

# Sistema de Gestão de Reclamações da ERS

Narração Estatística

Ano 2012

**Sector Público**

## Índice

1.	Retrato Estatístico .....	9
1.1	Panorama Geral Nacional .....	9
1.1.1	Evolução semestral do volume de reclamações recebidas .....	9
1.1.2	Evolução mensal do volume de reclamações recebidas em 2012 .....	10
1.1.3	Proveniência das reclamações recebidas .....	11
1.1.4	Reclamações recebidas por Região .....	12
1.1.5	Reclamações recebidas por Tipo de Prestador .....	13
1.1.6	Reclamações recebidas por Região e Tipo de Prestador .....	13
1.1.7	Reclamações recebidas por Assunto Visado .....	14
1.1.8	Reclamações recebidas por Região e Assunto Visado .....	15
1.1.9	Reclamações recebidas por Assunto Visado e Tipo de Prestador .....	15
2.	Regiões de Saúde .....	16
2.1	Região Norte .....	16
2.1.1	Evolução semestral do volume de reclamações recebidas – Norte .....	16
2.1.2	Proveniência das reclamações recebidas – Norte .....	17
2.1.3	Reclamações recebidas por Tipo de Prestador – Norte .....	18
2.1.4	Reclamações recebidas por Assunto Visado – Norte .....	19
2.1.5	Reclamações recebidas por Assunto Visado e Tipo de Prestador – Norte .....	20
2.2	Região Centro .....	21
2.2.1	Evolução semestral do volume de reclamações recebidas – Centro .....	21
2.2.2	Proveniência das reclamações recebidas – Centro .....	22
2.2.3	Reclamações recebidas por Tipo de Prestador – Centro .....	23
2.2.4	Reclamações recebidas por Assunto Visado – Centro .....	24
2.2.5	Reclamações recebidas por Assunto Visado e Tipo de Prestador – Centro .....	25
2.3	Região LVT .....	26
2.3.1	Evolução semestral do volume de reclamações recebidas – LVT .....	26
2.3.2	Proveniência das reclamações recebidas – LVT .....	27
2.3.3	Reclamações recebidas por Tipo de Prestador – LVT .....	28

2.3.4	Reclamações recebidas por Assunto Visado – LVT.....	29
2.3.5	Reclamações recebidas por Assunto Visado e Tipo de Prestador – LVT .....	30
2.4	Região Alentejo .....	31
2.4.1	Evolução semestral do volume de reclamações recebidas – Alentejo.....	31
2.4.2	Proveniência das reclamações recebidas – Alentejo.....	32
2.4.3	Reclamações recebidas por Tipo de Prestador – Alentejo .....	33
2.4.4	Reclamações recebidas por Assunto Visado – Alentejo .....	34
2.4.5	Reclamações recebidas por Assunto Visado e Tipo de Prestador – Alentejo.....	35
2.5	Região Algarve.....	36
2.5.1	Evolução semestral do volume de reclamações recebidas – Algarve .....	36
2.5.2	Proveniência das reclamações recebidas – Algarve.....	37
2.5.3	Reclamações recebidas por Tipo de Prestador – Algarve.....	38
2.5.4	Reclamações recebidas por Assunto Visado – Algarve .....	39
2.5.5	Reclamações recebidas por Assunto Visado e Tipo de Prestador – Algarve .....	40
3.	Assuntos mais visados nos Processos de Reclamação .....	41
3.1	Qualidade da Assistência de Cuidados de Saúde .....	42
3.1.1	Qualidade da Assistência de Cuidados de Saúde, por Região.....	42
3.1.2	Proveniência dos Processos - Qualidade da Assistência de Cuidados de Saúde.....	43
3.2	Acesso.....	44
3.2.1	Acesso, por Região .....	44
3.2.2	Proveniência dos Processos - Acesso .....	45
3.3	Qualidade da Assistência Administrativa.....	46
3.3.1	Qualidade da Assistência Administrativa, por Região .....	46
3.3.2	Proveniência dos Processos - Qualidade da Assistência Administrativa.....	47
4.	Arquivamentos.....	48
4.1	Processos de 2010 terminados durante o ano de 2012 .....	49
4.2	Processos de 2011 terminados durante o ano de 2012 .....	50
4.3	Processos de 2012 terminados durante o ano de 2012 .....	51

## Índice de Tabelas

Tabela 1 – Evolução semestral do volume de reclamações recebidas .....	9
Tabela 2 – Evolução mensal do volume de reclamações recebidas em 2012.....	10
Tabela 3 – Proveniência das reclamações recebidas em 2012 .....	11
Tabela 4 – Reclamações recebidas por Região.....	12
Tabela 5 – Reclamações recebidas por Tipo de Prestador.....	13
Tabela 6 – Reclamações recebidas por Região e Tipo de Prestador .....	13
Tabela 7 – Reclamações recebidas por Assunto Visado .....	14
Tabela 8 – Reclamações recebidas por Região e Assunto Visado .....	15
Tabela 9 – Reclamações recebidas por Assunto e Tipo de Prestador .....	15
Tabela 10 – Evolução semestral do volume de reclamações recebidas – Norte .....	16
Tabela 11 – Proveniência das reclamações recebidas – Norte .....	17
Tabela 12 – Reclamações recebidas por Tipo de Prestador – Norte .....	18
Tabela 13 – Reclamações recebidas por Assunto Visado – Norte .....	19
Tabela 14 – Reclamações recebidas por Assunto e Tipo de Prestador – Norte .....	20
Tabela 15 – Evolução semestral do volume de reclamações recebidas – Centro .....	21
Tabela 16 – Proveniência das reclamações recebidas – Centro.....	22
Tabela 17 – Reclamações recebidas por Tipo de Prestador – Centro .....	23
Tabela 18 – Reclamações recebidas por Assunto Visado – Centro .....	24
Tabela 19 – Reclamações recebidas por Assunto e Tipo de Prestador – Centro .....	25
Tabela 20 – Evolução semestral do volume de reclamações recebidas – LVT.....	26
Tabela 21 – Proveniência das reclamações recebidas – LVT.....	27
Tabela 22 – Reclamações recebidas por Tipo de Prestador – LVT .....	28
Tabela 23 – Reclamações recebidas por Assunto – LVT .....	29
Tabela 24 – Reclamações recebidas por Assunto e Tipo de Prestador – LVT .....	30
Tabela 25 – Evolução semestral do volume de reclamações recebidas – Alentejo .....	31
Tabela 26 – Proveniência das reclamações recebidas – Alentejo .....	32
Tabela 27 – Reclamações recebidas por Tipo de Prestador – Alentejo.....	33
Tabela 28 – Reclamações recebidas por Assunto – Alentejo.....	34
Tabela 29 – Reclamações recebidas por Assunto e Tipo de Prestador – Alentejo.....	35
Tabela 30 – Evolução semestral do volume de reclamações recebidas – Algarve.....	36
Tabela 31 – Proveniência das reclamações recebidas – Algarve.....	37
Tabela 32 – Reclamações recebidas por tipo de prestador – Algarve.....	38

Tabela 33 – Reclamações recebidas por Assunto Visado – Algarve .....	39
Tabela 34 – Reclamações recebidas por Assunto e Tipo de Prestador – Algarve .....	40
Tabela 35 – Assuntos mais visados nos processos de reclamação.....	41
Tabela 36 – Qualidade da Assistência de Cuidados de Saúde, por Região .....	42
Tabela 37 – Qualidade da Assistência de Cuidados de Saúde - Proveniência.....	43
Tabela 38 – Acesso, por Região .....	44
Tabela 39 – Acesso - Proveniência.....	45
Tabela 40 – Qualidade da Assistência Administrativa, por Região.....	46
Tabela 41 – Qualidade da Assistência Administrativa - Proveniência .....	47
Tabela 42 – Processos arquivados em 2012.....	48
Tabela 43 – Processos de 2010 arquivados durante o ano de 2012 .....	49
Tabela 44 – Processos de 2011 arquivados durante o ano de 2012 .....	50
Tabela 45 – Processos de 2012 arquivados durante o ano de 2012 .....	51

## Índice de Gráficos

Gráfico 1 – Evolução semestral do volume de reclamações recebidas .....	9
Gráfico 2 - Evolução mensal do volume de reclamações recebidas em 2012 .....	10
Gráfico 3 – Proveniência das reclamações recebidas em 2012 .....	11
Gráfico 4 – Reclamações recebidas por Região.....	12
Gráfico 5 – Reclamações recebidas por Tipo de Prestador.....	13
Gráfico 6 – Reclamações recebidas por Assunto Visado .....	14
Gráfico 7 – Evolução semestral do volume de reclamações recebidas – Norte .....	16
Gráfico 8 – Proveniência das reclamações recebidas – Norte .....	17
Gráfico 9 – Reclamações recebidas por Tipo de Prestador - Norte.....	18
Gráfico 10 – Reclamações recebidas por Assunto Visado – Norte .....	19
Gráfico 11 – Evolução semestral do volume de reclamações recebidas - Centro.....	21
Gráfico 12 – Proveniência das reclamações recebidas – Centro.....	22
Gráfico 13 – Reclamações recebidas por Tipo de Prestador - Centro .....	23
Gráfico 14 – Reclamações recebidas por Assunto Visado – Centro .....	24
Gráfico 15 – Evolução semestral do volume de reclamações recebidas - LVT.....	26
Gráfico 16 – Proveniência das reclamações recebidas – LVT.....	27
Gráfico 17 – Reclamações recebidas por Tipo de Prestador – LVT .....	28
Gráfico 18 – Reclamações recebidas por Assunto – LVT .....	29
Gráfico 19 – Evolução semestral do volume de reclamações recebidas - Alentejo .....	31
Gráfico 20 – Proveniência das reclamações recebidas – Alentejo .....	32
Gráfico 21 – Reclamações recebidas por Tipo de Prestador – Alentejo .....	33
Gráfico 22 – Reclamações recebidas por Assunto – Alentejo .....	34
Gráfico 23 – Evolução semestral do volume de reclamações recebidas - Alentejo .....	36
Gráfico 24 – Proveniência das reclamações recebidas – Algarve.....	37
Gráfico 25 – Reclamações recebidas por tipo de prestador – Algarve .....	38
Gráfico 26 – Reclamações recebidas por Assunto Visado – Algarve .....	39
Gráfico 27 – Assuntos mais visados, por Tipo de Prestador .....	41
Gráfico 28 – Qualidade da Assistência de Cuidados de Saúde, por Região .....	42
Gráfico 29 – Qualidade da Assistência de Cuidados de Saúde - Proveniência.....	43
Gráfico 30 – Acesso, por Região .....	44
Gráfico 31 – Acesso - Proveniência.....	45
Gráfico 32 – Qualidade da Assistência Administrativa, por Região.....	46

Gráfico 33 – Qualidade da Assistência Administrativa - Proveniência .....	47
Gráfico 34 – Processos arquivados durante o ano de 2012 .....	48
Gráfico 35 – Resultado das Transferências Externas – Processos de 2011.....	50
Gráfico 36 – Resultado das Transferências Externas – Processos de 2012.....	51

## Índice de Abreviaturas

- SGREC – Sistema de Gestão de Reclamações.
- ARS – Administração Regional de Saúde.
- AV – Processo de avaliação – reclamações/exposições com proveniência diferente da folha original do Livro de Reclamações.
- DGS – Direção Geral da Saúde.
- ROL – Reclamação Online – Reclamação proveniente do livro de reclamações existente no *site* da Entidade Reguladora da Saúde.
- LVT – Lisboa e Vale do Tejo.
- PCO – Processo de Contraordenação.
- INEM – Instituto Nacional de Emergência Médica.
- ASAE – Autoridade de Segurança Alimentar e Económica.
- IGT – Inspeção Geral do Trabalho.

# 1. Retrato Estatístico

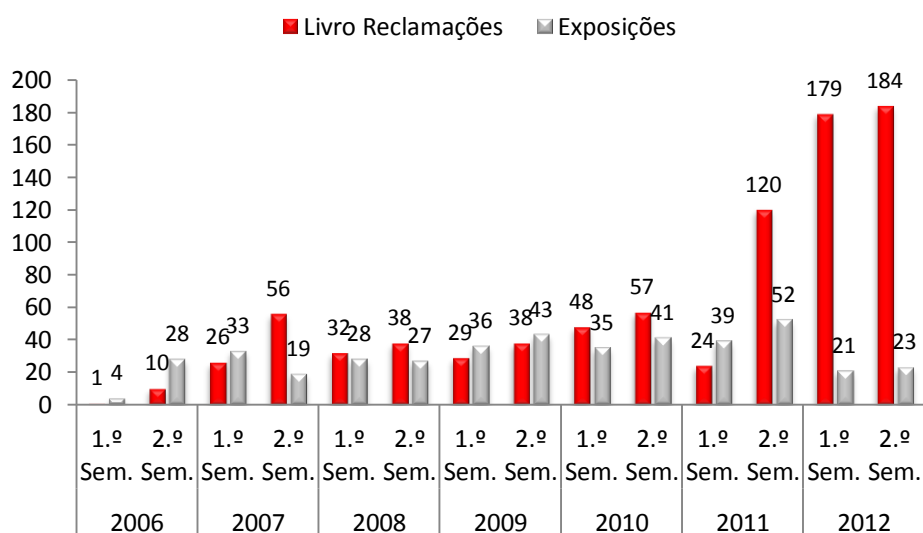
## 1.1 Panorama Geral Nacional

### 1.1.1 Evolução semestral do volume de reclamações recebidas

Ano	Semestre	Livro Reclamações	Exposições	Total
2006	1.º Sem.	1	4	43
	2.º Sem.	10	28	
2007	1.º Sem.	26	33	134
	2.º Sem.	56	19	
2008	1.º Sem.	32	28	125
	2.º Sem.	38	27	
2009	1.º Sem.	29	36	146
	2.º Sem.	38	43	
2010	1.º Sem.	48	35	181
	2.º Sem.	57	41	
2011	1.º Sem.	24	39	235
	2.º Sem.	120	52	
2012	1.º Sem.	179	21	407
	2.º Sem.	184	23	
<b>Total Geral</b>		<b>842</b>	<b>429</b>	<b>1271</b>

Tabela 1 – Evolução semestral do volume de reclamações recebidas

Gráfico 1 – Evolução semestral do volume de reclamações recebidas

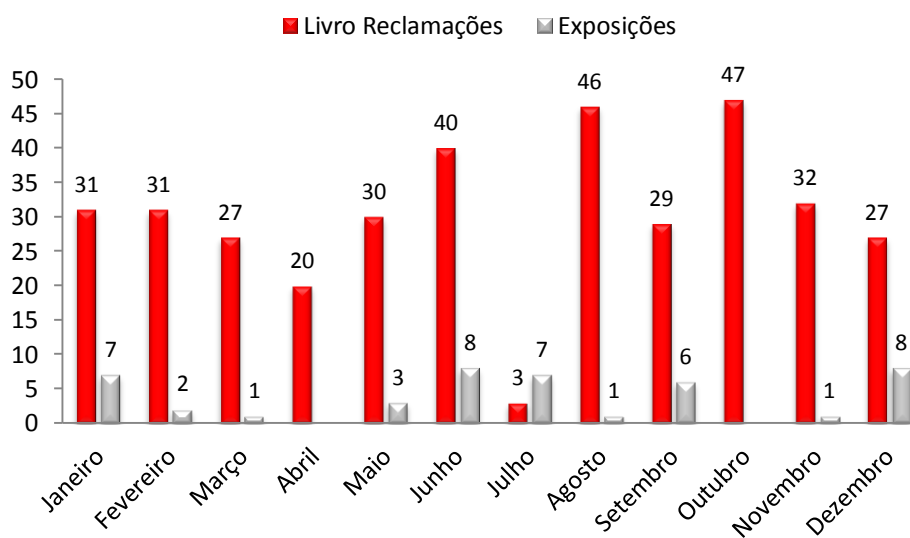


## 1.1.2 Evolução mensal do volume de reclamações recebidas em 2012

Ano	Livro Reclamações	Exposições	Total
Janeiro	31	7	38
Fevereiro	31	2	33
Março	27	1	28
Abril	20		20
Maiο	30	3	33
Junho	40	8	48
Julho	3	7	10
Agosto	46	1	47
Setembro	29	6	35
Outubro	47		47
Novembro	32	1	33
Dezembro	27	8	35
<b>Total Geral</b>	<b>363</b>	<b>44</b>	<b>407</b>

Tabela 2 – Evolução mensal do volume de reclamações recebidas em 2012

Gráfico 2 - Evolução mensal do volume de reclamações recebidas em 2012

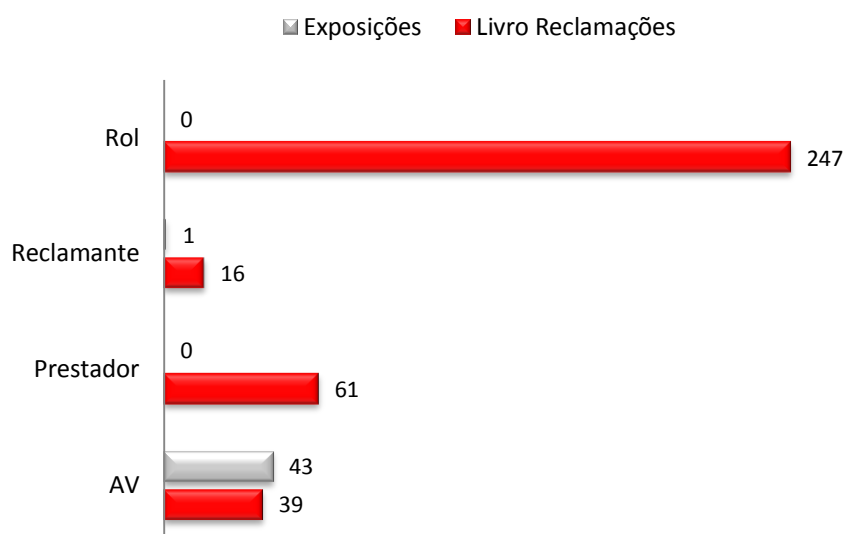


### 1.1.3 Proveniência das reclamações recebidas

Proveniência	Livro Reclamações	Exposições	Total	%
AV	39	43	82	20,1%
Prestador	61	0	61	15,0%
Reclamante	16	1	17	4,2%
Rol <sup>1</sup>	247	0	247	60,7%
<b>Total Geral</b>	<b>363</b>	<b>44</b>	<b>407</b>	<b>100%</b>

Tabela 3 – Proveniência das reclamações recebidas em 2012

Gráfico 3 – Proveniência das reclamações recebidas em 2012



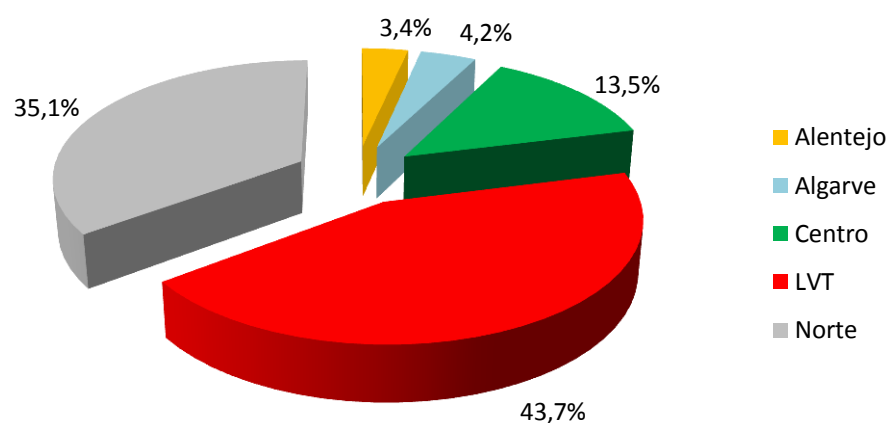
<sup>1</sup> Cf. Índice de Abreviaturas.

### 1.1.4 Reclamações recebidas por Região

Região de Saúde	Livro Reclamações	Exposições	Total	%
Alentejo	11	3	14	3,4%
Algarve	14	3	17	4,2%
Centro	50	5	55	13,5%
LVT	164	14	178	43,7%
Norte	124	19	143	35,1%
<b>Total Geral</b>	<b>363</b>	<b>44</b>	<b>407</b>	<b>100%</b>

Tabela 4 – Reclamações recebidas por Região

Gráfico 4 – Reclamações recebidas por Região

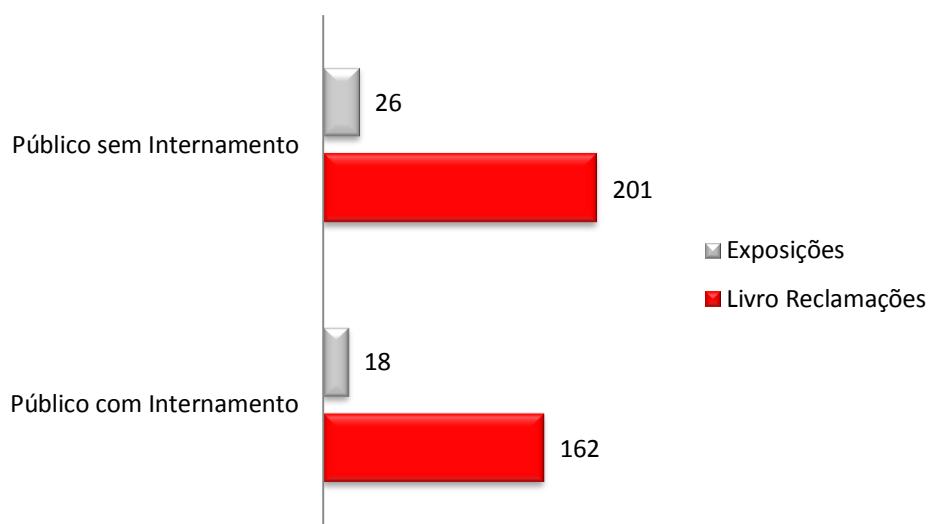


### 1.1.5 Reclamações recebidas por Tipo de Prestador

Tipo de Prestador	Livro Reclamações	Exposições	Total	%
Público com Internamento	162	18	180	44,2%
Público sem Internamento	201	26	227	55,8%
<b>Total Geral</b>	<b>363</b>	<b>44</b>	<b>407</b>	<b>100%</b>

Tabela 5 – Reclamações recebidas por Tipo de Prestador

Gráfico 5 – Reclamações recebidas por Tipo de Prestador



### 1.1.6 Reclamações recebidas por Região e Tipo de Prestador

Tipo de Prestador	Alentejo	Algarve	Centro	LVT	Norte	Total Geral	%
Público com Internamento	8	11	13	76	72	180	44,2%
Público sem Internamento	6	6	42	102	71	227	55,8%
<b>Total Geral</b>	<b>14</b>	<b>17</b>	<b>55</b>	<b>178</b>	<b>143</b>	<b>407</b>	<b>100%</b>

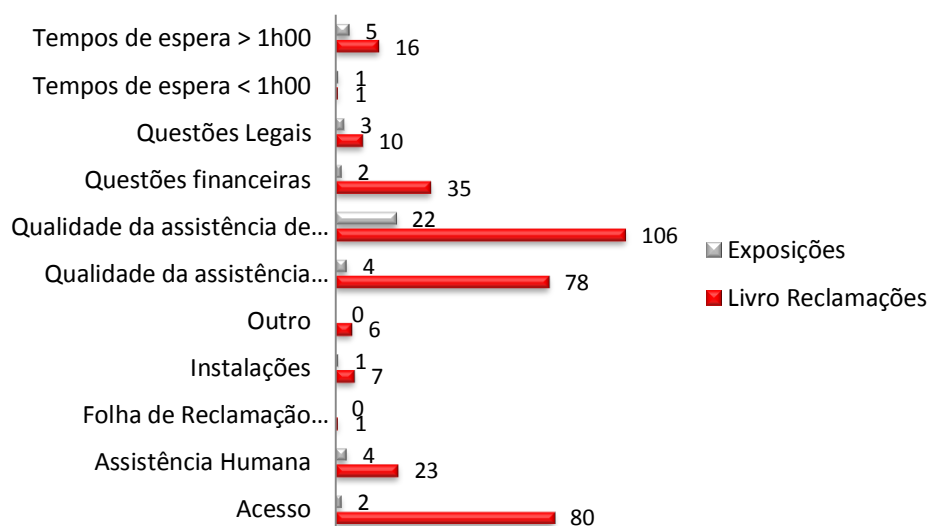
Tabela 6 – Reclamações recebidas por Região e Tipo de Prestador

### 1.1.7 Reclamações recebidas por Assunto Visado

Assunto Visado	Livro Reclamações	Exposições	Total	%
Acesso	80	2	82	20,1%
Assistência Humana	23	4	27	6,6%
Folha de Reclamação Anulada	1	0	1	0,2%
Instalações	7	1	8	2,0%
Outro	6	0	6	1,5%
Qualidade da assistência administrativa	78	4	82	20,1%
Qualidade da assistência de cuidados de Saúde	106	22	128	31,4%
Questões financeiras	35	2	37	9,1%
Questões Legais	10	3	13	3,2%
Tempos de espera < 1h00	1	1	2	0,5%
Tempos de espera > 1h00	16	5	21	5,2%
<b>Total Geral</b>	<b>363</b>	<b>44</b>	<b>407</b>	<b>100%</b>

Tabela 7 – Reclamações recebidas por Assunto Visado

Gráfico 6 – Reclamações recebidas por Assunto Visado



### 1.1.8 Reclamações recebidas por Região e Assunto Visado

Assunto Visado	Alentejo	Algarve	Centro	LVT	Norte	Total	%
Acesso	2	4	13	40	23	82	20,1%
Assistência Humana	1	0	5	13	8	27	6,6%
Folha de Reclamação Anulada	0	0	0	0	1	1	0,2%
Instalações	1	0	0	5	2	8	2,0%
Outro	0	0	1	2	3	6	1,5%
Qualidade da assistência administrativa	2	3	6	45	26	82	20,1%
Qualidade da assistência de cuidados de Saúde	4	5	18	49	52	128	31,4%
Questões financeiras	2	2	5	11	17	37	9,1%
Questões Legais	1	1	2	4	5	13	3,2%
Tempos de espera <1h00	0	0	0	2	0	2	0,5%
Tempos de espera > 1h00	1	2	5	7	6	21	5,2%
<b>Total Geral</b>	<b>14</b>	<b>17</b>	<b>55</b>	<b>178</b>	<b>143</b>	<b>407</b>	<b>100%</b>

Tabela 8 – Reclamações recebidas por Região e Assunto Visado

### 1.1.9 Reclamações recebidas por Assunto Visado e Tipo de Prestador

Assunto Visado	Público com Internamento	Público sem Internamento	Total Geral	%
Acesso	32	50	82	20,1%
Assistência Humana	11	16	27	6,6%
Folha de Reclamação Anulada	0	1	1	0,2%
Instalações	5	3	8	2,0%
Outro	3	3	6	1,5%
Qualidade da assistência administrativa	19	63	82	20,1%
Qualidade da assistência de cuidados de Saúde	73	55	128	31,4%
Questões financeiras	16	21	37	9,1%
Questões Legais	5	8	13	3,2%
Tempos de espera < 1h00	1	1	2	0,5%
Tempos de espera > 1h00	15	6	21	5,2%
<b>Total Geral</b>	<b>180</b>	<b>227</b>	<b>407</b>	<b>100%</b>

Tabela 9 – Reclamações recebidas por Assunto e Tipo de Prestador

## 2. Regiões de Saúde

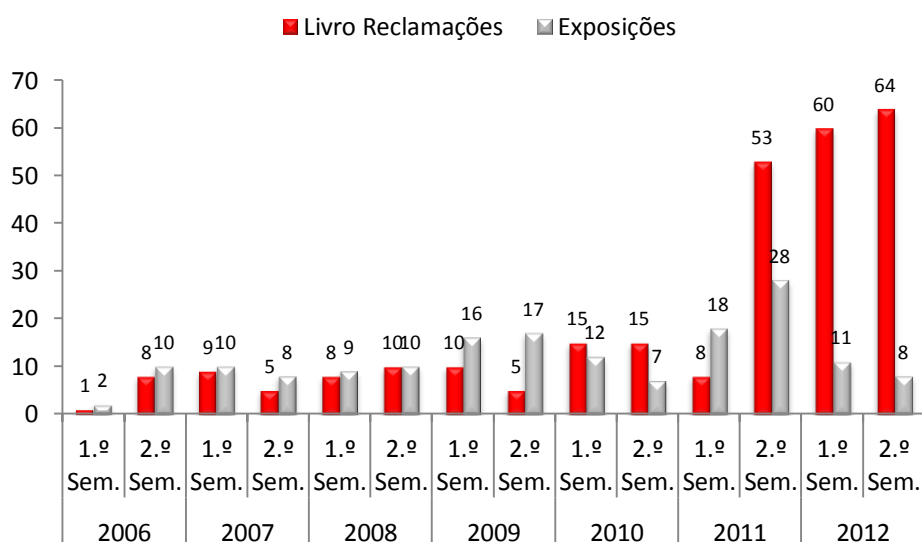
### 2.1 Região Norte

#### 2.1.1 Evolução semestral do volume de reclamações recebidas – Norte

Ano	Semestre	Livro Reclamações	Exposições	Total
2006	1.º Sem.	1	2	21
	2.º Sem.	8	10	
2007	1.º Sem.	9	10	32
	2.º Sem.	5	8	
2008	1.º Sem.	8	9	37
	2.º Sem.	10	10	
2009	1.º Sem.	10	16	48
	2.º Sem.	5	17	
2010	1.º Sem.	15	12	49
	2.º Sem.	15	7	
2011	1.º Sem.	8	18	107
	2.º Sem.	53	28	
2012	1.º Sem.	60	11	143
	2.º Sem.	64	8	
<b>Total Geral</b>		<b>271</b>	<b>166</b>	<b>437</b>

Tabela 10 – Evolução semestral do volume de reclamações recebidas – Norte

Gráfico 7 – Evolução semestral do volume de reclamações recebidas – Norte

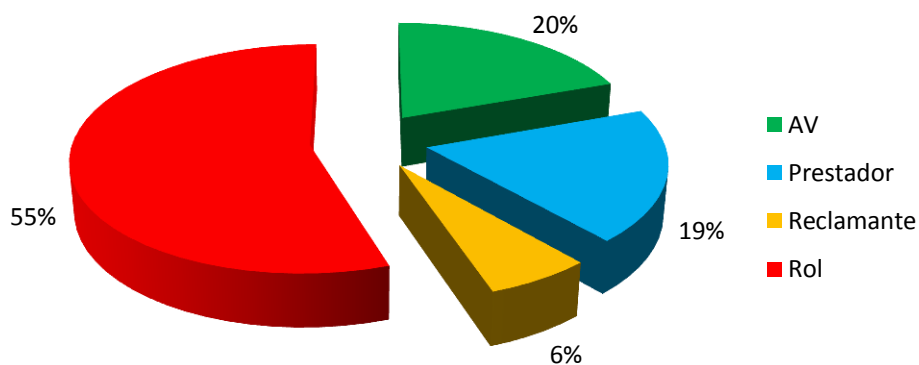


## 2.1.2 Proveniência das reclamações recebidas – Norte

Proveniência	Livro Reclamações	Exposições	Total	%
AV	10	18	28	19,6%
Prestador	27	0	27	18,9%
Reclamante	8	1	9	6,3%
Rol	79	0	79	55,2%
<b>Total Geral</b>	<b>124</b>	<b>19</b>	<b>143</b>	<b>100%</b>

Tabela 11 – Proveniência das reclamações recebidas – Norte

Gráfico 8 – Proveniência das reclamações recebidas – Norte

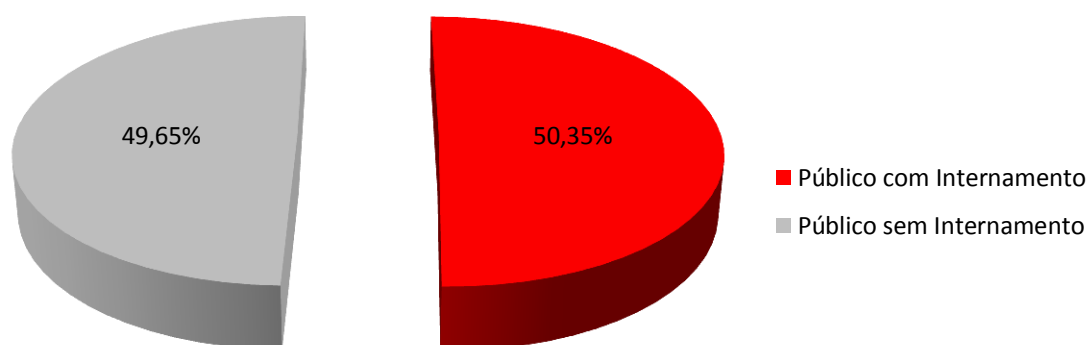


### 2.1.3 Reclamações recebidas por Tipo de Prestador – Norte

Tipo de Prestador	Livro Reclamações	Exposições	Total	%
Público com Internamento	63	9	72	50,3%
Público sem Internamento	61	10	71	49,7%
<b>Total Geral</b>	<b>124</b>	<b>19</b>	<b>143</b>	<b>100%</b>

Tabela 12 – Reclamações recebidas por Tipo de Prestador – Norte

Gráfico 9 – Reclamações recebidas por Tipo de Prestador - Norte

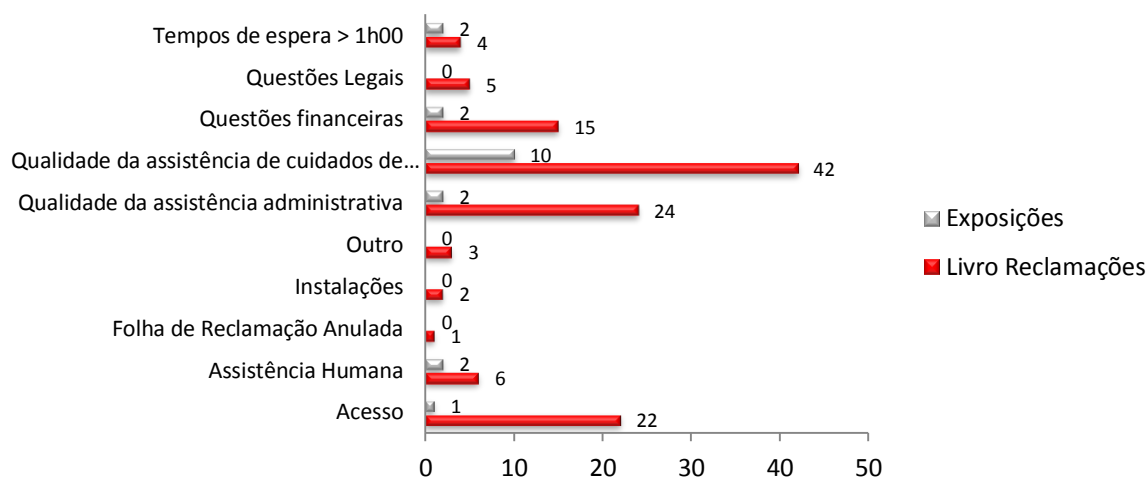


## 2.1.4 Reclamações recebidas por Assunto Visado – Norte

Assunto Visado	Livro Reclamações	Exposições	Total	%
Acesso	22	1	23	16,1%
Assistência Humana	6	2	8	5,6%
Folha de Reclamação Anulada	1	0	1	0,7%
Instalações	2	0	2	1,4%
Outro	3	0	3	2,1%
Qualidade da assistência administrativa	24	2	26	18,2%
Qualidade da assistência de cuidados de Saúde	42	10	52	36,4%
Questões financeiras	15	2	17	11,9%
Questões Legais	5	0	5	3,5%
Tempos de espera > 1h00	4	2	6	4,2%
<b>Total Geral</b>	<b>124</b>	<b>19</b>	<b>143</b>	<b>100%</b>

Tabela 13 – Reclamações recebidas por Assunto Visado – Norte

Gráfico 10 – Reclamações recebidas por Assunto Visado – Norte



## 2.1.5 Reclamações recebidas por Assunto Visado e Tipo de Prestador – Norte

Assunto Visado	Público com Internamento	Público sem Internamento	Total	%
Acesso	7	16	23	16,1%
Assistência Humana	3	5	8	5,6%
Folha de Reclamação Anulada	0	1	1	0,7%
Instalações	2	0	2	1,4%
Outro	1	2	3	2,1%
Qualidade da assistência administrativa	9	17	26	18,2%
Qualidade da assistência de cuidados de Saúde	36	16	52	36,4%
Questões financeiras	7	10	17	11,9%
Questões Legais	2	3	5	3,5%
Tempos de espera > 1h00	5	1	6	4,2%
<b>Total Geral</b>	<b>72</b>	<b>71</b>	<b>143</b>	<b>100%</b>

Tabela 14 – Reclamações recebidas por Assunto e Tipo de Prestador – Norte

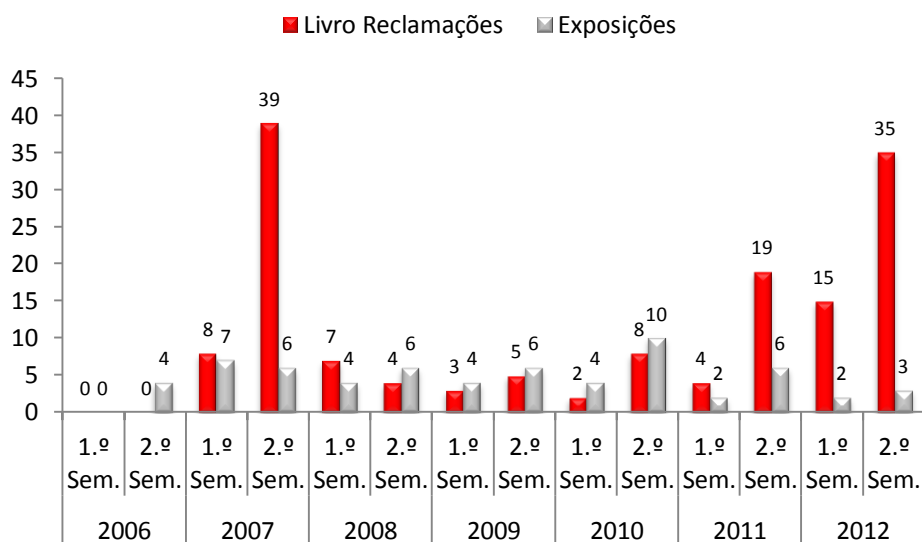
## 2.2 Região Centro

### 2.2.1 Evolução semestral do volume de reclamações recebidas – Centro

Ano	Semestre	Livro Reclamações	Exposições	Total
2006	1.º Sem.	0	0	4
	2.º Sem.	0	4	
2007	1.º Sem.	8	7	60
	2.º Sem.	39	6	
2008	1.º Sem.	7	4	21
	2.º Sem.	4	6	
2009	1.º Sem.	3	4	18
	2.º Sem.	5	6	
2010	1.º Sem.	2	4	24
	2.º Sem.	8	10	
2011	1.º Sem.	4	2	31
	2.º Sem.	19	6	
2012	1.º Sem.	15	2	55
	2.º Sem.	35	3	
<b>Total Geral</b>		<b>149</b>	<b>64</b>	<b>213</b>

Tabela 15 – Evolução semestral do volume de reclamações recebidas – Centro

Gráfico 11 – Evolução semestral do volume de reclamações recebidas - Centro

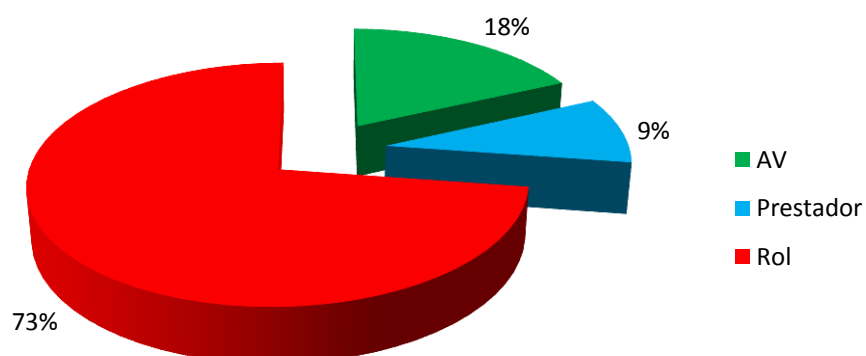


## 2.2.2 Proveniência das reclamações recebidas – Centro

Proveniência	Livro Reclamações	Exposições	Total	%
AV	5	5	10	18,2%
Prestador	5	0	5	9,1%
Rol	40	0	40	72,7%
<b>Total Geral</b>	<b>50</b>	<b>5</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>

Tabela 16 – Proveniência das reclamações recebidas – Centro

Gráfico 12 – Proveniência das reclamações recebidas – Centro

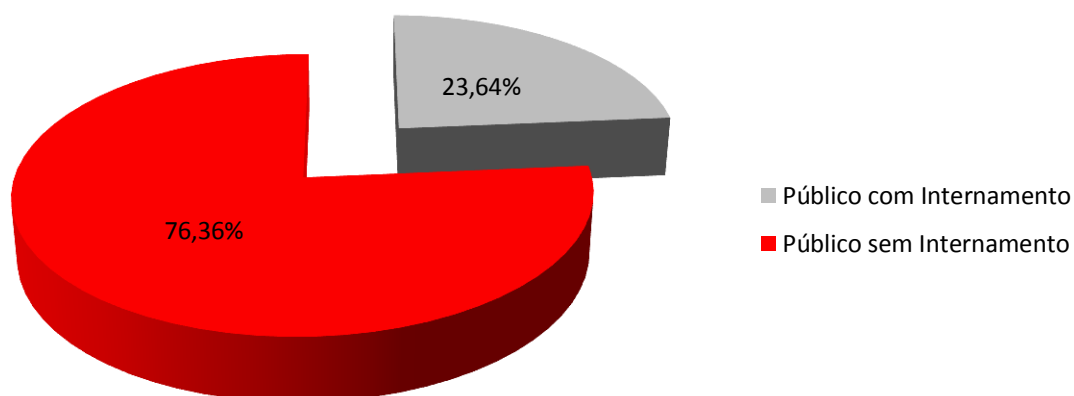


### 2.2.3 Reclamações recebidas por Tipo de Prestador – Centro

Tipo de Prestador	Livro Reclamações	Exposições	Total	%
Público com Internamento	13	0	13	23,6%
Público sem Internamento	37	5	42	76,4%
<b>Total Geral</b>	<b>50</b>	<b>5</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>

Tabela 17 – Reclamações recebidas por Tipo de Prestador – Centro

Gráfico 13 – Reclamações recebidas por Tipo de Prestador - Centro

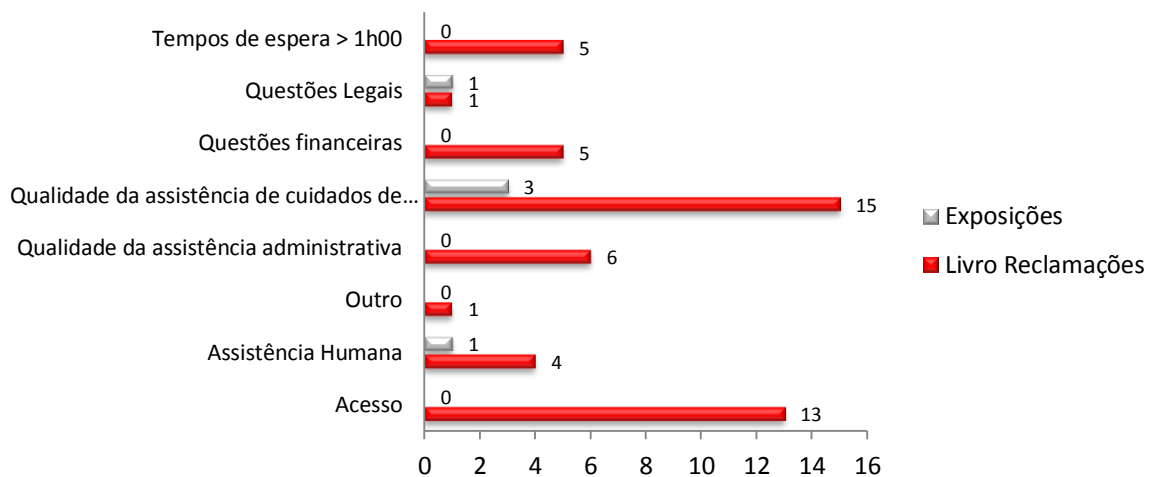


## 2.2.4 Reclamações recebidas por Assunto Visado – Centro

Assunto Visado	Livro Reclamações	Exposições	Total	%
Acesso	13	0	13	23,6%
Assistência Humana	4	1	5	9,1%
Outro	1	0	1	1,8%
Qualidade da assistência administrativa	6	0	6	10,9%
Qualidade da assistência de cuidados de Saúde	15	3	18	32,7%
Questões financeiras	5	0	5	9,1%
Questões Legais	1	1	2	3,6%
Tempos de espera > 1h00	5	0	5	9,1%
<b>Total Geral</b>	<b>50</b>	<b>5</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>

Tabela 18 – Reclamações recebidas por Assunto Visado – Centro

Gráfico 14 – Reclamações recebidas por Assunto Visado – Centro



## 2.2.5 Reclamações recebidas por Assunto Visado e Tipo de Prestador – Centro

Assunto Visado	Público com Internamento	Público sem Internamento	Total	%
Acesso	3	10	13	23,6%
Assistência Humana	1	4	5	9,1%
Outro	0	1	1	1,8%
Qualidade da assistência administrativa	0	6	6	10,9%
Qualidade da assistência de cuidados de Saúde	3	15	18	32,7%
Questões financeiras	3	2	5	9,1%
Questões Legais	0	2	2	3,6%
Tempos de espera > 1h00	3	2	5	9,1%
<b>Total Geral</b>	<b>13</b>	<b>42</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>

Tabela 19 – Reclamações recebidas por Assunto e Tipo de Prestador – Centro

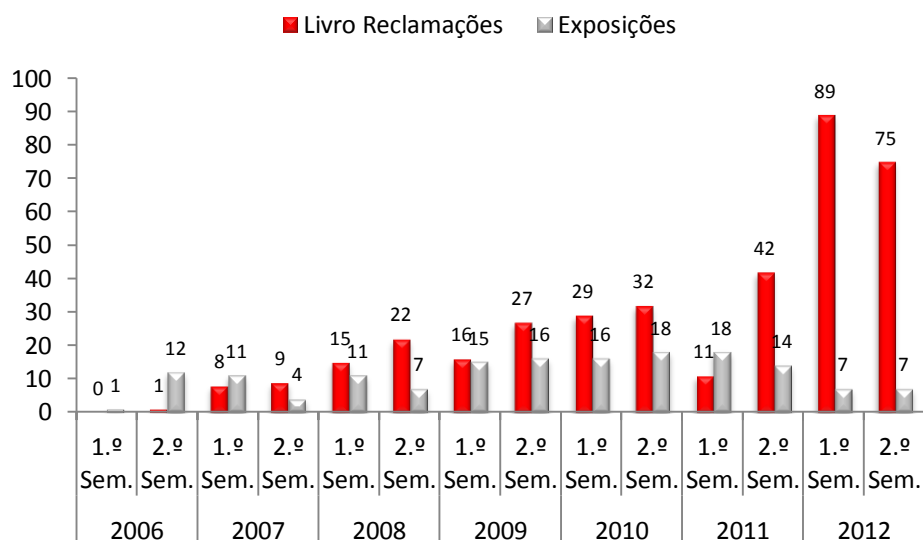
## 2.3 Região LVT

### 2.3.1 Evolução semestral do volume de reclamações recebidas – LVT

Ano	Semestre	Livro Reclamações	Exposições	Total
2006	1.º Sem.	0	1	14
	2.º Sem.	1	12	
2007	1.º Sem.	8	11	32
	2.º Sem.	9	4	
2008	1.º Sem.	15	11	55
	2.º Sem.	22	7	
2009	1.º Sem.	16	15	74
	2.º Sem.	27	16	
2010	1.º Sem.	29	16	95
	2.º Sem.	32	18	
2011	1.º Sem.	11	18	85
	2.º Sem.	42	14	
2012	1.º Sem.	89	7	178
	2.º Sem.	75	7	
<b>Total Geral</b>		<b>376</b>	<b>157</b>	<b>533</b>

Tabela 20 – Evolução semestral do volume de reclamações recebidas – LVT

Gráfico 15 – Evolução semestral do volume de reclamações recebidas - LVT

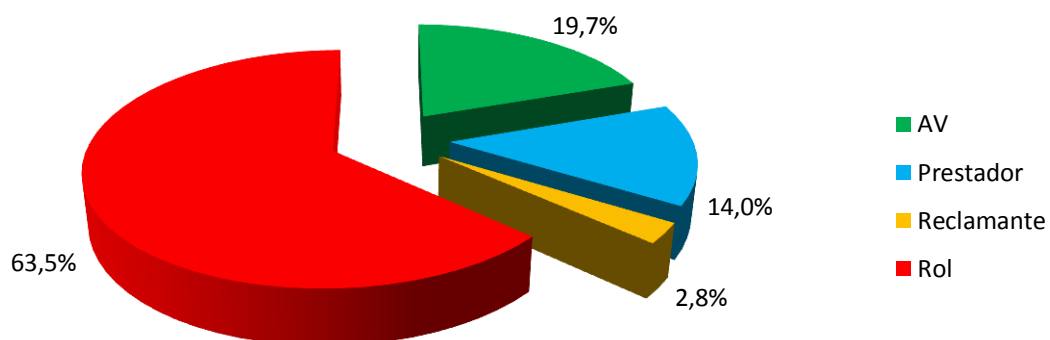


### 2.3.2 Proveniência das reclamações recebidas – LVT

Proveniência	Livro Reclamações	Exposições	Total	%
AV	21	14	35	19,7%
Prestador	25	0	25	14,0%
Reclamante	5	0	5	2,8%
Rol	113	0	113	63,5%
<b>Total Geral</b>	<b>164</b>	<b>14</b>	<b>178</b>	<b>100%</b>

Tabela 21 – Proveniência das reclamações recebidas – LVT

Gráfico 16 – Proveniência das reclamações recebidas – LVT

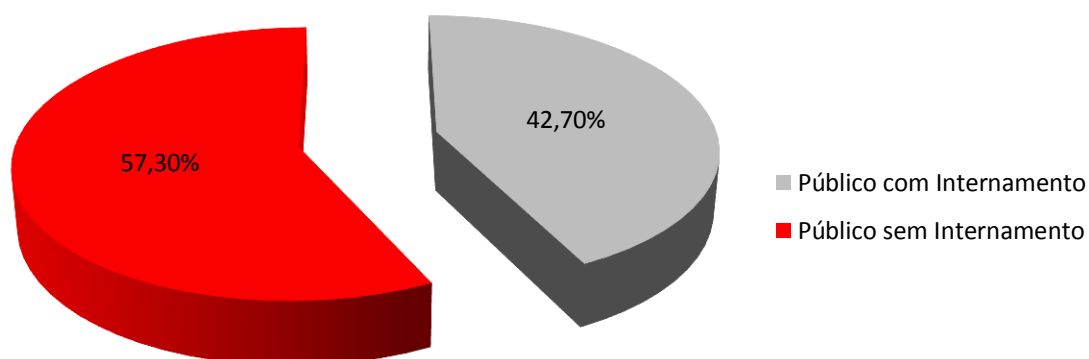


### 2.3.3 Reclamações recebidas por Tipo de Prestador – LVT

Tipo de Prestador	Livro Reclamações	Exposições	Total	%
Público com Internamento	70	6	76	42,7%
Público sem Internamento	94	8	102	57,3%
<b>Total Geral</b>	<b>164</b>	<b>14</b>	<b>178</b>	<b>100%</b>

Tabela 22 – Reclamações recebidas por Tipo de Prestador – LVT

Gráfico 17 – Reclamações recebidas por Tipo de Prestador – LVT

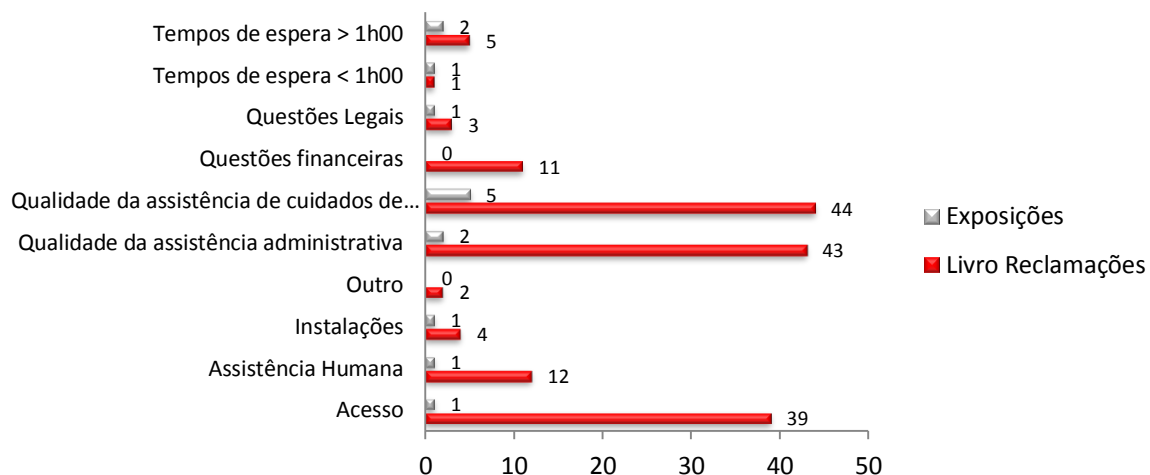


### 2.3.4 Reclamações recebidas por Assunto Visado – LVT

Assunto Visado	Livro Reclamações	Exposições	Total	%
Acesso	39	1	40	22,5%
Assistência Humana	12	1	13	7,3%
Instalações	4	1	5	2,8%
Outro	2	0	2	1,1%
Qualidade da assistência administrativa	43	2	45	25,3%
Qualidade da assistência de cuidados de Saúde	44	5	49	27,5%
Questões financeiras	11	0	11	6,2%
Questões Legais	3	1	4	2,2%
Tempos de espera < 1h00	1	1	2	1,1%
Tempos de espera > 1h00	5	2	7	3,9%
<b>Total Geral</b>	<b>164</b>	<b>14</b>	<b>178</b>	<b>100%</b>

Tabela 23 – Reclamações recebidas por Assunto – LVT

Gráfico 18 – Reclamações recebidas por Assunto – LVT



### 2.3.5 Reclamações recebidas por Assunto Visado e Tipo de Prestador – LVT

Assunto Visado	Público com Internamento	Público sem Internamento	Total	%
Acesso	18	22	40	22,5%
Assistência Humana	7	6	13	7,3%
Instalações	2	3	5	2,8%
Outro	2	0	2	1,1%
Qualidade da assistência administrativa	7	38	45	25,3%
Qualidade da assistência de cuidados de Saúde	28	21	49	27,5%
Questões financeiras	4	7	11	6,2%
Questões Legais	2	2	4	2,2%
Tempos de espera < 1h00	1	1	2	1,1%
Tempos de espera > 1h00	5	2	7	3,9%
<b>Total Geral</b>	<b>76</b>	<b>102</b>	<b>178</b>	<b>100%</b>

Tabela 24 – Reclamações recebidas por Assunto e Tipo de Prestador – LVT

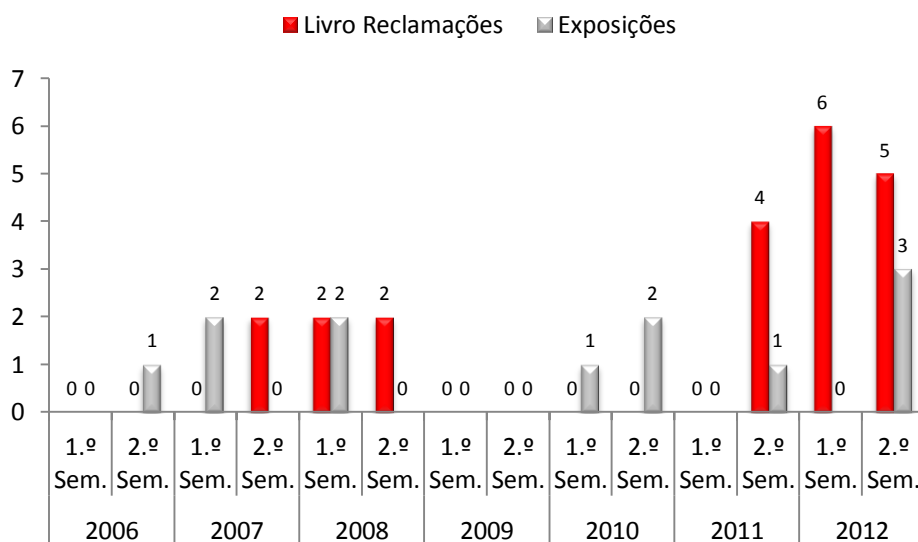
## 2.4 Região Alentejo

### 2.4.1 Evolução semestral do volume de reclamações recebidas – Alentejo

Ano	Semestre	Livro Reclamações	Exposições	Total
2006	1.º Sem.	0	0	1
	2.º Sem.	0	1	
2007	1.º Sem.	0	2	4
	2.º Sem.	2	0	
2008	1.º Sem.	2	2	6
	2.º Sem.	2	0	
2009	1.º Sem.	0	0	0
	2.º Sem.	0	0	
2010	1.º Sem.	0	1	3
	2.º Sem.	0	2	
2011	1.º Sem.	0	0	5
	2.º Sem.	4	1	
2012	1.º Sem.	6	0	14
	2.º Sem.	5	3	
<b>Total Geral</b>		<b>21</b>	<b>12</b>	<b>33</b>

Tabela 25 – Evolução semestral do volume de reclamações recebidas – Alentejo

Gráfico 19 – Evolução semestral do volume de reclamações recebidas - Alentejo

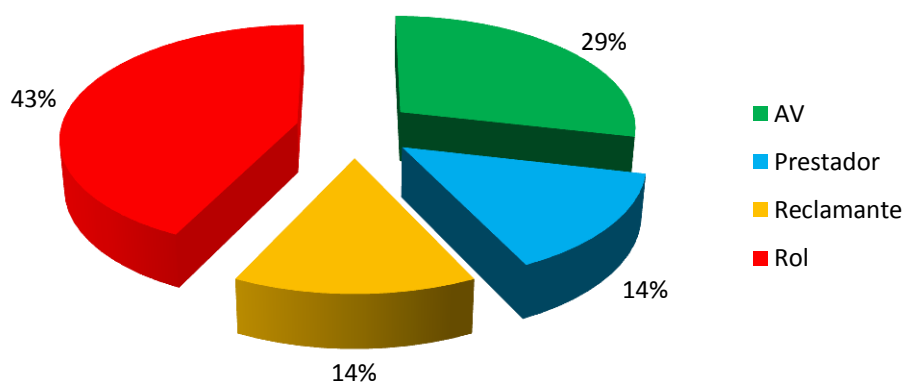


## 2.4.2 Proveniência das reclamações recebidas – Alentejo

Proveniência	Livro Reclamações	Exposições	Total	%
AV	1	3	4	28,6%
Prestador	2	0	2	14,3%
Reclamante	2	0	2	14,3%
Rol	6	0	6	42,9%
<b>Total Geral</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

Tabela 26 – Proveniência das reclamações recebidas – Alentejo

Gráfico 20 – Proveniência das reclamações recebidas – Alentejo

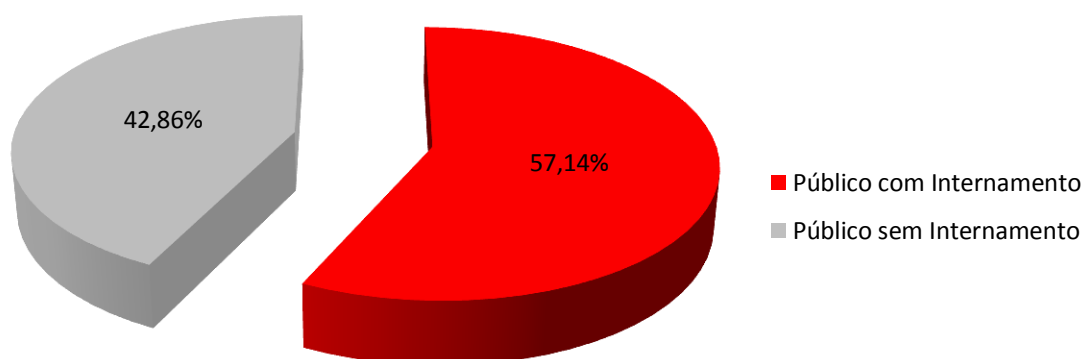


### 2.4.3 Reclamações recebidas por Tipo de Prestador – Alentejo

Tipo de Prestador	Livro Reclamações	Exposições	Total	%
Público com Internamento	6	2	8	57,1%
Público sem Internamento	5	1	6	42,9%
<b>Total Geral</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

Tabela 27 – Reclamações recebidas por Tipo de Prestador – Alentejo

Gráfico 21 – Reclamações recebidas por Tipo de Prestador – Alentejo

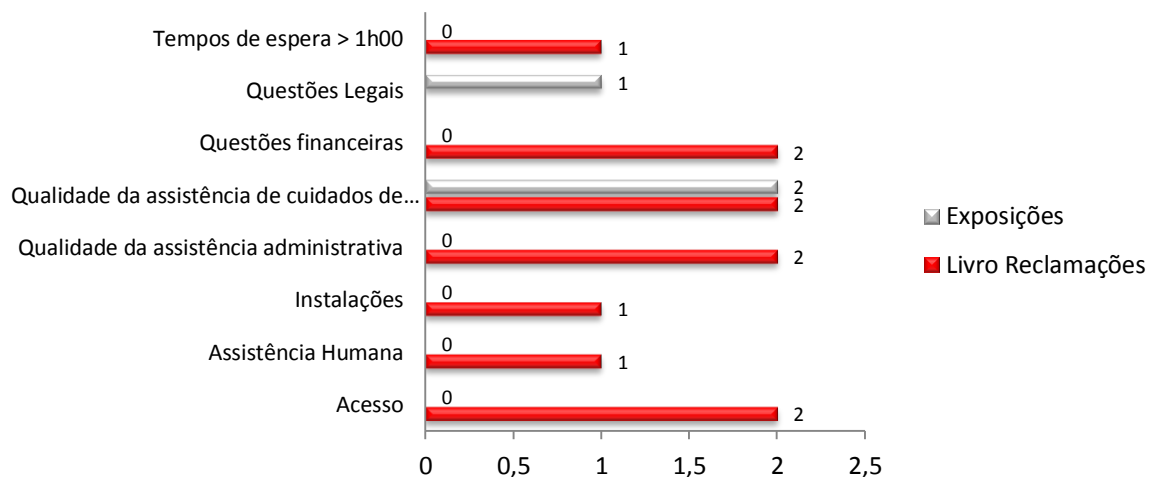


## 2.4.4 Reclamações recebidas por Assunto Visado – Alentejo

Assunto Visado	Livro Reclamações	Exposições	Total	%
Acesso	2	0	2	14,3%
Assistência Humana	1	0	1	7,1%
Instalações	1	0	1	7,1%
Qualidade da assistência administrativa	2	0	2	14,3%
Qualidade da assistência de cuidados de Saúde	2	2	4	28,6%
Questões financeiras	2	0	2	14,3%
Questões Legais		1	1	7,1%
Tempos de espera > 1h00	1	0	1	7,1%
<b>Total Geral</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

Tabela 28 – Reclamações recebidas por Assunto – Alentejo

Gráfico 22 – Reclamações recebidas por Assunto – Alentejo



## 2.4.5 Reclamações recebidas por Assunto Visado e Tipo de Prestador – Alentejo

Assunto Visado	Público com Internamento	Público sem Internamento	Total	%
Acesso	1	1	2	14,3%
Assistência Humana	0	1	1	7,1%
Instalações	1	0	1	7,1%
Qualidade da assistência administrativa	1	1	2	14,3%
Qualidade da assistência de cuidados de Saúde	4	0	4	28,6%
Questões financeiras	0	2	2	14,3%
Questões Legais	0	1	1	7,1%
Tempos de espera > 1h00	1	0	1	7,1%
<b>Total Geral</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

Tabela 29 – Reclamações recebidas por Assunto e Tipo de Prestador – Alentejo

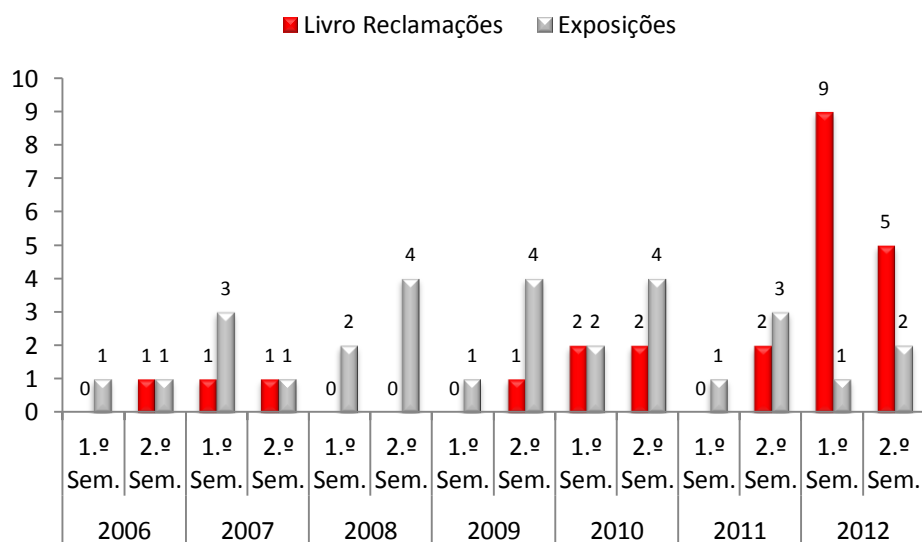
## 2.5 Região Algarve

### 2.5.1 Evolução semestral do volume de reclamações recebidas – Algarve

Ano	Semestre	Livro Reclamações	Exposições	Total
2006	1.º Sem.	0	1	3
	2.º Sem.	1	1	
2007	1.º Sem.	1	3	6
	2.º Sem.	1	1	
2008	1.º Sem.	0	2	6
	2.º Sem.	0	4	
2009	1.º Sem.	0	1	6
	2.º Sem.	1	4	
2010	1.º Sem.	2	2	10
	2.º Sem.	2	4	
2011	1.º Sem.	0	1	6
	2.º Sem.	2	3	
2012	1.º Sem.	9	1	17
	2.º Sem.	5	2	
<b>Total Geral</b>		<b>24</b>	<b>30</b>	<b>54</b>

Tabela 30 – Evolução semestral do volume de reclamações recebidas – Algarve

Gráfico 23 – Evolução semestral do volume de reclamações recebidas - Alentejo

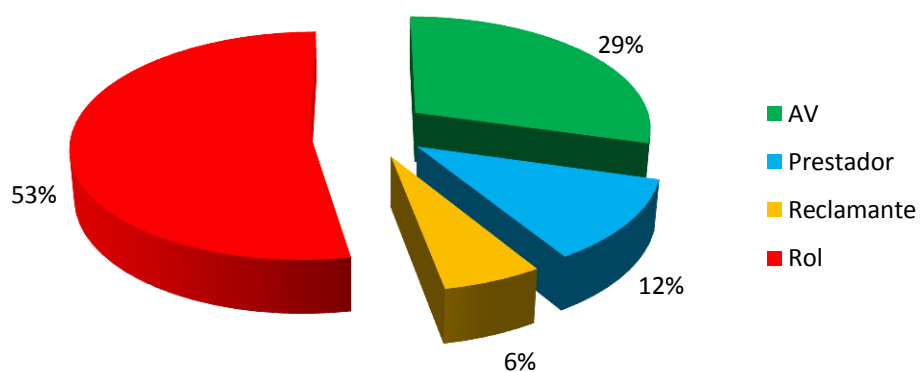


## 2.5.2 Proveniência das reclamações recebidas – Algarve

Proveniência	Livro Reclamações	Exposições	Total	%
AV	2	3	5	29,4%
Prestador	2	0	2	11,8%
Reclamante	1	0	1	5,9%
Rol	9	0	9	52,9%
<b>Total Geral</b>	<b>14</b>	<b>3</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

Tabela 31 – Proveniência das reclamações recebidas – Algarve

Gráfico 24 – Proveniência das reclamações recebidas – Algarve

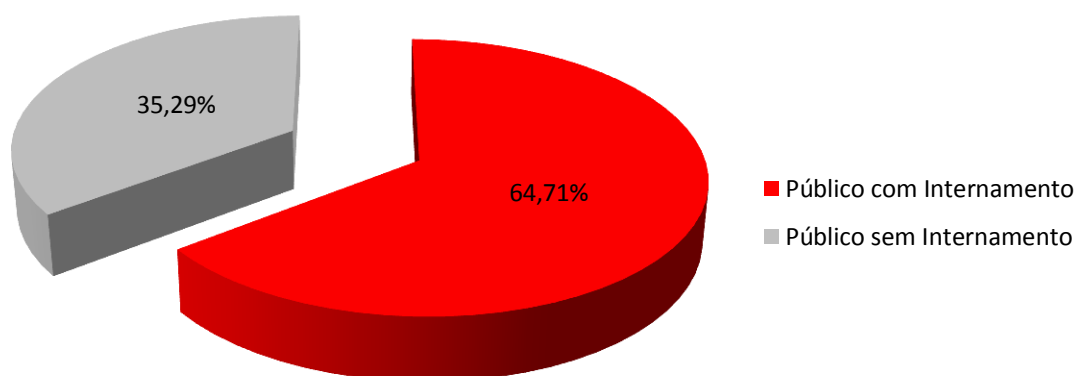


### 2.5.3 Reclamações recebidas por Tipo de Prestador – Algarve

Tipo de Prestador	Livro Reclamações	Exposições	Total	%
Público com Internamento	10	1	11	64,7%
Público sem Internamento	4	2	6	35,3%
<b>Total Geral</b>	<b>14</b>	<b>3</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

Tabela 32 – Reclamações recebidas por tipo de prestador – Algarve

Gráfico 25 – Reclamações recebidas por tipo de prestador – Algarve

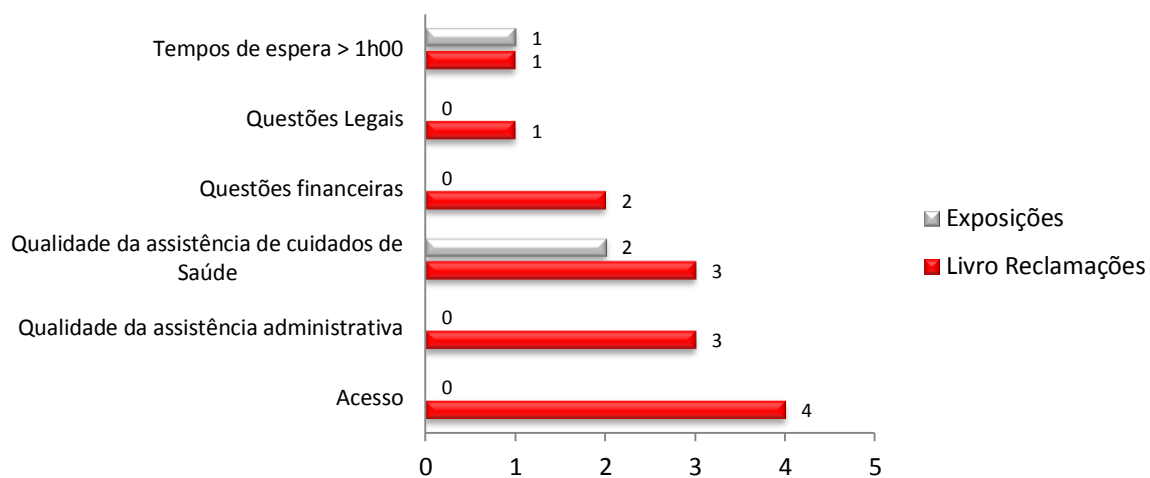


## 2.5.4 Reclamações recebidas por Assunto Visado – Algarve

Assunto Visado	Livro Reclamações	Exposições	Total	%
Acesso	4	0	4	23,5%
Qualidade da assistência administrativa	3	0	3	17,6%
Qualidade da assistência de cuidados de Saúde	3	2	5	29,4%
Questões financeiras	2	0	2	11,8%
Questões Legais	1	0	1	5,9%
Tempos de espera > 1h00	1	1	2	11,8%
<b>Total Geral</b>	<b>14</b>	<b>3</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

Tabela 33 – Reclamações recebidas por Assunto Visado – Algarve

Gráfico 26 – Reclamações recebidas por Assunto Visado – Algarve



## 2.5.5 Reclamações recebidas por Assunto Visado e Tipo de Prestador – Algarve

Assunto Visado	Público com Internamento	Público sem Internamento	Total	%
Acesso	3	1	4	23,5%
Qualidade da assistência administrativa	2	1	3	17,6%
Qualidade da assistência de cuidados de Saúde	2	3	5	29,4%
Questões financeiras	2	0	2	11,8%
Questões Legais	1	0	1	5,9%
Tempos de espera > 1h00	1	1	2	11,8%
<b>Total Geral</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

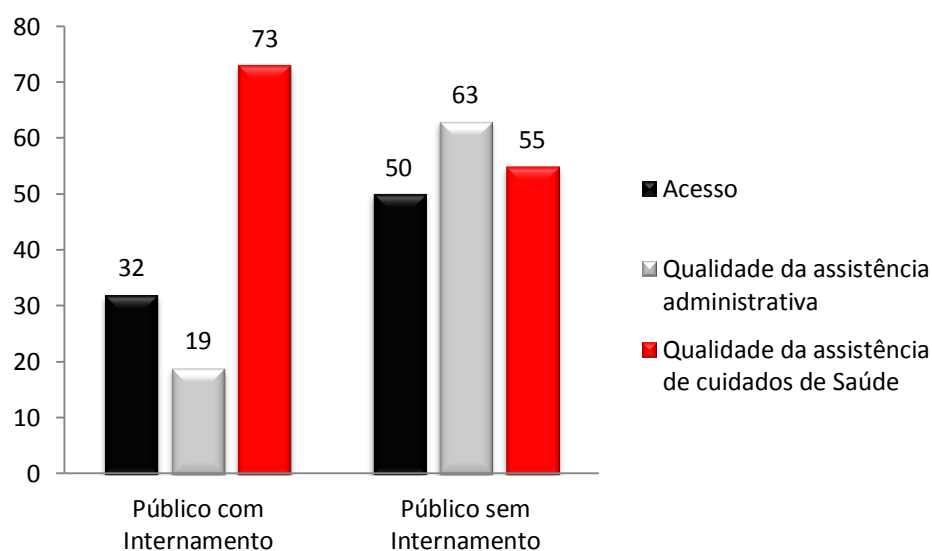
Tabela 34 – Reclamações recebidas por Assunto e Tipo de Prestador – Algarve

### 3. Assuntos mais visados nos Processos de Reclamação

Assunto Visado	N.º de Reclamações	% do total de 2012
Qualidade da assistência de cuidados de Saúde	128	31,4%
Acesso	82	20,1%
Qualidade da assistência administrativa	82	20,1%
<b>Total</b>	<b>292</b>	<b>71,7%</b>

Tabela 35 – Assuntos mais visados nos processos de reclamação

Gráfico 27 – Assuntos mais visados, por Tipo de Prestador



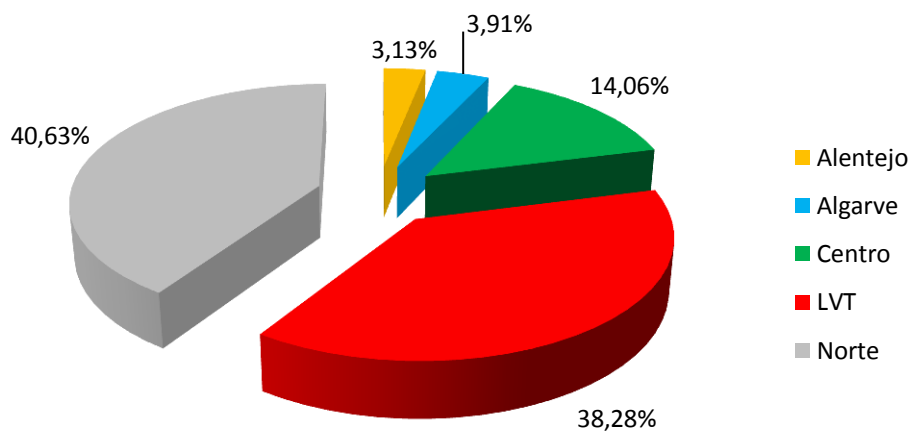
### 3.1 Qualidade da Assistência de Cuidados de Saúde

#### 3.1.1 Qualidade da Assistência de Cuidados de Saúde, por Região

Região de Saúde	N.º de Reclamações	%
Alentejo	4	3,1%
Algarve	5	3,9%
Centro	18	14,1%
LVT	49	38,3%
Norte	52	40,6%
<b>Total</b>	<b>128</b>	<b>100%</b>

Tabela 36 – Qualidade da Assistência de Cuidados de Saúde, por Região

Gráfico 28 – Qualidade da Assistência de Cuidados de Saúde, por Região

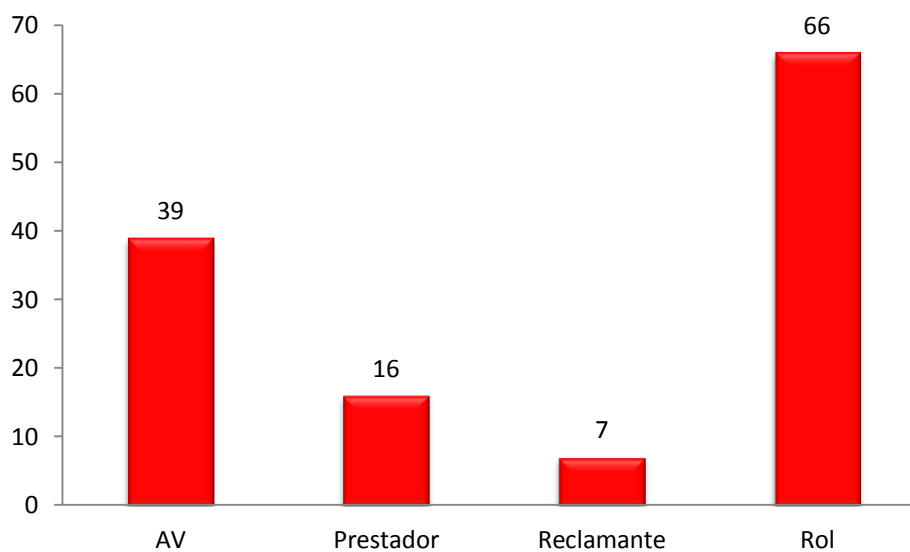


### 3.1.2 Proveniência dos Processos - Qualidade da Assistência de Cuidados de Saúde

Proveniência	N.º de Reclamações	%
AV	39	30,5%
Prestador	16	12,5%
Reclamante	7	5,5%
Rol	66	51,6%
<b>Total</b>	<b>128</b>	<b>100%</b>

Tabela 37 – Qualidade da Assistência de Cuidados de Saúde - Proveniência

Gráfico 29 – Qualidade da Assistência de Cuidados de Saúde - Proveniência



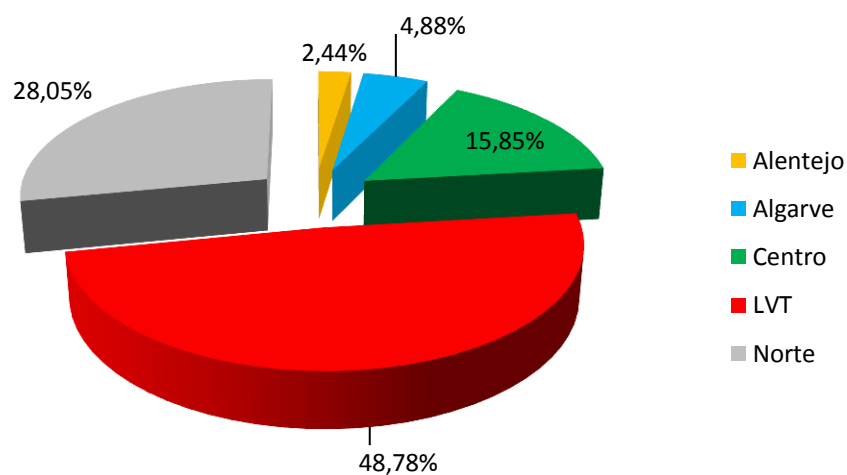
## 3.2 Acesso

### 3.2.1 Acesso, por Região

Região de Saúde	N.º de Reclamações	%
Alentejo	2	2,4%
Algarve	4	4,9%
Centro	13	15,9%
LVT	40	48,8%
Norte	23	28,0%
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100%</b>

Tabela 38 – Acesso, por Região

Gráfico 30 – Acesso, por Região

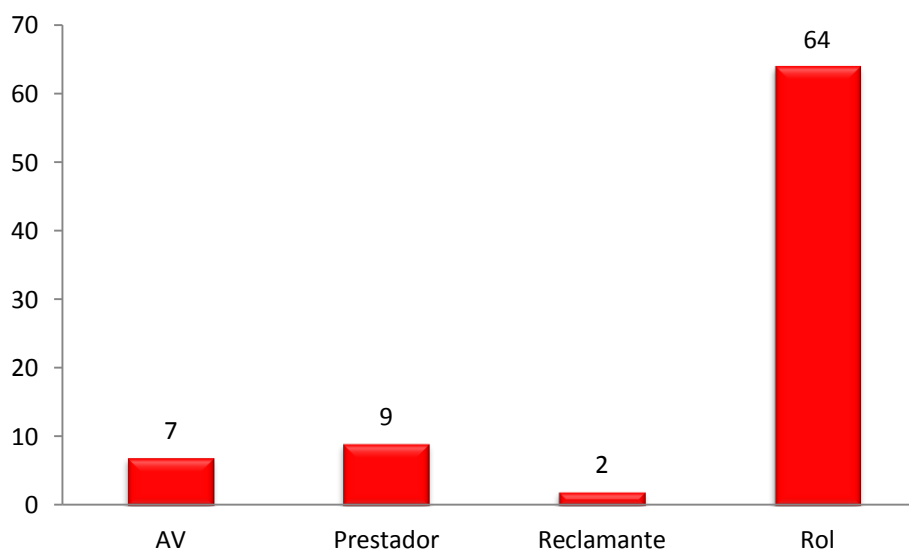


### 3.2.2 Proveniência dos Processos - Acesso

Proveniência	N.º de Reclamações	%
AV	7	8,5%
Prestador	9	11,0%
Reclamante	2	2,4%
Rol	64	78,0%
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100%</b>

Tabela 39 – Acesso - Proveniência

Gráfico 31 – Acesso - Proveniência



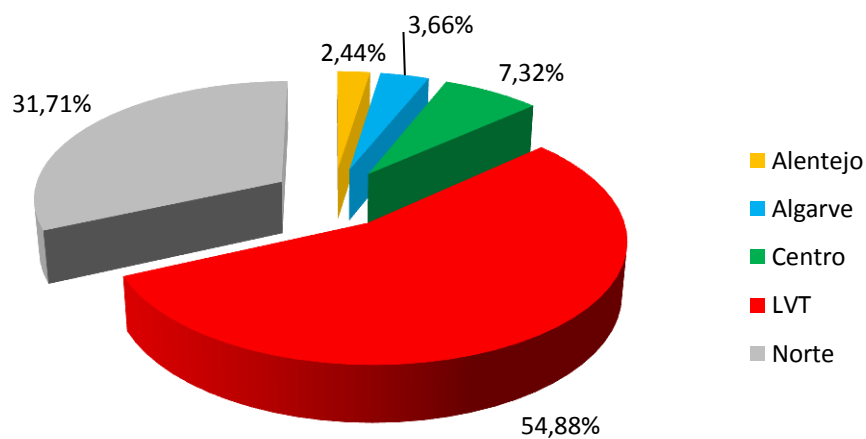
### 3.3 Qualidade da Assistência Administrativa

#### 3.3.1 Qualidade da Assistência Administrativa, por Região

Região de Saúde	N.º de Reclamações	%
Alentejo	2	2,4%
Algarve	3	3,7%
Centro	6	7,3%
LVT	45	54,9%
Norte	26	31,7%
<b>Total Geral</b>	<b>82</b>	<b>100%</b>

Tabela 40 – Qualidade da Assistência Administrativa, por Região

Gráfico 32 – Qualidade da Assistência Administrativa, por Região

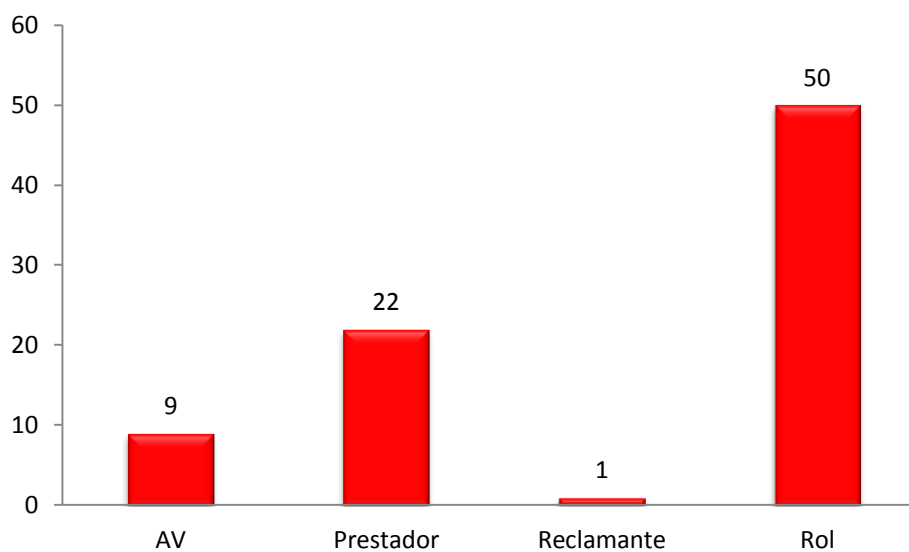


### 3.3.2 Proveniência dos Processos - Qualidade da Assistência Administrativa

Proveniência	N.º de Reclamações	%
AV	9	11,0%
Prestador	22	26,8%
Reclamante	1	1,2%
Rol	50	61,0%
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100%</b>

Tabela 41 – Qualidade da Assistência Administrativa - Proveniência

Gráfico 33 – Qualidade da Assistência Administrativa - Proveniência

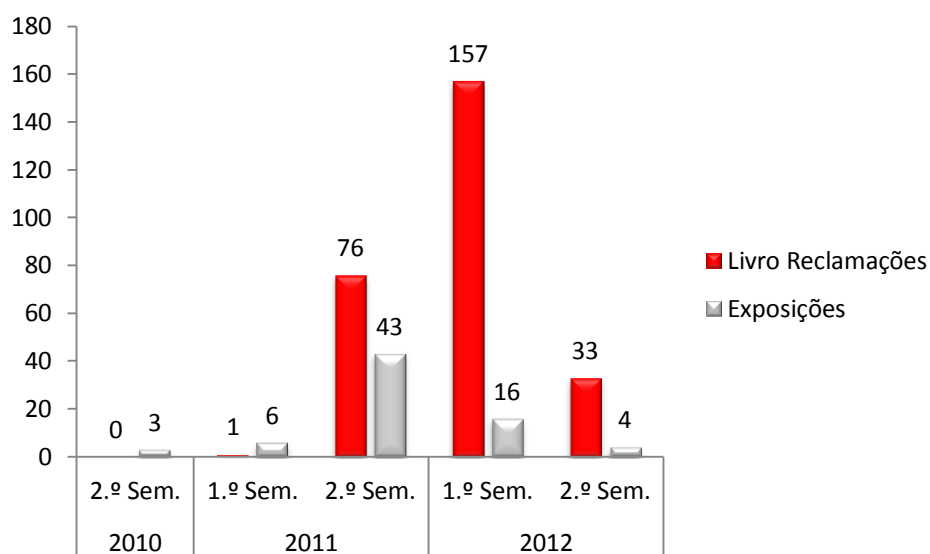


## 4. Arquivamentos

Ano de origem	Semestre de origem	Livro Reclamações	Exposições	Total
2010	2.º Sem.	0	3	3
2011	1.º Sem.	1	6	126
	2.º Sem.	76	43	
2012	1.º Sem.	157	16	210
	2.º Sem.	33	4	
<b>Total Geral</b>		<b>267</b>	<b>72</b>	<b>339</b>

Tabela 42 – Processos arquivados em 2012

Gráfico 34 – Processos arquivados durante o ano de 2012



## 4.1 Processos de 2010 terminados durante o ano de 2012

Resultado do Arquivamento	Livro de Reclamações	Exposições	Total	%
Arquivado Sumário	0	2	2	66,7%
Transferência Externa	0	1	1	33,3%
<b>Total Geral</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

Tabela 43 – Processos de 2010 arquivados durante o ano de 2012

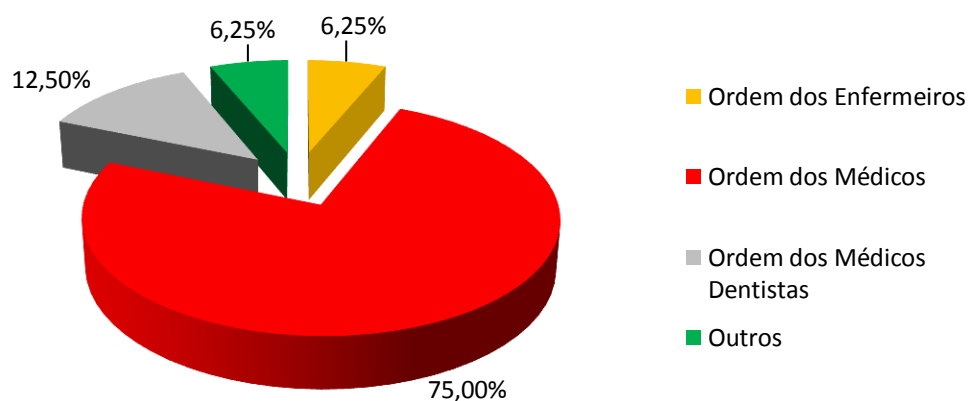
O processo iniciado em 2010 objeto de transferência externa em 2012 foi encaminhado para a Ordem dos Médicos.

## 4.2 Processos de 2011 terminados durante o ano de 2012

Resultado do Arquivamento	Livro de Reclamações	Exposições	Total	%
Arquivado Liminarmente	2	0	2	1,6%
Arquivado Sumário	61	30	91	72,2%
Com sugestão de melhoria	0	1	1	0,8%
Garantia de medidas correctivas	1	4	5	4,0%
Pretensão atendida	5	2	7	5,6%
Sem fundamento	1	0	1	0,8%
Situação Ultrapassada	1	1	2	1,6%
Transferência Externa	5	11	16	12,7%
Transformado em ERS	1	0	1	0,8%
<b>Total Geral</b>	<b>77</b>	<b>49</b>	<b>126</b>	<b>100%</b>

Tabela 44 – Processos de 2011 arquivados durante o ano de 2012

Gráfico 35 – Resultado das Transferências Externas – Processos de 2011

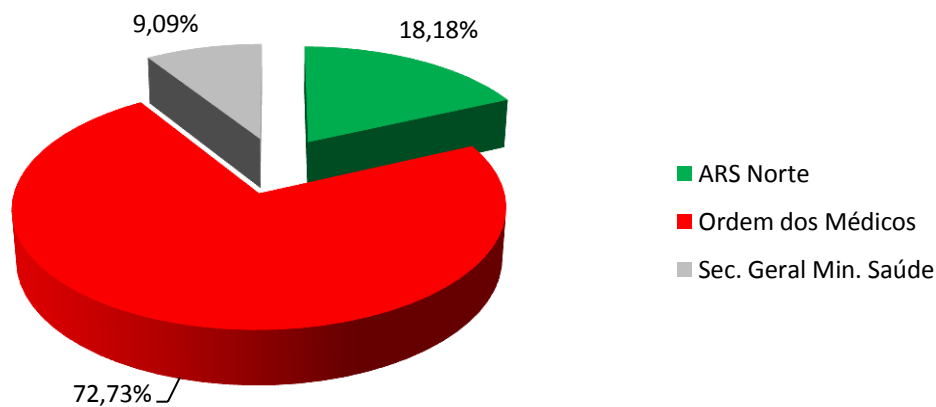


### 4.3 Processos de 2012 terminados durante o ano de 2012

Resultado do Arquivamento	Livro de Reclamações	Exposições	Total	%
Arquivado Liminarmente	4	2	6	2,9%
Arquivado Sumário	149	16	165	78,6%
Com sugestão de melhoria	2	0	2	1,0%
Garantia de medidas correctivas	12	0	12	5,7%
Pretensão atendida	2	0	2	1,0%
Situação Ultrapassada	6	1	7	3,3%
Transferência Externa	11	0	11	5,2%
Transformado em ERS	4	1	5	2,4%
<b>Total Geral</b>	<b>190</b>	<b>20</b>	<b>210</b>	<b>100%</b>

Tabela 45 – Processos de 2012 arquivados durante o ano de 2012

Gráfico 36 – Resultado das Transferências Externas – Processos de 2012



## Índice Remissivo (Arquivamentos)

### **Arquivado Liminarmente**

Foi constatado tratar-se de 2ª via de processo já examinado e tratado pelos serviços da ERS. **ou** Tratou-se de situação em que a folha do Livro de Reclamações continha menção, expressa pelo reclamante, de pretender desistir da mesma. **ou** A informação constante da exposição não continha elementos que permitissem o seu cabal tratamento.

### **Arquivado Sumário**

Foi considerado que a situação não era suscetível de outra atuação que não a já garantida.

### **Com sugestão de melhoria**

O objeto da reclamação mereceu por parte da ERS a emissão de uma sugestão de melhoria de serviços à entidade reclamada.

### **Garantia de medidas corretivas**

Houve garantia, por parte do prestador, de que seriam adotadas medidas corretivas que evitem a repetição da situação.

### **Pretensão atendida**

Após as diligências efetuadas pela ERS, a vontade do utente foi ouvida e atendida.

### **Reclamação sem fundamento**

Foi constatada a inexistência de matéria suscetível de determinar a intervenção da ERS.

### **Situação Ultrapassada**

Foi constatado que a situação despoletadora da queixa em apreço foi ultrapassada.

### **Transferência Externa**

A exposição versava sobre assunto que não cabia nas competências regulatórias da ERS, tendo portanto sido reencaminhada para a entidade legalmente competente para tal.

### **Transformação em ERS**

Foi considerado que o assunto revestia de especial gravidade, tornando-se necessária uma intervenção mais ativa por parte da ERS.

Fonte: Elaboração própria com base nos dados obtidos a partir do SGREC – Sistema de Gestão de Reclamações da Entidade Reguladora da Saúde.

