	ACES Grande Lisboa VIII - Sintra / Mafra	Carla Isabel Figueira Amaral	gabinete.utente@csmafra.min-saude.pt
ARS LVT	ACES Grande Lisboa X - Cacém / Queluz	Mónica Isabel Semedo Ferreira	simcidadao@cscacem.min-saude.pt
ARS LVT	ACES Grande Lisboa XI - Cascais	Isabel Alexandra Mendes de Deus	simcidadao@cscascais.min-saude.pt
ARS LVT	ACES Grande Lisboa XII - Vila Franca de Xira	Sandra Cristina Rodrigues Figueiredo	simcidadao@cspiria.min-saude.pt
ARS LVT	ACES Lezíria I - Ribatejo	Célia Vieira da Costa Rodrigues Lourenço e Silva	celiarodrigues@srssantarem.min-saude.pt
ARS LVT	ACES Lezíria II	Maria Teresa Cruz Costa Santos	gab_cidadao-aces@csalmeirim.srssantarem.min-saude.pt
ARS LVT	ACES Médio Tejo I - Serra d'Aire	David Marques da Silva	gu@cstnovas.srssantarem.min-saude.pt
ARS LVT	ACES Médio Tejo II - Zêzere	Margarida Alexandra Marques Gonçalves Pedro	gu@csconstancia.srssantarem.min-saude.pt
ARS LVT	ACES Oeste I - Oeste Norte	Maria Celeste dos Santos Vieira	gabinetecidadao.oestenorte@gmail.com
ARS LVT	ACES Oeste II - Oeste Sul	Dina Isabel Francisco Alberto Santos	gcidadao.aces.oests@cslourinha.min-saude.pt
ARS LVT	ACES Península de Setúbal I - Almada	Maria Gabriela Loução Ramos Costa Soares Machado	gabinetecidadao@csalmada.min-saude.pt
ARS LVT	ACES Península de Setúbal II - Seixal / Sesimbra		gabineteutente@csamora.min-saude.pt
ARS LVT	ACES Península de Setúbal III - Arco Ribeirinho	Maria Josefina Barradas Porto	gabcidadao@usflavradio.min-saude.pt
ARS LVT	ACES Península de Setúbal IV - Setúbal / Palmela		-
ARS LVT	Centro Hospitalar Barreiro Montijo, EPE	Maria Paulina Pacheco dos Santos	gabutente@hbarreiro.min-saude.pt
ARS LVT	Centro Hospitalar de Lisboa Central, EPE - GHCL	Isabel Maria Henriques Ferreira Guimarães	gabinete.utente@chlc.min-saude.pt
ARS LVT	Centro Hospitalar de Lisboa Norte, EPE	Maria da Conceição Valente Patrício	gabinete.utente@hsm.min-saude.pt
ARS LVT	Centro Hospitalar de Lisboa Ocidental, EPE	Paula Alexandra Rodrigues Flores	gabinete.utente@hegasmoniz.min-saude.pt
ARS LVT	Centro Hospitalar de Setúbal, EPE	Sónia Duarte Silva	gab.utente@chs.min-saude.pt
ARS LVT	Centro Hospitalar de Torres Vedras	Andreia Filipa Guilherme Areias	gabinete.utente@chtvedras.min-saude.pt
ARS LVT	Centro Hospitalar do Médio Tejo, EPE	Ana Cebola	gutn@chmt.min-saude.pt
ARS LVT	Centro Hospitalar do Oeste Norte	Maria de Fátima Morais dos Santos Clérigo	gabut@hcrainha.min-saude.pt
ARS LVT	Centro Hospitalar Psiquiátrico de Lisboa	Maria Antónia Lima Brandão	gabutente@chpl.min-saude.pt
ARS LVT	Centro Regional de Alcoologia do Sul	Maria Paula dos Prazeres Coutinho de Lucena	gabineteutente@cras.min-saude.pt
ARS LVT	Hospital Beatriz Ângelo - Loures	Isabel Maria Quintino Aires	

ARS LVT	Hospital Curry Cabral, EPE - GHCL	Isabel Maria Henriques Ferreira Guimarães	gabinete.utente@chlc.min-saude.pt
ARS LVT	Hospital de Vila Franca de Xira	Maria João Real Nunes Pinto Toste	gabutente@hvfira.min-saude.pt
ARS LVT	Hospital Distrital de Santarém, EPE	Paula Cristina Messias Nunes	gabinete.utente@hds.min-saude.pt
ARS LVT	Hospital Garcia de Orta, EPE - Almada	Maria Benedita Excelente Nunes	gabutente@hgo.min-saude.pt
ARS LVT	Hospital Professor Doutor Fernando Fonseca, EPE	Teresa Portugal Costa	gio@hff.min-saude.pt
ARS LVT	HPP Hospital de Cascais	Nádia Mónica Oliveira e Silva Rodrigues	gabinete.utente@hpphospitaldecascais.pt
ARS LVT	Instituto de Oftalmologia Dr. Gama Pinto	Alexandra Cristina Malhão Pontes	gabinete.utente@igpinto.min-saude
ARS LVT	Instituto Português de Oncologia de Lisboa Francisco Gentil, EPE	Ana Paula Rodrigues Santos Conceição e Silva	gab.utente@ipolisboa.min-saude.pt
ARS LVT	Maternidade Dr. Alfredo da Costa	Isabel Maria Henriques Ferreira Guimarães	gabinete.utente@chlc.min-saude.pt
ARS Norte	ACES Alto Minho – ULS Alto Minho, EPE	Maria Manuela Correia São Pedro Marques	manuelamarques@csviana.min-saude.pt
ARS Norte	ACES Alto Trás-os-Montes II - Alto Tâmega e Barroso	Aurora Teixeira Carvalho Morais	gutente.chaves1@srsvreal.min-saude.pt
ARS Norte	ACES Ave I - Terras de Basto	Eduarda Fernanda de Castro Carvalho	gu@csfefe.min-saude.pt
ARS Norte	ACES Ave II - Guimarães / Vizela	Maria da Graça Monteiro Raposo	gutente@csguimaraes.min-saude.pt
ARS Norte	ACES Ave III - Famalicão	Carla Susana Silva Maia	gutente@csfamaliao1.min-saude.pt
ARS Norte	ACES Cávado I - Braga	Elizabete Maria Pereira Sabença	gc@csbraga1.min-saude.pt
ARS Norte	ACES Cávado II - Gerês / Cabreira	Maria Helena Pelicano Antunes	gutente@csplanhoso.min-saude.pt
ARS Norte	ACES Cávado III - Barcelos / Esposende	Rosa Manuela Ribeiro do Souto	gu@csbarcelos.min-saude.pt
ARS Norte	ACES Douro I - Marão e Douro Norte	Fernando Alberto Nobre do Vale	gabcid.aces-douro1@srsvreal.min-saude.pt
ARS Norte	ACES Douro II - Douro Sul	Fernanda Maria Marques Correia Costa	gabcid.acesdourosul@srsvreal.min-saude.pt
ARS Norte	ACES Entre Douro e Vouga I - Feira / Arouca	Conceição Maria Oliveira Bento	gu-feira@csfeira.min-saude.pt
ARS Norte	ACES Entre Douro e Vouga II - Aveiro Norte	Carmen Dolores Santos Ferreira	gu-sjmadeira@cssjmadeira.min-saude.pt
ARS Norte	ACES Grande Porto I - Santo Tirso / Trofa	Dulce Maria dos Santos Figueiredo	gab_utente@csstirso.min-saude.pt
ARS Norte	ACES Grande Porto II - Gondomar	Sílvia Manuela Moreira Carvalho	acesgondomar_gc@csriotinto.min-saude.pt
ARS Norte	ACES Grande Porto III - Valongo	Angela Celeste Santos Monteiro Maria da Conceição Azevedo Santos Moreira	gab_utente@csermesinde.min-saude.pt gab_utente@csvalongo.min-saude.pt
ARS Norte	ACES Grande Porto IV - Maia	Júlio Ferreira Milheiro Nunes	gab_utente@csm Maia.min-saude.pt
ARS Norte	ACES Grande Porto IX - Espinho / Gaia	Leopoldina Maria Alves Gomes	gab_utente@csarcozelo.min-saude.pt
ARS Norte	ACES Grande Porto V - Póvoa do Varzim / Vila do Conde	Cláudia Maria Carvalho Félix Almeida	gab_utente@cspvoa.min-saude.pt
ARS Norte	ACES Grande Porto VI - Porto Ocidental	Joaquim Paulo Almeida Pinto da Silva	gc.acesportoocidental@csaldoar.min-saude.pt
ARS Norte	ACES Grande Porto VII - Porto Oriental	Maria do Carmo Silva Oliveira Novais	maria.c.novais@arsnorte.min-saude.pt
ARS Norte	ACES Grande Porto VIII - Gaia	Cristina Maria Machado Gonçalves Pereira	gcidadao@cssoaresreis.min-saude.pt.
ARS Norte	ACES Matosinhos - ULS de Matosinhos, EPE	Helena Isabel Silva Azevedo	gc.aces.matosinhos@ulsm.min-saude.pt
ARS Norte	ACES Nordeste – ULS Nordeste, EPE	Maria Emília Gonçalves de Jesus	gabut@chne.min-saude.pt

		Ludovina Maria Martins	
ARS Norte	ACES Tâmega I - Baixo Tâmega	Margarida Maria Lopes Campos	gab_utente@csamarante.min-saude.pt
ARS Norte	ACES Tâmega II - Vale do Sousa Sul	Alice Ribeiro Gonçalves	ssocial@cspenafiel.min-saude.pt gab_utente@cspenafiel.min-saude.pt
ARS Norte	ACES Tâmega III - Vale do Sousa Norte	Marta Luísa Santos Mendes	gab_utente@cslousada.min-saude.pt
ARS Norte	Centro Hospitalar do Alto Minho – ULS Alto Minho	Ana Cristina Mota Silva Gomes	gabinete.utente@ulsam.min-saude.pt
ARS Norte	Centro Hospitalar da Póvoa do Varzim/ Vila do Conde, EPE	Paula Maria Lopes da Silva	ssvc@chpvc.min-saude.pt
ARS Norte	Centro Hospitalar de Entre o Douro e Vouga, EPE	Sílvia Jaquelina Amaral Silva	rpublicas.smf@chedv.min-saude.pt
ARS Norte	Centro Hospitalar de São João, EPE	David de Castro Alves da Costa	gab.utente@hsjoao.min-saude.pt
ARS Norte	Centro Hospitalar de Trás-os-Montes e Alto Douro, EPE - Chaves	Maria Clotilde Tomáz Maria Odete Costa Gomes Oliveira Maria Gabriela Lemos Nogueira Carvalho Gonçalves	gabutentech@chtmad.min-saude.pt
ARS Norte	Centro Hospitalar de Trás-os-Montes e Alto Douro, EPE - Lamego	Maria Helena Silva Ramos Paulo Manuel Carvalho Teixeira Mendes	gabutentela@chtmad.min-saude.pt
ARS Norte	Centro Hospitalar de Trás-os-Montes e Alto Douro, EPE - Vila Real e Peso da Régua	Maria Teresa Gonçalves Areio Manso Paula Cristina Monteiro Adão Teresa Maria Martins Mourão Rodrigues Pereira	gabutente@chtmad.min-saude.pt
ARS Norte	Centro Hospitalar do Alto Ave, EPE	Maria Teresa Fernandes Monteiro Mendes Maria Teresa Almeida Cardoso Meneses e Meireles	gu@chaa.min-saude.pt
ARS Norte	Centro Hospitalar do Alto Minho – ULS Alto Minho, EPE	Ana Cristina Mota Silva Gomes	gabinete.utente@ulsam.min-saude.pt
ARS Norte	Centro Hospitalar do Médio Ave, EPE	Maria Júlia da Silva Lopes Fonseca	gu.ust@chma.min-saude.pt
ARS Norte	Centro Hospitalar do Nordeste – ULS do Nordeste, EPE	Maria Emília Gonçalves de Jesus Ludovina Maria Martins	gabut@chne.min-saude.pt
ARS Norte	Centro Hospitalar do Porto, EPE	Clara de Oliveira Filgueiras e Costa Dias	gabinete.utente@chporto.min-saude.pt
ARS Norte	Centro Hospitalar Tâmega e Sousa, EPE	Maria João de Sousa Correia	gabutente@chts.min-saude.pt
ARS Norte	Centro Hospitalar Vila Nova de Gaia/ Espinho, EPE	Graça Maria Pessoa Barros Silva Anabela Ferreira Alves de Almeida Lobo	gabutente@chvng.min-saude.pt
ARS Norte	Hospital de Braga	Teresa Maria da Cruz Carneiro	gabinete.utente@hospitaldebraga.com.pt
ARS Norte	Hospital de Magalhães Lemos, EPE	Maria Inês América Antunes Azevedo Afonso Barbosa Ana Sofia Teixeira Morais ferreira Girão	gabineteutente@hmlemos.min-saude.pt
ARS Norte	Hospital Pedro Hispano - ULS de Matosinhos, EPE	Celeste Maria da Hora Lopes Meira	gabinete.cidadao.hph@ulsm.min-saude.pt
ARS Norte	Hospital Santa Maria Maior, EPE - Barcelos	Ana Marta Fernandes Magalhães Dias	gu@hbarcelos.min-saude.pt
ARS Norte	Instituto Português de Oncologia do Porto Francisco Gentil, EPE	Celina Jesus Martins Amoedo	gabut.ipoport@ipoport.min-saude.pt
ARS Norte	ULS de Matosinhos, EPE (coordenação)	Clara Maria Lago da Costa	clara.lago@ulsm.min-saude.pt
ARS Norte	ULS do Alto Minho, EPE (coordenação)	Cristina Maria Teixeira Costa	cristina.costa@ulsam.min-saude.pt
ARS Norte	ULS do Nordeste	Maria Emília Gonçalves de Jesus Ludovina Maria Martins	gabut@chne.min-saude.pt

# Anexos

## Indicadores – Caderno Técnico

### A - Dados Nacionais

#### 1. Serviços Nacional de Saúde (SNS)

- 1.1. Exposições por tipologia no SNS
- 1.2. Exposições por RS
  - 1.2.1. Exposições por tipologia e por RS
- 1.3. Elogios e Reclamações
  - 1.3.1. Elogios e reclamações por grupo profissional no SNS
  - 1.3.2. Reclamações por tipo de problemas no SNS
  - 1.3.3. As 10 causas mais mencionadas nas reclamações no SNS
  - 1.3.4. Os 10 serviços mais visados nas reclamações no SNS
  - 1.3.5. Médias dos tempos de resposta às reclamações no SNS
- 1.4. Atividade assistencial por RS
- 1.5. Atividade assistencial por ULS

### B – Dados Regionais e Locais

#### 2. Regiões de Saúde (RS)

- 2.1. Permilagem de reclamações por RS
- 2.2. As 10 causas mais mencionadas nas reclamações por RS
- 2.3. Os 10 serviços mais visados nas reclamações por RS
- 2.4. Médias dos tempos de resposta às reclamações por RS

#### 3. Unidades Locais de Saúde (ULS)

- 3.1. Permilagem de reclamações por ULS
- 3.2. As 10 causas mais mencionadas nas reclamações por ULS
- 3.3. Os 10 serviços mais visados nas reclamações por ULS
- 3.4. Médias dos tempos de resposta às reclamações por ULS
- 3.5. Percentagem de reclamações pendentes no triénio 2009-2011 (de resposta a pedidos de audição com mais de 30 dias), por ULS

#### 4. Agrupamentos de Centros de Saúde (ACES)

- 4.1. Permilagem de reclamações por ACES
- 4.2. As 10 causas mais mencionadas nas reclamações nos ACES
- 4.3. Os 10 serviços mais visados nas reclamações nos ACES
- 4.4. Médias dos tempos de resposta às reclamações por ACES
- 4.5. Percentagem de reclamações pendentes no quinquénio 2007-2011 (de resposta a pedidos de audição com mais de 30 dias), por ACES
- 4.6. Exposições com resposta ao Cidadão em atraso (>30 dias), por ACES

#### 5. Unidades e Centros Hospitalares (UCH)

- 5.1. Permilagem de reclamações por UCH
- 5.2. As 10 causas mais mencionadas nas reclamações nas UCH
- 5.3. Os 10 serviços mais visados nas reclamações nas UCH
- 5.4. Médias dos tempos de resposta às reclamações por UCH

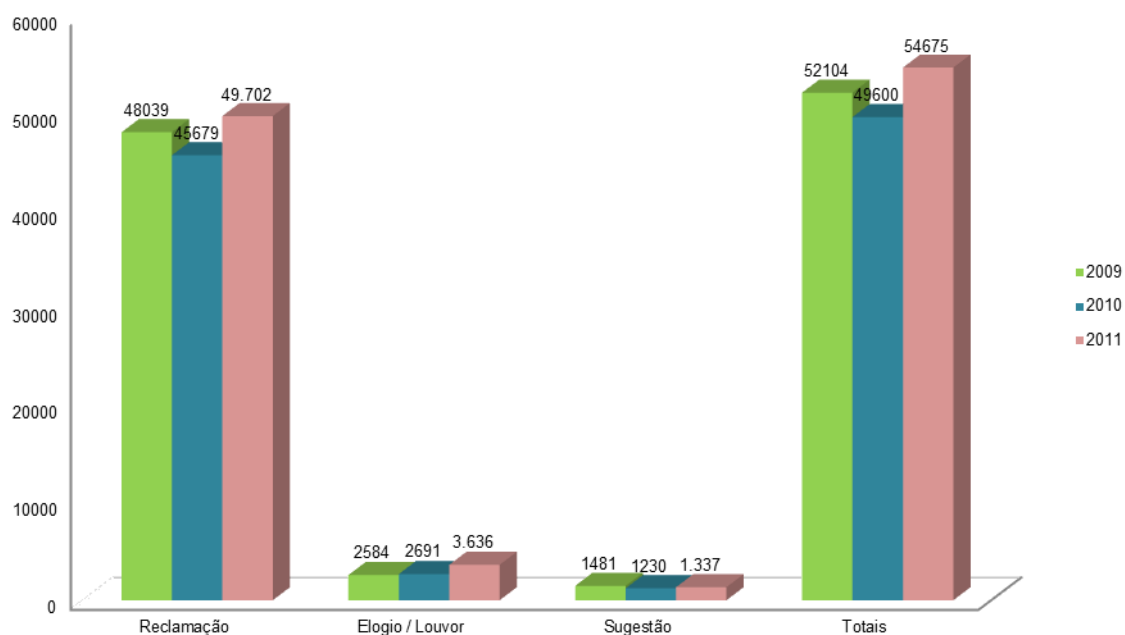
- 5.5. Percentagem de reclamações pendentes no quinquénio 2007-2011 (de resposta a pedidos de audiência com mais de 30 dias), por UCH
- 5.6. Exposições com resposta ao Cidadão em atraso (>30 dias), por UCH

## 1.1. Exposições por tipologia no SNS

<b>Designação</b>	Total de exposições por tipologia, no SNS
<b>Tipo de Indicador</b>	Resultado
<b>Objectivo</b>	Monitorizar o número de exposições registadas por tipologia
<b>Critérios de Inclusão</b>	Todas as exposições registadas no SGSR relativas ao SNS

Tipologia	2009		2010		2011		Δ% 2011-2010
	n	%	n	%	n	%	
Reclamação	48.039	92,20	45.679	92,09	49.702	90,90	8,09
Elogio / Louvor	2.584	4,96	2.691	5,43	3.636	6,65	25,99
Sugestão	1.481	2,84	1.230	2,48	1.337	2,45	8,00
<b>Totais</b>	<b>52 104</b>	<b>100,00</b>	<b>49 600</b>	<b>100,00</b>	<b>54 675</b>	<b>100,00</b>	<b>9,28</b>

Total de exposições registadas, por tipologia, de 2009 a 2011



## 1.2. Exposições por RS

<b>Designação</b>	Total de exposições por RS
<b>Tipo de Indicador</b>	Resultado
<b>Objectivo</b>	Monitorizar o total de exposições registadas ajustadas à produção por RS
<b>Critérios de Inclusão</b>	Todas as exposições registadas no SGSR* e dados de produção disponibilizados pela ACSS e ARS's relativos às ULS, UCH e ACES, por RS

Região de Saúde	2009		2010		2011		Δ % Texp 2011-2010
	Texp	‰	Texp	‰	Texp	‰	
Lisboa V. Tejo	24.055	0,92	23.941	0,92	24.577	1,13	2,66
Algarve	3.225	1,84	3.137	1,77	3.120	0,88	-0,54
Centro	5.789	0,31	5.088	0,23	5.997	0,57	17,87
Norte	16.854	0,54	15.466	0,48	18.947	0,56	22,51
Alentejo	2.181	0,52	1.968	0,39	2.046	0,39	3,96
<b>Total</b>	<b>52.104</b>		<b>49.600</b>		<b>54.687</b>		<b>10,26</b>

\*conforme o exposto no último parágrafo da página 7

## 1.2.1 Exposições por tipologia e por RS

<b>Designação</b>	Total de exposições por RS
<b>Tipo de Indicador</b>	Resultado
<b>Objectivo</b>	Monitorizar o total de exposições registadas por tipologia e por RS
<b>Crítérios de Inclusão</b>	Todas as exposições registadas no SGSR relativas ao SNS, por RS

### Reclamações

Região de Saúde	2010		2011		Δ% Reclamações 2011-2010
	Reclamações		Reclamações		
	n	%	n	%	
Alentejo	1.751	3,84	1.867	3,76	6,62
Algarve	2.882	6,33	2.848	5,74	-1,18
Centro	4.419	9,70	5.241	10,56	18,60
Lisboa V. Tejo	22.015	48,32	22.318	44,98	1,38
Norte	14.490	31,81	17.349	34,96	19,73
<b>Total</b>	<b>45.557</b>	<b>100,00</b>	<b>49.623</b>	<b>100,00</b>	<b>8,93</b>

### Elogios/Louvores

Região de Saúde	2010		2011		Δ% Elogios 2011-2010
	Elogios / Louvores		Elogios / Louvores		
	n	%	n	%	
Alentejo	119	4,54	113	3,12	-5,04
Algarve	119	4,54	208	5,73	74,79
Centro	401	15,31	465	12,82	15,96
Lisboa V. Tejo	1.405	53,63	1.791	49,38	27,47
Norte	576	21,98	1.050	28,95	82,29
<b>Total</b>	<b>2.620</b>	<b>100,00</b>	<b>3.627</b>	<b>100,00</b>	<b>38,44</b>

### Sugestões

Região de Saúde	2010		2011		Δ% Sugestões 2011-2010
	Sugestões		Sugestões		
	n	%	n	%	
Alentejo	88	6,88	60	4,49	-31,82
Algarve	79	6,18	63	4,72	-20,25
Centro	261	20,41	289	21,63	10,73
Lisboa V. Tejo	454	35,50	382	28,59	-15,86
Norte	397	31,04	542	40,57	36,52
<b>Total</b>	<b>1.279</b>	<b>100,00</b>	<b>1.336</b>	<b>100,00</b>	<b>4,46</b>

### 1.3.1. Elogios e reclamações por grupo profissional no SNS

<b>Designação</b>	Total de elogios e reclamações por grupo profissional no SNS
<b>Tipo de Indicador</b>	Resultado
<b>Objectivo</b>	Monitorizar o número de elogios e reclamações registadas por grupos profissionais no SNS
<b>Critérios de Inclusão</b>	Todas as exposições registadas no SGSR relativas ao SNS

Grupos Profissionais	2010		2011		Δ% Elogios 2011-2010
	Elogio / Louvor		Elogio / Louvor		
	n	%	n	%	
Médico(a)	1.760	32,62	2.323	31,93	31,99
Enfermeiro(a)	1.393	25,82	1.803	24,78	29,43
Assistente Operacional	901	16,70	1.181	16,23	31,08
Assistente Técnico	585	10,84	722	9,92	23,42
Dirigente Intermédio	309	5,73	701	9,64	126,86
Técnico(a) Superior	177	3,28	226	3,11	27,68
Pessoal Concessionado	82	1,52	86	1,18	4,88
Dirigente de Topo	117	2,17	85	1,17	-27,35
Técnico de Diag. e Terapêutica	51	0,95	73	1,00	43,14
Voluntário	12	0,22	33	0,45	175,00

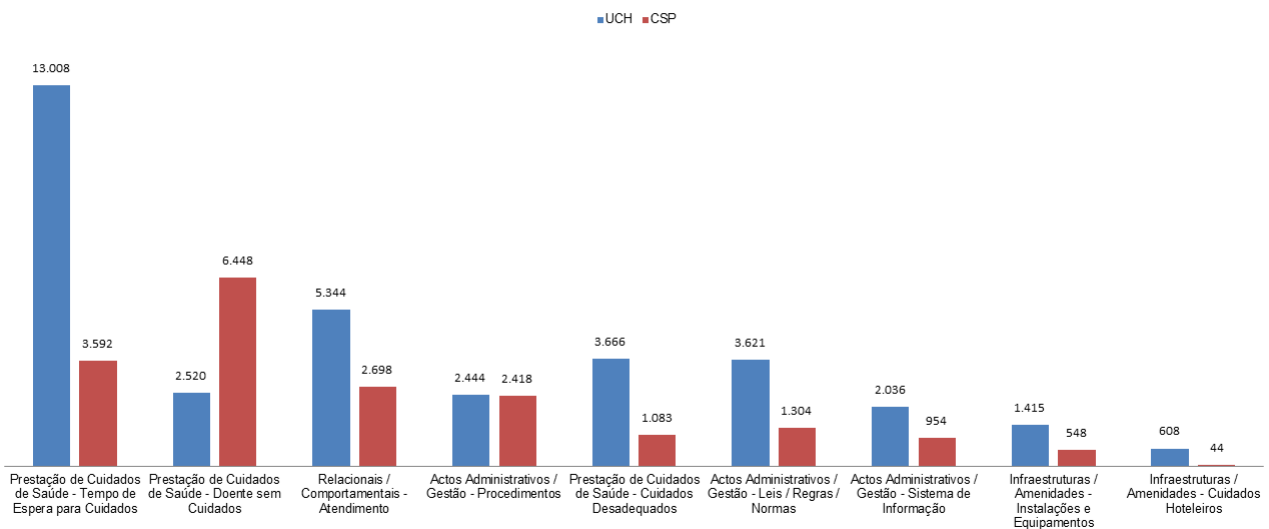
Grupos Profissionais	2010		2011		Δ% Reclamações 2011-2010
	Reclamação		Reclamação		
	n	%	n	%	
Médico(a)	23.506	49,17	24.169	46,49	2,82
Dirigente Intermédio	9.530	19,94	12.472	23,99	30,87
Assistente Técnico	6.198	12,97	6.960	13,39	12,29
Enfermeiro(a)	3.756	7,86	3.546	6,82	-5,59
Dirigente de Topo	1.855	3,88	1.834	3,53	-1,13
Assistente Operacional	680	1,42	1.063	2,04	56,32
Pessoal Concessionado	957	2,00	1.038	2,00	8,46
Técnico(a) Superior	301	0,63	515	0,99	71,10
Técnico de Diag. e Terapêutica	331	0,69	261	0,50	-21,15
Telefonista	84	0,18	87	0,17	3,57

## 1.3.2. Reclamações por tipo de problemas no SNS

<b>Designação</b>	Total de reclamações por tipo de problemas no SNS
<b>Tipo de Indicador</b>	Resultado
<b>Objectivo</b>	Monitorizar o número de reclamações por tipo de problemas no SNS.
<b>Critérios de Inclusão</b>	Todas as reclamações registadas no SGSR relativas ao SNS

Problemas Nível I - II	2010			2011			Δ% UCH	Δ% CSP	Δ% Total
	UCH	CSP	Total	UCH	CSP	Total			
Prestação de Cuidados de Saúde - Tempo de Espera para Cuidados	12.373	3.844	16.217	13.008	3.592	16.600	5,13	-6,56	2,36
Prestação de Cuidados de Saúde - Doente sem Cuidados	2.033	5.818	7.851	2.520	6.448	8.968	23,95	10,83	14,23
Relacionais / Comportamentais - Atendimento	4.895	2.544	7.439	5.344	2.698	8.042	9,17	6,05	8,11
Actos Administrativos / Gestão - Procedimentos	2.212	2.248	4.460	2.444	2.418	4.862	10,49	7,56	9,01
Prestação de Cuidados de Saúde - Cuidados Desadequados	3.148	1.086	4.234	3.666	1.083	4.749	16,45	-0,28	12,16
Actos Administrativos / Gestão - Leis / Regras / Normas	2.806	1.109	3.915	3.621	1.304	4.925	29,04	17,58	25,80
Actos Administrativos / Gestão - Sistema de Informação	1.870	963	2.833	2.036	954	2.990	8,88	-0,93	5,54
Infraestruturas / Amenidades - Instalações e Equipamentos	1.347	531	1.878	1.415	548	1.963	5,05	3,20	4,53
Infraestruturas / Amenidades - Cuidados Hoteleiros	534	46	580	608	44	652	13,86	-4,35	12,41

Total de reclamações por tipo de problemas, em 2011



### 1.3.3. As 10 causas mais mencionadas nas reclamações no SNS

<b>Designação</b>	As 10 causas mais mencionadas nas reclamações no SNS
<b>Tipo de Indicador</b>	Resultado
<b>Objectivo</b>	Monitorizar as 10 causas mais mencionadas nas reclamações do SNS
<b>Crítérios de Inclusão</b>	Todas as reclamações registadas no SGRS relativas ao SNS

Causas	2010		2011		Δ% 2011-2010
	n	%	n	%	
Tempo de espera no serviço de urgência	6828	12,70	7549	12,73	10,56
Tempo de espera para atendimento	4627	8,61	4601	7,76	-0,56
Falta de cortesia	3367	6,26	3540	5,97	5,14
Regras inadequadas/inaplicáveis	1817	3,38	2744	4,63	51,02
Recusa de consulta	2296	4,27	2403	4,05	4,66
Dificuldade de marcação de consulta	2057	3,83	2224	3,75	8,12
Perfil desadequado	1515	2,82	2074	3,50	36,90
Má prática	1805	3,36	1992	3,36	10,36
Desrespeito no trato interpessoal	1396	2,60	1502	2,53	7,59
Falta de informação adequada em tempo útil	1233	2,29	1461	2,46	18,49

#### As 10 causas mais mencionadas

Causas	Ranking 2010	Ranking 2011
Tempo de espera no serviço de urgência	1	
Tempo de espera para atendimento	2	
Falta de cortesia	3	
Regras inadequadas/inaplicáveis	6	
Recusa de consulta	4	
Dificuldade de marcação de consulta	5	
Perfil desadequado	8	
Má prática	7	
Desrespeito no trato interpessoal	9	
Falta de informação adequada em tempo útil	11	

### 1.3.4. Os 10 serviços mais visados nas reclamações no SNS

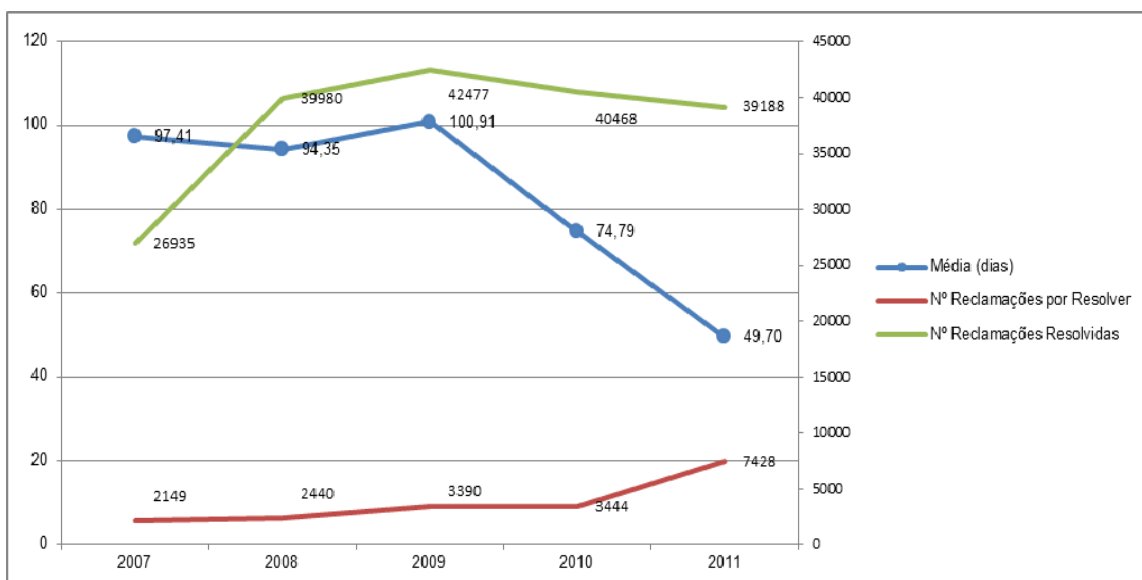
<b>Designação</b>	Os 10 serviços mais visados nas reclamações no SNS
<b>Tipo de Indicador</b>	Resultado
<b>Objectivo</b>	Monitorizar os 10 serviços mais visados nas reclamações no SNS
<b>Crítérios de Inclusão</b>	Todas as reclamações registadas no SGSR no SNS

Serviços	2 0 1 0		2 0 1 1		Δ% 2 0 1 1- 2 0 1 0
	n	%	n	%	
Urgência Geral	13903	29,71	14768	28,93	5,86
Medicina Geral e Familiar	5614	11,99	5007	9,81	-12,12
Saúde do Adulto	1131	2,42	2335	4,57	51,56
Consulta Externa	1849	3,95	2013	3,94	8,15
Urgência - SAP	2088	4,46	1996	3,91	-4,61
Serviço Administrativo e de Apoio Geral	709	1,51	1211	2,37	41,45
Coordenação	1355	2,90	1101	2,16	-23,07
Gestão de Doentes	755	1,61	1008	1,97	25,10
Gestão Administrativa	860	1,84	893	1,75	3,70
Admissão de Doentes	1022	2,18	890	1,74	-14,83

### 1.3.5. Médias dos tempos de resposta às reclamações (2007-2011) no SNS

<b>Designação</b>	Médias dos tempos de resposta às reclamações no SNS (consulta a 2012.04.11)
<b>Tipo de Indicador</b>	Processo
<b>Objectivo</b>	Monitorizar os tempos de resposta às reclamações no SNS
<b>Critérios de Inclusão</b>	Todas as reclamações registadas no SGSR como resolvidas e respondidas, no SNS

	2007	2008	2009	2010	2011	Δ% 2011-2010
Média (dias)	97,41	94,35	100,91	74,79	49,70	-33,55
Nº Reclamações Resolvidas	26935	39980	42477	40468	39188	
Nº Reclamações por Resolver	2149	2440	3390	3444	7428	



## 1.4. Atividade assistencial por RS

<b>Designação</b>	Atividade assistencial por RS
<b>Tipo de Indicador</b>	Resultado
<b>Objectivo</b>	Avaliar o somatório de atos médicos e de enfermagem por RS
<b>Critérios de Inclusão</b>	Dados de produção disponibilizados pela ACSS e ARS's relativos às ULS, UCH e ACES, por RS

Região de Saúde	AA 2010		AA 2011		AA 2010	AA 2011	Δ% 2011-2010
	CSP	Hospitais	CSP	Hospitais			
Alentejo	3.607.397	1.480.438	4.434.277	760.986	5.087.835	5.195.263	2,11
Algarve	1.882.321	652.801	1.486.236	672.545	2.535.122	2.158.781	-14,85
Centro	18.554.991	3.444.978	6.951.868	3.488.432	21.999.969	10.440.300	-52,54
Lisboa V. Tejo	19.747.557	6.375.722	15.202.767	6.535.509	26.123.279	21.738.276	-16,79
Norte	25.818.561	6.122.295	26.864.818	6.746.926	31.940.856	33.611.744	5,23
<b>Total</b>	<b>69.610.827</b>	<b>18.076.234</b>	<b>54.939.966</b>	<b>18.204.398</b>	<b>87.687.061</b>	<b>73.144.364</b>	<b>-16,58</b>

## 1.5. Atividade assistencial por ULS

<b>Designação</b>	Atividade assistencial por ULS
<b>Tipo de Indicador</b>	Resultado
<b>Objectivo</b>	Avaliar o somatório de atos médicos e de enfermagem por ULS
<b>Critérios de Inclusão</b>	Dados de produção disponibilizados pela ACSS e ARS's relativos às ULS.

ULS	AA 2010		AA 2011		AA 2010	AA 2011	Δ% 2011-2010
	CSP	UCH	CSP	UCH			
Unidade Local de Saúde da Guarda, EPE	1.695.853	207.465	685.516	206.663	1.903.318	<b>892.179</b>	-53,13
Unidade Local de Saúde de Castelo Branco, EPE	1.864.641	168.317	483.157	171.098	2.032.958	<b>654.255</b>	-67,82
Unidade Local de Saúde de Matosinhos, EPE	1.063.567	329.833	1.168.939	332.853	1.393.400	<b>1.501.792</b>	7,78
Unidade Local de Saúde do Alto Minho, EPE	2.226.183	357.437	2.296.859	393.407	2.583.620	<b>2.690.266</b>	4,13
Unidade Local de Saúde do Baixo Alentejo	1.051.037	164.705	1.229.378	168.025	1.215.742	<b>1.397.403</b>	14,94
Unidade Local de Saúde do Norte Alentejano, EPE	1.167.280	187.539	1.451.860	185.614	1.354.819	<b>1.637.474</b>	20,86
<b>Total</b>	9.068.561	1.415.296	7.315.709	1.457.660	10.483.857	8.773.369	-16,32

## 2.1. Permilagem de reclamações por RS

<b>Designação</b>	Permilagem de reclamações por RS
<b>Tipo de Indicador</b>	Resultado
<b>Objectivo</b>	Monitorizar as reclamações registadas ajustadas à produção em cada RS
<b>Crítérios de Inclusão</b>	Todas as exposições registadas no SGSR e dados de produção disponibilizados pela ACSS e ARS's relativos às ULS, ACES e UCH por RS

Regiões de Saúde	AA 2010		AA 2011		TR 2010		TR 2011		Δ% TR 2011-2010
	n	‰	n	‰	n	‰	n	‰	
Algarve	2.535.122	2.158.781	2.882	1,14	2.848	1,32			-5,82
Lisboa V. do Tejo	26.123.279	21.738.276	22.019	0,84	22.318	1,03			-0,69
Norte	31.940.856	33.611.744	14.489	0,45	17.349	0,52			-8,27
Centro	21.999.969	10.440.300	4.420	0,20	5.241	0,50			-12,11
Alentejo	5.087.835	5.195.263	1.750	0,34	1.867	0,36			-9,09
<b>Total</b>	<b>87.687.061</b>	<b>73.144.364</b>	<b>45.560</b>	<b>2,98</b>	<b>49.623</b>	<b>0,68</b>			<b>8,92</b>

## 2.2. As 10 causas mais mencionadas nas reclamações por RS

<b>Designação</b>	As 10 causas mais mencionadas nas reclamações por RS
<b>Tipo de Indicador</b>	Resultado
<b>Objectivo</b>	Monitorizar as 10 causas mais mencionadas nas reclamações em cada RS
<b>Crítérios de Inclusão</b>	Todas as reclamações registadas no SGSR por RS

Causas - Norte	2010		2011		Δ%
	n	%	n	%	
Tempo de espera no serviço de urgência	2.142	12,25%	2614	15,07	-22,53
Tempo de espera para atendimento	1.556	8,90%	1673	9,64	-17,67
Regras inadequadas/inaplicáveis	400	2,29%	1099	6,33	-12,28
Falta de cortesia	996	5,70%	1048	6,04	2,68
Recusa de consulta	855	4,89%	945	5,45	6,21
Perfil desadequado	521	2,98%	941	5,42	-13,31
Falta de informação adequada em tempo útil	443	2,53%	725	4,18	-1,99
Desrespeito no trato interpessoal	454	2,60%	649	3,74	-2,37
Dificuldade de marcação de consulta	590	3,37%	595	3,43	6,31
Falta de Informação aos utentes	497	2,84%	559	3,22	-8,81
<b>Causas - Centro</b>					
Tempo de espera no serviço de urgência	492	9,90%	565	10,78	12,92
Falta de cortesia	397	7,99%	511	9,75	22,31
Tempo de espera para atendimento	406	8,17%	414	7,90	1,93
Regras inadequadas/inaplicáveis	212	4,27%	319	6,09	33,54
Má prática	219	4,41%	292	5,57	25,00
Recusa de consulta	232	4,67%	278	5,30	16,56
Dificuldade de marcação de consulta	182	3,66%	204	3,89	10,78
Desrespeito no trato interpessoal	176	3,54%	160	3,05	-10,00
Falta de pessoal médico	53	1,07%	148	2,82	64,19
Falta de Informação aos utentes	122	2,76%	141	2,69	13,48
<b>Causas - LVT</b>					
Tempo de espera no serviço de urgência	3.286	12,86%	3385	15,17	2,92
Tempo de espera para atendimento	2.317	9,06%	2211	9,91	-4,79
Falta de cortesia	1.615	6,32%	1611	7,22	-0,25
Dificuldade de marcação de consulta	1.063	4,16%	1208	5,41	12,00
Regras inadequadas/inaplicáveis	1.048	4,10%	1069	4,79	1,96
Má prática	891	3,49%	963	4,31	7,48
Recusa de consulta	952	3,72%	906	4,06	-5,08
Perfil desadequado	720	2,82%	828	3,71	13,04
Falta de Informação aos utentes	576	2,62%	622	2,79	7,40
Tempo de espera para consultas de especialidade	545	2,48%	557	2,50	2,16
<b>Causas - Alentejo</b>					
Tempo de espera no serviço de urgência	202	8,86%	274	14,68	26,28
Inexistência de serviço solicitado pelo utente	12	0,53%	198	10,61	93,94
Tempo de espera para atendimento	206	9,04%	160	8,57	-28,75
Recusa de consulta	97	4,26%	106	5,68	8,49
Falta de cortesia	113	4,96%	101	5,41	-11,88
Desrespeito no trato interpessoal	94	4,12%	98	5,25	4,08
Regras inadequadas/inaplicáveis	91	3,99%	87	4,66	-4,60
Dificuldade de marcação de consulta	106	4,65%	84	4,50	-26,19
Má prática	100	4,39%	73	3,91	-36,99
Falta de pessoal médico	45	2,57%	57	3,05	21,05
<b>Causas - Algarve</b>					
Tempo de espera no serviço de urgência	706	21,27%	710	24,93	-6,61
Falta de cortesia	242	7,29%	258	9,06	26,70
Regras inadequadas/inaplicáveis	67	2,02%	170	5,97	-27,96
Recusa de consulta	149	4,49%	168	5,90	-6,29
Tempo de espera para atendimento	142	4,28%	138	4,85	-7,19
Perfil desadequado	117	3,52%	133	4,67	-20,41
Dificuldade de marcação de consulta	111	3,34%	132	4,63	4,72
Má prática	90	2,71%	119	4,18	-4,26
Desrespeito no trato interpessoal	100	3,01%	78	2,74	-17,36
Tempo de espera para consultas de especialidade	73	2,20%	66	2,32	19,67

Ordenação geográfica

## 2.3. Os 10 serviços mais visados nas reclamações por RS

<b>Designação</b>	Os 10 serviços mais visados nas reclamações por RS
<b>Tipo de Indicador</b>	Resultado
<b>Objectivo</b>	Monitorizar o total de reclamações nos 10 serviços mais visados por RS
<b>CrITÉrios de Inclusão</b>	Todas as reclamações registadas no SGRS por RS

Serviços - Norte	2010		2011		Δ%
	n	%	n	%	
Urgência Geral	4.205	28,43	5357	30,88	2150
Medicina Geral e Familiar	2.097	14,18	1515	8,73	-38,42
Saúde do Adulto	515	3,48	952	5,49	45,90
Consulta Externa	658	4,45	832	4,80	20,91
Urgência - SAP	565	3,82	536	3,09	-5,41
Serviço Administrativo e de Apoio Geral	289	1,95	449	2,59	35,63
Gestão de Doentes	171	1,16	426	2,46	59,86
Coordenação	488	3,30	416	2,40	-17,31
Gestão Administrativa	271	1,87	372	2,14	27,15
Portaria / Segurança	295	1,99	342	1,97	13,74
<b>Serviços - Centro</b>					
Urgência Geral	1.254	27,62	1483	28,30	15,44
Medicina Geral e Familiar	663	14,60	659	12,57	-0,61
Admissão de Doentes	215	4,73	266	5,08	19,17
Urgência - SAP	217	4,78	253	4,83	14,23
Consulta Externa	183	4,03	187	3,57	2,14
Saúde do Adulto	71	1,61	150	2,86	52,67
Gestão Administrativa	101	2,22	146	2,79	30,82
Coordenação	97	2,14	140	2,67	30,71
Gestão de Doentes	43	0,97	133	2,54	67,67
Ortopedia	90	2,04	99	1,89	9,09
<b>Serviços - LVT</b>					
Urgência Geral	7.132	31,53	6593	29,54	-8,18
Medicina Geral e Familiar	2.296	10,15	2341	10,49	1,92
Saúde do Adulto	443	1,96	1101	4,93	59,76
Urgência - SAP	1.082	4,78	968	4,34	-11,78
Consulta Externa	762	3,37	756	3,39	-0,79
Serviço Administrativo e de Apoio Geral	353	1,56	629	2,82	43,88
Secretaria	473	2,09	599	2,68	21,04
Coordenação	740	3,36	493	2,21	-50,10
Gestão de Doentes	535	2,36	442	1,98	-21,04
Imagiologia	238	1,08	389	1,74	38,82
<b>Serviços - Alentejo</b>					
Urgência Geral	481	26,95	482	25,82	0,21
Medicina Geral e Familiar	311	17,42	276	14,78	-12,68
Direcção do Centro de Saúde	30	1,68	218	11,68	86,24
Consulta Externa	184	10,31	208	11,14	11,54
Urgência - SAP	155	8,68	162	8,68	4,32
Coordenação	14	0,78	38	2,04	63,16
Gestão Administrativa	44	2,46	36	1,93	-22,22
Cuidados de Enfermagem	44	2,57	34	1,82	-29,41
Emergência / Urgência Básica	35	2,00	30	1,61	-16,67
Serviço Administrativo e de Apoio Geral	19	1,90	24	1,29	20,83
<b>Serviços - Algarve</b>					
Urgência Geral	829	28,20	850	29,85	2,47
Emergência / Unidade Básica	406	13,81	311	10,92	-30,55
Serviço de Cuidados Personalizados	313	10,65	269	9,45	-16,36
Medicina Geral e Familiar	242	8,23	216	7,58	-12,04
Urgência Pediátrica	43	1,46	126	4,42	65,87
Saúde do Adulto	58	1,97	97	3,41	40,21
Consulta Aberta	44	1,50	92	3,23	52,17
Urgência - SAP	68	2,31	77	2,70	11,69
Saúde Infantil	9	0,31	49	1,72	81,63
Portaria / Segurança	38	1,29	37	1,30	-2,70

Ordenação geográfica

## 2.4. Médias dos tempos de resposta às reclamações (2007-2011) por RS

<b>Designação</b>	Médias dos tempos de resposta às reclamações, por RS (consulta a 2012.04.11)
<b>Tipo de Indicador</b>	Processo
<b>Objectivo</b>	Monitorizar os tempos de resposta às reclamações nas RS
<b>Critérios de Inclusão</b>	Todas as reclamações registadas no SGSR como resolvidas e respondidas, nas UCH e ACES por RS

Média	2007	2008	2009	2010	2011	Δ% 2011-2010
ARS Alentejo, IP	65,21	70,31	51,97	105,84	52,93	-49,99
ARS Algarve, IP	176,48	112,90	115,86	77,01	58,15	-24,49
ARS Centro, IP	79,18	163,09	133,69	84,94	65,31	-23,11
ARS Lisboa e Vale do Tejo, IP	100,08	86,81	110,50	82,05	48,86	-40,45
ARS Norte, IP	85,40	84,08	83,74	57,98	44,00	-24,11

Ordenação alfabética

### 3.1. Permilagem de reclamações por ULS

<b>Designação</b>	Permilagem de reclamações por ULS
<b>Tipo de Indicador</b>	Resultado
<b>Objectivo</b>	Monitorizar as reclamações registadas ajustadas à produção em cada ULS.
<b>Critérios de Inclusão</b>	Todas as reclamações registadas no SGSR e dados de produção disponibilizados pela ACSS e ARS's relativos às ULS.

ULS	AA 2010	AA 2011	2010		2011		Δ% TR 2011-2010
			TR	%	TR	%	
Unidade Local de Saúde de Matosinhos, EPE	1.393.400	1.501.792	996	0,71	730	0,49	-26,71
Unidade Local de Saúde de Castelo Branco, EPE	2.032.958	654.255	203	0,10	242	0,37	19,21
Unidade Local de Saúde da Guarda, EPE	1.903.318	892.179	208	0,11	244	0,27	17,31
Unidade Local de Saúde do Baixo Alentejo, EPE	1.215.742	1.397.403	410	0,34	363	0,26	-11,46
Unidade Local de Saúde do Alto Minho, EPE	2.583.620	2.690.266	797	0,31	639	0,24	-19,82
Unidade Local de Saúde do Norte Alentejano, EPE	1.354.819	1.637.474	351	0,26	367	0,22	4,56
<b>Total</b>	<b>10.483.857</b>	<b>8.773.369</b>	<b>2.965</b>		<b>2.585</b>		<b>-12,82</b>

## 3.2. As 10 causas mais mencionadas nas reclamações por ULS

<b>Designação</b>	As 10 causas mais mencionadas nas reclamações por ULS
<b>Tipo de Indicador</b>	Resultado
<b>Objectivo</b>	Monitorizar as 10 causas mais mencionadas nas reclamações por ULS.
<b>Critérios de Inclusão</b>	Todas as reclamações registadas no SGSR por ULS.

Causas	2010		2011		Δ%
	n	%	n	%	
<b>ULS Alto Minho</b>					
Tempo de espera para atendimento	112	14,05	74	11,58	-51,35
Tempo de espera no serviço de urgência	77	9,66	57	8,92	-35,09
Desrespeito no trato interpessoal	61	7,65	49	7,67	-24,49
Recusa de consulta	39	4,89	38	5,95	-2,63
Negligência	36	4,52	33	5,16	-9,09
Falta de cortesia	34	4,27	25	3,91	-36,00
Má prática	23	2,89	24	3,76	4,17
Desorganização do serviço de admissão	12	1,51	20	3,13	40,00
Dificuldade de marcação de consulta	38	4,77	19	2,97	-100,00
Tempo de espera para MCDT	17	2,13	18	2,82	5,56
<b>ULS Matosinhos</b>					
Tempo de espera para atendimento	308	30,92	126	17,26	-144,44
Perfil desadequado	65	6,53	81	11,10	19,75
Tempo de espera no serviço de urgência	261	26,20	64	8,77	-307,81
Má prática	58	5,82	36	4,93	-61,11
Recusa de consulta	31	3,11	36	4,93	13,89
Tempo de espera para consultas de especialidade	54	5,42	36	4,93	-50,00
Falta de Informação aos utentes	26	2,61	31	4,25	16,13
Tempo de espera para tratamento médico	33	3,31	21	2,88	-57,14
Dificuldade de marcação de consulta	14	1,41	20	2,74	30,00
Demora na emissão de documento comprovativo	8	0,80	19	2,60	57,89
<b>ULS Guarda</b>					
Falta de cortesia	19	9,13	31	12,70	38,71
Tempo de espera no serviço de urgência	25	12,02	31	12,70	19,35
Má prática	19	9,13	19	7,79	0,00
Regras inadequadas/inaplicáveis	5	2,40	15	6,15	66,67
Tempo de espera para atendimento	8	3,85	12	4,92	33,33
Sistema de acompanhantes e visitas	4	1,92	9	3,69	55,56
Desrespeito no trato interpessoal	1	0,48	8	3,28	87,50
Recusa de consulta	7	3,37	8	3,28	12,50
Diagnóstico incompleto	4	1,92	6	2,46	33,33
Falta de Informação aos familiares	9	4,33	6	2,46	-50,00
<b>ULS Castelo Branco</b>					
Tempo de espera no serviço de urgência	33	16,42	63	26,03	47,62
Falta de cortesia	27	13,43	35	14,46	22,86
Recusa de consulta	9	4,48	15	6,20	40,00
Regras inadequadas/inaplicáveis	9	4,48	11	4,55	18,18
Diagnóstico incompleto	2	1,00	9	3,72	77,78
Má prática	11	5,47	9	3,72	-22,22
Falta de Informação aos utentes	9	4,48	7	2,89	-28,57
Tempo de espera para atendimento	10	4,98	7	2,89	-42,86
Falta de Informação aos familiares	2	1,00	5	2,07	60,00
Desrespeito no trato interpessoal	7	3,48	4	1,65	-75,00
<b>ULS Norte Alentejano</b>					
Tempo de espera no serviço de urgência	50	14,25	50	13,62	0,00
Falta de manutenção dos equipamentos	10	2,85	45	12,26	77,78
Desrespeito no trato interpessoal	35	9,97	36	9,81	2,78
Má prática	19	5,41	25	6,81	24,00
Regras inadequadas/inaplicáveis	8	2,28	18	4,90	55,56
Tempo de espera para consultas de especialidade	23	6,55	18	4,90	-27,78
Dificuldade de marcação de consulta	11	3,13	13	3,54	15,38
Recusa de consulta	13	3,70	11	3,00	-18,18
Falta de Informação aos familiares	11	3,13	10	2,72	-10,00
Deficiente articulação entre cuidados de saúde primários	5	1,42	9	2,45	44,44
<b>ULS Baixo Alentejo</b>					
Tempo de espera para atendimento	107	26,10	108	29,75	0,93
Tempo de espera no serviço de urgência	77	18,78	74	20,39	-4,05
Recusa de consulta	38	9,27	43	11,85	11,63
Falta de cortesia	53	12,93	41	11,29	-29,27
Falta de informação adequada em tempo útil	27	6,59	36	9,92	25,00
Falta de pessoal médico	28	6,83	34	9,37	17,65
Perfil desadequado	52	12,68	32	8,82	-62,50
Tempo de espera para MCDT	16	3,90	24	6,61	33,33
Deficiente articulação entre cuidados de saúde primários	23	5,61	17	4,68	-35,29
Falta de Informação aos familiares	17	4,15	15	4,13	-13,33

### 3.3. Os 10 serviços mais visados nas reclamações por ULS

<b>Designação</b>	Os 10 serviços mais visados nas reclamações por ULS
<b>Tipo de Indicador</b>	Resultado
<b>Objectivo</b>	Monitorizar o total de reclamações nos 10 serviços mais visados por ULS.
<b>Critérios de Inclusão</b>	Todas as reclamações registadas no SGSR por ULS.

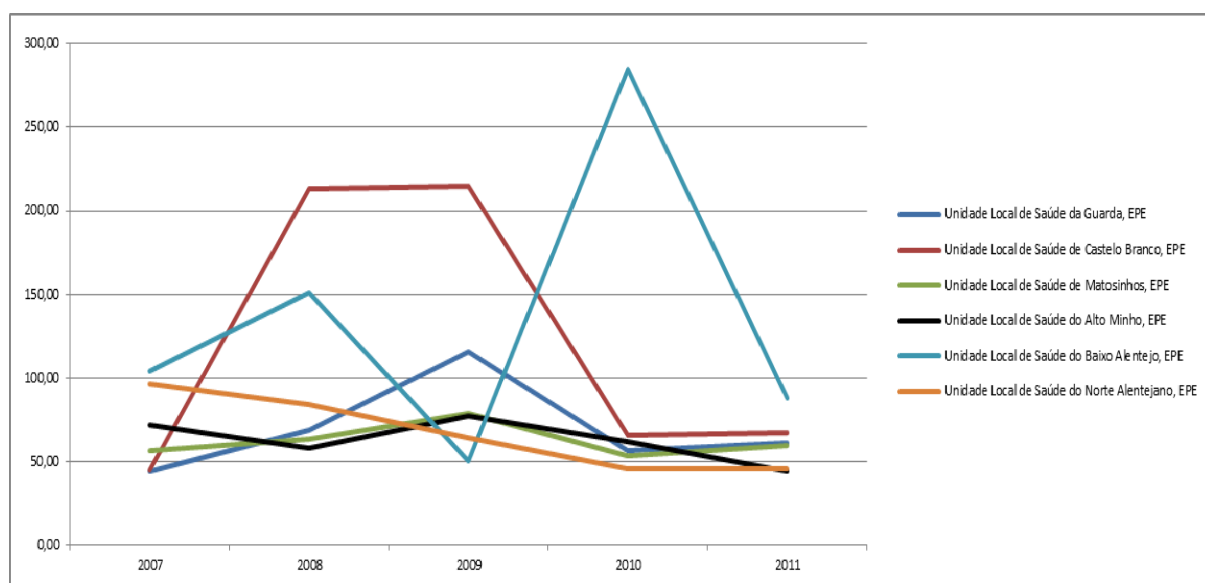
Serviços ULS Alto Minho	2010		2011		Δ%
	n	%	n	%	
Urgência Geral	253	31,74	203	31,77	-24,63
Consulta Externa	80	10,04	99	15,49	19,19
Medicina Geral e Familiar	177	22,21	95	14,87	-86,32
Cuidados de Enfermagem	33	4,14	32	5,01	-3,13
Urgência - SAP	30	3,76	25	3,91	-20,00
Saúde do Adulto	10	1,25	18	2,82	44,44
Admissão de Doentes	32	4,02	16	2,50	-100,00
Gestão Administrativa	10	1,25	16	2,50	37,50
Medicina Interna	18	2,26	13	2,03	-38,46
Administração	15	1,88	11	1,72	-36,36
<b>ULS Matosinhos</b>					
Urgência Geral	364	36,55	190	26,03	-91,58
Consulta Externa	66	6,63	50	6,85	-32,00
Medicina Geral e Familiar	72	7,23	49	6,71	-46,94
Oftalmologia	38	3,82	43	5,89	116,3
Saúde do Adulto	12	1,20	39	5,34	69,23
Secretaria	21	2,11	32	4,38	34,38
Serviço Administrativo e de Apoio Geral	10	1,00	31	4,25	67,74
Cirurgia Geral	27	2,71	27	3,70	0,00
Ortopedia	26	2,61	19	2,60	-36,84
Saúde Infantil	10	1,00	16	2,47	44,44
<b>ULS Guarda</b>					
Urgência Geral	92	44,23	112	45,90	17,86
Medicina Geral e Familiar	16	7,69	25	10,25	36,00
Urgência - SAP	22	10,58	22	9,02	0,00
Consulta Externa	34	16,35	20	8,20	-70,00
Admissão de Doentes	3	1,44	11	4,51	72,73
Medicina Interna	4	1,92	5	2,05	20,00
Cardiologia	1	0,48	4	1,64	75,00
Cirurgia Geral	1	0,48	4	1,64	75,00
Lab. Análises Clínicas	3	1,44	4	1,64	25,00
Serviço de Cuidados Personalizados	2	0,96	4	1,64	50,00
<b>ULS Castelo Branco</b>					
Urgência Geral	77	38,31	125	51,65	38,40
Urgência - SAP	19	9,45	22	9,09	13,64
Medicina Geral e Familiar	22	10,95	19	7,85	-15,79
Admissão de Doentes	7	3,48	15	6,20	53,33
Consulta Externa	13	6,47	11	4,55	-18,18
Cuidados de Enfermagem	9	4,48	5	2,07	-80,00
Saúde Pública	-	-	5	2,07	-
Medicina Interna	2	1,00	4	1,65	50,00
Portaria / Segurança	2	1,00	4	1,65	50,00
Secretaria	7	3,48	4	1,65	-75,00
<b>ULS Norte Alentejano</b>					
Urgência Geral	103	29,34	118	32,15	12,71
Consulta Externa	49	13,96	70	19,07	30,00
Urgência - SAP	22	6,27	32	8,72	31,25
Medicina Geral e Familiar	25	7,12	26	7,08	3,85
Direção do Centro de Saúde	5	1,42	19	5,18	73,68
Cuidados de Enfermagem	9	2,56	12	3,27	25,00
Gestão Administrativa	20	5,70	11	3,00	-81,82
Serviços Concessionados	6	1,71	11	3,00	45,45
Medicina Interna	8	2,28	8	2,18	0,00
Ortopedia	7	1,99	7	1,91	0,00
<b>ULS Baixo Alentejo</b>					
Urgência Geral	97	23,66	91	25,07	-6,59
Urgência - SAP	94	22,93	73	20,11	-28,77
Medicina Geral e Familiar	58	14,15	69	19,01	15,94
Consulta Externa	28	6,83	25	6,89	-12,00
Secretaria	20	4,88	13	3,58	-53,85
Coordenação	7	1,71	11	3,03	36,36
Serviços Concessionados	7	1,71	7	1,93	0,00
Admissão de Doentes	1	0,24	6	1,65	83,33
Cuidados de Enfermagem	15	3,66	6	1,65	-50,00
Gestão Administrativa	2	0,49	5	1,38	60,00

### 3.4. Médias dos tempos de resposta às reclamações por ULS

<b>Designação</b>	Médias dos tempos de resposta às reclamações, por ULS (consulta a 2012.04.11)
<b>Tipo de Indicador</b>	Processo
<b>Objectivo</b>	Monitorizar os tempos de resposta às reclamações nas ULS
<b>Critérios de Inclusão</b>	Todas as reclamações registadas no SGSR como resolvidas e respondidas, nas ULS

Média	2007	2008	2009	2010	2011	Δ% 2011-2010
Unidade Local de Saúde da Guarda, EPE	43,99	68,44	115,85	56,39	60,89	7,97
Unidade Local de Saúde de Castelo Branco, EPE	44,79	213,02	214,84	65,21	67,36	3,29
Unidade Local de Saúde de Matosinhos, EPE	56,47	63,52	78,89	52,85	59,49	12,57
Unidade Local de Saúde do Alto Minho, EPE	71,60	58,16	77,24	61,45	43,96	-28,46
Unidade Local de Saúde do Baixo Alentejo, EPE	103,74	150,46	50,08	284,53	87,85	-69,12
Unidade Local de Saúde do Norte Alentejano, EPE	96,13	83,88	63,76	45,46	45,84	0,84

Ordenação alfabética



### 3.5. Percentagem de reclamações pendentes no triénio 2009-2011 (de resposta a pedidos de audição com mais de 30 dias), por ULS

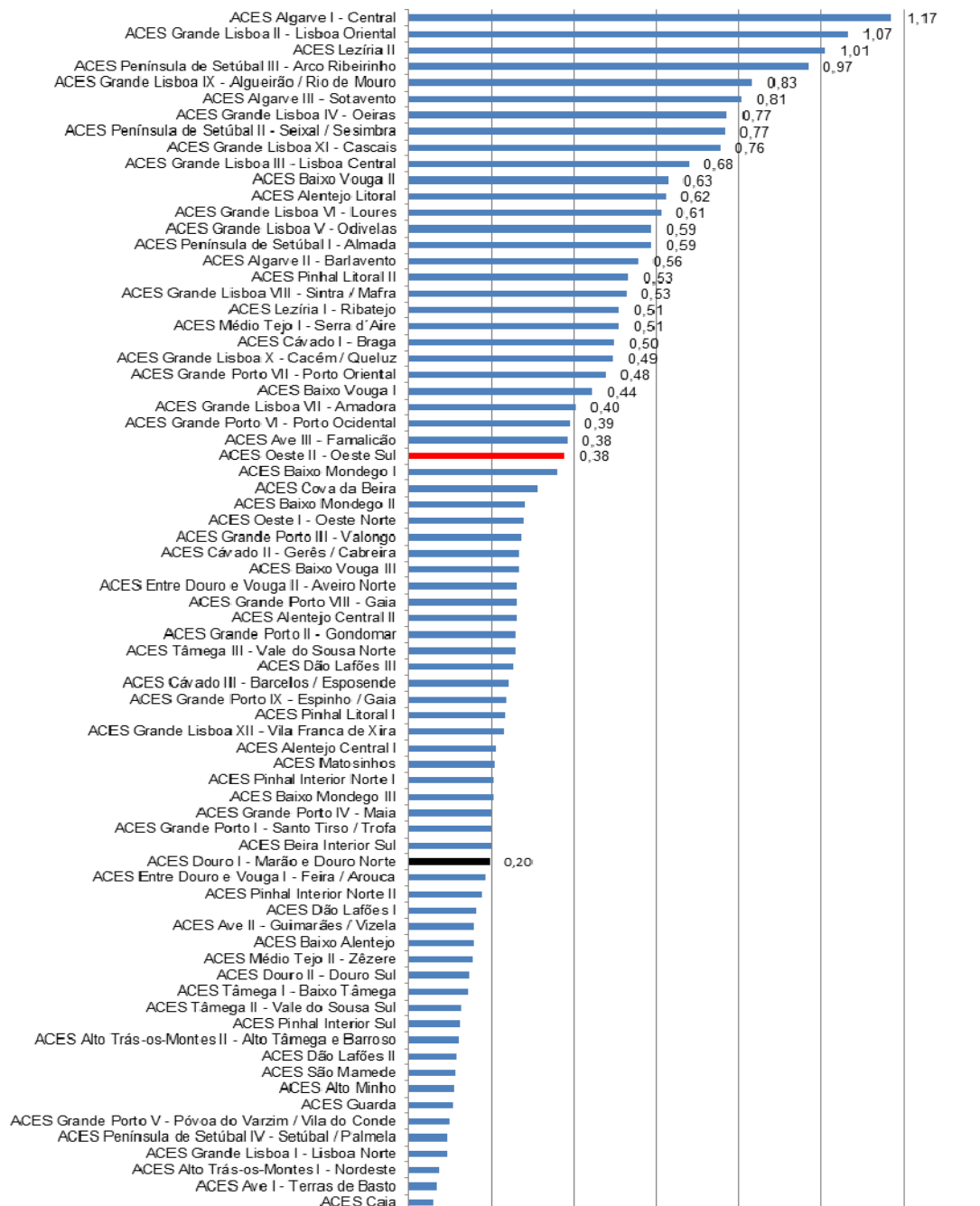
<b>Designação</b>	Percentagem de reclamações pendentes no biénio 2009-2011 (de resposta a pedidos de audição com mais de 30 dias), por ULS
<b>Tipo de Indicador</b>	Processo
<b>Objectivo</b>	Monitorizar o nível de serviço do processo interno de audição por ULS
<b>Critérios de Inclusão</b>	Todas as reclamações registadas no SGSR, pendentes de resposta a pedidos de audição, com mais de 30 dias, por ULS (datas de consulta entre parêntesis)

ULS	TR 2009 - 2011	Nº de Reclamações pendentes de Audição > 30 dias		% TR 2011-2010
		Total em 2010 (2011.03.01)	Total em 2011 (2012.03.26)	
Unidade Local de Saúde do Norte Alentejano, EPE	1.029	40	98	9,52
Unidade Local de Saúde de Matosinhos, EPE	3.028	19	144	4,76
Unidade Local de Saúde de Castelo Branco, EPE	681	9	16	2,35
Unidade Local de Saúde do Alto Minho, EPE	2.210	27	11	0,50
Unidade Local de Saúde da Guarda, EPE	668	1	2	0,30
Unidade Local de Saúde do Baixo Alentejo, EPE	1.197	12	1	0,08

## 4.1. Permilagem de reclamações por ACES

<b>Designação</b>	Permilagem de reclamações por ACES.
<b>Tipo de Indicador</b>	Resultado
<b>Objectivo</b>	Monitorizar as reclamações registadas ajustadas à produção em cada ACES.
<b>Critérios de Inclusão</b>	Todas as reclamações registadas no SGSR e dados de produção disponibilizados pela ACSS e ARS's relativos aos ACES.

### Permilagem das reclamações na produção por ACES, em 2011



ACES	AA 2010	AA 2011	2010		2011		Δ% TR
			TR	%	TR	%	
1 ACES Algarve I - Central	889.203	695.336	770	0,87	815	1,17	5,52
2 ACES Grande Lisboa II - Lisboa Oriental	802.060	586.445	427	0,53	625	1,07	-31,68
3 ACES Lezíria II	419.822	393.407	520	1,24	397	1,01	-30,98
4 ACES Península de Setúbal III - Arco Ribeirinho	999.877	679.711	554	0,55	659	0,97	15,93
5 ACES Grande Lisboa IX - Algueirão / Rio de Mouro	514.446	413.239	243	0,47	344	0,83	29,36
6 ACES Algarve III - Sotavento	381.817	237.754	232	0,61	192	0,81	-20,83
7 ACES Grande Lisboa IV - Oeiras	725.874	538.228	350	0,48	415	0,77	15,66
8 ACES Península de Setúbal II - Seixal / Sesimbra	1.109.222	911.425	579	0,52	699	0,77	17,17
9 ACES Grande Lisboa XI - Cascais	850.552	720.466	488	0,57	544	0,76	10,29
10 ACES Grande Lisboa III - Lisboa Central	1.109.508	802.032	556	0,50	544	0,68	-2,21
11 ACES Baixo Vouga II	911.417	426.894	186	0,20	269	0,63	30,86
12 ACES Alentejo Litoral	362.669	503.108	151	0,42	314	0,62	51,91
13 ACES Grande Lisboa VI - Loures	897.465	74.1866	622	0,69	454	0,61	-37,00
14 ACES Grande Lisboa V - Odivelas	608.689	478.928	339	0,56	282	0,59	-20,21
15 ACES Península de Setúbal I - Almada	1.037.792	860.043	556	0,54	505	0,59	-10,10
16 ACES Algarve II - Barlavento	611.301	553.146	329	0,54	307	0,56	-7,17
17 ACES Pinhal Litoral II	1.911.928	664.806	316	0,17	353	0,53	10,48
18 ACES Grande Lisboa VIII - Sintra / Mafra	930.704	770.025	295	0,32	406	0,53	27,34
19 ACES Lezíria I - Ribatejo	969.920	514.810	97	0,10	262	0,51	62,98
20 ACES Médio Tejo I - Serra d'Aire	725.750	434.445	137	0,19	221	0,51	38,01
21 ACES Cávado I - Braga	874.306	929.816	510	0,58	462	0,50	-10,39
22 ACES Grande Lisboa X - Cacém / Queluz	810.024	651.198	124	0,15	322	0,49	61,49
23 ACES Grande Porto VII - Porto Oriental	793.332	836.442	315	0,40	400	0,48	21,25
24 ACES Baixo Vouga I	599.705	315.218	121	0,20	140	0,44	13,57
25 ACES Grande Lisboa VII - Amadora	783.734	627.785	122	0,16	254	0,40	51,97
26 ACES Grande Porto VI - Porto Ocidental	1.028.160	1.120.280	458	0,45	436	0,39	-5,05
27 ACES Ave III - Famalicão	667.058	650.415	248	0,37	249	0,38	0,40
28 ACES Oeste II - Oeste Sul	1.117.350	831.459	362	0,32	313	0,38	-15,65
29 ACES Baixo Mondego I	1.013.184	673.018	218	0,22	242	0,36	9,92
30 ACES Cova da Beira	548.281	299.706	71	0,13	93	0,31	23,66
31 ACES Baixo Mondego II	564.638	352.891	90	0,16	99	0,28	9,09
32 ACES Oeste I - Oeste Norte	1.478.981	1.039.704	234	0,16	289	0,28	19,03
33 ACES Grande Porto III - Valongo	637.267	671.261	238	0,37	184	0,27	-29,35
34 ACES Cávado II - Gerês / Cabreira	618.282	641.961	185	0,30	172	0,27	-7,56
35 ACES Baixo Vouga III	544.633	426.327	127	0,23	114	0,27	-11,40
36 ACES Entre Douro e Vouga II - Aveiro Norte	641.206	695.220	231	0,36	181	0,26	-27,62
37 ACES Grande Porto VIII - Gaia	962.951	1.026.257	333	0,35	267	0,26	-24,72
38 ACES Alentejo Central II	665.163	819.010	197	0,30	213	0,26	7,51
39 ACES Grande Porto II - Gondomar	1.312.511	1.400.403	391	0,30	363	0,26	-7,71
40 ACES Tâmega III - Vale do Sousa Norte	1.123.091	1.176.742	292	0,26	304	0,26	3,95
41 ACES Dão Lafões III	568.116	452.345	101	0,18	114	0,25	11,40
42 ACES Cávado III - Barcelos / Esposende	803.687	854.011	175	0,22	205	0,24	14,63
43 ACES Grande Porto IX - Espinho / Gaia	1.477.078	1.562.895	415	0,28	366	0,23	-13,39
44 ACES Pinhal Litoral I	1.201.828	160.445	21	0,02	37	0,23	43,24
45 ACES Grande Lisboa XII - Vila Franca de Xira	762.447	575.841	159	0,21	131	0,23	-21,37
46 ACES Alentejo Central I	361.248	430.921	124	0,34	91	0,21	-36,26
47 ACES Matosinhos	1.063.567	1.168.939	294	0,28	243	0,21	-20,99
48 ACES Pinhal Interior Norte I	1.235.232	489.765	100	0,08	101	0,21	0,99
49 ACES Baixo Mondego III	896.822	436.440	70	0,08	90	0,21	22,22
50 ACES Grande Porto IV - Maia	942.085	1.028.776	202	0,21	206	0,20	1,94
51 ACES Grande Porto I - Santo Tirso / Trofa	896.739	899.935	167	0,19	180	0,20	7,22
52 ACES Beira Interior Sul	281.753	272.473	48	0,17	54	0,20	11,11
53 ACES Douro I - Marão e Douro Norte	914.304	912.872	166	0,18	179	0,20	7,26
54 ACES Entre Douro e Vouga I - Feira / Arouca	899.293	958.436	191	0,21	176	0,18	-8,52
55 ACES Pinhal Interior Norte II	1.117.450	225.594	50	0,04	40	0,18	-25,00
56 ACES Dão Lafões I	1.855.835	436.343	68	0,04	70	0,16	2,86
57 ACES Ave II - Guimarães / Vizela	1.117.179	1.122.538	138	0,12	176	0,16	21,59
58 ACES Baixo Alentejo	1.051.037	1.229.378	218	0,21	192	0,16	-13,54
59 ACES Médio Tejo II - Zêzere	640.311	771.564	154	0,24	117	0,15	-31,62
60 ACES Douro II - Douro Sul	613.857	672.143	49	0,08	98	0,15	50,00
61 ACES Tâmega I - Baixo Tâmega	1.397.899	1.434.738	203	0,15	207	0,14	1,93
62 ACES Tâmega II - Vale do Sousa Sul	1.389.502	1.424.751	244	0,18	182	0,13	-34,07
63 ACES Pinhal Interior Sul	154.010	210.684	32	0,21	26	0,12	-23,08
64 ACES Alto Trás-os-Montes II - Alto Tâmega e Barroso	724.132	699.620	61	0,08	84	0,12	27,38
65 ACES Dão Lafões II	2.025.428	423.403	62	0,03	49	0,12	-26,53
66 ACES São Mamede	673.508	592.195	57	0,08	67	0,11	14,93
67 ACES Alto Minho	2.226.183	2.296.859	336	0,15	248	0,11	-35,48
68 ACES Guarda	1.695.853	685.516	59	0,03	72	0,11	18,06
69 ACES Grande Porto V - Póvoa do Varzim / Vila do Conde	922.869	911.716	88	0,10	89	0,10	1,12
70 ACES Península de Setúbal IV - Setúbal / Palmela	1.167.548	913.143	109	0,09	83	0,09	-31,33
71 ACES Grande Lisboa I - Lisboa Norte	1.285.481	947.003	261	0,20	86	0,09	-203,49
72 ACES Alto Trás-os-Montes I - Nordeste	1.185.470	1.190.007	89	0,08	87	0,07	-2,30
73 ACES Ave I - Terras de Basto	586.553	577.785	17	0,03	39	0,07	56,41
74 ACES Caia	493.772	859.665	65	0,13	52	0,06	-25,00

Variações superiores 50 pontos percentuais

## 4.2. As 10 causas mais mencionadas nas reclamações nos ACES

<b>Designação</b>	As 10 causas mais mencionadas nas reclamações nos ACES
<b>Tipo de Indicador</b>	Resultado
<b>Objectivo</b>	Monitorizar as 10 causas mais mencionadas nas reclamações nos ACES
<b>Critérios de Inclusão</b>	Todas as reclamações registadas no SGSR nos ACES.

Causas	2010		2011		Δ% 2011-2010
	n	%	n	%	
Dificuldade de marcação de consulta	1.783	8,92	1959	9,39	9,87
Recusa de consulta	1.875	9,38	1924	9,22	2,61
Tempo de espera para atendimento	1.296	6,48	1343	6,44	3,63
Falta de cortesia	1.169	5,85	1126	5,40	-3,68
Falta de pessoal médico	854	4,27	826	3,96	-3,28
Falta de Informação aos utentes	616	3,08	666	3,19	8,12
Tempo de espera para consultas de clínica geral	665	3,33	583	2,79	-12,33
Dificuldade / recusa na emissão de credenciais	517	2,59	579	2,78	11,99
Regras inadequadas/inaplicáveis	475	2,38	579	2,78	2,189
Perfil desadequado	406	2,03	552	2,65	35,96

### As 10 causas mais mencionadas

Causas	Ranking 2010	Ranking 2011
Dificuldade de marcação de consulta	2	
Recusa de consulta	1	
Tempo de espera para atendimento	3	
Falta de cortesia	4	
Falta de pessoal médico	5	
Falta de Informação aos utentes	7	
Tempo de espera para consultas de clínica geral	6	
Dificuldade / recusa na emissão de credenciais	11	
Regras inadequadas/inaplicáveis	13	
Perfil desadequado	15	

### 4.3. Os 10 serviços mais visados nas reclamações nos ACES

<b>Designação</b>	Os 10 serviços mais visados nas reclamações nos ACES
<b>Tipo de Indicador</b>	Resultado
<b>Objectivo</b>	Monitorizar o total de reclamações nos 10 serviços mais visados nos ACES
<b>Crítérios de Inclusão</b>	Todas as reclamações registadas no SGSR nos ACES

Serviços	2010		2011		Δ% 2011- 2010
	n	%	n	%	
Medicina Geral e Familiar	5.608	31,90	5007	27,22	-10,72
Saúde do Adulto	1.130	6,43	2324	12,64	105,66
Urgência - SAP	1.867	10,62	1811	9,85	-3,00
Serviço Administrativo e de Apoio Geral	652	3,71	1153	6,27	76,84
Coordenação	1.352	7,69	1100	5,98	-18,64
Secretaria	789	4,49	862	4,69	9,25
Gestão Administrativa	788	4,48	795	4,32	0,89
Cuidados de Enfermagem	864	4,91	680	3,70	-21,30
Saúde Infantil	403	2,29	636	3,46	57,82
Admissão de Doentes	753	4,28	626	3,40	-16,87

## 4.4. Médias dos tempos de resposta às reclamações por ACES

<b>Designação</b>	Médias dos tempos de resposta às reclamações, por ACES
<b>Tipo de Indicador</b>	Processo
<b>Objectivo</b>	Monitorizar os tempos de resposta às reclamações nos ACES
<b>Crítérios de Inclusão</b>	Todas as reclamações registadas no SGRS como resolvidas e respondidas, por ACES (consulta a 2012.04.11)

Média	2007	2008	2009	2010	2011	Δ% 2011-2010	Média	2007	2008	2009	2010	2011	Δ% 2011-2010
1 ACES Pinhal Interior Norte II	34,4	100,8	305,0	493,6	309,0	-37,4	38 ACES Grande Porto I - Santo Tirso / Trofa	38,0	22,4	67,5	54,6	35,0	-35,9
2 ACES Península de Setúbal III - Arco Ribeirinho	67,8	73,6	53,0	117,3	201,4	74,7	39 ACES Dão Lafões I	61,2	31,0	44,3	44,7	34,8	-22,2
3 ACES Dão Lafões II	272,2	134,5	254,7	184,0	142,2	-22,7	40 ACES Alto Trás-os-Montes II - Alto Tâmega e Barroso	113,1	22,5	41,0	43,3	34,3	-20,9
4 ACES Pinhal Litoral II	31,1	41,1	32,0	66,5	122,9	84,6	41 ACES Grande Lisboa III - Lisboa Central	31,3	62,3	86,1	38,1	33,0	-13,4
5 ACES Grande Lisboa I - Lisboa Norte	125,3	232,7	314,0	129,4	119,9	-7,4	42 ACES Península de Setúbal IV - Setúbal / Palmela	298,4	45,3	92,0	164,0	32,6	-80,1
6 ACES Península de Setúbal I - Almada	113,2	66,7	53,4	51,0	117,1	129,7	43 ACES Alentejo Litoral	111,1	65,6	72,6	46,7	30,3	-35,1
7 ACES Alentejo Central I	45,3	65,4	42,6	109,4	102,0	-6,7	44 ACES Entre Douro e Vouga I - Feira / Arouca	37,2	35,2	31,1	27,1	29,2	7,7
8 ACES Baixo Mondego III	32,2	34,9	40,6	35,6	94,3	164,8	45 ACES Alto Trás-os-Montes I - Nordeste	34,2	57,0	35,3	29,6	29,1	-1,7
9 Unidade Local de Saúde de Castelo Branco, EPE	19,2	21,7	29,6	61,9	90,1	45,6	46 ACES Cávado II - Gerês / Cabreira	52,7	27,3	57,9	67,3	28,5	-57,6
10 ACES Pinhal Litoral I	72,8	66,1	98,6	89,7	89,8	0,2	47 ACES Baixo Mondego I	42,5	34,5	53,2	28,1	28,2	0,6
11 ACES Algarve I - Central	49,7	40,3	83,8	61,9	88,0	42,1	48 ACES Douro I - Marão e Douro Norte	48,7	25,2	47,0	26,2	28,2	7,3
12 ACES Baixo Vouga I	109,0	85,4	176,4	82,5	85,2	3,2	49 ACES Alentejo Central II	52,3	54,2	65,3	37,2	27,1	-27,2
13 ACES Península de Setúbal II - Seixal / Sesimbra	76,4	89,0	111,8	108,1	83,2	-23,1	50 ACES Tâmega I - Baixo Tâmega	39,9	35,1	49,7	43,3	27,0	-37,7
14 ACES Grande Lisboa IV - Oeiras	62,0	45,4	65,3	116,0	80,3	-30,7	51 Unidade Local de Saúde do Alto Minho, EPE	26,7	32,2	45,1	36,6	26,7	-27,0
15 ACES Pinhal Interior Norte I	105,1	75,8	85,4	90,0	79,2	-12,0	52 ACES Ave III - Famalicão	16,7	17,8	50,6	38,5	25,4	-34,1
16 ACES Ave I - Terras de Basto	86,2	90,2	519,2	629,5	76,0	-87,9	53 ACES Grande Porto VI - Porto Ocidental	68,1	36,5	55,4	67,2	24,6	-63,3
17 Unidade Local de Saúde do Baixo Alentejo, EPE	30,5	37,8	36,5	279,5	75,9	-72,9	54 ACES Entre Douro e Vouga II - Aveiro Norte	34,4	44,5	53,4	29,9	22,5	-24,9
18 ACES Baixo Mondego II	37,9	46,1	103,5	119,9	74,9	-37,5	55 ACES Grande Porto IX - Espinho / Gaia	63,1	72,3	84,5	33,9	22,5	-33,7
19 ACES Baixo Vouga II	83,5	56,2	54,9	31,5	69,2	119,4	56 ACES Algarve III - Sotavento	116,5	111,8	101,2	40,9	21,5	-47,5
20 ACES Grande Lisboa VI - Loures	121,4	94,1	115,5	53,6	68,0	26,8	57 ACES Grande Lisboa V - Odivelas	33,7	22,1	37,1	25,3	19,5	-22,9
21 ACES Oeste I - Oeste Norte	45,8	70,0	62,5	46,8	61,4	31,0	58 ACES Grande Porto IV - Maia	17,9	18,1	44,5	26,3	18,6	-29,4
22 ACES Grande Lisboa II - Lisboa Oriental	109,9	39,2	48,2	51,6	59,7	15,7	59 ACES Cávado I - Braga	81,9	35,5	47,3	45,7	17,8	-61,1
23 ACES Grande Lisboa VII - Amadora	13,6	76,8	34,8	37,0	58,6	58,1	60 ACES Grande Lisboa X - Cacém / Queluz	82,9	22,9	13,9	26,6	16,8	-36,9
24 ACES Tâmega III - Vale do Sousa Norte	33,2	41,3	60,6	69,0	58,5	-15,2	61 ACES Cávado III - Barcelos / Esposende	22,4	19,2	57,2	19,1	16,0	-16,5
25 ACES Cova da Beira	29,8	29,4	48,3	125,9	52,7	-58,1	62 ACES Algarve II - Barlavento	18,8	22,3	27,6	17,4	15,2	-12,7
26 ACES Dão Lafões III	55,9	75,7	125,9	89,9	50,6	-43,7	63 Unidade Local de Saúde de Matosinhos, EPE	71,5	32,0	68,4	22,8	14,1	-38,1
27 ACES Lezíria II	55,8	10,2	58,2	52,8	50,2	-4,9	64 ACES Tâmega II - Vale do Sousa Sul	169,9	42,0	43,5	22,0	11,9	-45,8
28 ACES Grande Lisboa VIII - Sintra / Mafra	33,0	45,2	141,2	116,9	47,9	-59,1	65 ACES Médio Tejo II - Zêzere	19,2	22,1	19,6	10,1	11,3	12,2
29 Unidade Local de Saúde da Guarda, EPE	25,9	26,3	72,1	47,8	46,9	-1,8	66 ACES Grande Lisboa XII - Vila Franca de Xira	36,0	46,6	54,1	39,5	11,2	-71,8
30 ACES Douro II - Douro Sul	118,9	121,7	110,8	31,5	46,5	47,4	67 ACES Grande Porto VIII - Gaia	20,0	16,6	25,0	11,0	11,1	0,9
31 ACES Baixo Vouga III	36,1	58,2	49,2	42,3	42,9	1,4	68 ACES Lezíria I - Ribatejo	31,7	83,9	57,8	15,0	10,5	-30,4
32 ACES Grande Porto VII - Porto Oriental	212,5	125,3	56,1	36,5	41,2	12,9	69 ACES Ave II - Guimarães / Vizela	18,3	13,1	17,5	9,8	10,0	1,5
33 ACES Grande Lisboa IX - Algueirão / Rio de Mouro	14,7	34,4	42,5	53,6	39,3	-26,7	70 ACES Grande Lisboa XI - Cascais	10,6	10,0	21,0	21,0	9,2	-56,2
34 Unidade Local de Saúde do Norte Alentejano, EPE	93,4	57,5	94,7	39,9	38,5	-3,7	71 ACES Médio Tejo I - Serra d'Aire	22,1	29,5	17,1	13,9	8,0	-42,7
35 ACES Grande Porto II - Gondomar	116,9	122,8	107,7	88,9	38,2	-57,1	72 ACES Grande Porto V - Póvoa do Varzim / Vila do Conde	28,4	36,5	29,5	7,3	6,0	-17,7
36 ACES Oeste II - Oeste Sul	113,2	34,2	38,5	26,6	37,4	40,7							
37 ACES Grande Porto III - Valongo	49,8	29,1	53,7	46,8	36,2	-22,6							



## 4.5. Percentagem de reclamações pendentes no quinquénio 2007-2011 (de resposta a pedidos de audição com mais de 30 dias), por ACES

<b>Designação</b>	Percentagem de reclamações pendentes no quadriénio (de resposta a pedidos de audição com mais de 30 dias), por ACES
<b>Tipo de Indicador</b>	Processo
<b>Objectivo</b>	Monitorizar o nível de serviço do processo interno de audição por ACES
<b>Critérios de Inclusão</b>	Todas as reclamações registadas no SGSR, pendentes de resposta a pedidos de audição, com mais de 30 dias, por ACES

ACES	TR 2007-2011	N.º reclamações Pendentes de Audição > 30 dias (2012.03.27)					Total	%
		2007	2008	2009	2010	2011		
1 ACES Grande Lisboa IV - Oeiras	1661	2	17	81	66	37	203	12,22
2 ACES Grande Lisboa XII - Vila Franca de Xira	709	3	0	1	0	69	73	10,30
3 ACES Península de Setúbal II - Seixal / Sesimbra	3039	0	0	79	48	91	218	7,17
4 ACES Pinhal Interior Norte II	196	0	0	1	3	9	13	6,63
5 ACES Península de Setúbal III - Arco Ribeirinho	2257	0	0	10	4	75	89	3,94
6 ACES Grande Lisboa IX - Algueirão / Rio de Mouro	1335	10	0	0	2	39	51	3,82
7 ACES Pinhal Interior Norte I	476	0	0	0	6	12	18	3,78
8 ACES Grande Lisboa X - Cacém/ Queluz	1209	0	0	0	0	45	45	3,72
9 ACES Grande Porto I - Santo Tirso / Trofa	571	4	3	0	4	7	18	3,15
10 ACES Grande Lisboa VII - Amadora	1148	0	5	8	1	22	36	3,14
11 ACES Médio Tejo I - Serra d'Aire	727	0	0	0	0	20	20	2,75
12 ACES Alentejo Central I	363	0	0	1	0	8	9	2,48
13 ACES Grande Porto II - Gondomar	1385	1	2	2	14	15	34	2,45
14 ACES Grande Porto VII - Porto Oriental	1404	0	0	0	0	32	32	2,28
15 ACES Grande Lisboa I - Lisboa Norte	1277	0	12	11	3	1	27	2,11
16 ACES Oeste I - Oeste Norte	966	0	2	4	2	10	18	1,86
17 ACES Baixo Vouga I	545	0	0	2	1	6	9	1,65
18 ACES Península de Setúbal IV - Setúbal / Palmela	949	1	1	2	1	3	8	0,84
19 ACES Baixo Mondego III	376	0	0	2	0	1	3	0,80
20 ACES Entre Douro e Vouga II - Aveiro Norte	755	0	0	0	2	4	6	0,79
21 ACES Douro II - Douro Sul	278	0	0	0	0	2	2	0,72
22 ACES Ave I - Terras de Basto	142	0	0	0	0	1	1	0,70
23 ACES Península de Setúbal I - Almada	1890	0	1	0	0	12	13	0,69
24 ACES Baixo Mondego I	1173	0	0	5	0	1	6	0,51
25 ACES Alentejo Central II	870	0	0	0	0	4	4	0,46
26 ACES Dão Lafões II	243	0	0	0	0	1	1	0,41
27 ACES Oeste II - Oeste Sul	1638	0	0	0	0	4	4	0,24
28 ACES Baixo Vouga II	879	0	0	0	0	2	2	0,23
29 ACES Dão Lafões III	486	0	0	0	0	1	1	0,21
30 ACES Grande Porto VI - Porto Ocidental	2061	0	0	2	0	2	4	0,19
31 ACES Grande Porto V - Póvoa do Varzim / Vila do Conde	537	0	0	0	0	1	1	0,19
32 ACES Baixo Vouga III	554	0	0	0	0	1	1	0,18
33 ACES Grande Lisboa II - Lisboa Oriental	2191	1	0	2	0	0	3	0,14
34 ACES Pinhal Litoral II	1561	0	0	0	0	2	2	0,13
35 ACES Baixo Alentejo	864	0	0	0	0	1	1	0,12
36 ACES Tâmega III - Vale do Sousa Norte	1310	0	0	0	0	1	1	0,08
37 ACES Cávado I - Braga	1881	0	0	0	0	1	1	0,05
38 ACES Algarve I - Central	3928	0	0	0	0	2	2	0,05
39 ACES Grande Lisboa VI - Loures	2302	0	0	0	0	1	1	0,04
<b>Total</b>	<b>46136</b>	<b>22</b>	<b>43</b>	<b>213</b>	<b>157</b>	<b>546</b>	<b>981</b>	<b>2,13</b>

\* Contemplam-se as reclamações visando as entidades antes da criação dos ACES em 2008

## 4.6. Exposições com resposta ao Cidadão em atraso (> 30 dias), por ACES

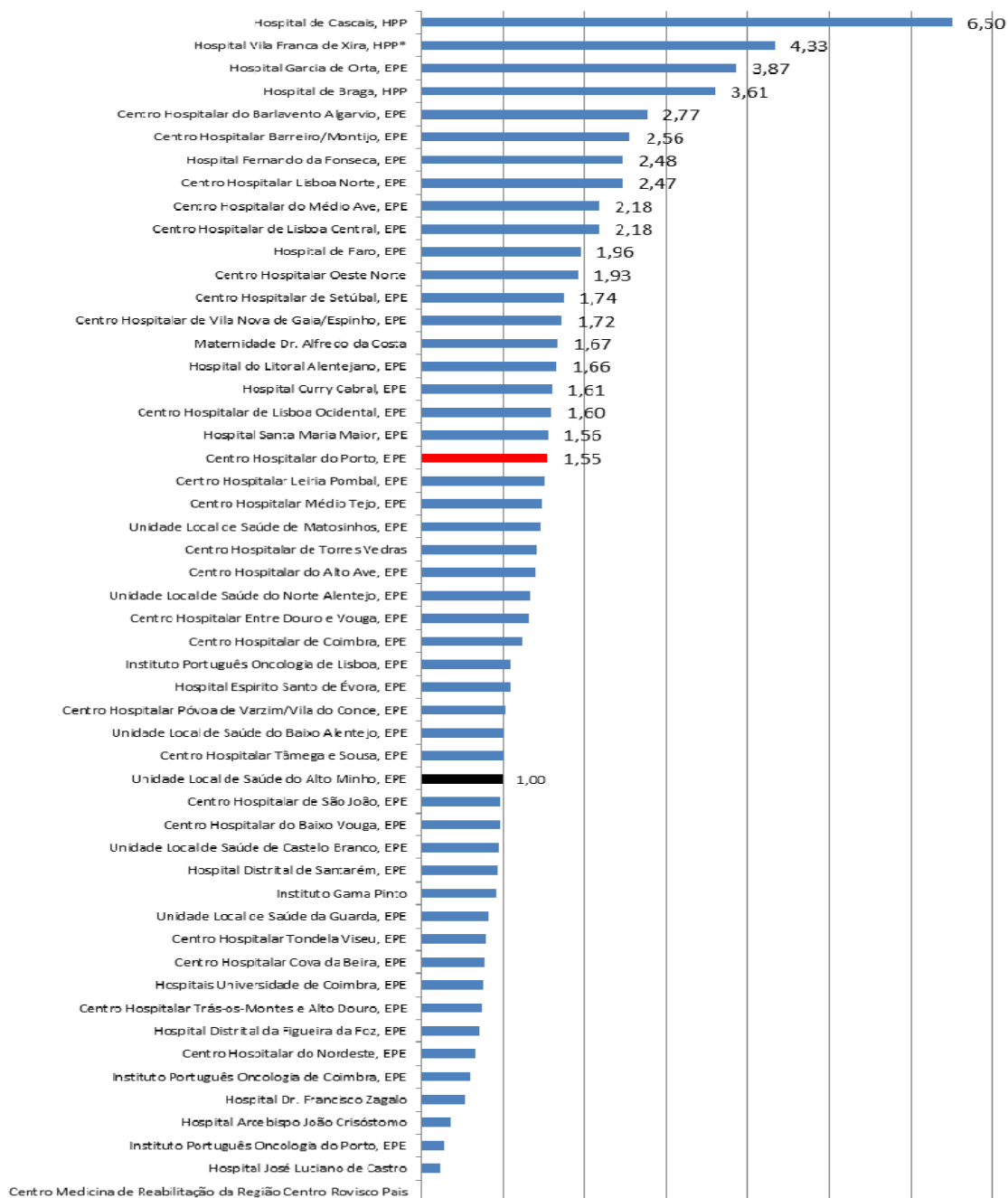
<b>Designação</b>	Total de reclamações registadas e com resposta ao Cidadão em atraso (> 30 dias), por ACES
<b>Tipo de Indicador</b>	Processo
<b>Objectivo</b>	Monitorizar o nível de serviço do processo interno de tratamento e resposta final ao Cidadão, por ACES
<b>Crítérios de Inclusão</b>	Todas as reclamações registadas no SGSR, não encerradas, com mais de 30 dias, por ACES

ACES (consulta a 2012.04.03)	n	ACES (consulta a 2012.04.03)	n
1 ACES Península de Setúbal II - Seixal / Sesimbra	918	35 ACES Grande Porto V - Póvoa do Varzim/ Vila do Conde	21
2 ACES Península de Setúbal III - Arco Ribeirinho	764	36 ACES Lezíria II	21
3 ACES Grande Lisboa X - Cacém/ Queluz	517	37 ACES Baixo Vouga II	20
4 ACES Grande Lisboa XII - Vila Franca de Xira	344	38 ACES Grande Lisboa XI - Cascais	20
5 ACES Grande Lisboa IV - Oeiras	335	39 ACES Beira Interior Sul	17
6 ACES Grande Lisboa IX - Algueirão / Rio de Mouro	215	40 ACES Tâmega III - Vale do Sousa Norte	16
7 ACES Grande Porto I - Santo Tirso / Trofa	148	41 ACES Entre Douro e Vouga I - Feira / Arouca	15
8 ACES Península de Setúbal I - Almada	144	42 ACES Cávado I - Braga	14
9 ACES Grande Lisboa VII - Amadora	136	43 ACES Dão Lafões II	14
10 ACES Médio Tejo I - Serra d'Aire	125	44 ACES Grande Lisboa VIII - Sintra / Mafra	13
11 ACES Grande Lisboa I - Lisboa Norte	123	45 ACES Baixo Mondego II	12
12 ACES Grande Lisboa II - Lisboa Oriental	113	46 ACES Pinhal Interior Sul	12
13 ACES Península de Setúbal IV - Setúbal / Palmela	113	47 ACES Grande Lisboa VI - Loures	11
14 ACES Grande Porto II - Gondomar	88	48 ACES Grande Porto III - Valongo	11
15 ACES Algarve I - Central	87	49 ACES Dão Lafões I	10
16 ACES Alentejo Central I	83	50 ACES Alto Trás-os-Montes II - Alto Tâmega e Barroso	9
17 ACES Pinhal Interior Norte II	76	51 ACES Alentejo Litoral	8
18 ACES Grande Lisboa V - Odivelas	62	52 ACES Grande Porto IX - Espinho / Gaia	7
19 ACES Baixo Vouga I	59	53 ACES Grande Lisboa III - Lisboa Central	6
20 ACES Ave I - Terras de Basto	56	54 ACES São Mamede	6
21 ACES Oeste I - Oeste Norte	56	55 ACES Algarve III - Sotavento	5
22 ACES Pinhal Litoral II	54	56 ACES Baixo Mondego I	5
23 ACES Grande Porto VI - Porto Ocidental	49	57 ACES Baixo Vouga III	5
24 ACES Pinhal Interior Norte I	46	58 ACES Cávado II - Gerês / Cabreira	4
25 ACES Oeste II - Oeste Sul	37	59 ACES Lezíria I - Ribatejo	4
26 ACES Dão Lafões III	36	60 ACES Tâmega I - Baixo Tâmega	4
27 ACES Grande Porto VII - Porto Oriental	36	61 ACES Cova da Beira	3
28 ACES Baixo Alentejo	34	62 ACES Pinhal Litoral I	3
29 ACES Baixo Mondego III	30	63 ACES Alto Minho	3
30 ACES Alentejo Central II	29	64 ACES Alto Trás-os-Montes I - Nordeste	2
31 ACES Guarda	28	65 ACES Algarve II - Barlavento	1
32 ACES Douro II - Douro Sul	22	66 ACES Ave III - Famalicão	1
33 ACES Grande Porto IV - Maia	22	67 ACES Caia	1
34 ACES Entre Douro e Vouga II - Aveiro Norte	21		

## 5.1. Permilagem de reclamações por UCH

<b>Designação</b>	Permilagem de reclamações por UCH
<b>Tipo de Indicador</b>	Resultado
<b>Objectivo</b>	Monitorizar as reclamações registadas ajustadas à produção em cada UCH.
<b>CrITÉrios de Inclusão</b>	Todas as reclamações registadas no SGSR e dados de produção disponibilizados pela ACSS e ARS's relativos às UCH.


### Permilagem das reclamações na produção por UCH, em 2011



Barra a preto: unidade de medida; Barra a vermelho: média

UCH	2010			2011			Δ% TR 2011-2010
	AA	TR	%	AA	TR	%	
1 Hospital de Cascais, HPP	261.890	728	2,78	233.584	1.519	6,50	108,65
2 Hospital Vila Franca de Xira, HPP*	185.958	558	3,00	107.610	466	4,33	-16,49
3 Hospital Garcia de Orta, EPE	416.227	1.893	4,55	432.113	1.671	3,87	-11,73
4 Hospital de Braga, HPP	479.379	1.105	2,31	500.132	1.803	3,61	63,17
5 Centro Hospitalar do Barlavento Algarvio, EPE	257.049	835	3,25	263.510	729	2,77	-12,69
6 Centro Hospitalar Barreiro/Montijo, EPE	365.229	837	2,29	350.186	896	2,56	7,05
7 Hospital Fernando da Fonseca, EPE	585.318	1.483	2,53	575.315	1.424	2,48	-3,98
8 Centro Hospitalar Lisboa Norte, EPE	1.126.403	2.628	2,33	1.146.586	2.832	2,47	7,76
9 Centro Hospitalar do Médio Ave, EPE	311.866	724	2,32	316.287	691	2,18	-4,56
10 Centro Hospitalar de Lisboa Central, EPE	866.427	1.469	1,70	857.206	1.871	2,18	27,37
11 Hospital de Faro, EPE	395.752	715	1,81	409.035	801	1,96	12,03
12 Centro Hospitalar Oeste Norte	272.247	565	2,08	267.332	516	1,93	-8,67
13 Centro Hospitalar de Setúbal, EPE	365.407	823	2,25	374.383	652	1,74	-20,78
14 Centro Hospitalar de Vila Nova de Gaia/Espinho, EPE	633.223	157	0,25	639.723	1.099	1,72	600,00
15 Maternidade Dr. Alfredo da Costa	12.1483	251	2,07	114.173	191	1,67	-23,90
16 Hospital do Litoral Alentejano, EPE	119.122	204	1,71	125.396	208	1,66	1,96
17 Hospital Curry Cabral, EPE	290.072	674	2,32	284.034	457	1,61	-32,20
18 Centro Hospitalar de Lisboa Ocidental, EPE	660.309	1.116	1,69	661.865	1.058	1,60	-5,20
19 Hospital Santa Maria Maior, EPE	166.196	213	1,28	161.351	252	1,56	18,31
20 Centro Hospitalar do Porto, EPE	779.008	772	0,99	800.051	1.240	1,55	60,62
22 Centro Hospitalar Leiria Pombal, EPE	416.729	437	1,05	413.972	626	1,51	43,25
23 Centro Hospitalar Médio Tejo, EPE	383.880	650	1,69	377.221	561	1,49	-13,69
24 Unidade Local de Saúde de Matosinhos, EPE	329.833	702	2,13	332.853	487	1,46	-30,63
25 Centro Hospitalar de Torres Vedras	173.280	334	1,93	169.898	243	1,43	-27,25
26 Centro Hospitalar do Alto Ave, EPE	427.392	610	1,43	434.755	608	1,40	-0,33
27 Unidade Local de Saúde do Norte Alentejo, EPE	187.539	229	1,22	185.614	248	1,34	8,30
28 Centro Hospitalar Entre Douro e Vouga, EPE	513.946	760	1,48	522.298	690	1,32	-9,21
29 Centro Hospitalar de Coimbra, EPE	432.741	253	0,58	443.471	549	1,24	117,00
30 Instituto Português Oncologia de Lisboa, EPE	222.601	261	1,17	230.826	256	1,11	-1,92
31 Hospital Espírito Santo de Évora, EPE	269.367	313	1,16	281.951	311	1,10	-0,64
32 Centro Hospitalar Póvoa de Varzim/Vila do Conde, EPE	157.823	211	1,34	156.030	161	1,03	-23,70
33 Unidade Local de Saúde do Baixo Alentejo, EPE	164.705	192	1,17	168.025	171	1,02	-10,94
34 Centro Hospitalar Tâmega e Sousa, EPE	444.335	613	1,38	469.391	477	1,02	-22,19
35 Unidade Local de Saúde do Alto Minho, EPE	357.437	461	1,29	393.407	391	0,99	-15,18
36 Centro Hospitalar de São João, EPE	1.041.131	1.344	1,29	1.054.953	1.025	0,97	-23,74
37 Centro Hospitalar do Baixo Vouga, EPE	414.911	358	0,86	426.780	413	0,97	15,36
38 Unidade Local de Saúde de Castelo Branco, EPE	168.317	123	0,73	171.098	162	0,95	31,71
39 Hospital Distrital de Santarém, EPE	294.766	362	1,23	300.215	283	0,94	-21,82
40 Instituto Gama Pinto	46.115	15	0,33	52.962	49	0,93	226,67
41 Unidade Local de Saúde da Guarda, EPE	207.454	149	0,72	206.663	172	0,83	15,44
42 Centro Hospitalar Tondela Viseu, EPE	427.310	295	0,69	427.302	341	0,80	15,59
43 Centro Hospitalar Cova da Beira, EPE	262.527	259	0,99	266.446	207	0,78	-20,08
44 Hospitais Universidade de Coimbra, EPE	739.898	602	0,81	749.218	573	0,76	-4,82
45 Centro Hospitalar Trás-os-Montes e Alto Douro, EPE	458.919	409	0,89	486.185	368	0,76	-10,02
46 Hospital Distrital da Figueira da Foz, EPE	174.073	99	0,57	178.621	126	0,71	27,27
47 Centro Hospitalar do Nordeste, EPE	209.121	135	0,65	205.992	137	0,67	1,48
48 Instituto Português Oncologia de Coimbra, EPE	134.931	67	0,50	138.196	82	0,59	22,39
49 Hospital Dr. Francisco Zagalo	30.945	5	0,16	31.370	17	0,54	240,00
50 Hospital Arcebispo João Crisóstomo	14.810	11	0,74	14.187	5	0,35	-54,55
51 Instituto Português Oncologia do Porto, EPE	259.696	144	0,55	273.518	76	0,28	-47,22
52 Hospital José Luciano de Castro	17.021	5	0,29	17.459	4	0,23	-20,00
53 Centro Medicina de Reabilitação da Região Centro Rovisco Pais	3.290	1	0,30	3.649	0	0,00	-100,00

\*Dados correspondentes ao período de 1/6/2011 a 31/12/2011

 Variações percentuais superiores a 50 pontos percentuais

## 5.2. As 10 causas mais mencionadas nas reclamações nas UCH

<b>Designação</b>	As 10 causas mais mencionadas nas reclamações nas UCH
<b>Tipo de Indicador</b>	Resultado
<b>Objectivo</b>	Monitorizar as 10 causas mais mencionadas nas reclamações nas UCH
<b>Critérios de Inclusão</b>	Todas as reclamações registadas no SGSR nas UCH.

Causas	2010		2011		Δ% 2011-2010
	n	%	n	%	
Tempo de espera no serviço de urgência	6.240	18,85	7.100	18,58	13,78
Tempo de espera para atendimento	3.284	9,92	3.253	8,51	-0,94
Falta de cortesia	2.157	6,51	2.405	6,29	11,50
Regras inadequadas/inaplicáveis	1.287	3,89	2.164	5,66	68,14
Má prática	1.414	4,27	1.635	4,28	15,63
Perfil desadequado	1.086	3,28	1.514	3,96	39,41
Tempo de espera para consultas de especialidade	1.106	3,34	1.129	2,96	2,08
Falta de informação adequada em tempo útil	675	2,04	1.023	2,68	51,56
Desrespeito no trato interpessoal	856	2,59	947	2,48	10,63
Tempo de espera para MCDT	773	2,33	901	2,36	16,56

### As 10 causas mais mencionadas



Causas	Ranking 2010	Ranking 2011
Tempo de espera no serviço de urgência	1	
Tempo de espera para atendimento	2	
Falta de cortesia	3	
Regras inadequadas/inaplicáveis	5	
Má prática	4	
Perfil desadequado	7	
Tempo de espera para consultas de especialidade	6	
Falta de informação adequada em tempo útil	13	
Desrespeito no trato interpessoal	9	
Tempo de espera para MCDT	11	

### 5.3. Os 10 serviços mais visados nas reclamações nas UCH

<b>Designação</b>	Os 10 serviços mais visados nas reclamações nas UCH
<b>Tipo de Indicador</b>	Resultado
<b>Objectivo</b>	Monitorizar o total de reclamações nos 10 serviços mais visados nas UCH
<b>Crítérios de Inclusão</b>	Todas as reclamações registadas no SGRS nas UCH

Serviços	2010		2011		Δ%
	n	%	n	%	
Urgência Geral	13.873	28,65	14.767	45,32	6,44
Consulta Externa	1.775	3,67	1.947	5,97	9,69
Gestão de Doentes	728	1,50	1.008	3,09	38,46
Imagiologia	435	0,90	688	2,11	58,16
Ortopedia	530	1,09	645	1,98	21,70
Cirurgia Geral	512	1,06	627	1,92	22,46
Portaria / Segurança	522	1,08	621	1,91	18,97
Pediatria	567	1,17	578	1,77	1,94
Medicina Interna	452	0,93	491	1,51	8,63
Oftalmologia	353	0,73	484	1,49	37,11

#### Os 10 Serviços mais mencionados

Serviços	Ranking 2010	Ranking 2011
Urgência Geral	1	
Consulta Externa	2	
Gestão de Doentes	3	
Imagiologia	9	
Ortopedia	6	
Cirurgia Geral	7	
Portaria / Segurança	5	
Pediatria	4	
Medicina Interna	8	
Oftalmologia	11	

## 5.4. Médias dos tempos de resposta às reclamações por UCH

<b>Designação</b>	Médias dos tempos de resposta às reclamações, por UCH (consulta a 2012.04.11)
<b>Tipo de Indicador</b>	Processo
<b>Objectivo</b>	Monitorizar os tempos de resposta às reclamações nas UCH
<b>Critérios de Inclusão</b>	Todas as reclamações registadas no SGSR como resolvidas e respondidas, por UCH

	Média	2007	2008	2009	2010	2011	Δ% 2010 - 2011
1	Centro Hospitalar Cova da Beira, EPE	259,1	285,4	583,9	442,9	190,3	-132,7
2	Centro Hospitalar Barreiro Montijo, EPE	88,6	67,1	94,4	107,8	141,2	23,7
3	Centro Hospitalar de Coimbra, EPE	143,2	99,8	194,9	161,6	113,0	-43,1
4	Unidade Local de Saúde do Baixo Alentejo, EPE	361,2	236,0	60,7	290,6	103,3	-181,4
5	Centro Hospitalar do Médio Ave, EPE	184,1	252,4	205,0	82,5	85,6	3,7
6	Centro Hospitalar Tondela - Viseu, EPE	165,0	591,2	509,3	92,9	85,2	-9,1
7	Centro Hospitalar do Oeste Norte	76,2	51,8	72,5	92,8	84,4	-9,9
8	Centro Hospitalar da Póvoa do Varzim/ Vila do Conde, EPE	24,6	47,9	74,9	81,5	83,4	2,3
9	Unidade Local de Saúde de Matosinhos, EPE	50,3	73,2	82,3	65,3	80,6	18,9
10	Centro Hospitalar do Porto, EPE	86,5	209,1	56,8	62,2	78,1	20,3
11	Hospital do Espírito Santo, EPE - Évora	39,4	28,5	36,3	63,4	71,0	10,8
12	Centro Hospitalar de Setúbal, EPE	271,2	308,0	266,9	218,4	70,9	-208,1
13	Hospital de Faro, EPE	374,2	252,1	195,1	114,8	68,9	-66,8
14	Unidade Local de Saúde da Guarda, EPE	48,4	83,4	132,9	59,7	66,0	9,5
15	Centro Hospitalar Vila Nova de Gaia/ Espinho, EPE	96,7	99,5	97,2	55,6	61,8	10,0
16	Maternidade Dr. Alfredo da Costa - GHCL	340,5	195,6	286,8	74,2	61,5	-20,7
17	Unidade Local de Saúde de Castelo Branco, EPE	57,4	299,8	292,5	67,2	58,1	-15,7
18	Hospital Universidade de Coimbra - CHUC, EPE	127,2	59,5	396,6	97,1	57,1	-70,1
19	Hospital de Braga	149,9	255,7	243,2	39,2	55,6	29,5
20	Hospital de Magalhães Lemos, EPE	427,6	56,8	142,3	70,5	54,4	-29,5
21	Centro Hospitalar de Lisboa Central, EPE - GHCL	141,8	122,0	204,7	107,9	54,1	-99,4
22	Unidade Local de Saúde do Alto Minho, EPE	95,8	70,9	94,0	75,8	52,9	-43,2
23	HPP Hospital de Cascais Dr. José de Almeida	129,5	109,3	295,5	371,7	52,7	-604,7
24	Unidade Local de Saúde do Norte Alentejano, EPE	96,8	97,4	44,0	49,3	50,4	2,1
25	Instituto Português de Oncologia de Lisboa Francisco Gentil, EPE	149,7	304,8	117,2	65,1	47,8	-36,4
26	Hospital Distrital de Santarém, EPE	37,3	35,8	45,5	51,7	46,4	-11,3
27	Instituto Português de Oncologia de Coimbra Francisco Gentil, EPE	39,7	42,9	42,0	41,2	45,3	9,2
28	Hospital Curry Cabral, EPE - GHCL	56,1	50,1	59,2	39,5	44,7	11,6
29	Hospital Professor Doutor Fernando Fonseca, EPE	85,6	88,3	227,7	46,9	43,9	-6,8
30	Centro Hospitalar de Trás-os-Montes e Alto Douro, EPE	73,4	62,5	44,8	40,1	41,1	2,5
31	Centro Hospitalar do Alto Ave, EPE	28,3	16,0	21,0	37,1	39,3	5,7
32	Hospital Arcebispo João Crisóstomo - Cantanhede	91,0	20,0	73,7	41,0	39,0	-5,1
33	Centro Hospitalar de Lisboa Norte, EPE	79,7	71,8	76,5	68,4	38,8	-76,4
34	Centro Hospitalar São João, EPE	182,0	124,4	102,6	133,9	37,4	-258,1
35	Centro Hospitalar Baixo Vouga, EPE	44,9	415,0	108,6	60,9	37,1	-64,0
36	Centro Hospitalar do Barlavento Algarvio, EPE	124,9	85,3	119,6	96,7	35,2	-174,5
37	Hospital Dr. Francisco Zagalo - Ovar	31,5	21,0	24,8	43,4	33,9	-28,1
38	Hospital Garcia de Orta, EPE - Almada	67,6	53,6	145,4	66,0	32,3	-104,4
39	Hospital José Luciano de Castro - Anadia	52,3	37,5	20,3	10,2	32,0	68,1
40	Centro Hospitalar Psiquiátrico de Lisboa	255,9	51,1	51,2	20,8	31,8	34,5
41	Centro Hospitalar de Lisboa Ocidental, EPE	73,4	81,4	99,6	60,8	30,9	-96,8
42	Centro Hospitalar de Entre o Douro e Vouga, EPE	18,7	26,3	41,6	34,1	29,9	-14,0
43	Hospital do Litoral Alentejano - Santiago do Cacém	34,5	46,1	43,5	41,2	27,8	-48,0
44	Centro Hospitalar do Médio Tejo, EPE	237,9	94,3	111,5	41,3	27,2	-52,0
45	Hospital Santa Maria Maior, EPE - Barcelos	28,8	30,3	32,6	85,3	25,9	-228,9
46	Hospital Distrital da Figueira da Foz, EPE	15,0	21,9	21,2	44,2	24,2	-82,6
47	Centro Hospitalar Leiria - Pombal, EPE	98,0	139,3	82,0	58,0	23,9	-143,2
48	Centro Hospitalar Tâmega e Sousa, EPE	77,6	97,6	169,6	85,1	23,1	-268,7
49	Centro Hospitalar de Torres Vedras	32,0	38,4	34,3	25,3	17,9	-41,5
50	Centro Hospitalar Psiquiátrico de Coimbra	14,7	17,3	23,9	24,8	16,9	-47,0
51	Hospital de Vila Franca de Xira	50,6	73,7	58,5	27,7	16,6	-66,8
52	Instituto de Oftalmologia Dr. Gama Pinto	17,7	16,4	19,0	19,2	15,6	-23,5
53	Centro Hospitalar do Nordeste, EPE	16,9	10,3	14,9	11,4	11,1	-3,0
54	Instituto Português de Oncologia do Porto Francisco Gentil, EPE	39,1	24,9	12,8	10,7	8,9	-19,6

## 5.5. Percentagem de reclamações pendentes no quinquénio 2007-2011 (de resposta a pedidos de audição com mais de 30 dias), por UCH

<b>Designação</b>	Percentagem de reclamações pendentes no quadriénio (de resposta a pedidos de audição com mais de 30 dias), por UCH
<b>Tipo de Indicador</b>	Processo
<b>Objectivo</b>	Monitorizar o nível de serviço do processo interno de audição nas UCH
<b>CrITÉrios de Inclusão</b>	Todas as reclamações registadas no SGSR, pendentes de resposta a pedidos de audição, com mais de 30 dias, por UCH a 2012.03.28

UCH	TR 2007-2011	Nº de Reclamações Pendentes de Audição > 30 dias					Total	%
		2007	2008	2009	2010	2011		
1 Centro Hospitalar do Oeste Norte	2207	45	54	275	295	328	997	45,17
2 Centro Hospitalar Tondela - Viseu, EPE	1702	210	120	157	126	94	707	41,54
3 Hospital Universidade de Coimbra - CHUC, EPE	2508	155	200	114	14	37	520	20,73
4 Centro Hospitalar de Coimbra, EPE	1716	2	3	33	50	233	321	18,71
5 Centro Hospitalar do Barlavento Algarvio, EPE	3736	197	70	95	140	101	603	16,14
6 Centro Hospitalar do Porto, EPE	5326	0	6	4	75	750	835	15,68
7 Centro Hospitalar Barreiro Montijo, EPE	3820	28	68	161	129	204	590	15,45
8 Centro Hospitalar de Lisboa Norte, EPE	12429	199	306	323	261	546	1635	13,15
9 Hospital Garcia de Orta, EPE - Almada	8787	50	13	299	372	342	1076	12,25
10 Unidade Local de Saúde do Norte Alentejano, EPE	990	1	28	12	18	39	98	9,90
11 Hospital de Magalhães Lemos, EPE	180	0	2	2	8	5	17	9,44
12 HPP Hospital de Cascais Dr. José de Almeida	3178	143	72	0	0	9	224	7,05
13 Centro Hospitalar Cova da Beira, EPE	1249	10	11	24	21	19	85	6,81
14 Centro Hospitalar Vila Nova de Gaia/ Espinho, EPE	5043	0	11	22	92	195	320	6,35
15 Hospital de Faro, EPE	3965	11	26	17	14	145	213	5,37
16 Unidade Local de Saúde de Matosinhos, EPE	3274	0	0	0	0	143	143	4,37
17 Hospital Curry Cabral, EPE - GHCL	2666	0	36	12	29	35	112	4,20
18 Centro Hospitalar do Médio Ave, EPE	3418	0	0	21	14	81	116	3,39
19 Instituto Português de Oncologia de Lisboa Francisco Gentil, EPE	961	0	0	1	6	18	25	2,60
20 Unidade Local de Saúde de Castelo Branco, EPE	709	0	0	1	5	10	16	2,26
21 Maternidade Dr. Alfredo da Costa - GHCL	1180	0	0	0	0	23	23	1,95
22 Centro Hospitalar de Setúbal, EPE	4443	0	0	0	3	79	82	1,85
23 Hospital de Braga	4081	0	0	0	0	62	62	1,52
24 Centro Hospitalar de Lisboa Central, EPE - GHCL	6748	0	1	3	9	84	97	1,44
25 Centro Hospitalar de Lisboa Ocidental, EPE	6071	1	0	7	11	53	72	1,19
26 Centro Hospitalar do Baixo Vouga, EPE	2029	0	0	0	0	18	18	0,89
27 Centro Hospitalar do Alto Ave, EPE	2670	0	0	0	0	15	15	0,56
28 Unidade Local de Saúde do Alto Minho, EPE	2188	0	0	1	5	5	11	0,50
29 Instituto Português de Oncologia de Coimbra Francisco Gentil, EPE	324	0	0	0	0	1	1	0,31
30 Centro Hospitalar de Torres Vedras	1426	0	0	0	0	4	4	0,28
31 Unidade Local de Saúde da Guarda, EPE	818	0	0	0	0	2	2	0,24
32 Hospital Distrital da Figueira da Foz, EPE	470	0	0	0	0	1	1	0,21
33 Hospital Santa Maria Maior, EPE - Barcelos	1077	0	0	0	0	2	2	0,19
34 Centro Hospitalar de Trás-os-Montes e Alto Douro, EPE	2156	0	0	0	0	4	4	0,19
35 Centro Hospitalar do Médio Tejo, EPE	2585	0	0	0	0	3	3	0,12
36 Centro Hospitalar Leiria - Pombal, EPE	2630	0	0	0	0	3	3	0,11
37 Hospital do Espírito Santo, EPE - Évora	1754	0	0	0	0	2	2	0,11
38 Centro Hospitalar da Póvoa do Varzim/ Vila do Conde, EPE	961	0	0	0	0	1	1	0,10
39 Centro Hospitalar São João, EPE	6190	0	0	0	0	4	4	0,06
40 Hospital de Vila Franca de Xira	2839	0	0	0	0	1	1	0,04
41 Centro Hospitalar de Entre o Douro e Vouga, EPE	3508	0	0	0	0	1	1	0,03

## 5.6. Exposições com resposta ao Cidadão em atraso (> 30 dias), por UCH

<b>Designação</b>	Total de reclamações e sugestões registadas e com resposta ao Cidadão em atraso (> 30 dias), por UCH
<b>Tipo de Indicador</b>	Processo
<b>Objectivo</b>	Monitorizar o nível de serviço do processo interno de tratamento e resposta final ao Cidadão, por UCH
<b>Crítérios de Inclusão</b>	Todas as reclamações e sugestões registadas no SGSR, pendentes de resposta final, com mais de 30 dias, por UCH, a 2012.04.03

UCH	n	UCH	n
1 Hospital Professor Doutor Fernando Fonseca, EPE	1649	43 Hospital Distrital Vila Nova de Gaia - CHVNG/E, EPE	40
2 Hospital Universidade de Coimbra - CHUC, EPE	1461	44 Maternidade Dr. Alfredo da Costa - GHCL	40
3 Hospital Garcia de Orta, EPE - Almada	1235	45 Hospital de Santa Luzia - Viana do Castelo	38
4 Hospital Nossa Senhora do Rosário, EPE - Barreiro	1161	46 Hospital Santo André - Leiria - CHLP, EPE	36
5 Hospital Distrital das Caldas da Rainha	971	47 Hospital do Espírito Santo, EPE - Évora	33
6 Hospital de Santa Maria	951	48 Hospital Distrital de Torres Vedras	24
7 Hospital São Teotónio - CHTV, EPE	877	49 Hospital Dr. José Maria Grande - Portalegre	24
8 Hospital Pêro da Covilhã	851	50 Hospital Santa Cruz	24
9 Hospital Geral de Santo António - Porto	734	51 Hospital São Pedro de Vila Real	23
10 Unidade Hospitalar de Portimão	624	52 Hospital de Magalhães Lemos, EPE	21
11 Hospital Pediátrico de Coimbra - CHUC, EPE	618	53 Hospital Sousa Martins - Guarda	20
12 Hospital Eduardo Santos Silva - CHVNG/E, EPE	381	54 Hospital de Vila Franca de Xira	16
13 Hospital de Faro, EPE	365	55 Hospital Santa Maria Maior, EPE - Barcelos	16
14 Hospital Geral de Coimbra - CHUC, EPE	255	56 Hospital São Sebastião - Santa Maria da Feira	16
15 Hospital de São João - Porto	250	57 Hospital Distrital de Santarém, EPE	14
16 Unidade Hospitalar de Farnalício - CHMA, EPE	239	58 Hospital Ortopédico Santiago do Outão	14
17 HPP Hospital de Cascais Dr. José de Almeida	213	59 Hospital Cândido de Figueiredo - Tondela - CHTV, EPE	13
18 Hospital Pedro Hispano	193	60 Hospital de Santa Marta	13
19 Hospital Bernardino Lopes de Oliveira - Alcobaca	182	61 Hospital do Fundão	13
20 Hospital de Braga	176	62 Hospital Dr. Manoel Constâncio - Abrantes	12
21 Hospital Distrital do Montijo	174	63 Hospital Conde Bertiandos - Ponte de Lima	10
22 Hospital de S. José / Sto. Ant.º Capuchos	173	64 Hospital Termal Rainha D. Leonor	10
23 Unidade Hospitalar de Santo Tirso - CHMA, EPE	155	65 Hospital Distrital de Pombal - CHLP, EPE	9
24 Hospital Santa Luzia de Elvas	151	66 Centro de Medicina de Reabilitação da Região Centro Rovisco Pais	8
25 Hospital Curry Cabral, EPE - GHCL	131	67 Centro Hospitalar Leiria - Pombal, EPE	7
26 Unidade Hospitalar de Guimarães - CHAA, EPE	123	68 Hospital Nossa Senhora da Ajuda - CHVNG/E, EPE	7
27 Maternidade Júlio Dinis - CH Porto, EPE	121	69 Hospital Nossa Senhora da Assunção - Seia	7
28 Ministério da Saúde Gabinete Ministerial	102	70 Hospital Nossa Senhora da Graça - Tomar	6
29 Hospital Pulido Valente	92	71 Hospital Rainha Santa Isabel - Torres Novas	6
30 Hospital Central Especializado de Crianças Maria Pia - CH Porto, EPE	88	72 Hospital São Miguel - Oliveira de Azeméis	6
31 Hospital Infante D. Pedro - CHBV, EPE	86	73 Hospital Beatriz Ângelo - Loures	5
32 Hospital de São Francisco Xavier	84	74 Unidade Hospitalar de Vila do Conde - CHPVVC, EPE	5
33 Hospital Distrital da Figueira da Foz, EPE	83	75 Centro Hospitalar Barreiro Montijo, EPE	4
34 Hospital Amato Lusitano - Castelo Branco	65	76 Hospital do Litoral Alentejano - Santiago do Cacém	3
35 Unidade Hospitalar da Póvoa de Varzim - CHPVVC, EPE	63	77 Hospital Distrital de Águeda - CHBV, EPE	2
36 Hospital Dona Estefânia	62	78 Hospital Distrital de São João da Madeira	2
37 Hospital de São Bernardo - Setúbal	52	79 Maternidade Bissaya Barreto - CHUC, EPE	2
38 Hospital José Joaquim Fernandes - Beja	50	80 Hospital Dr. Francisco Zagalo - Ovar	1
39 Hospital Distrital de Lagos	48	81 Hospital Júlio de Matos	1
40 Hospital Egas Moniz	46	82 Hospital Miguel Bombarda	1
41 Hospital Nossa Senhora da Conceição - Valongo	46	83 Hospital Padre Américo - Vale do Sousa	1
42 Hospital São Pedro Gonçalves Telmo - Periche	46	84 Hospital São Paulo - Serpa	1